

John Agustinus, Eko Budiarto, & Agus Sunaryo

Perbankan & Modal Sosial

**Menjalin Kepercayaan,
Mengelola Risiko**

John Agustinus, Eka Budiarto, & Agus Sunarya

Perbankan & Modal Sosial

**Menjalin Kepercayaan,
Mengelola Risiko**



Jl. Sidodadi, RT/RW 015/008, Muara Gading Mas,
Labuhan Maringgai, Lampung Timur, Lampung 34198, Indonesia
Phone. (+62 813-9280-6389)
Website. penerbit.nurulimanmgm.or.id
Email. yayasannuruliman93@gmail.com

Yayasan Nurul Iman Muara Gading Mas adalah sebuah lembaga nirlaba yang berdedikasi untuk menyebarkan pengetahuan, budaya, dan ide-ide yang bermanfaat melalui publikasi buku. Buku-buku yang diterbitkan oleh Yayasan Nurul Iman Muara Gading Mas mencakup beragam bidang, seperti ilmu pengetahuan, sastra, seni, pendidikan, dan masalah-masalah sosial.

PERBANKAN & MODAL SOSIAL: MENJALIN KEPERCAYAAN, MENGELOLA RISIKO

Copyright © Penulis, 2025

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang *All Right Reserved*. Dilarang mereproduksi, menyimpan, atau mentransmisikan seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun atau dengan cara apa pun, untuk tujuan komersial, tanpa izin tertulis sebelumnya dari Yayasan Nurul Iman Muara Gading Mas, atau sebagaimana diizinkan dengan tegas oleh hukum, lisensi, atau berdasarkan persetujuan dengan organisasi hak reproduksi yang sesuai.



Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-Non Komersial-Berbagi Serupa 4.0 Internasional (CC BY-NC-SA 4.0).

Lisensi ini mengizinkan Anda untuk berbagi, mengopi, mendistribusikan, dan mentransmisi karya untuk penggunaan personal dan bukan tujuan komersial, dengan memberikan atribusi sesuai ketentuan. Karya turunan dan modifikasi harus menggunakan lisensi yang sama.

Hak Penerbitan pada Yayasan Nurul Iman Muara Gading Mas

xiii, 192 hlm.; 24 cm.

e-ISBN : 978-623-10-8426-2 (PDF *ebook*)

QR-SBN : 62-0247-02430-6 (PDF *ebook*)

DOI : 10.46924/ynimgm.6

Penulis : John Agustinus, Eko Budiarto, & Agus Sunaryo

Editor Substansi : Rahmawati Azizah

Editor Bahasa : Herlandri Eka Jayaputri

Perancang Sampul : Yayasan Nurul Iman Muara Gading Mas

Penata Letak : Yayasan Nurul Iman Muara Gading Mas

Cetakan Pertama : Maret 2025

Kata Pengantar

Di sektor perbankan dan keuangan, kita sering kali berbicara tentang faktor ekonomi, regulasi, dan kebijakan moneter sebagai pilar utama stabilitas sistem keuangan. Namun, ada satu aspek yang tak kalah penting, tetapi sering kali terabaikan: modal sosial. Kepercayaan, jaringan sosial, dan norma yang berkembang dalam masyarakat memiliki pengaruh besar terhadap bagaimana individu dan institusi berinteraksi dalam dunia perbankan. Buku ini hadir untuk mengupas lebih dalam bagaimana modal sosial memainkan peran strategis dalam membangun sistem keuangan yang lebih inklusif, stabil, dan berkelanjutan.

Latar belakang penulisan buku ini berangkat dari realitas bahwa keberhasilan perbankan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan lembaga keuangan dalam mengelola modal ekonomi, tetapi juga oleh sejauh mana mereka dapat membangun kepercayaan dengan nasabah dan komunitas. Dalam berbagai studi dan praktik di lapangan, terlihat bahwa bank dan lembaga keuangan yang memiliki hubungan sosial yang kuat dengan nasabahnya cenderung memiliki tingkat keberhasilan yang lebih tinggi dalam pengelolaan kredit dan pengurangan risiko kredit macet.

Buku ini disusun secara sistematis untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh tentang hubungan antara modal sosial dan perbankan. Bab-bab awal membahas konsep dasar modal sosial, termasuk bagaimana kepercayaan dan jaringan sosial dapat memengaruhi perilaku finansial individu serta stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan. Selanjutnya, pembaca diajak untuk memahami peran petugas kredit dalam membangun hubungan sosial dengan nasabah, serta bagaimana komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pengembalian kredit.

Bagian lain dari buku ini mengeksplorasi bagaimana modal sosial dapat menjadi kunci sukses dalam pengembangan Usaha Mikro, Kecil,

dan Menengah (UMKM), meningkatkan inklusi keuangan, serta mendukung inovasi dalam dunia perbankan. Buku ini juga membahas tantangan yang muncul di era digital, seperti bagaimana transformasi teknologi, sistem perbankan berbasis digital, dan ekonomi berbagi dapat memperkuat atau justru melemahkan modal sosial dalam sistem keuangan.

Kami berharap buku ini dapat memberikan wawasan baru bagi akademisi, praktisi perbankan, regulator, serta siapa saja yang tertarik untuk memahami dampak modal sosial dalam dunia keuangan. Semoga buku ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat dalam upaya membangun sistem perbankan yang lebih transparan, berdaya guna, dan berorientasi pada kesejahteraan bersama.

Akhir kata, Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung proses penulisan buku ini. Semoga karya ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan sektor perbankan dan sistem keuangan yang lebih inklusif serta berkelanjutan.

Jayapura, Maret 2025

Penulis

Daftar Pustaka

Kata Pengantar	v
Daftar Pustaka	vii
Daftar Gambar	xiii
1. Pendahuluan	1
2. Konsep Modal Sosial dan Relevansinya dalam Dunia Perbankan	12
A. Definisi dan Dimensi Modal Sosial	12
Kepercayaan (Trust)	14
Jaringan Sosial (Social Networks)	15
Norma Sosial (Social Norms)	17
Partisipasi Sosial (Social Participation)	18
Kohesi Sosial (Social Cohesion)	20
B. Pengaruh Modal Sosial terhadap Sektor Keuangan	21
Pengaruh Modal Sosial terhadap UMKM	21
Pengaruh Modal Sosial terhadap Perusahaan Besar	25
Contoh Praktis	29
3. Hubungan Sosial antara Petugas Kredit dan Nasabah	33
A. Peran Petugas Kredit sebagai Penghubung Sosial	33
Analisis Kredit	33
Administrasi Kredit	34
Pengawasan dan Pembinaan	35
Komunikasi Efektif	36
Membangun Kepercayaan	37
Pengelolaan Konflik	39
Modal Sosial dalam Koperasi Simpan Pinjam	40

Modal Sosial dalam Lembaga Keuangan Mikro	41
B. Kepercayaan sebagai Fondasi Utama Hubungan Kredit	42
Pentingnya Kepercayaan dalam Mengurangi Risiko Kredit	42
Pentingnya Kepercayaan Meningkatkan Kinerja Kredit	44
Pentingnya Kepercayaan Membangun Hubungan Jangka Panjang	45
Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dalam Hubungan Kredit	46
C. Strategi Membangun Hubungan Yang Berkelanjutan Antara Petugas Kredit dan Nasabah	47
Komunikasi Interpersonal yang Efektif	48
Pengembangan Hubungan Jangka Panjang (Relationship Marketing)	49
Pemnafaatan Teknologi (Customer Relationship Management - CRM)	51
Kualitas Pelayanan	52
Strategi Promosi Dan Edukasi	53
Tanggung jawab sosial perusahaan (Corporate Social Responsibility – CSR)	54
4. Perilaku Nasabah dalam Pengajuan dan Pengelolaan Kredit	56
A. Faktor Sosial dan Psikologis dalam Keputusan Mengambil Kredit	56
Faktor Sosial	56
Faktor Psikologis	58
B. Pola Interaksi Nasabah dengan Lembaga Keuangan	60
Teknologi dan Inovasi	60
Kepuasan Nasabah	61
Kepercayaan dan Ekuitas Merek	62
Kerjasama dan Program Pembiayaan	63

Keberlanjutan dan Pengembangan Lembaga Keuangan Mikro	64
Penggunaan Data Mining dan Teknologi Informasi	64
C. Pengaruh Jaringan Sosial terhadap Akses Kredit	65
5. Modal Sosial dan Kepatuhan Nasabah terhadap Pengembalian Kredit	71
A. Hubungan antara Kepercayaan dan Tingkat Pengembalian Kredit	71
B. Pengaruh Komunitas terhadap Disiplin Pembayaran	77
6. Kepercayaan dan Risiko dalam Dunia Perbankan	82
A. Kepercayaan Mengurangi Risiko Kredit Macet	82
B. Strategi Membangun Kepercayaan di Antara Peminjam dan Pemberi Pinjaman	88
Komunikasi yang Transparan dan Akuntabel	88
Meningkatkan Reputasi yang Baik	89
Pelayanan yang Berkualitas	90
Keterbukaan terhadap Umpatan Balik (Feedback)	91
Penggunaan Teknologi untuk Meningkatkan Kepercayaan	91
Membangun Kemitraan Jangka Panjang	92
Pendidikan dan Sosialisasi	93
Pengelolaan Risiko yang Efektif	94
Komitmen terhadap Prinsip Etika	94
Pengakuan dan Penghargaan	95
C. Dampak Kurangnya Modal Sosial Terhadap Kestabilan Sistem Perbankan	95
Kurangnya Kepercayaan Masyarakat	96
Keterbatasan Aksesibilitas Layanan	97
Pengaruh terhadap Kinerja Perbankan	98
Kurangnya Inklusi Keuangan	99

Dampak terhadap Regulasi dan Kebijakan	100
Pengaruh terhadap Inovasi dan Teknologi	101
Dampak terhadap Kesejahteraan Masyarakat	102
7. Peran Lembaga Keuangan dalam Membangun Modal Sosial	104
A. Kebijakan Perbankan Yang Mendukung Kepercayaan dan Jaringan Sosial	104
B. Program Literasi Keuangan Berbasis Komunitas	109
Tujuan Utama	109
Metode Implementasi	111
Contoh Program	112
Keterbatasan dan Solusi	113
Manfaat Program	114
C. Praktik Perbankan Berbasis Sosial	116
Perbankan Syariah di Indonesia	116
Penggunaan Influencer untuk Ekonomi Syariah	117
Inklusi Keuangan di Industri Perbankan	118
Pengelolaan Pembiayaan Murabahah di Masa Pandemi	119
Implementasi Produk Pembiayaan Berbasis Gotong Royong	120
Praktik Perbankan Sosial di Negara Lain	121
8. Inovasi dalam Pengelolaan Kredit Berbasis Modal Sosial	122
A. Penggunaan Teknologi untuk Meningkatkan Interaksi Sosial dalam Perbankan	122
Digital Marketing dan Media Sosial	122
Aplikasi Perbankan Mobile	124
Teknologi Informasi dan Internet	126
Penggunaan Model Penerimaan Teknologi (UTAUT)	127
Keterlibatan Komunitas dan Edukasi	128

