
Persepsi Konsumen terhadap Transparansi Biaya Perbankan dan Pengaruhnya terhadap Pengelolaan Risiko Keuangan Bank

Dianningsih^{1)*}, Giovanny Bangun Kristianto²⁾, Farida Istiningrum³⁾

^{1,2,3)}Program Studi Akuntansi Program Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Harapan Bangsa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh transparansi biaya perbankan terhadap pengelolaan risiko keuangan di Kabupaten Banyumas. Dengan fokus pada lima variabel utama—kejelasan informasi biaya, kemudahan akses informasi, persepsi keadilan, kepuasan konsumen, dan sistem teknologi—penelitian ini melibatkan 116 responden yang menggunakan layanan perbankan digital. Pendekatan kuantitatif dengan metode survei digunakan untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan dependen. Hasil analisis menunjukkan bahwa transparansi biaya memiliki peran signifikan dalam memengaruhi kepercayaan dan loyalitas konsumen, yang pada gilirannya berdampak pada efektivitas pengelolaan risiko keuangan. Kemudahan akses informasi, kepuasan konsumen, dan sistem teknologi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan risiko keuangan. Sebaliknya, persepsi keadilan biaya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Secara simultan, kelima variabel tersebut berkontribusi signifikan dalam mendukung pengelolaan risiko keuangan. Penelitian ini menegaskan pentingnya transparansi informasi dan inovasi teknologi dalam menciptakan sistem perbankan yang inklusif, terpercaya, dan berkelanjutan. Hasilnya memberikan wawasan bagi lembaga keuangan untuk merancang strategi yang memperkuat hubungan dengan nasabah, serta bagi regulator dalam mengembangkan kebijakan yang mendukung transparansi dan perlindungan konsumen. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan dan mendukung stabilitas keuangan secara keseluruhan.

Kata kunci: transparansi biaya, pengelolaan risiko keuangan, kepuasan konsumen, sistem teknologi, perbankan.

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of banking fee transparency on financial risk management in Banyumas Regency. Focusing on five main variables—clarity of fee information, ease of information access, perceived fairness, customer satisfaction, and technological systems—the research involved 116 respondents utilizing digital banking services. A quantitative approach using survey methods was employed to identify causal relationships between independent and dependent variables. The analysis revealed that fee transparency significantly influences consumer trust and loyalty, which, in turn, affects the effectiveness of financial risk management. Ease of information access, customer satisfaction, and technological systems positively and significantly impact financial risk management. Conversely, perceived fairness of fees showed no significant influence. Simultaneously, the five variables collectively contributed significantly to supporting financial risk management. This study highlights the importance of information transparency and technological innovation in creating an inclusive, trustworthy, and sustainable banking system. The findings provide insights for financial institutions to design strategies that strengthen customer relationships and for regulators to develop policies promoting transparency and consumer protection. These efforts are expected to enhance public trust in the banking system and support overall financial stability.

Keywords: fee transparency, financial risk management, customer satisfaction, technological systems, banking.

PENDAHULUAN

Dalam industri keuangan, pengelolaan keuangan dalam industri tersebut adalah hal utama untuk menjaga stabilitas dan keberlanjutan bisnisnya, termasuk di dalamnya adalah industri perbankan dan institusi keuangan lainnya. Risiko keuangan yang tidak dikelola dengan baik dapat berakibat pada penurunan kepercayaan konsumen, kerugian finansial, bahkan ancaman kebangkrutan (Suryani, 2014). Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pengelolaan risiko keuangan menjadi hal yang penting untuk diteliti. Dalam konteks ini, beberapa variabel seperti kejelasan informasi keuangan, kemudahan akses informasi, persepsi keadilan, kepuasan konsumen, dan sistem teknologi menjadi faktor yang relevan untuk dilakukan penelitian dengan pengaruhnya terhadap pengelolaan risiko keuangan (Syh et al., 2024).

Kejelasan informasi keuangan adalah menunjuk pada kemampuan industri keuangan untuk memberikan informasi dengan detail, transparan, akurat serta mudah dipahami oleh konsumen atau nasabah industri keuangan. Informasi yang tidak jelas akan memunculkan banyak pertanyaan dan keraguan dari nasabah dalam menggunakan jasa perbankan tersebut, dan berakibat pada keputusan dalam menggunakan informasi layanan keuangan (Pratiwi et al., 2019). Dalam konteks pengelolaan risiko keuangan, kejelasan informasi memungkinkan bank dan lembaga keuangan lainnya untuk mengurangi risiko yang timbul dari kesalahan pemahaman atau miskomunikasi antara institusi dan nasabah. Kejelasan informasi keuangan menjadi salah satu variabel independen yang memiliki pengaruh terhadap pengelolaan risiko keuangan (Pertiwi, 2024).

Transparansi biaya perbankan menjadi elemen krusial yang memengaruhi kepercayaan konsumen terhadap institusi keuangan. Ketika konsumen merasa bahwa bank memberikan informasi yang jelas, rinci, dan jujur tentang biaya yang dikenakan, mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap bank. Sebaliknya, kurangnya transparansi dapat menimbulkan kekecewaan, ketidakpercayaan, hingga berpalingnya konsumen ke institusi lain yang dianggap lebih transparan (Tanuwijaya & Zainul Arifin, 2023). Dalam jangka panjang, hal ini dapat meningkatkan risiko reputasi bagi bank, yang pada akhirnya memengaruhi stabilitas keuangan mereka.

Variabel yang kedua yang memiliki pengaruh terhadap pengelolaan risiko keuangan adalah kemudahan dalam mengakses informasi keuangan (Andries et al., 2018). Hal ini menjadi penting karena mendukung dalam memitigasi risiko keuangan. Pada era yang segalanya berupa digital, konsumen memiliki harapan untuk meniadapatkan informasi keuangan yang dapat diakses dengan murah dan cepat dari berbagai cara seperti aplikasi mobile banking, website dan pusat layanan pelanggan (Tong et al., 2013). Kemudahan untuk memperoleh akses ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, namun juga membantu dalam pengambilan sebuah keputusan keuangan dengan lebih baik dari dasar informasi keuangan yang diperolehnya (Aida et al., 2024). Sebaliknya, hambatan dalam akses informasi dapat meningkatkan risiko operasional dari lembaga keuangan.