Hambatan dan Peluang	128
B. Crowdfunding dan Microfinance Sebagai Bentuk Baru Modal Sosial	129
Crowdfunding	129
Microfinance	133
Modal Sosial dalam Crowdfunding dan Microfinance	135
C. Digital Trust dan Pengaruhnya terhadap Perbankan Modern	137
Unsur Digital Trust	137
Pengaruh Digital Trust terhadap Perbankan Modern	138
Pengaruh resiko	139
Inovasi Teknologi	140
Pengembangan Bisnis	141
Tantangan dalam Membangun Digital Trust	141
Strategi Membangun Digital Trust	142
9. Hambatan dan Peluang Pengembangan Modal Sosial dalam Perbankan	144
A. Hambatan dalam Membangun Modal Sosial di Sektor Keuangan	144
Keterbatasan Kepercayaan dan Jaringan Sosial	144
Keterbatasan Akses Informasi dan Edukasi	145
Keterbatasan Sumber Keuangan	146
Kurangnya Infrastruktur dan Fasilitas Yang Memadai	146
Kurangnya Partisipasi Masyarakat	147
Perilaku Pemilik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	147
Ketergantungan pada Faktor Eksternal	148
Kurangnya Koordinasi dan Kolaborasi	149
B. Perubahan Sosial dan Masalah Kepercayaan di Era Ekonomi Digital	150

Perubahan Sosial di Era Ekonomi Digital	150
Masalah Kepercayaan di Era Ekonomi Digital	152
Strategi Mengatasi Masalah Kepercayaan	155
C. Prospek Perbankan Berbasis Modal Sosial	157
Tren dan Prospek	157
Kerja Sama dan Kolaborasi	158
Pengembangan Produk dan Layanan	159
Hambatan dan Solusi	160
Dampak Modal Sosial bagi Perbankan	161
10. Kesimpulan	163
Daftar Pustaka	169
Indeks	188
Biografi	190

Daftar Gambar

Gambar 1. Akun Media Sosial Bank BRI _____	123
Gambar 2. Aplikasi perbankan mobile Livin Bank Mandiri _____	125
Gambar 3. Internet Banking Bank BNI _____	126
Gambar 4. Platform Crowdfunding Kitabisa.com_____	132

1.

Pendahuluan

Dalam dunia perbankan, keberhasilan suatu lembaga keuangan tidak hanya bergantung pada faktor ekonomi dan kebijakan regulasi. Meskipun kedua aspek tersebut memiliki peran penting, keberlanjutan dan efektivitas sistem perbankan juga sangat dipengaruhi oleh faktor sosial. Hubungan antara petugas kredit, nasabah, dan komunitas keuangan secara lebih luas menjadi elemen yang tidak dapat diabaikan dalam membangun sistem perbankan yang stabil dan terpercaya.

Interaksi yang terjalin antara petugas kredit dan nasabah bukan sekadar hubungan bisnis, tetapi juga mencerminkan tingkat kepercayaan yang ada di dalamnya.¹ Kepercayaan ini menjadi fondasi utama dalam menjaga kelangsungan hubungan perbankan yang sehat. Ketika nasabah merasa didukung dan diperlakukan dengan adil, mereka lebih cenderung untuk membangun komitmen jangka panjang dengan lembaga keuangan.²

Selain itu, komunitas keuangan yang solid juga berkontribusi terhadap keberhasilan sistem perbankan. Dukungan antar pelaku dalam ekosistem keuangan, baik antar nasabah maupun antara lembaga keuangan, menciptakan jaringan yang memperkuat stabilitas ekonomi.³ Keberadaan komunitas yang saling mendukung dapat membantu me-

¹ Hank Pruden, “Trader Psychology and Mental Disciplines,” in *The Three Skills of Top Trading: Behavioral Systems Building, Pattern Recognition, and Mental State Management: Behavioral Systems Building, Pattern Recognition, and Mental State Management*, ed. Hank Pruden (New Jersey: Wiley-Blackwell, 2012), 173–200, <https://doi.org/10.1002/9781119196822.ch8>.

² James J Lynch, “The Future of The Moral Dimension in Banking,” in *Banking and Finance: Managing the Moral Dimension* (New Delhi: Woodhead Publishing Limited, 1994), 226–47, <https://doi.org/10.1016/B978-1-85573-176-9.50015-4>; Marianne Coleman and Lesley Anderson, *Managing Finance and Resources in Education* (London: SAGE Publications Ltd, 2001).

³ Hank Pruden, ed., “Behavioral Finance,” in *The Three Skills of Top Trading: Behavioral Systems Building, Pattern Recognition, and Mental State Management: Behavioral Systems Building, Pattern Recognition, and Mental State Management* (New Jersey: Wiley-Blackwell, 2012), 33–54, <https://doi.org/10.1002/9781119196822.ch2>.

ngurangi risiko kredit serta meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan keuangan yang berlaku.

Salah satu aspek sosial yang memainkan peran krusial dalam keberlanjutan sistem perbankan adalah modal sosial. Modal sosial mencakup kepercayaan, norma, dan jaringan sosial yang memungkinkan adanya kerja sama serta koordinasi yang lebih baik di antara berbagai pihak dalam dunia perbankan.

Modal sosial merujuk pada jaringan hubungan, kepercayaan, dan norma yang mendorong kerja sama dalam suatu kelompok atau komunitas.⁴ Dalam dunia perbankan, keberadaan modal sosial memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan keuangan yang stabil dan berkelanjutan. Hubungan yang kuat antara berbagai pemangku kepentingan dalam sektor perbankan dapat memperkuat kerja sama serta meningkatkan transparansi dalam interaksi keuangan.

Di dunia perbankan, modal sosial menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan antara pihak bank dan nasabah. Kepercayaan ini tidak hanya berpengaruh pada kenyamanan nasabah dalam bertransaksi, tetapi juga menentukan seberapa besar keterlibatan mereka dalam sistem keuangan formal.⁵ Ketika bank mampu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah dan memberikan layanan yang transparan, maka tingkat kepercayaan nasabah akan semakin meningkat.

Keberadaan modal sosial juga berperan dalam memastikan kelancaran pengembalian kredit.⁶ Nasabah yang merasa terhubung dengan lembaga keuangan dan memiliki hubungan baik dengan petugas kredit cenderung lebih bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban finansial mereka. Selain itu, norma sosial yang berlaku dalam komunitas

⁴ Adam Parker, “Understanding Social Capital,” in *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, ed. Rob Brown and Stephen Waddington (New Jersey: John Wiley & Sons, Ltd, 2012), 49–57, <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch6>; Mark Pack, “The Unsocial Web,” in *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, ed. Rob Brown and Stephen Waddington (New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012), 59–66, <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch7>.

⁵ Paul Fabretti, “Community Management,” in *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, ed. Rob Brown and Stephen Waddington (New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012), 79–87, <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch9>.

⁶ Kevin Ruck, “Connected Employees,” in *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, ed. Rob Brown and Stephen Waddington (New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012), 139–48, <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch16>.

juga dapat mendorong kepatuhan terhadap perjanjian kredit, sehingga risiko gagal bayar dapat diminimalkan.

Lebih dari sekadar hubungan transaksional, modal sosial turut berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas dan partisipasi nasabah dalam sistem keuangan formal. Ketika nasabah merasa dihargai dan didukung oleh lembaga keuangan, mereka akan lebih terdorong untuk menggunakan berbagai layanan perbankan yang tersedia. Dengan demikian, modal sosial tidak hanya memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, tetapi juga membantu meningkatkan inklusi keuangan dalam masyarakat secara lebih luas.

Di berbagai negara, modal sosial terbukti memainkan peran penting dalam mendukung sistem keuangan yang stabil dan berkelanjutan. Kepercayaan, norma sosial, dan jaringan hubungan yang terjalin dalam suatu komunitas dapat meningkatkan efektivitas berbagai mekanisme keuangan.⁷ Modal sosial tidak hanya berfungsi sebagai perekat dalam hubungan antara lembaga keuangan dan nasabah, tetapi juga sebagai instrumen yang membantu mengurangi risiko dalam transaksi keuangan.

Salah satu contoh nyata peran modal sosial dapat ditemukan dalam skema pembiayaan mikro (microfinance). Program ini banyak diterapkan di berbagai negara untuk memberikan akses keuangan kepada kelompok masyarakat yang tidak memiliki jaminan atau riwayat kredit yang kuat. Dalam skema ini, hubungan sosial antaranggota kelompok menjadi faktor kunci yang mendorong keberhasilan program kredit. Kepercayaan dan kerja sama antaranggota menciptakan sistem dukungan yang memperkuat komitmen mereka terhadap kewajiban finansialnya.

Keberadaan norma sosial yang kuat dalam kelompok nasabah juga berperan dalam meningkatkan tanggung jawab terhadap pembayaran pinjaman.⁸ Ketika individu merasa menjadi bagian dari komunitas yang menjunjung tinggi prinsip saling mendukung dan menjaga reputasi bersama, mereka lebih terdorong untuk memenuhi

⁷ Stuart Bruce, “Putting the Social into Corporate Social Responsibility,” in *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, ed. Rob Brown and Stephen Waddington (New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012), 201–8, <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch22>.

⁸ Rachel Miller, “Social in Corporate Communications,” in *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, ed. Rob Brown and Stephen Waddington (New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012), 191–99, <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch21>.

kewajiban finansialnya tepat waktu. Rasa tanggung jawab kolektif ini tidak hanya menguntungkan pihak pemberi pinjaman, tetapi juga memperkuat keberlanjutan sistem keuangan dalam jangka panjang.

Sebaliknya, individu yang beroperasi secara terisolasi cenderung menghadapi lebih banyak tantangan dalam mengelola pinjaman mereka. Tanpa dukungan sosial yang memadai, mereka lebih rentan mengalami kesulitan keuangan dan gagal memenuhi kewajiban pembayaran. Kurangnya jaringan sosial juga dapat mengurangi akses mereka terhadap informasi dan peluang keuangan yang lebih luas, sehingga memperlemah posisi mereka dalam sistem perbankan.