Faktor lain yang dapat memberikan pengaruh adalah persepsi keadilan bagi konsumen terhadap layanan keuangan yang diperoleh oleh konsumen dengan memberikan peran yang signifikan dalam memberikan kepercayaan (Christina & Situmorang, 2021). Dalam hal konsumen yang diperlakukan dengan adil, baik dalam hal pelayanan, biaya dan perlakuan terhadap jalan keluar sebuah keluhan nasabah, maka, nasabah akan lebih loyal terhadap lembaga keuangan. Persepsi keadilan yang positif memiliki kontribusi terhadap pengelolaan risiko keuangan dengan meminimalkan konflik atau sengketa yang merugikan lembaga keuangan secara finansial maupun reputasi.

Faktor keempat yang bisa menjadi pengaruh terhadap pengelolaan risiko keuangan adalah menjadi salah satu faktor keberhasilan layanan keuangan (Situmorang et al., 2024). Nasabah yang puas dengan layanan keuangan perbankan akan memiliki hubungan jangka panjang dengan lembaga keuangan dan lebih toleran terhadap risiko yang mungkin ditimbulkan. Namun sebaliknya, jika konsumen merasa

tidak puas akan pelayanan yang diberikan maka besar kemungkinan nasabah akan beralih ke perbankan lain yang dapat memuaskan harapan dan keinginan dari konsumen tersebut (Sahan et al., 2022). Dalam hal pengelolaan risiko keuangan, dalam memahami faktor yang memengaruhi konsumen menjadi penting untuk menciptakan hubungan dan suasana yang harmonis antara bank dan nasabah.

Faktor kelima dalam penelitian ini adalah sistem teknologi (Widhya et al., 2024). Teknologi memberikan pengaruh yang besar dalam mendukung pengelolaan risiko keuangan, karena sistem teknologi yang handal akan memungkinkan lembaga keuangan untuk memantau dan menganalisis risiko secara real time, dan memudahkan untuk deteksinya. Hal lainnya adalah teknologi juga mendukung untuk otomatisasi proses meminimalisir kesalahan dan meningkatkan efisiensi dalam operasionalisasi usaha (Shiddiq, 2023). Dalam hal sistem teknologi yang tidak memadai dan tidak bisa mengakomodir kebutuhan dari nasabahnya atau rentan terhadap serangan siber maka akan meningkatkan risiko operasional dan kepercayaan konsumen.

Variabel di atas memiliki kaitan erat dengan efektivitas pengelolaan risiko keuangan. Kejelasan informasi keuangan membantu konsumen untuk memahami risiko yang mungkin mereka hadapi, sementara kemudahan akses informasi memastikan bahwa mereka dapat mengambil keputusan dengan informasi yang memadai (Singh, 2024). Persepsi keadilan dan kepuasan konsumen menciptakan hubungan yang harmonis antara lembaga keuangan dan nasabah, sehingga mengurangi potensi risiko reputasi. Di sisi lain, sistem teknologi yang handal mendukung pengelolaan risiko secara proaktif melalui analisis data dan prediksi risiko yang akurat.

Meski banyak studi telah membahas pengelolaan risiko keuangan, penelitian yang mengkaji pengaruh langsung dari kejelasan informasi keuangan, kemudahan akses informasi, persepsi keadilan, kepuasan konsumen, dan sistem teknologi secara komprehensif masih relatif terbatas (Ashari et al., 2023). Di Indonesia, yang memiliki tingkat literasi keuangan yang beragam dan kondisi teknologi yang sedang berkembang, pemahaman mengenai faktor-faktor ini menjadi semakin penting. Dengan meneliti hubungan antara variabel-variabel tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan strategi pengelolaan risiko keuangan yang lebih efektif dan berkelanjutan (Abrianto et al., 2024).

Perbankan memainkan peran strategis dalam mendukung perekonomian, baik di tingkat nasional maupun global. Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank tidak hanya bertindak sebagai penghimpun dana dari masyarakat, tetapi juga sebagai penyalur kredit yang mendukung aktivitas ekonomi (Tulcanaza-Prieto et al., 2022). Dalam menjalankan perannya, bank dihadapkan pada kebutuhan untuk menjaga kepercayaan nasabah melalui layanan yang berkualitas, termasuk dalam hal transparansi informasi. Salah satu aspek penting yang sering menjadi perhatian konsumen adalah transparansi biaya perbankan. Biaya-biaya ini meliputi biaya administrasi, bunga, penalti, hingga biaya tambahan lainnya yang sering kali sulit dipahami oleh konsumen awam (Nasution et al., 2020). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi lembaga keuangan dalam merancang kebijakan dan strategi yang mendukung pengelolaan risiko. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi regulator dalam merumuskan kebijakan yang mendorong transparansi, inklusivitas, dan penggunaan teknologi dalam sektor keuangan.

Di Indonesia, sektor perbankan menghadapi tantangan besar dalam menciptakan transparansi biaya di tengah beragamnya produk dan layanan yang ditawarkan (Harris et al., 2023). Sebagian besar konsumen di Indonesia masih memiliki literasi keuangan yang rendah, sehingga sering kali sulit untuk memahami ketentuan dan syarat terkait biaya yang dikenakan oleh bank. Hal ini memperkuat pentingnya penelitian yang mengeksplorasi persepsi konsumen terhadap transparansi biaya perbankan, sekaligus mengkaji pengaruhnya terhadap pengelolaan risiko keuangan bank.

Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, merupakan wilayah dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat. Perbankan di daerah ini berperan besar dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat.

Oleh karena itu, penting untuk memahami persepsi konsumen terhadap transparansi biaya perbankan dan bagaimana hal tersebut memengaruhi pengelolaan risiko keuangan bank. Penelitian ini mencoba untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara kejelasan informasi biaya, kemudahan akses informasi, persepsi keadilan biaya, dan kepuasan konsumen terhadap pengelolaan risiko keuangan bank.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis bagaimana konsumen memandang transparansi biaya perbankan dan bagaimana persepsi ini berkontribusi pada efektivitas pengelolaan risiko keuangan bank (Dewi, I. R.; Lestari N. W. F. A.; Puspitarini, 2021). Perpaduan perspektif konsumen dan institusi, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan strategi perbankan yang lebih inklusif, transparan, dan berkelanjutan. menganalisis persepsi konsumen terhadap transparansi biaya perbankan yang ada di Kabupaten Banyumas yang ditinjau dari konsumen atau nasabah pengguna jasa perbankan. Tujuan lain dari penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh dari kejelasan informasi biaya, kemudahan akses informasi, persepsi keadilan biaya dan kepuasan konsumen terhadap pengelolaan risiko keuangan pada perbankan yang ada di Indonesia pada umumnya dan di Kabupaten Banyumas pada khususnya baik secara parsial maupun secara simultan (Lestari, Imas Septia; Hasbi, 2021).

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam bagi para pemangku kepentingan di sektor perbankan, termasuk regulator, manajemen bank, dan konsumen. Bank dapat menggunakan temuan ini untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam struktur biaya, sementara regulator dapat merancang kebijakan yang mendukung perlindungan konsumen tanpa menghambat inovasi layanan keuangan. Pada akhirnya, upaya ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan, memperkuat hubungan antara bank dan konsumen, serta menciptakan sistem keuangan yang lebih stabil dan berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Kausalitas

Teori kausalitas adalah konsep filosofis dan ilmiah yang mempelajari hubungan sebab-akibat, yaitu bagaimana suatu peristiwa (sebab) dapat memengaruhi atau menghasilkan peristiwa lain (akibat). Teori ini menjadi dasar bagi banyak bidang ilmu, seperti filsafat, hukum, sains, dan ilmu sosial, dalam memahami hubungan antar fenomena. Elemen penting dalam teori kausalitas adalah adanya sebab yang mendahului akibat secara waktu, hubungan antara sebab dan akibat yang selalu konsisten dan adanya hubungan logis dari mekanisme sebab dan akibat itu sendiri.

Teori kausalitas tergolong dalam teori yang sangat tua, karena ditemukan pada 384-322 SM oleh seorang filsuf bernama Aristoteles yang kemudian dikembangkan kembali oleh David Hume pada tahun (1711-1776) dan dikenalkan kembali oleh Immanuel Kant (1724-1804)

Kejelasan Informasi Biaya Perbankan

Kejelasan informasi biaya perbankan mencakup sejauh mana informasi yang diberikan oleh bank kepada nasabah mudah dimengerti, lengkap, dan transparan. Menurut teori komunikasi, informasi yang jelas dapat meningkatkan kepercayaan dan mengurangi ketidakpastian konsumen (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks perbankan, kejelasan informasi juga terkait dengan kepatuhan terhadap regulasi keuangan. Kejelasan informasi biaya perbankan adalah suatu prinsip dalam layanan keuangan yang memastikan bahwa semua biaya atau tarif yang dikenakan oleh lembaga perbankan kepada nasabah dijelaskan secara jelas, transparan, dan dapat dipahami oleh pihak yang berkepentingan. Informasi ini mencakup jenis biaya, besaran nominal atau persentase, mekanisme penghitungan, hingga frekuensi

pengenaan biaya, sehingga tidak menimbulkan kebingungan atau ketidaktahuan di kalangan nasabah (Kotler, 2005).

Komponen biaya yang ada di perbankan terdiri dari biaya administrasi bulanan (rekening, tabungan, atm dan lainnya), biaya transaksi (biaya transfer antar bank, penarikan ATM dan pembayaran tagihan), biaya penalti (keterlambatan pembayaran dan saldo dibawah minimum) dan biaya layanan tambahan (biaya pembuatan kartu ATM, buku rekening dan rekening koran). Seperti tertulis dalam Undang-undang perbankan Nomor 10 Tahun 1998 pada pasal 29 menyebutkan bahwa pihak perbankan wajib menjaga transparansi dan memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada nasabahnya dan mengenai detail biaya yang ditanggung oleh nasabah seperti nominal biaya, frekwensi pengenaan biaya dan batas waktu pembayaran. Pihak perbankan perlu transparan akan biaya yang ditanggung oleh nasabahnya sebelum adanya pembukaan rekening ataupun biaya transaksi lainnya. Informasi tersebut sebaiknya mudah diakses dan diinformasikan sebelum dilaksanakan. Perlindungan konsumenlah yang harus dijaga oleh pihak perbankan untuk bisa tetap bisa memiliki loyalitas dari nasabahnya.

Kejelasan informasi biaya dari pihak perbankan diperlukan untuk menjaga kepercayaan nasabah yang memiliki kecenderungan untuk lebih memiliki kepercayaan terhadap lembaga yang memberikan transparansi yang baik (Haryati, 2018). Kemudian mencegah sengketa dengan adanya kejelasan, potensi sengketa antara nasabah dengan perbankan serta untuk memenuhi prinsip perlindungan konsumen dan membantu nasabah dalam membuat sebuah keputusan keuangan yang tepat didasarkan pada informasi yang lengkap.