Artinya, modal sosial bukan sekadar faktor tambahan dalam sistem keuangan, tetapi merupakan elemen yang mendukung keberlanjutan dan efektivitas berbagai program keuangan. Kepercayaan, norma sosial, dan jaringan hubungan yang solid dapat membantu menciptakan lingkungan keuangan yang lebih inklusif dan stabil.⁹ Oleh karena itu, memperkuat modal sosial dalam masyarakat menjadi langkah strategis untuk memastikan sistem keuangan yang lebih berkelanjutan dan berdaya guna.

Sebaliknya, ketika modal sosial lemah, stabilitas sistem keuangan dapat terganggu. Rendahnya tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan sering kali menyebabkan masyarakat enggan berpartisipasi dalam layanan perbankan.¹⁰ Ketidakpercayaan ini dapat muncul akibat pengalaman buruk dengan institusi keuangan, kurangnya transparansi, atau kebijakan yang dianggap tidak berpihak kepada nasabah. Dalam kondisi seperti ini, hubungan antara bank dan masyarakat menjadi renggang, sehingga menghambat kelancaran transaksi dan interaksi keuangan.

Selain itu, kurangnya keterlibatan komunitas dalam sistem perbankan juga berkontribusi terhadap meningkatnya risiko kredit macet. Ketika hubungan sosial dalam komunitas lemah, individu lebih cenderung menghadapi kesulitan dalam mengelola pinjaman karena tidak adanya dukungan atau pengawasan sosial. Dalam situasi ini, bank

⁹ Jed Hallam, “Laying the Foundations for A Social Business,” in *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, ed. Rob Brown and Stephen Waddington (New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012), 233–40, <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch26>.

¹⁰ Gemma Griffiths, “How To Change Organizational Mindset,” in *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, ed. Rob Brown and Stephen Waddington (New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012), 251–57, <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch28>.

menghadapi tantangan yang lebih besar dalam menilai kelayakan kredit nasabah serta memastikan pengembalian pinjaman tepat waktu. Akibatnya, tingkat gagal bayar meningkat dan berpotensi mengganggu stabilitas lembaga keuangan.

Kelemahan modal sosial juga dapat menghambat upaya inklusi keuangan, di mana kelompok masyarakat tertentu tetap berada di luar jangkauan layanan perbankan.¹¹ Ketika masyarakat merasa bahwa sistem keuangan tidak dapat dipercaya atau tidak relevan dengan kebutuhan mereka, mereka lebih memilih untuk mengandalkan mekanisme keuangan informal. Hal ini dapat menciptakan kesenjangan ekonomi yang semakin lebar serta memperlambat pertumbuhan sektor keuangan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, memahami dan memperkuat modal sosial dalam dunia perbankan menjadi suatu keharusan bagi berbagai pemangku kepentingan. Praktisi keuangan perlu membangun hubungan yang lebih erat dengan nasabah melalui pendekatan yang transparan dan inklusif. Akademisi dapat berkontribusi dengan melakukan penelitian tentang peran modal sosial dalam meningkatkan stabilitas keuangan, sementara pembuat kebijakan dapat merancang regulasi yang mendukung pembangunan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam sistem keuangan formal.

Meningkatkan modal sosial dalam dunia perbankan bukan hanya tentang membangun kepercayaan, tetapi juga menciptakan lingkungan yang memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam sistem keuangan. Pada akhirnya, hal ini akan berkontribusi pada stabilitas ekonomi yang lebih luas dan mendorong pertumbuhan keuangan yang lebih sehat.

Buku ini hadir untuk mengupas lebih dalam bagaimana modal sosial berinteraksi dengan dunia perbankan. Dalam sistem keuangan, modal sosial tidak hanya menjadi faktor pendukung, tetapi juga berperan sebagai elemen yang dapat meningkatkan kepercayaan dan stabilitas lembaga keuangan. Dengan memahami hubungan antara

¹¹ Andrew Bruce Smith, “Network Topology,” in *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, ed. Rob Brown and Stephen Waddington (New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012), 287–94, <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch32>.

modal sosial dan perbankan, kita dapat melihat bagaimana interaksi sosial memengaruhi berbagai aspek dalam dunia keuangan.

Salah satu aspek penting yang dibahas dalam buku ini adalah bagaimana perilaku nasabah dipengaruhi oleh jaringan sosial. Nasabah yang tergabung dalam komunitas dengan hubungan sosial yang kuat cenderung memiliki kebiasaan keuangan yang lebih baik dibandingkan dengan individu yang beroperasi sendiri. Jaringan sosial dapat menjadi sarana berbagi informasi keuangan, memberikan dukungan moral dalam mengelola pinjaman, serta mendorong kepatuhan terhadap kewajiban finansial.

Selain itu, buku ini juga membahas bagaimana kepercayaan dan norma sosial dapat meningkatkan efektivitas pengembalian kredit. Dalam komunitas yang memiliki norma sosial yang kuat, individu merasa ter dorong untuk menjaga reputasi mereka dengan membayar pinjaman tepat waktu. Kepercayaan yang terjalin antara nasabah dan lembaga keuangan juga berkontribusi dalam menciptakan lingkungan perbankan yang lebih stabil dan minim risiko kredit macet.

Dengan pembahasan yang komprehensif, buku ini bertujuan untuk menganalisis peran modal sosial dalam dunia perbankan, terutama dalam membangun kepercayaan dan mendukung kelancaran pengembalian kredit. Kepercayaan antara lembaga keuangan dan nasabah menjadi faktor kunci dalam menciptakan sistem perbankan yang stabil. Dengan adanya modal sosial yang kuat, risiko gagal bayar dapat diminimalkan, sementara loyalitas dan keterlibatan nasabah dalam layanan keuangan dapat meningkat.

Selain itu, buku ini mengidentifikasi faktor sosial yang memengaruhi perilaku nasabah dalam mengambil keputusan keuangan. Jaringan sosial, norma, dan tingkat kepercayaan dalam komunitas berperan besar dalam menentukan bagaimana seseorang mengelola pinjaman dan investasi mereka. Dengan memahami dinamika ini, bank dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam menjangkau dan melayani nasabah mereka.

Aspek penting lainnya yang dibahas adalah hubungan antara petugas kredit dan nasabah. Interaksi sosial yang baik antara kedua pihak dapat meningkatkan kualitas layanan keuangan serta membangun loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Ketika petugas kredit

mampu menjalin komunikasi yang transparan dan empatik, nasabah akan lebih merasa dihargai dan cenderung memiliki kepuasan yang lebih tinggi dalam memenuhi kewajiban finansial mereka.

Buku ini juga menawarkan wawasan bagi lembaga keuangan dalam mengembangkan strategi berbasis modal sosial guna meningkatkan stabilitas dan efektivitas sistem kredit. Dengan memahami bagaimana kepercayaan dan jaringan sosial dapat mendukung sistem keuangan, bank dan institusi keuangan lainnya dapat menciptakan program yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kesejahteraan nasabah tetapi juga memperkuat ketahanan sistem perbankan terhadap krisis ekonomi.

Terakhir, buku ini memberikan rekomendasi bagi pembuat kebijakan dalam merancang regulasi yang mendukung penguatan modal sosial dalam sistem perbankan. Kebijakan yang memperhatikan aspek sosial dalam keuangan dapat membantu menciptakan lingkungan perbankan yang lebih stabil, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan demikian, regulasi yang tepat akan mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih sehat dan inklusif bagi semua pihak yang terlibat dalam dunia perbankan.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari buku ini meliputi:

- 1) Bagi praktisi perbankan, buku ini dapat menjadi panduan dalam memahami pentingnya membangun hubungan berbasis kepercayaan dengan nasabah. Kepercayaan yang kuat antara bank dan nasabah tidak hanya meningkatkan loyalitas, tetapi juga berdampak positif pada kepuasan pembayaran kredit. Dengan memanfaatkan modal sosial secara efektif, lembaga keuangan dapat menciptakan sistem perbankan yang lebih stabil dan berkelanjutan.
- 2) Bagi akademisi dan peneliti, buku ini dapat menjadi referensi dalam kajian mengenai hubungan sosial dalam ekonomi, khususnya interaksi antara modal sosial dan sistem keuangan. Studi tentang bagaimana jaringan sosial, norma, dan kepercayaan memengaruhi perilaku keuangan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dalam bidang ekonomi dan perbankan.

Temuan dari buku ini diharapkan dapat membuka peluang penelitian lebih lanjut tentang peran modal sosial dalam berbagai aspek ekonomi.

- 3) Bagi regulator dan pembuat kebijakan, buku ini menawarkan perspektif tentang bagaimana regulasi dapat dirancang untuk memperkuat kepercayaan dan modal sosial dalam dunia perbankan. Kebijakan yang berfokus pada peningkatan keterlibatan sosial dalam sistem keuangan dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan stabil. Dengan memahami peran modal sosial, regulator dapat merancang aturan yang lebih adaptif dalam menghadapi tantangan ekonomi modern.
- 4) Sementara itu, bagi masyarakat umum dan pelaku UMKM, buku ini dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana jaringan sosial dan kepercayaan dapat dimanfaatkan dalam mengakses layanan perbankan secara lebih efektif. Koneksi sosial yang baik dapat membantu individu dan usaha kecil dalam memperoleh dukungan keuangan yang lebih mudah serta meningkatkan peluang keberhasilan dalam pengelolaan usaha. Dengan wawasan yang diperoleh dari buku ini, masyarakat diharapkan dapat lebih aktif dan percaya diri dalam berinteraksi dengan sistem keuangan formal.

Buku ini mengkaji peran modal sosial dalam dunia perbankan dengan fokus utama pada tiga aspek penting: kepercayaan, norma sosial, dan jaringan sosial. Ketiga aspek ini berperan dalam membentuk hubungan antara lembaga keuangan dan nasabah, yang pada akhirnya memengaruhi stabilitas sistem perbankan. Kepercayaan menjadi elemen utama dalam membangun hubungan yang sehat antara bank dan nasabah, sementara norma sosial dan jaringan sosial berkontribusi dalam menciptakan lingkungan yang mendukung kepatuhan dan keterlibatan aktif dalam sistem keuangan.

Pembahasan dalam buku ini difokuskan pada interaksi antara petugas kredit dan nasabah serta bagaimana modal sosial memengaruhi kepatuhan dalam pengembalian kredit. Hubungan yang baik antara petugas kredit dan nasabah dapat meningkatkan kepercayaan serta mengurangi risiko kredit macet. Selain itu, jaringan sosial dalam

komunitas juga berperan dalam memberikan dukungan moral dan pengawasan sosial bagi nasabah dalam memenuhi kewajiban keuangan mereka.

Selain menganalisis dampak modal sosial, buku ini juga menguraikan strategi yang dapat diterapkan oleh lembaga keuangan untuk memperkuat modal sosial di sektor perbankan. Melalui pendekatan yang lebih inklusif dan berbasis kepercayaan, bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah serta menciptakan sistem keuangan yang lebih stabil dan berkelanjutan.

Selain itu, buku ini juga mengeksplorasi bagaimana modal sosial memengaruhi pola perilaku keuangan nasabah, baik dalam pengambilan keputusan kredit maupun dalam pemanfaatan layanan perbankan secara lebih luas. Kepercayaan, norma sosial, dan jaringan sosial dapat membentuk preferensi serta kebiasaan finansial nasabah, termasuk dalam memilih produk perbankan, mengelola pinjaman, dan berinteraksi dengan lembaga keuangan. Dengan memahami dinamika ini, bank dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam menarik dan mempertahankan nasabah.

Untuk memberikan gambaran yang lebih konkret, buku ini menyajikan beberapa studi kasus yang menunjukkan bagaimana modal sosial berperan dalam sistem perbankan di berbagai negara. Studi kasus ini akan mengilustrasikan bagaimana jaringan sosial dapat meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran kredit, bagaimana norma sosial memengaruhi pola simpan-pinjam, serta bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap bank berdampak pada stabilitas sektor keuangan.

Dengan menyertakan contoh dari berbagai negara, buku ini bertujuan untuk memberikan perspektif yang lebih luas mengenai penerapan modal sosial dalam dunia keuangan. Melalui perbandingan antarnegara, pembaca dapat memahami bagaimana faktor sosial dan budaya berkontribusi terhadap keberhasilan atau tantangan dalam sistem perbankan. Wawasan ini diharapkan dapat membantu praktisi perbankan, akademisi, serta pembuat kebijakan dalam merancang kebijakan dan strategi yang lebih tepat dalam mengelola modal sosial di sektor keuangan.

Namun, buku ini tidak akan membahas aspek teknis perbankan secara mendalam, seperti analisis kuantitatif risiko kredit, regulasi

perbankan yang bersifat spesifik, atau kebijakan moneter yang terkait dengan sistem keuangan. Aspek-aspek tersebut tentu memiliki peran penting dalam operasional perbankan, tetapi pembahasan dalam buku ini lebih menitikberatkan pada faktor sosial yang sering kali kurang mendapat perhatian dalam kajian keuangan.

Fokus utama buku ini adalah pada dimensi sosial dalam perbankan dan bagaimana modal sosial dapat menjadi faktor penentu dalam keberlanjutan sistem keuangan. Kepercayaan, norma sosial, dan jaringan sosial berperan dalam membentuk perilaku keuangan nasabah serta stabilitas lembaga keuangan.

Buku ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi praktisi perbankan, akademisi, dan pembuat kebijakan dalam melihat perbankan dari perspektif yang lebih luas. Alih-alih hanya berfokus pada angka dan regulasi, pemahaman tentang modal sosial dapat membantu menciptakan kebijakan dan praktik perbankan yang lebih manusiawi, berorientasi pada keberlanjutan, serta mampu menjawab tantangan sosial dalam dunia keuangan modern.

Buku ini secara sistematis disusun dalam sepuluh bab yang masing-masing membahas aspek penting dari hubungan antara modal sosial dan dunia perbankan:

- 1) Bab 1 – Pendahuluan
Menguraikan latar belakang pentingnya modal sosial dalam perbankan, tujuan dan manfaat buku, ruang lingkup pembahasan, serta gambaran umum isi buku.
- 2) Bab 2 – Konsep Modal Sosial dan Relevansinya dalam Dunia Perbankan
Menjelaskan definisi, dimensi, dan peran modal sosial dalam sektor perbankan.
- 3) Bab 3 – Dinamika Hubungan Sosial antara Petugas Kredit dan Nasabah
Mengupas bagaimana interaksi sosial antara petugas kredit dan nasabah memengaruhi keputusan kredit dan pengembalian pinjaman.
- 4) Bab 4 – Perilaku Nasabah dalam Pengajuan dan Pengelolaan Kredit

- 5) Menganalisis faktor sosial yang memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit dan mengelola keuangan.
- 6) Bab 5 – Modal Sosial dan Kepatuhan Nasabah terhadap Pengembalian Kredit
Menjelaskan hubungan antara modal sosial dan tingkat kepatuhan dalam pengembalian kredit, serta faktor yang mempengaruhinya.
- 7) Bab 6 – Kepercayaan dan Risiko dalam Dunia Perbankan
Menguraikan bagaimana kepercayaan dapat mengurangi risiko kredit macet dan meningkatkan efektivitas sistem perbankan.
- 8) Bab 7 – Peran Lembaga Keuangan dalam Membangun Modal Sosial
Membahas bagaimana kebijakan perbankan dapat memperkuat modal sosial dan meningkatkan inklusivitas keuangan.
- 9) Bab 8 – Inovasi dalam Pengelolaan Kredit Berbasis Modal Sosial
Menyoroti bagaimana teknologi dan model keuangan inovatif seperti crowdfunding dapat memperkuat modal sosial dalam sistem keuangan.
- 10) Bab 9 – Tantangan dan Peluang Pengembangan Modal Sosial dalam Perbankan
Mengidentifikasi hambatan serta peluang dalam membangun sistem perbankan berbasis modal sosial di era digital.
- 11) Bab 10 – Kesimpulan dan Rekomendasi
Merangkum pembahasan utama dan menawarkan rekomendasi bagi berbagai pemangku kepentingan dalam memperkuat modal sosial di dunia perbankan..

2.

Konsep Modal Sosial dan Relevansinya dalam Dunia Perbankan

A. Definisi dan Dimensi Modal Sosial

Modal sosial adalah konsep yang digunakan untuk menggambarkan sumber daya sosial yang dimiliki oleh individu atau masyarakat, yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan tertentu. Sumber daya ini dapat berupa hubungan interpersonal, norma yang mengatur interaksi sosial, serta tingkat kepercayaan yang terjalin di antara anggota suatu komunitas.¹² Modal sosial berperan dalam memperkuat kerja sama, membangun solidaritas, dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perkembangan sosial maupun ekonomi.

Konsep modal sosial pertama kali diperkenalkan oleh Pierre Bourdieu, seorang sosiolog asal Prancis yang menekankan bahwa modal sosial merupakan bagian dari modal yang lebih luas, seperti modal ekonomi dan modal budaya. Bourdieu melihat modal sosial sebagai aset yang dapat meningkatkan posisi sosial individu dalam suatu masyarakat.¹³ Pemikirannya kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh James Coleman, yang menyoroti peran modal sosial dalam sistem pen-

¹² Cathie Jo Martin and Duane Swank, “Social Solidarity after the Crisis of Finance Capitalism,” in *The Political Construction of Business Interests: Coordination, Growth, and Equality. Cambridge Studies in Comparative Politics* (Cambridge: Cambridge University Press, 2012), 248–56, <https://doi.org/10.1017/CBO9781139088299>; Cathie Jo Martin and Duane Swank, “Institutional Sources of Employers’ Preferences for Social Policy,” in *The Political Construction of Business Interests: Coordination, Growth, and Equality. Cambridge Studies in Comparative Politics* (Cambridge: Cambridge University Press, 2012), 149–69, <https://doi.org/10.1017/CBO9781139088299>.

¹³ Bridget Fowler, *Pierre Bourdieu and Cultural Theory: Critical Investigations. Association with Theory, Culture & Society* (Washington DC: SAGE Publications Ltd, 1997).

didikan¹⁴, serta Robert Putnam, yang meneliti dampaknya terhadap stabilitas demokrasi dan pembangunan sosial.¹⁵

Dalam perkembangannya, modal sosial tidak hanya dikaji dalam konteks sosial dan politik, tetapi juga dalam dunia ekonomi, termasuk sektor perbankan dan keuangan. Keberadaan modal sosial dalam suatu masyarakat dapat meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap institusi, keuangan, memperlancar transaksi ekonomi, serta mengurangi risiko kredit macet. Dengan adanya jaringan sosial yang kuat, individu atau kelompok lebih mudah mendapatkan akses ke sumber daya ekonomi, seperti pinjaman atau investasi, tanpa harus bergantung sepenuhnya pada jaminan material.

Selain itu, norma dan kepercayaan yang terkandung dalam modal sosial berperan penting dalam menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan berkelanjutan. Ketika kepercayaan tinggi antara nasabah dan lembaga keuangan, transparansi serta kepatuhan terhadap peraturan pun meningkat. Hal ini mendorong stabilitas dalam sistem keuangan, karena individu lebih cenderung berpartisipasi aktif dalam layanan perbankan, menjaga komitmen pembayaran kredit, serta memanfaatkan produk keuangan secara bijak.

Kita dapat melihat betapa pentingnya aspek sosial dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Modal sosial tidak hanya berfungsi sebagai jembatan dalam membangun hubungan antarindividu, tetapi juga sebagai elemen fundamental yang memperkuat ekosistem keuangan yang stabil, terpercaya, dan berorientasi pada kesejahteraan bersama.

Modal sosial memiliki beberapa dimensi utama yang saling terkait dan memperkuat satu sama lain. Setiap dimensi memainkan peran penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan sosial yang sehat, yang pada akhirnya berkontribusi pada stabilitas dan keberlanjutan sistem sosial serta ekonomi. Dalam konteks perbankan

¹⁴ James Samuel Coleman, “Social Capital in the Creation of Human Capital,” in *Knowledge and Social Capital*, ed. Eric Lesser, 1st ed. (Oxfordshire: Routledge, Taylor & Francis, 2000), 15–39, <https://doi.org/10.4324/9780080509792>.

¹⁵ Julia Häuberer, “Introducing the Civic Perspective on Social Capital – Robert D. Putnam’s Concept of Social Capital,” in *Social Capital Theory: Towards a Methodological Foundation*, ed. Julia Häuberer (Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2011), 53–86, https://doi.org/10.1007/978-3-531-92646-9_3.

dan keuangan, Dimensi-dimensi ini dapat membantu meningkatkan efisiensi interaksi antara lembaga keuangan dan masyarakat.

Kepercayaan (Trust)

Salah satu dimensi utama modal sosial adalah kepercayaan (trust). Kepercayaan menjadi fondasi utama dalam setiap hubungan sosial, baik dalam skala individu maupun institusional. Ketika individu memiliki kepercayaan terhadap satu sama lain, mereka lebih cenderung untuk bekerja sama, berbagi sumber daya, dan berpartisipasi dalam aktivitas sosial maupun ekonomi.¹⁶ Dalam dunia perbankan, tingkat kepercayaan yang tinggi antara nasabah dan bank dapat mendorong partisipasi yang lebih besar dalam sistem keuangan formal serta meningkatkan kepatuhan dalam pengembalian kredit.¹⁷

Kepercayaan juga memungkinkan masyarakat untuk membangun hubungan yang kuat dan efektif.¹⁸ Di lingkungan bisnis, misalnya, kepercayaan antara mitra usaha dapat memperlancar transaksi dan mengurangi ketergantungan pada kontrak formal yang rumit.¹⁹ Begitu pula dalam sektor keuangan, ketika masyarakat percaya bahwa lembaga keuangan bertindak dengan transparan dan bertanggung jawab, mereka lebih bersedia menyimpan uang di bank, berinvestasi, dan menggunakan layanan keuangan lainnya. Kepercayaan yang kuat juga membantu mengurangi risiko ketidakpastian dalam ekonomi, yang dapat mendorong pertumbuhan yang lebih stabil.