Kemudahan Akses Informasi Biaya

Kemudahan akses informasi mencakup ketersediaan informasi biaya secara daring dan luring. Bank yang memberikan akses informasi yang mudah kepada konsumen cenderung membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabahnya (Parasuraman et al., 1988). Teknologi informasi memainkan peran penting dalam mempermudah akses ini, termasuk melalui aplikasi perbankan digital. Suatu kondisi di mana informasi terkait biaya atau tarif yang dikenakan oleh lembaga perbankan dapat diakses dengan mudah, cepat, dan jelas oleh nasabah atau calon nasabah. Hal ini mencakup ketersediaan informasi pada berbagai platform, baik fisik maupun digital, serta penyajiannya yang sederhana, sehingga dapat dipahami oleh berbagai kalangan pengguna jasa keuangan (Qiu, 2022).

Penyediaan informasi mengenai biaya dalam perbankan dapat diberikan dari berbagai macam cara dan metode serta media. Informasi dapat diberikan secara langsung maupun nasabah dapat mengakses dari website resmi perbankan, surat kabar atau dari sosial media. Sebagaimana halnya sebuah informasi yang diberikan disajikan dalam format yang mudah diakses, mudah dibaca dengan kalimat yang singkat, padat dan informatif untuk semua golongan usia dan memungkinkan nasabah yang tidak bisa berbahasa indonesia dan bahkan menjangkau kaum disabilitas.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatur hal mengenai penyediaan informasi yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat dan memastikan kemudahan akses dari informasi biaya tersebut, yang diatur pula di dalam Financial Consumer Protection Principles yang ada di dalam OECD. Kemudahan akses informasi biaya akan meningkatkan literasi keuangan perbankan,, meningkatkan kepuasan nasabah dan meminimalkan sengketa antara nasabah dengan pihak perbankan.

Persepsi Keadilan Biaya

Persepsi keadilan biaya mencerminkan sejauh mana konsumen merasa bahwa biaya yang dikenakan oleh bank sesuai dengan layanan yang diberikan. Teori keadilan distributif dan prosedural (Adams, 1965) menunjukkan bahwa keadilan sangat memengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen. Keadilan biaya dalam perbankan merujuk pada prinsip yang memastikan bahwa setiap biaya atau tarif

yang dikenakan oleh lembaga perbankan adalah wajar, proporsional, dan tidak mendiskriminasi nasabah berdasarkan status, jenis layanan, atau faktor lainnya. Prinsip ini bertujuan untuk memberikan rasa keadilan bagi semua nasabah, baik dari segi besaran biaya, mekanisme pengenaan, maupun manfaat yang diterima (Putri, 2017).

Prinsip utama keadilan biaya dalam perbankan adalah proporsionalitas dimana biaya yang ada harus sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, dan tidak melebihi nilai wajar nasabah, harus transparan, tidak diskriminatif dan bermanfaat. Hal tersebut akan meningkatkan reputasi bank (Agastia, 2010).

Kepuasan Konsumen terhadap Biaya

Kepuasan konsumen terhadap biaya yang dibebankan mencerminkan tingkat kenyamanan nasabah terhadap besaran biaya yang harus mereka bayar (Mjaku, 2020). Kepuasan ini dipengaruhi oleh pengalaman konsumen, transparansi informasi, dan kesesuaian biaya dengan ekspektasi mereka. Kepuasan konsumen terhadap biaya merujuk pada sejauh mana konsumen merasa puas dengan struktur, transparansi, dan keadilan biaya yang dikenakan oleh penyedia layanan, dalam hal ini lembaga perbankan (Andries et al., 2018). Kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap nilai yang mereka terima dibandingkan dengan biaya yang mereka keluarkan (Melis, 2016).

Beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen terhadap layanan perbankan antara lain kejelasan informasi biaya, kesesuaian biaya, perbandingan dengan kompetitor, kemudahan untuk mengakses informasi biaya, penghapusan biaya tersembunyi dan frekuensi biaya (Dhairyasheel & Sambhaji, 2022). Beberapa faktor tersebut akan memengaruhi loyalitas dari konsumen, penambahan nasabah yang signifikan, peningkatan kepercayaan nasabah dan meminimalkan keluhan dari nasabah terhadap layanan bank (Aida et al., 2024).

Sistem Teknologi dalam Perbankan

Sistem teknologi dalam sektor perbankan memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pengelolaan risiko keuangan. Teknologi modern telah memungkinkan bank untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat analisis risiko, dan mengurangi potensi kesalahan manusia. Semakin majunya sebuah teknologi yang ada saat ini akan menjadikan sistem perbankan mengikutinya, sehingga kemudahan dalam akses berbagai jenis layanan perbankan dapat dikendalikan dengan mudah, efisien dan efektif.

Ada beberapa hal yang dapat memengaruhi sistem teknologi untuk mengelola risiko keuangan seperti meningkatkan kemampuan dalam menganalisis risiko dengan (Situmorang et al., 2024) (a) memanfaatkan kecerdasan buatan dan big data, sehingga memudahkan untuk mengidentifikasi pola risiko yang sulit untuk di deteksi. (b) pengurangan kesalahan manual, dimana teknologi yang ada saat ini seperti evaluasi kredit, pemantauan likuiditas dan pelaporan risiko yang sebelumnya harus ditangani secara manual sudah beralih dengan memanfaatkan teknologi. (c) mendeteksi dan mencegah penipuan, semakin canggihnya kejahatan virtual, maka perlu melakukan tindakan preventif sehingga dapat menghindari penipuan dan pelanggaran data yang menyebabkan kerugian usaha. (d) peningkatan transparansi dan pelaporan, dimana setiap informasi baik metode, tata cara pembayaran sampai dengan biaya seharusnya sudah dapat diberikan kepada nasabahnya. Yang terakhir adalah (e) pengelolaan risiko secara sistemik dimana teknologi yang handal dan update akan membantu industri perbankan dalam memitigasi risiko yang mungkin muncul.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian yang diturunkan dari penjelasan variabel dalam tinjauan pustaka diatas yaitu:

- H1** : Kemudahan akses informasi perbankan memiliki pengaruh terhadap pengelolaan risiko keuangan
- H2** : Kepuasan konsumen/ nasabah memiliki pengaruh terhadap pengelolaan risiko keuangan
- H3** : Persepsi keadilan biaya memiliki pengaruh terhadap pengelolaan risiko keuangan
- H4** : Sistem teknologi perbankan memiliki pengaruh terhadap pengelolaan risiko keuangan
- H5** : Kejelasan informasi biaya perbankan, kemudahan akses informasi, persepsi keadilan, kepuasan konsumen dan sistem teknologi secara simpulan memiliki pengaruh terhadap pengelolaan risiko keuangan

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk mengukur persepsi konsumen terhadap transparansi biaya perbankan dan pengaruhnya terhadap pengelolaan risiko keuangan bank yang dipengaruhi oleh kejelasan informasi biaya perbankan, kemudahan akses informasi, persepsi keadilan, kepuasan konsumen dan sistem teknologi perbankan. Penelitian ini mengambil responden dari masyarakat pengguna layanan perbankan yang berdomisili wilayah Kabupaten Banyumas.

Penelitian dengan kuantitatif ini menggunakan pendekatan kausalitas yang untuk menguji hubungan sebab akibat antara variabel independen dengan variabel dependennya.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna layanan perbankan yang ada di Kabupaten Banyumas. Sampel diambil sebanyak 120 responden menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih nasabah yang memiliki pengalaman langsung terkait biaya perbankan dengan penggunaan ponsel sebagai pengguna layanan perbankannya. Responden dalam penelitian dibatasi hanya kepada nasabah yang menggunakan mobile banking atau internet banking sebagai sarana transaksi perbankannya dan tidak dibatasi usianya.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah pengelolaan risiko keuangan. Risiko keuangan dalam perbankan memiliki ketergantungan besar terhadap nasabah atau konsumen sebagai poros utama berkembangnya sebuah industri perbankan. Kemudian untuk variabel independen dalam penelitian ini adalah kejelasan informasi biaya perbankan, kemudahan akses informasi biaya, persepsi keadilan biaya kepuasan konsumen terhadap biaya dan sistem teknologi perbankan.

Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian menggunakan data primer dari kuesioner melibatkan berbagai tahapan uji statistik untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid, reliabel, dan dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Berikut adalah penjelasan mengenai alat analisis data seperti uji asumsi klasik, uji normalitas, uji kualitas data, dan uji regresi linear berganda, termasuk literatur pendukungnya (Ghozali, 2012).

Uji yang pertama adalah uji kualitas data yang memiliki tujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dalam bentuk kuesioner andal dan valid untuk sebuah penelitian. Dalam uji validitas yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana item dalam sebuah kuesioner memiliki kemampuan untuk

mengukur variabel yang diukur. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product-moment dengan item yang dianggap valid memiliki nilai korelasi >0.3 atau signifikan pada tingkat kepercayaan tertentu (misalnya 5%). Dalam uji kualitas data juga dilakukan uji reliabilitas yang mengukur konsistensi jawaban responden terhadap item dalam kuesioner. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilainya ≥ 0.7 .

Uji yang kedua yang harus dilakukan adalah uji normalitas yang dipergunakan untuk mengukur data residual dari regresi memiliki distribusi yang normal dan merupakan asumsi penting dalam sebuah regresi. Uji ini dilakukan dengan Kolmogorov-Smirnov Test. Dalam uji tersebut data memiliki distribusi yang normal jika nilai signifikan dengan p-value >0.05 .

Uji yang ketiga adalah uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik diantaranya adalah uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi (Sekaran, 2003). Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk memastikan tidak ada relasi linear yang kuat antar variabel independen dengan menggunakan variance inflation factor (VIF). Dalam uji ini tidak ada multikolinearitas bila <10 dan Toleransinya >0.1 . kemudian dalam uji heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa varians error memiliki nilai konstan dalam semua nilai variabel independen. Uji auto korelasi memiliki tujuan untuk memastikan tidak ada korelasi antara residual pada periode waktu yang berbeda dan diuji dengan uji Durbin Watson. Dalam uji ini nilai DW mendekati 2 menunjukkan tidak ada auto korelasi.

Uji yang terakhir adalah uji regresi linear berganda. Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan atau parsial terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji signifikansi pada regresi linear berganda menggunakan uji F dan Uji t. Uji F untuk menguji pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen dengan hipotesis yang diterima jika nilai F-Hitung $> F$ Tabel atau p-value memiliki nilai <0.05 . Untuk uji t digunakan untuk menguji pengaruh parsial untuk masing-masing variabel independen, dengan kriteria hipotesis diterima jika t-hitung $> t$ -tabel atau p-value < 0.05 . selain itu pula diukur dengan uji koefisien determinasi yang berguna untuk menjelaskan variabel dependennya. Jika R^2 memiliki nilai mendekati 1 maka model yang diuji memiliki kemampuan prediksi yang baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna perbankan pada setiap usia tanpa adanya batasan dan di fokuskan pada pengguna dengan memanfaatkan kemudahan teknologi seperti mobile banking atau internet banking. Responden dalam kategori remaja yaitu rentan siswa SMA sampai dengan mahasiswa mengambil porsi sebanyak 32%, kemudian untuk golongan dewasa sebanyak 53% untuk kepentingan bisnis dan sehari-hari dan sisanya adalah golongan lansia. Sebagian besar responden menggunakan aplikasi perbankan untuk untuk kebutuhan sehari-hari dan untuk kelancaran bisnis atau usaha yang dijalankan. Jumlah responden yang mengisi sebanyak 150 responden, namun yang masuk dalam kategori tepat sebanyak 116, artinya sebanyak 96% dari yang direncanakan telah mengisi sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Analisis Statistika Deskriptif