¹⁶ Anna Almakaeva and Rima Wilkes, "Introduction: Social Capital and Subjective Well-Being: Towards a Conceptual Framework," in *Social Capital and Subjective Well-Being: Insights from Cross-Cultural Studies*, ed. Anna Almakaeva, Alejandro Moreno, and Rima Wilkes (Cham: Springer, 2021), 1–15, https://doi.org/10.1007/978-3-030-75813-4_1; Mai Beilmann, Laur Lilleoja, and Anu Realo, "Learning to Trust: Trends in Generalized Social Trust in the Three Baltic Countries from 1990 to 2018," in *Social Capital and Subjective Well-Being: Insights from Cross-Cultural Studies*, ed. Anna Almakaeva, Alejandro Moreno, and Rima Wilkes (Cham: Springer, 2021), 19–43, https://doi.org/10.1007/978-3-030-75813-4_2.

¹⁷ Dragos Radu, Ekaterina Skoglund, and Soomin Ma, "Emigration and Trust: Evidence from Eastern Europe and Central Asia," in *Social Capital and Subjective Well-Being: Insights from Cross-Cultural Studies*, ed. Anna Almakaeva, Alejandro Moreno, and Rima Wilkes (Cham: Springer, 2021), 45–76, https://doi.org/10.1007/978-3-030-75813-4_3.

¹⁸ Isabel Neira, Marta Portela, and Maricruz Lacalle-Calderon, "The Effects of Democracy and Trust on Subjective Well-Being: A Multilevel Study of Latin American Countries," in *Social Capital and Subjective Well-Being: Insights from Cross-Cultural Studies*, ed. Anna Almakaeva, Alejandro Moreno, and Rima Wilkes (Cham: Springer, 2021), 175–94.

¹⁹ Janine Jongbloed and Ashley Pullman, "Degree of Benefit? The Interconnection Among Social Capital, Well-Being and Education," in *Social Capital and Subjective Well-Being: Insights from Cross-Cultural Studies*, ed. Anna Almakaeva, Alejandro Moreno, and Rima Wilkes (Cham: Springer, 2021), 195–220, https://doi.org/10.1007/978-3-030-75813-4_10.

Namun, membangun dan mempertahankan kepercayaan bukanlah hal yang mudah. Kepercayaan dapat tergerus oleh faktor-faktor seperti ketidaktransparanan dalam kebijakan perbankan, pengalaman negatif dengan layanan keuangan, atau krisis ekonomi yang menurunkan kredibilitas lembaga keuangan.²⁰ Oleh karena itu, penting bagi bank dan pemerintah untuk menciptakan kebijakan yang transparan, memberikan perlindungan bagi nasabah, serta memastikan bahwa regulasi keuangan berjalan dengan baik agar kepercayaan tetap terjaga.

Kepercayaan tidak hanya berdampak pada hubungan interpersonal, tetapi juga pada efektivitas institusi sosial dan ekonomi secara keseluruhan. Dalam sistem perbankan, memperkuat kepercayaan antara bank dan masyarakat dapat menghasilkan ekosistem keuangan yang lebih inklusif, stabil, dan berkelanjutan.

Jaringan Sosial (Social Networks)

Jaringan sosial (social networks) merupakan salah satu dimensi utama modal sosial yang berperan dalam membentuk struktur hubungan antarindividu maupun kelompok. Jaringan ini memungkinkan individu untuk berinteraksi, berbagi informasi, serta membangun kerja sama yang saling menguntungkan.²¹ Jaringan sosial menjadi sarana penting dalam memperkuat ikatan antaranggota masyarakat, meningkatkan solidaritas, dan menciptakan peluang baru.²²

Keberadaan jaringan sosial memberikan banyak manfaat, terutama dalam akses terhadap sumber daya, informasi, dan dukungan sosial. Individu yang memiliki jaringan sosial yang luas cenderung lebih mudah mendapatkan bantuan dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari peluang pekerjaan, akses terhadap modal usaha, hingga dukungan

²⁰ Tim Reeskens and Leen Vandecasteele, “The Impact of Economic Insecurity on Social Capital and Well-Being: An Analysis Across Different Cohorts in Europe,” in *Social Capital and Subjective Well-Being: Insights from Cross-Cultural Studies*, ed. Anna Almakaeva, Alejandro Moreno, and Rima Wilkes (Cham: Springer, 2021), 95–110, https://doi.org/10.1007/978-3-030-75813-4_5.

²¹ Zhiyi Liu and Wenzuan Hou, “Opportunities and Challenges of Digital Financial Development,” in *Digital Finance: How Innovation Reshapes the Capital Markets*, ed. Zhiyi Liu and Wenzuan Hou (Singapore: Springer, 2023), 1–15, https://doi.org/10.1007/978-981-99-7305-7_1.

²² Zhiyi Liu and Wenzuan Hou, “Research on Monetary Theory in Digital Finance,” in *Digital Finance: How Innovation Reshapes the Capital Markets*, ed. Zhiyi Liu and Wenzuan Hou (Singapore: Springer, 2023), 17–27, https://doi.org/10.1007/978-981-99-7305-7_2.

moral dalam menghadapi tantangan.²³ Dalam sektor perbankan, jaringan sosial dapat berfungsi sebagai jembatan bagi masyarakat yang belum memiliki akses terhadap layanan keuangan formal untuk mendapatkan informasi dan kesempatan yang lebih baik.²⁴

Semakin luas dan kuat jaringan sosial yang dimiliki seseorang atau suatu kelompok, semakin besar potensi modal sosial yang dapat dimanfaatkan. Jaringan sosial yang solid dapat menciptakan lingkungan yang saling mendukung, di mana setiap anggota merasa lebih percaya diri dalam mengambil keputusan dan berani memanfaatkan peluang yang ada.²⁵ Misalnya, dalam program pembiayaan mikro, jaringan sosial yang kuat antaranggota kelompok dapat meningkatkan kepatuhan dalam pengembalian pinjaman karena adanya mekanisme kontrol sosial yang mendorong tanggung jawab bersama.

Namun, efektivitas jaringan sosial sangat bergantung pada kualitas hubungan di dalamnya. Jaringan sosial yang lemah atau eksklusif dapat membatasi akses terhadap peluang dan menciptakan ketimpangan sosial. Selain itu, jika jaringan sosial hanya berpusat pada kelompok tertentu tanpa adanya keterbukaan terhadap pihak lain, dapat timbul eksklusivitas yang menghambat inklusivitas sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, penting untuk membangun jaringan sosial yang inklusif dan berbasis pada prinsip keterbukaan serta kolaborasi.

Dalam sistem keuangan, jaringan sosial yang kuat dapat mempercepat inklusi keuangan, memperluas akses terhadap layanan perbankan, dan menciptakan ekosistem yang lebih stabil serta berkelanjutan. Oleh karena itu, mendorong penguatan jaringan sosial yang sehat dapat menjadi strategi efektif dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sosial secara lebih luas.

²³ Zhiyi Liu and Wenzuan Hou, “Digital Financial Innovation and Regulation,” in *Digital Finance: How Innovation Reshapes the Capital Markets*, ed. Zhiyi Liu and Wenzuan Hou (Singapore: Springer, 2023), 29–43, https://doi.org/10.1007/978-981-99-7305-7_3.

²⁴ Zhiyi Liu and Wenzuan Hou, “Digitalization of Commercial Banks,” in *Digital Finance: How Innovation Reshapes the Capital Markets*, ed. Zhiyi Liu and Wenzuan Hou (Singapore: Springer, 2023), 45–63, https://doi.org/10.1007/978-981-99-7305-7_4.

²⁵ Zhiyi Liu and Wenzuan Hou, “Digital Wealth Management,” in *Digital Finance: How Innovation Reshapes the Capital Markets*, ed. Zhiyi Liu and Wenzuan Hou (Singapore: Springer, 2023), 65–81, https://doi.org/10.1007/978-981-99-7305-7_5.

Norma Sosial (Social Norms)

Norma sosial (social norms) adalah aturan tidak tertulis yang mengatur perilaku individu dalam suatu masyarakat. Norma ini terbentuk dari nilai-nilai yang dianut bersama dan diwariskan secara turun-temurun melalui interaksi sosial.²⁶ Meskipun tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat seperti peraturan formal, norma sosial memainkan peran penting dalam membentuk pola perilaku yang dapat diterima dalam komunitas.

Salah satu fungsi utama norma sosial adalah memastikan bahwa individu bertindak sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan adanya norma, individu lebih cenderung mengikuti standar perilaku yang dianggap pantas, sehingga mempromosikan kerja sama dalam berbagai aspek kehidupan.²⁷ Dalam konteks ekonomi dan perbankan, norma sosial dapat memengaruhi cara masyarakat berpartisipasi dalam sistem keuangan, seperti kepatuhan dalam membayar utang atau tanggung jawab dalam menjalankan usaha.²⁸

Selain itu, norma sosial berperan dalam menjaga stabilitas sosial dengan mengurangi potensi konflik antarindividu atau kelompok.²⁹ Ketika norma yang berlaku dipatuhi secara luas, hubungan sosial menjadi lebih harmonis dan prediktabel. Misalnya, dalam komunitas bisnis, norma kejujuran dan integritas dapat meningkatkan kepercayaan antara pelaku usaha dan pelanggan, sehingga memperkuat ikatan dalam jaringan ekonomi yang lebih besar.

Norma sosial juga memiliki keterkaitan yang erat dengan kepercayaan dan jaringan sosial. Norma yang menekankan pentingnya

²⁶ Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin, “Political, Economic, and Cultural Climate of International Business,” in *Cross-Cultural Practices in Business and Finance: Frameworks and Skills*, ed. Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin (Cham: Palgrave Macmillan, 2023), 15–35, https://doi.org/10.1007/978-3-031-06440-1_2.

²⁷ Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin, “Culture Shock, Work, and Study Abroad,” in *Cross-Cultural Practices in Business and Finance: Frameworks and Skills*, ed. Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin (Cham: Palgrave Macmillan, 2023), 37–52, https://doi.org/10.1007/978-3-031-06440-1_3.

²⁸ Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin, “Ethics and Ethical Dilemmas Across the Globe,” in *Cross-Cultural Practices in Business and Finance: Frameworks and Skills*, ed. Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin (Cham: Palgrave Macmillan, 2023), 53–65, https://doi.org/10.1007/978-3-031-06440-1_4.

²⁹ Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin, “Banking and Financial Markets Around the Globe,” in *Cross-Cultural Practices in Business and Finance: Frameworks and Skills*, ed. Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin (Cham: Palgrave Macmillan, 2023), 109–20, https://doi.org/10.1007/978-3-031-06440-1_7.

kerja sama dan solidaritas dapat memperkuat hubungan sosial serta meningkatkan rasa saling percaya di antara anggota masyarakat. Dalam dunia perbankan, norma sosial dapat memengaruhi perilaku nasabah dalam memenuhi kewajiban keuangan mereka. Jika norma dalam suatu komunitas menekankan pentingnya tanggung jawab dalam membayar utang, maka tingkat kepatuhan terhadap pengembalian kredit juga cenderung lebih tinggi.³⁰

Norma yang kuat dan positif dapat membantu membangun lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, mendorong penerapan norma sosial yang sehat dalam berbagai sektor, termasuk perbankan, dapat menjadi strategi yang efektif dalam menciptakan sistem keuangan yang lebih stabil dan inklusif.

Partisipasi Sosial (Social Participation)

Partisipasi sosial (social participation) adalah keterlibatan individu dalam berbagai kegiatan komunitas, seperti organisasi sukarela, kelompok keagamaan, atau kegiatan sosial lainnya. Melalui partisipasi ini, individu tidak hanya berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat, tetapi juga memperluas interaksi sosial yang dapat memperkuat hubungan antaranggota komunitas.³¹ Keterlibatan aktif dalam komunitas menjadi salah satu cara efektif untuk membangun solidaritas dan memperkuat modal sosial.

Salah satu manfaat utama partisipasi sosial adalah penguatan jaringan sosial. Ketika individu terlibat dalam kegiatan komunitas, mereka memiliki kesempatan untuk menjalin hubungan dengan lebih banyak orang, bertukar informasi, dan membentuk ikatan sosial yang lebih kuat.³² Hubungan ini dapat membantu dalam berbagai aspek

³⁰ Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin, “Negotiating Practices,” in *Cross-Cultural Practices in Business and Finance: Frameworks and Skills*, ed. Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin (Cham: Palgrave Macmillan, 2023), 121–44, https://doi.org/10.1007/978-3-031-06440-1_8.

³¹ Rute Saraiva, “ESG Factors in Pensions Funds Regulations: Why, How Far Have They Gone, and What Is the Potential for Improvement?,” in *Sustainable Finances and the Law: Between Public and Private Solutions, Volume 16*, ed. Rute Saraiva and Paulo Alves Pardal (Cham: Springer, 2024), 3–25, https://doi.org/10.1007/978-3-031-49460-4_1.

³² Luciane Moessa de Souza, “Benchmarking of National ESG Banking Regulations: State of Art and Remaining Challenges,” in *Sustainable Finances and the Law: Between Public and Private Solutions, Volume 16*, ed. Rute Saraiva and Paulo Alves Pardal (Cham: Springer, 2024), 27–61, https://doi.org/10.1007/978-3-031-49460-4_2; Sofia Santos, “The Importance of Practicality: The Role of a Transition Green Asset Ratio for Banks,” in *Sustainable Finances and the Law*:

kehidupan, termasuk akses terhadap peluang ekonomi, pendidikan, dan dukungan sosial yang lebih luas.

Selain memperkuat jaringan sosial, partisipasi sosial juga memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan. Melalui interaksi yang lebih intensif, individu belajar memahami nilai-nilai dan harapan bersama yang berlaku dalam komunitas.³³ Kepercayaan yang terjalin dalam kegiatan sosial ini dapat meningkatkan kerja sama dan mengurangi potensi konflik. Dalam konteks ekonomi, kepercayaan yang terbentuk melalui partisipasi sosial dapat meningkatkan kelancaran transaksi bisnis dan memperkuat hubungan antara pelanggan, mitra usaha, dan lembaga keuangan.

Partisipasi sosial juga berkontribusi terhadap pembentukan norma sosial yang positif. Ketika individu aktif dalam komunitas, mereka lebih cenderung mematuhi aturan dan nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh kelompoknya.³⁴ Norma yang mendukung sikap tanggung jawab, transparansi, dan kerja sama dapat menciptakan lingkungan sosial yang lebih harmonis serta mendukung stabilitas ekonomi dan keuangan. Dalam dunia perbankan, misalnya, norma yang menekankan pentingnya komitmen dalam memenuhi kewajiban keuangan dapat meningkatkan kepatuhan nasabah terhadap pembayaran kredit.

Partisipasi sosial bukan hanya sekadar keterlibatan dalam aktivitas komunitas, tetapi juga merupakan elemen penting dalam membangun modal sosial yang kuat. Melalui keterlibatan aktif dalam kegiatan sosial, individu dan masyarakat dapat memperkuat hubungan sosial, meningkatkan kepercayaan, serta menciptakan lingkungan yang lebih stabil dan inklusif. Oleh karena itu, mendorong partisipasi sosial yang lebih luas dapat menjadi strategi efektif dalam mendukung pembangunan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan.

Between Public and Private Solutions, Volume 16, ed. Rute Saraiva and Paulo Alves Pardal (Cham: Springer Berlin, 2024), 63–76, https://doi.org/10.1007/978-3-031-49460-4_3.

³³ María Amparo Grau Ruiz, “International Fiscal Cooperation to Better Integrate Public and Private Efforts on Sustainability: The Case of Carbon Offset Credits,” in *Sustainable Finances and the Law: Between Public and Private Solutions, Volume 16*, ed. Rute Saraiva and Paulo Alves Pardal (Cham: Springer, 2024), 281–94.

³⁴ Pedro Infante Mota, “Government Procurement and Sustainable Development in the WTO,” in *Sustainable Finances and the Law: Between Public and Private Solutions, Volume 16*, ed. Rute Saraiva and Paulo Alves Pardal (Cham: Springer, 2024), 2019–2249, https://doi.org/10.1007/978-3-031-49460-4_10.

Kohesi sosial (social cohesion) merujuk pada tingkat keterhubungan dan rasa kebersamaan yang dimiliki oleh individu dalam suatu masyarakat. Ketika kohesi sosial kuat, individu merasa menjadi bagian dari komunitas yang saling mendukung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.³⁵ Kohesi sosial yang tinggi menciptakan lingkungan yang harmonis, di mana setiap anggota masyarakat memiliki perasaan keterikatan dan tanggung jawab terhadap kesejahteraan bersama.

Salah satu manfaat utama kohesi sosial adalah kemampuannya dalam membantu masyarakat menghadapi berbagai tantangan.³⁶ Dalam situasi krisis, seperti bencana alam atau ketidakstabilan ekonomi, masyarakat dengan kohesi sosial yang tinggi cenderung lebih cepat pulih karena mereka memiliki jaringan dukungan yang solid. Kepercayaan antarindividu yang tinggi dalam komunitas juga mendorong kerja sama yang lebih efektif dalam menyelesaikan masalah bersama.

Selain itu, kohesi sosial memperkuat modal sosial dengan mendorong hubungan yang lebih erat di antara anggota masyarakat.³⁷ Ketika individu memiliki hubungan sosial yang baik, mereka lebih cenderung berpartisipasi dalam kegiatan komunitas, berbagi informasi, dan memberikan bantuan kepada sesama. Hal ini dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan, baik dalam aspek ekonomi, sosial, maupun kesejahteraan psikologis.

Dalam dunia ekonomi dan keuangan, kohesi sosial memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan bisnis yang stabil dan terpercaya. Masyarakat yang memiliki kohesi sosial yang baik akan lebih mudah membangun kepercayaan antara pelaku usaha, nasabah, dan

³⁵ David B. Audretsch, Iris A. M. Beckmann, and Werner Bönte, “Knowledge-Based Start-Ups and Entrepreneurship Policy,” in *Public Policies for Fostering Entrepreneurship: A European Perspective, Volume 22*, ed. Rui Baptista and Joao Leitao (New York: Springer, 2009), 3–13, https://doi.org/10.1007/978-1-4419-0249-8_1.

³⁶ Erik Stam et al., “High-Growth Entrepreneurs, Public Policies, and Economic Growth,” in *Public Policies for Fostering Entrepreneurship: A European Perspective, Volume 22*, ed. Rui Baptista and Joao Leitao (New York: Springer, 2009), 91–110, https://doi.org/10.1007/978-1-4419-0249-8_5.

³⁷ Friederike Welter, “On the Road to a ‘Culture of Entrepreneurship?’,” in *Public Policies for Fostering Entrepreneurship: A European Perspective, Volume 22*, ed. Rui Baptista and Joao Leitao (New York: Springer, 2009), 181–95, https://doi.org/10.1007/978-1-4419-0249-8_10.

lembaga keuangan.³⁸ Kepercayaan ini berkontribusi pada kelancaran transaksi ekonomi, kepatuhan terhadap kewajiban finansial, serta pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Kohesi sosial bukan hanya sekadar rasa kebersamaan, tetapi juga merupakan faktor kunci dalam menciptakan masyarakat yang stabil dan produktif. Membangun dan memperkuat kohesi sosial melalui interaksi sosial yang positif, kerja sama, serta partisipasi aktif dalam komunitas dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan sejahtera bagi semua pihak.

B. Pengaruh Modal Sosial terhadap Sektor Keuangan

Pengaruh Modal Sosial terhadap UMKM

Modal sosial memiliki dampak yang signifikan terhadap sektor keuangan, baik dalam skala kecil seperti Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) maupun dalam skala besar seperti perusahaan multinasional. Kepercayaan, jaringan sosial, dan norma yang ada dalam suatu komunitas dapat membantu menciptakan lingkungan ekonomi yang lebih stabil dan inklusif. Dalam konteks ini, modal sosial berperan penting dalam meningkatkan akses terhadap sumber daya keuangan, memperkuat hubungan bisnis, serta mendorong keberlanjutan usaha.

1) Akses Keuangan

Salah satu manfaat utama modal sosial bagi UMKM adalah kemampuannya dalam meningkatkan akses keuangan. UMKM sering kali menghadapi kendala dalam memperoleh pinjaman dari lembaga keuangan formal karena kurangnya jaminan atau rekam jejak kredit yang terbatas. Namun, jaringan sosial yang kuat dapat membantu mereka mendapatkan pembiayaan dari komunitas, koperasi, atau lembaga keuangan mikro dengan persyaratan yang lebih fleksibel.³⁹ Kepercayaan dalam jaringan

³⁸ Marc Cowling, Gordon Murray, and Pete Bates, “Promoting Equity Flows into Smaller Businesses,” in *Public Policies for Fostering Entrepreneurship: A European Perspective*, Volume 22, ed. Rui Baptista and Joao Leitao (New York: Springer, 2009), 207–30, https://doi.org/10.1007/978-1-4419-0249-8_12.