Berdasarkan hasil uji statistika deskriptif untuk masing-masing variabel dapat dilihat di dalam tabel 1. Untuk variabel pengelolaan risiko keuangan (Y) secara umum pengelolaan risiko keuangan berada pada tingkat yang cukup baik dengan variasi yang kecil diantara setiap variabel. Kemudian pada variabel kemudahan akses informasi (X1) menyatakan bahwa berada pada kategori baik dengan distribusi data yang relatif homogen. Pada variabel kepuasan konsumen (X2) memiliki arah yang cenderung positif dengan variasi yang lebih sedikit. Pada variabel persepsi keadilan (X3) cukup tinggi dan konsisten dan variabel

sistem teknologi (X4) memiliki nilai yang baik dengan variasi diantara setiap respondennya. Untuk keterangan lebih lanjut dapat dilihat di dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Statistika Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pentelolaan Risiko Keuangan (Y)	116	15,00	25,00	20,7586	1,98087
Akses Informasi (X1)	116	18,00	30,00	24,6983	2,31899
Kepuasan Konsumen (X2)	116	12,00	20,00	16,6810	1,85378
Persepsi keadilan (X3)	116	15,00	25,00	21,0172	1,81770
Sistem Teknologi (X4)	116	27,00	45,00	36,4914	2,99709
Valid N (listwise)	116				

Hasil Uji Validitas

Setiap variabel dalam penelitian ini dimana variabel dependen yang adalah pengelolaan risiko keuangan (Y), dan variabel independen yang antara lain kemudahan akses informasi (X1), kepuasan konsumen (X2), persepsi keadilan (X3) dan sistem teknologi (X4) menunjukkan korelasi yang signifikan antara indikator dengan setiap nilai dalam variabel dengan nilai signifikansi $p < 0,05$ atau $p < 0,01$. Ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan valid untuk mengukur konstruksi variabel.

Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach Alpha dalam setiap variabel menunjukkan bahwa nilai X1 memiliki nilai 0,995 dikategorikan sangat reliabel; X2 dengan nilai 0,911 tergolong sangat reliabel ; X3 dengan nilai 0,674 tergolong dalam cukup reliabel; nilai X4 sebesar 0,820 yang tergolong sangat reliabel dan variabel Y memiliki nilai 0,995 termasuk kategori sangat reliabel. Sehingga disimpulkan untuk semua variabel baik independen maupun dependen tergolong reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat di dalam tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha	N of Items
Kemudahan akses informasi	0,995	5
Kepuasan konsumen	0,911	6
Persepsi keadilan	0,674	4
Sistem dan teknologi	0,82	5
Pengelolaan risiko keuangan	0,995	9

Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas terhadap 116 responden yang mengisi kuesionar menyatakan bahwa nilai $p = 0,098$ yang artinya berada di bawah 0,05, sehingga disimpulkan untuk setiap variabel terdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat dalam tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		116
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,20461552
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,042
	Negative	-,076
Test Statistic		,076
Asymp. Sig. (2-tailed)		,098 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dalam setiap variabel yang diteliti dalam penelitian ini memiliki nilai diatas 10 dan dengan telorensi nilai diatas 0,1 yang artinya pada setiap variabel tidak terjadi multikolinearitas dalam setiap variabel bebasnya. Kemudian untuk uji heteroskedastisitas memiliki nilai yang signifikan pada p-value untuk semua variabel independen yang lebih dari 0.05 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil uji regresi linear berganda untuk variabel kemudahan akses informasi (X1) memiliki nilai 0,011 yang artinya Hipotesis 1 diterima yang artinya kemudahan akses informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengelolaan risiko keuangan. Pada hipotesis kedua yaitu kepuasan konsumen (X2) memiliki pengaruh terhadap pengelolaan risiko keuangan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,022 dengan arah yang positif, yang menandakan bahwa pengujian hipotesis kedua diterima, artinya tingkat kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengelolaan risiko keuangan pada dunia perbankan. Pada uji hipotesis ketiga persepsi keadilan (X3) terhadap pengelolaan risiko keuangan memiliki uji 0,927, artinya hipotesis ketiga ditolak. Pada hipotesis ketiga variabel persepsi keadilan tidak berpengaruh terhadap pengelolaan risiko keuangan. Dan pada hipotesis keempat dimana sistem teknologi perbankan (X4) berpengaruh pada pengelolaan risiko keuangan memiliki nilai 0,000 yang artinya berpengaruh secara signifikan dan positif sehingga hipotesis keempat diterima.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,570	2,787		3,433	,001
Kemudahan akses informasi	,381	,147	,252	2,585	,011
Kepuasan konsumen	,278	,120	,215	2,324	,022
Persepsi keadilan	,014	,153	,009	,091	,927
Sistem dan teknologi	,567	,143	,344	3,964	,000

a. Dependent Variable: Minat Berinvestasi

Berdasarkan dari hasil uji regresi linear berganda dengan variabel kemudahan akses perbankan (X1) akan memengaruhi pengelolaan risiko keuangan dari sisi perbankan. Jika dilihat dari sisi pengelolaan risiko tersebut nasabah yang menjadi konsumen akan membutuhkan berbagai informasi (Rahman, A.; Prasetyo, 2019). Dalam indikator variabel ini membutuhkan informasi yang jelas, akurat, biaya yang dikenakan sudah diketahui pada saat awal pembukaan rekening bank, kemudian biaya yang dipotong setiap bulannya telah sesuai dengan layanan yang diterimanya dan transparansi biaya juga menjadi hal penting dalam kemudahan akses perbankan ini. Sehingga kemudahan akses informasi perbankan akan memengaruhi secara signifikan terhadap pengelolaan risiko keuangan. Sesuai dengan teori kausalitas bahwa apa yang diterima oleh nasabah sebagai pengguna perbankan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perbankan yang sama dan seterusnya akan menggunakan jasa perbankan tersebut.