³⁹ Chris Brooks, *Introductory Econometrics for Finance*, 4th ed. (Cambridge: Cambridge University Press, 2019).

sosial ini juga memudahkan UMKM dalam membangun hubungan dengan pemasok dan pelanggan, sehingga memperkuat keberlangsungan bisnis mereka.

Selain akses keuangan, modal sosial juga mendorong kolaborasi dan inovasi dalam lingkungan bisnis UMKM. Dalam komunitas yang memiliki norma kerja sama yang baik, pemilik usaha kecil lebih cenderung berbagi informasi, berbagi sumber daya, dan bahkan membentuk kemitraan strategis. Hal ini tidak hanya meningkatkan daya saing UMKM tetapi juga menciptakan lingkungan bisnis yang lebih dinamis dan berkelanjutan. Dengan adanya kepercayaan dan hubungan sosial yang baik, risiko kegagalan bisnis akibat persaingan yang tidak sehat atau ketidakstabilan pasar dapat diminimalkan.

Di tingkat perusahaan besar, modal sosial memainkan peran kunci dalam membangun hubungan yang solid antara pemangku kepentingan, termasuk investor, karyawan, pelanggan, dan regulator. Kepercayaan yang tinggi dalam komunitas bisnis dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan. Selain itu, perusahaan dengan modal sosial yang kuat lebih mudah menarik investasi, karena adanya keyakinan bahwa perusahaan tersebut memiliki tata kelola yang baik dan hubungan yang stabil dengan masyarakat. Hubungan yang baik dengan pemerintah dan lembaga keuangan juga dapat membuka peluang untuk memperoleh kebijakan yang lebih mendukung pertumbuhan bisnis.

Modal sosial bukan hanya sekadar elemen tambahan dalam dunia usaha, tetapi merupakan faktor kunci dalam menciptakan ekosistem keuangan yang inklusif dan berkelanjutan. Baik bagi UMKM maupun perusahaan besar, membangun dan memperkuat modal sosial dapat memberikan manfaat jangka panjang, mulai dari akses keuangan yang lebih baik hingga peningkatan stabilitas bisnis.

2) Kinerja Bisnis

Modal sosial memiliki peran penting dalam menentukan kinerja bisnis, khususnya bagi UMKM yang sering kali menghadapi

tantangan besar dalam persaingan pasar dan ketidakstabilan ekonomi.⁴⁰ Kepercayaan, jaringan sosial, dan norma kerja sama yang kuat memungkinkan pelaku usaha untuk berbagi informasi, mendapatkan dukungan, dan beradaptasi dengan perubahan pasar. Hal ini semakin terasa ketika bisnis menghadapi situasi krisis, di mana hubungan sosial yang baik dapat menjadi faktor penentu dalam keberlanjutan usaha.

Penelitian menunjukkan bahwa modal sosial berpengaruh signifikan terhadap daya tahan UMKM, terutama selama masa krisis seperti pandemi COVID-19.⁴¹ Dalam kondisi yang penuh ketidakpastian, jaringan sosial yang kuat memungkinkan pelaku usaha mendapatkan bantuan, baik dalam bentuk informasi, sumber daya finansial, maupun dukungan emosional. Kolaborasi dengan komunitas bisnis dan pelanggan setia juga membantu UMKM dalam menjaga arus kas serta menyesuaikan strategi bisnis mereka agar tetap relevan di tengah perubahan pasar.

Selain bertahan dalam krisis, modal sosial juga meningkatkan efisiensi operasional UMKM. Kepercayaan yang tinggi antara mitra bisnis dan pelanggan dapat mengurangi biaya transaksi serta mempercepat proses negosiasi dan kerja sama. Dalam ekosistem bisnis yang saling terhubung, UMKM dengan modal sosial yang kuat lebih mudah membentuk kemitraan strategis, mendapatkan rekomendasi dari jaringan profesional, dan memperluas pasar mereka melalui referensi dari komunitas yang telah terbangun.

Di samping itu, modal sosial berkontribusi pada inovasi dan pengembangan usaha. Interaksi yang erat dengan komunitas dan sesama pelaku bisnis memungkinkan pertukaran ide dan praktik terbaik, yang pada akhirnya mendorong munculnya inovasi dalam produk atau layanan. UMKM yang aktif dalam komunitas bisnis atau asosiasi industri cenderung lebih mudah mengakses peluang pelatihan dan pendampingan, yang dapat

⁴⁰ Andy Neely, ed., *Business Performance Measurement: Unifying Theory and Integrating Practice*, 2nd ed. (Cambridge: Cambridge University Press, 2009), <https://doi.org/10.1017/CBO9780511488481>.

⁴¹ Kussudiyarsana Kussudiyarsana et al., "The Role of Social Capital, Innovation, and Capabilities on MSMEs' Resilience in Economic Hard Times," *Jurnal Manajemen Bisnis* 14, no. 1 (2023): 72–89, <https://doi.org/10.18196/mb.v14i1.15887>.

meningkatkan kapasitas mereka dalam menghadapi tantangan bisnis di masa depan.

Bagi UMKM, membangun dan memelihara jaringan sosial yang kuat bukan hanya membantu mereka bertahan dalam krisis, tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif dalam jangka panjang. Oleh karena itu, pelaku usaha sebaiknya tidak hanya fokus pada aspek finansial dan operasional, tetapi juga pada penguatan hubungan sosial sebagai bagian dari strategi bisnis mereka.

3) Inovasi dan Adaptasi

Modal sosial berperan penting dalam mendorong inovasi dan adaptasi UMKM terhadap dinamika pasar yang terus berubah. Jaringan sosial yang kuat memungkinkan pelaku usaha untuk mengakses informasi terbaru mengenai tren industri, kebutuhan pelanggan, serta teknologi yang berkembang. Dengan adanya hubungan yang erat antara sesama pelaku bisnis, akademisi, dan komunitas, UMKM memiliki peluang lebih besar untuk mengembangkan ide-ide kreatif yang dapat meningkatkan daya saing mereka di pasar.

Keberadaan modal sosial juga mempercepat proses pembelajaran dan transfer pengetahuan dalam dunia usaha. Melalui interaksi dengan mitra bisnis dan komunitas, UMKM dapat memperoleh wawasan baru mengenai strategi pemasaran, manajemen operasional, serta teknik produksi yang lebih efisien. Informasi ini menjadi aset berharga dalam membantu mereka menyesuaikan model bisnis dengan perubahan permintaan pasar dan preferensi konsumen.⁴² Dalam situasi ekonomi yang tidak menentu, seperti pasca-pandemi, UMKM yang memiliki akses ke jaringan sosial yang kuat lebih cepat dalam merancang strategi adaptasi.

Selain itu, kolaborasi berbasis modal sosial dapat memudahkan UMKM dalam melakukan eksperimen terhadap

⁴² Jeff Delmon, *Innovative Funding and Financing for Infrastructure: Addressing Scarcity of Public Resources* (Cambridge: Cambridge University Press, 2024), <https://doi.org/10.1017/9781009340182>.

inovasi baru. Dalam ekosistem bisnis yang terhubung, UMKM dapat bekerja sama dengan mitra untuk menguji konsep baru, berbagi sumber daya, dan mengurangi risiko yang terkait dengan inovasi. Contohnya, melalui komunitas bisnis atau asosiasi industri, UMKM dapat mendapatkan masukan konstruktif dari pelaku usaha lain sebelum meluncurkan produk atau layanan baru. Hal ini membantu mereka untuk lebih percaya diri dalam mengambil keputusan bisnis yang berbasis inovasi.

Modal sosial juga memperkuat ketahanan UMKM dalam menghadapi disrupsi pasar. Dalam situasi krisis, pelaku usaha yang memiliki hubungan sosial yang baik dapat memperoleh dukungan dari komunitas, baik dalam bentuk bantuan finansial, jaringan pemasaran alternatif, maupun kemitraan strategis. Kepercayaan yang terjalin antara pelanggan dan pelaku usaha juga menjadi faktor kunci dalam menjaga loyalitas pelanggan terhadap merek atau produk yang ditawarkan. Dengan demikian, UMKM tidak hanya mampu bertahan tetapi juga dapat berkembang di tengah tantangan bisnis yang kompleks.

Modal sosial menjadi elemen yang tak terpisahkan dalam proses inovasi dan adaptasi UMKM. Keberadaan jaringan sosial yang solid memungkinkan UMKM untuk terus berkembang dengan menyesuaikan diri terhadap perubahan pasar, menciptakan inovasi yang relevan, serta membangun ketahanan bisnis yang lebih kuat. Oleh karena itu, selain berfokus pada aspek finansial dan operasional, pelaku UMKM juga perlu memperkuat hubungan sosial sebagai bagian dari strategi jangka panjang mereka.

Pengaruh Modal Sosial terhadap Perusahaan Besar

Modal sosial memiliki peran yang signifikan dalam membangun reputasi dan kepercayaan bagi perusahaan besar. Kepercayaan yang tinggi dari masyarakat dan pemangku kepentingan menciptakan citra positif yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta menarik minat investor. Perusahaan yang dikenal memiliki hubungan baik dengan komunitas dan menjunjung tinggi etika bisnis cenderung mendapatkan dukungan lebih besar, baik dalam bentuk investasi

maupun kemitraan strategis. Hal ini berkontribusi langsung terhadap stabilitas dan pertumbuhan keuangan perusahaan.

Selain membangun reputasi, modal sosial juga memperkuat hubungan perusahaan dengan para pemangku kepentingan, seperti pemerintah, mitra bisnis, dan masyarakat.⁴³ Dengan memiliki jaringan sosial yang luas dan kuat, perusahaan dapat lebih mudah beradaptasi terhadap regulasi, mengelola risiko bisnis, serta mendapatkan dukungan dalam menghadapi tantangan ekonomi. Hubungan baik dengan pemerintah, misalnya, dapat membuka peluang untuk mendapatkan insentif kebijakan atau kemudahan dalam proses perizinan yang mendukung ekspansi bisnis.

Di sisi internal, modal sosial mendorong terciptanya budaya kerja yang kolaboratif dan harmonis di dalam perusahaan. Hubungan yang baik antara manajemen dan karyawan, serta adanya norma sosial yang mendukung komunikasi terbuka, dapat meningkatkan produktivitas serta kepuasan kerja. Perusahaan yang menanamkan nilai-nilai kebersamaan dan saling percaya dalam lingkungannya cenderung memiliki tingkat retensi karyawan yang lebih tinggi, sehingga dapat mengurangi biaya rekrutmen serta meningkatkan efisiensi operasional.