Pada variabel kedua yaitu kepuasan konsumen (X2) terhadap pengelolaan risiko keuangan memiliki hubungan yang positif dan signifikan berpengaruh (Smith, A.; Tisdell, 2018). Artinya dari indikator yang menjadi pengaruh dalam penelitian ini seperti transparansi biaya, berita dan info ataupun promo yang informatif, biaya yang sesuai, dengan layanan yang efektif dan efisien serta minimnya kendala yang dialami menjadi indikator yang sangat berpengaruh terhadap pengelolaan risiko perbankan. Dalam teori kausalitas dimana konsumen yang puas dengan adanya layanan yang baik maka risiko dari perbankan akan semakin minim, dan hal tersebut akan berpengaruh pada keberlanjutan perbankan tersebut.

Variabel ketiga yaitu persepsi keadilan biaya dengan diindikasikan berdasarkan pada jenis tabungan yang memengaruhi biaya layanan, kewajaran biaya yang dikenakan bukan sebuah masalah, biaya yang tidak diskriminatif dan biaya tinggi namun tidak sesuai dengan layanan yang diterima. Setiap indikator tersebut menjadi tidak berpengaruh bagi nasabah untuk pengelolaan risiko keuangan. Sehingga kausalitas dalam variabel inipun tidak menjadi hal yang terlalu krusial (Abdullah, M.; Hidayat, 2018).

Pada variabel yang keempat dimana sistem dan teknologi (X4) menjadi pengelolaan risiko bagi perbankan. Kemudahan operasional aplikasi, tidak membingungkan dan memiliki fitur yang lengkap dan banyak kemudahan dalam aplikasi menjadikan nasabah enggan beralih ke sistem perbankan yang lain. Sehingga pada sistem teknologi ini memiliki pengaruh besar terhadap pengelolaan risiko keuangan yang tetap bertahan pada perbankan yang sama.

Uji F

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	474,053	4	118,513	23,536	,000 ^b
Residual	558,938	111	5,035		
Total	1032,991	115			

a. Dependent Variable: Minat Berinvestasi

b. Predictors: (Constant), kemudahan akses informasi, persepsi keadilan, kepuasan konsumen dan sistem teknologi

Pada uji simultan pada seluruh variabel yaitu kemudahan akses informasi, persepsi keadilan, kepuasan konsumen dan sistem teknologi terhadap pengelolaan risiko keuangan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya pengaruh yang besar dari ketiga variabel X1, X2 dan X4 menjadi mendominasi pada pengelolaan risiko keuangan. Hasil uji F menjadikan signifikan karena memiliki nilai 0,000.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan adalah kejelasan informasi biaya perbankan yang ditanggung oleh nasabah, kepuasan konsumen dan sistem teknologi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap pengelolaan risiko keuangan. Namun pada variabel persepsi biaya tidak berpengaruh, karena dengan kemudahan dan fasilitas dalam aplikasi yang memberikan kemudahan tidak menjadi halangan bagi nasabah untuk tetap menggunakan jenis perbankan tersebut. Untuk uji simultan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Teori kausalitas dengan adanya penyebab yaitu kemudahan, kejelasan, efektif dan efisiensi dari penggunaan jasa perbankan akan menjadikan nasabah lebih memiliki loyalitas yang tinggi terhadap salah satu institusi perbankan. Dalam penelitian ini masih banyak lagi yang dapat diteliti dalam variabel perbankan, karena teknologi dan informasi terus berkembang secara cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M.; Hidayat, R. (2018). Pengaruh Transparansi dan Keadilan Biaya terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Indonesia. *Islamic Banking and Finance Journal*.
- Abrianto, H., Farhani, N. H., Bidhari, S. C., Hot, E., & Pasaribu, H. (2024). TRANSPARENCY OF INFORMATION AS A FORM OF CONSUMER PROTECTION IN FINANCIAL SERVICES INDUSTRY (CASE STUDY ON LIVIN ' BY MANDIRI MOBILE BANKING USER). *Jurnal Aktual Akuntansi Bisnis Terapan*, 7(2), 187–195.
- Adams, J. (1965). *Inequity in Social Exchange*, In *Advances in Experimental Social Psychology 2*, edited by L. Berkowitz. Academic Press.
- Agastia, N. (2010). Analisis Pengaruh Transparansi Dan Kinerja Keuangan Terhadap Profit Distribution Management Bank Umum Syariah. In *Skripsi Universitas Diponegoro*.
- Aida, I. N., Astuti, R. P., Barokah, M., Hermawan, M. R., Ekonomi, F., Islam, U., Haji, K., & Shiddiq, A. (2024). Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu Implementasi Prinsip Transparansi Dalam Pembiayaan Bank Syariah. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(12), 552–559.
- Andries, A. M., Nistor Mutu, S., & Sprincean, N. (2018). The Impact of Central Bank Transparency on Systemic Risk. Evidence from Central and Eastern Europe. *SSRN Electronic Journal*, April, 1–31. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3080571>
- Ashari, D. R. W., Al Haris, M. B., Rifa'i, A., & Hidayati, A. (2023). Persepsi Masyarakat Terhadap Mitos dan Fakta Perbankan Syariah. *SINDA: Comprehensive Journal of Islamic Social Studies*, 3(2), 125–133. <https://doi.org/10.28926/sinda.v3i2.1178>
- Christina, & Situmorang, B. (2021). Analysis of Activity Based Costing Method as the Basis Determination of Hospital Services Rates. *Conference Series*, 16–28. <https://www.adi-journal.org/index.php/conferenceseries/article/view/349%0Ahttps://www.adi-journal.org/index.php/conferenceseries/article/download/349/250>
- Dewi, I. R.; Lestari N. W. F. A.; Puspitarini, D. A. (2021). Pemulihan Layanan Melalui Customer Affection Pada Kepuasan Penanganan Keluhan Mitra Pengemudi Online. *Jurnal Maneksi*, 10(1), 34–42.
- Dhairyasheel, J. S., & Sambhaji, T. S. (2022). A Study of Consumer Satisfaction Towards E-Banking Facilities Provided by Private Sector Banks with The Reference Vita City and Its Correlation with The Level of Education. *Indonesian Journal of Educational Research and Technology*, 3(2), 147–154. <https://doi.org/10.17509/ijert.v3i2.50081>

- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. UNDIP.
- Harris, A., Komariah, R., & Sari, N. (2023). Pengaruh Kepatuhan Syariah Dan Transparansi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Lampung Tengah). *Hournal Of Syariah Economic and Halal Tourism*, 1(2), 33–38.
- Haryati, N. (2018). Pengaruh Standar Akuntansi, Transparansi, dan Kinerja Bank terhadap Profitabilitas Bank Syariah di Indonesia dengan Profit Sharing sebagai Variabel Intervensi : Tinjauan Konseptual. *Industrial Research Workshop and National Seminar*, 9(1), 613–622.
- Kotler, P. (2005). The role played by the broadening of marketing movement in the history of marketing thought. *Journal of Public Policy & Marketing*, 24(1), 114–116.
- Lestari, Imas Septia; Hasbi, M. Z. N. (2021). Pendahuluan bagaimana sebuah keputusan atau tindakan dapat dianggap adil dan interpretasi terkait konsep distributive justice dalam bisnis pandangan filosofis , politik , dan ekonomi dari individu atau. *IJMA (Indonesian Journal of Management and Accounting)*, 11(2), 84–98.
- Melis. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 1(2), 49. <https://ejournal.stebisigm.ac.id/index.php/isbank/article/view/22>
- Mjaku, G. (2020). The impact of service quality and customer satisfaction on banking services - an overview! *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 10(9), 811–814. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.10.09.2020.p10597>
- Nasution, A. H., Nasution, B., Saidin, O. K., & Sunarmi. (2020). Transparency standards and information disclosure of bank business activities. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 452(1), 0–5. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/452/1/012040>
- Pertiwi, R. D. (2024). Analysis of Consumer Perceptions of Financial Transparency in Insurance Product Marketing Practices in Indonesia. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 7(2), 1288–1303. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v7i2.949>
- Pratiwi, W., Rizal, N., Indrianasari, N. T., Wiyono, M. W., & Ifa, K. (2019). Auditor competence, auditor independence, auditor experience, audit fees and time budget pressure against fraud detection. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(12), 26–33. <https://doi.org/10.5373/JARDCS/V11i12/20193208>
- Putri, S. N. (2017). Pengaruh Persepsi Keadilan Organissi Dan Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Pekanbaru. *JOM Fekon*, 4(2006), 1–13.
- Qiu, C. K. K. (2022). The Influence of Price Transparency on Consumer Perceptions: The Role of Culture and Luxury Brands. *Honor Thesis, April*.
- Rahman, A.; Prasetyo, T. (2019). Persepsi Nasabah terhadap Keadilan Biaya Layanan Perbankan di Indonesia". *Ekonomi Dan Keuangan Indonesia*.
- Sahan, M., Eksi, I. H., & Hacievliyagil, N. (2022). How Does Transparency Affect Bank Risk and Performance? Evidence from Turkey. *Problemy Zarządzania - Management Issues*, 2022(3 (97)), 148–168. <https://doi.org/10.7172/1644-9584.97.8>

- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*. John Wiley and Sons, Inc.
- Shiddiq, M. F. (2023). *Kegunaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile banking Bank Syariah Indonesia*.
- Singh, R. P. (2024). *The Impact of E-Banking Service Quality on E-Banking Satisfaction and E-Banking Loyalty*. 16(1), 150–167.
- Situmorang, F., Syahbana, E., Alisya, J., & Ekonomi, F. (2024). Membangun Kepercayaan Masyarakat Terhadap Bank Syariah: Sebuah Tinjauan Literatur Tentang Strategi dan Tantangan. *Ekonomi Keuangan Syariah Dan Akuntansi Pajak*, 1(3), 163–177. <https://doi.org/10.61132/eksap.v1i3.215>
- Smith, A.; Tisdell, R. (2018). Fairness in Banking Charges: A Comparative Study in the EU. *European Financial Studies Review*.
- Suryani. (2014). Persepsi Nilai yang Diterima Nasabah pada Layanan Perbankan Syariah : Analisis Konfirmatori Faktor. *Finance and Banking Journal*, 16(1), 104–124.
- Syh, S. N., Anwar, A. N., & Riqqoh, H. S. (2024). Analisis Perilaku Konsumen dalam Memilih Produk Perbankan Syariah Indonesia. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 2(1), 77–92. <https://doi.org/10.22515/jmd.v2i1.8402>
- Tanuwijaya, A., & Zainul Arifin, A. (2023). Persepsi Resiko Pada Penggunaan M-Banking Dalam Layanan Perbankan Di Indonesia. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 11(2), 165–180. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v11i2.308>
- Tong, C., Wong, A., & Leung, S. (2013). The Mediating Effects of Service Charge Transparency on the Relationship between Corporate Social Responsibility and Customer Behaviour in Hong Kong's Retail Banking Sector. *Business and Economic Research*, 3(1), 56–88. <https://doi.org/10.5296/ber.v3i1.2801>
- Tulcanaza-Prieto, A. B., Aguilar-Rodríguez, I. E., & Lee, C. W. (2022). Customer Perception and Its Influence on the Financial Performance in the Ecuadorian Banking Environment. *Sustainability (Switzerland)*, 14(12), 1–14. <https://doi.org/10.3390/su14126960>
- Widhya, K., Putra, S., & Lasmi, N. W. (2024). Optimalisasi Pengelolaan Keuangan : Analisis Persepsi Kepercayaan , Manfaat , dan Kemudahan pada Minat Nasabah Menggunakan Layanan M-Banking. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 25(1), 55–60.

Undang-Undang

1. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.