Dari segi inovasi, modal sosial memungkinkan perusahaan besar untuk lebih mudah menjalin kolaborasi dengan pihak eksternal, seperti universitas, startup, atau komunitas riset. Kolaborasi ini mempercepat proses inovasi dan pengembangan produk baru yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Jaringan sosial yang luas juga membantu perusahaan dalam mengakses informasi dan tren industri terbaru, sehingga mereka dapat mengambil keputusan strategis yang lebih akurat dan berdaya saing.

Modal sosial merupakan aset berharga bagi perusahaan besar dalam menciptakan keberlanjutan bisnis. Dengan membangun reputasi yang baik, memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan, menciptakan budaya kerja yang sehat, serta memanfaatkan jaringan sosial untuk inovasi, perusahaan dapat mencapai pertumbuhan yang

⁴³ Nan Lin, “Social Capital: Capital Captured through Social Relations,” in *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action. Structural Analysis in the Social Sciences* (Cambridge: Cambridge University Press, 2001), 19–28, <https://doi.org/10.1017/CBO9780511815447>.

lebih stabil dan berkelanjutan. Oleh karena itu, selain fokus pada strategi finansial dan operasional, perusahaan besar juga perlu mengelola modal sosial dengan baik sebagai bagian dari strategi jangka panjang mereka.

Selain itu, modal sosial memiliki keterkaitan erat dengan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), terutama dalam membangun hubungan yang kuat antara perusahaan dan masyarakat.⁴⁴ CSR merupakan bentuk komitmen perusahaan untuk memberikan kontribusi positif bagi lingkungan sosial dan ekonomi di sekitarnya. Meskipun dampak langsung CSR terhadap kinerja keuangan sering kali sulit diukur, berbagai penelitian menunjukkan bahwa program CSR yang efektif dapat meningkatkan reputasi perusahaan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap stabilitas bisnis jangka panjang.

Kepercayaan masyarakat terhadap suatu perusahaan sering kali terbentuk melalui program CSR yang konsisten dan berdampak nyata. Ketika perusahaan terlibat dalam kegiatan sosial, seperti pemberdayaan ekonomi masyarakat, pendidikan, atau pelestarian lingkungan, publik cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap perusahaan tersebut. Kepercayaan ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan, serta mengurangi risiko sosial yang dapat merugikan citra perusahaan.

Selain itu, CSR juga berperan dalam memperkuat modal sosial internal perusahaan. Karyawan yang melihat perusahaannya aktif dalam kegiatan sosial cenderung memiliki kebanggaan dan rasa keterikatan yang lebih tinggi terhadap tempat mereka bekerja. Hal ini dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, serta retensi karyawan. Perusahaan dengan budaya sosial yang kuat juga lebih menarik bagi calon karyawan berbakat yang mencari lingkungan kerja yang memiliki nilai-nilai etis dan kepedulian sosial.

Dari perspektif bisnis, modal sosial yang terbentuk melalui CSR dapat membuka peluang kemitraan strategis dengan pihak eksternal. Perusahaan yang memiliki reputasi sosial yang baik lebih mudah menjalin kerja sama dengan pemerintah, LSM, atau organisasi

⁴⁴ Douglas E. Stevens, *Social Norms and the Theory of the Firm A Foundational Approach* (Cambridge: Cambridge University Press, 2018), <https://doi.org/10.1017/9781108525824>.

internasional dalam proyek-proyek berkelanjutan.⁴⁵ Kolaborasi ini tidak hanya meningkatkan dampak sosial, tetapi juga memperluas jaringan bisnis dan memperkuat posisi perusahaan dalam industri yang semakin kompetitif.

Meskipun CSR tidak selalu memberikan keuntungan finansial secara langsung, dampaknya terhadap modal sosial perusahaan sangat signifikan. Dengan membangun kepercayaan, meningkatkan loyalitas karyawan, serta memperluas jaringan kemitraan, CSR berkontribusi terhadap stabilitas dan keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang.⁴⁶ Oleh karena itu, perusahaan yang ingin mempertahankan daya saingnya di pasar global perlu melihat CSR sebagai investasi strategis dalam membangun modal sosial yang kuat.

Yang terakhir, modal sosial dalam perusahaan besar memainkan peran penting dalam membangun kohesi dan kerja sama di antara karyawan. Ketika perusahaan memiliki budaya kerja yang berbasis kepercayaan dan solidaritas, karyawan cenderung bekerja lebih harmonis dan efektif. Hubungan yang erat antarindividu menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif, di mana komunikasi berjalan dengan baik, kolaborasi meningkat, dan konflik internal dapat diminimalkan.

Kohesi sosial yang kuat juga berdampak langsung pada efisiensi dan produktivitas. Karyawan yang merasa terhubung dengan rekan kerja dan memiliki rasa memiliki terhadap perusahaan cenderung lebih termotivasi dalam menjalankan tugas mereka. Mereka juga lebih bersedia untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, serta sumber daya dengan kolega, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas kerja tim dan mempercepat penyelesaian proyek.

Selain itu, kerja sama yang baik dalam perusahaan berkontribusi terhadap inovasi dan kreativitas. Lingkungan kerja yang mendukung keterbukaan dan kepercayaan memungkinkan karyawan untuk mengemukakan ide-ide baru tanpa takut menghadapi penolakan atau kritik yang tidak konstruktif. Dengan demikian, perusahaan yang

⁴⁵ Andreas Rasche, Mette Morsing, and Jeremy Moon, eds., *Corporate Social Responsibility: Strategy, Communication, Governance* (Cambridge: Cambridge University Press, 2017), <https://doi.org/10.1017/9781316335529>.

⁴⁶ Damien Krichewsky, *Corporate Social Responsibility and Economic Responsiveness in India*, ed. Cambridge (Cambridge University Press, 2019), <https://doi.org/10.1017/9781108756662>.

memiliki modal sosial yang kuat lebih adaptif terhadap perubahan pasar dan lebih mampu bersaing dalam industri yang dinamis.

Dari perspektif keuangan, modal sosial yang tinggi dalam perusahaan juga dapat mengurangi biaya operasional. Ketika kohesi dan kerja sama internal terjalin dengan baik, risiko ketidakefisienan akibat miskomunikasi atau kesalahpahaman menjadi lebih rendah. Selain itu, perusahaan dapat mengurangi tingkat pergantian karyawan (turnover rate), yang berarti lebih sedikit biaya yang dikeluarkan untuk rekrutmen dan pelatihan karyawan baru.

Modal sosial dalam perusahaan besar bukan hanya faktor yang memengaruhi budaya organisasi, tetapi juga memiliki dampak ekonomi yang signifikan. Melalui peningkatan kohesi dan kerja sama internal, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, produktif, dan inovatif, yang pada akhirnya berkontribusi pada kinerja keuangan yang lebih stabil dan berkelanjutan.

Contoh Praktis

1) Peran Modal Sosial dalam Pengembangan Ekowisata

Modal sosial memiliki peran krusial dalam pengembangan ekowisata berbasis masyarakat. Dengan adanya kepercayaan dan kerja sama yang kuat antara masyarakat lokal, pelaku usaha, dan wisatawan, ekowisata dapat berkembang secara berkelanjutan. Masyarakat yang memiliki jaringan sosial yang baik lebih mudah berkolaborasi dalam mengelola destinasi wisata, berbagi tanggung jawab, serta menjaga lingkungan agar tetap lestari.

Salah satu manfaat utama modal sosial dalam ekowisata adalah peningkatan pendapatan masyarakat. Dengan adanya kepercayaan antara masyarakat lokal dan wisatawan, peluang ekonomi seperti pengelolaan homestay, penyediaan jasa pemandu wisata, serta penjualan produk lokal menjadi lebih terbuka.⁴⁷ Kepercayaan ini juga memudahkan masyarakat untuk

⁴⁷ An-Nisa Permatasari and Iin Sainah, "Modal Sosial Dalam Pengembangan Ekowisata Mangrove Di Desa Lontar Kabupaten Serang," *Journal of Citizenship* 3, no. 2 (2024): 91–100, <https://doi.org/10.37950/joc.v3i2.518>.

mendapatkan dukungan dari lembaga keuangan atau pemerintah dalam bentuk modal usaha atau pelatihan.

Selain aspek ekonomi, modal sosial juga berperan dalam menjaga kelestarian lingkungan. Masyarakat yang memiliki kesadaran kolektif dan keterlibatan aktif dalam pengelolaan ekowisata cenderung lebih bertanggung jawab dalam menjaga keseimbangan ekosistem.⁴⁸ Mereka lebih peduli terhadap praktik wisata ramah lingkungan, seperti pengelolaan sampah, konservasi sumber daya alam, dan penggunaan energi yang berkelanjutan.

Kepercayaan dan jaringan sosial yang kuat juga memungkinkan transfer pengetahuan dan pengalaman antara komunitas lokal dan wisatawan. Melalui interaksi sosial, masyarakat dapat belajar dari pengalaman wisatawan yang memiliki wawasan luas tentang pengelolaan ekowisata di berbagai daerah. Sebaliknya, wisatawan mendapatkan pengalaman otentik dan memahami nilai-nilai budaya serta kearifan lokal yang ada di destinasi wisata.

Modal sosial menjadi fondasi utama dalam pengembangan ekowisata yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga memperhatikan aspek sosial dan lingkungan. Kepercayaan, jaringan sosial, dan kerja sama yang baik antaraktor dalam ekowisata dapat menciptakan model pariwisata yang lebih inklusif, berkelanjutan, dan memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat setempat.

2) Pengaruh Modal Sosial terhadap Pengembangan UMKM

Penelitian menunjukkan bahwa modal sosial memiliki peran penting dalam pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Sumatera Barat, terutama selama pandemi COVID-19. Bersama dengan literasi keuangan dan inklusi keuangan, modal sosial menjadi faktor yang

⁴⁸ Erna Dwi Ningsih and Atika Wijaya, “Modal Sosial Sebagai Strategi Penanganan Stagnasi Dalam Pengembangan Desa Wisata Liyangan,” *Indonesian Journal of Sociology, Education and Development* 5, no. 2 (2023): 118–34, <https://ijsed.ap3si.org/index.php/journal/article/view/132>.

mempengaruhi kinerja UMKM dalam menghadapi tantangan ekonomi akibat pandemi.⁴⁹ Jaringan sosial yang kuat memungkinkan pelaku usaha untuk saling mendukung, berbagi informasi, serta mengakses sumber daya yang diperlukan untuk mempertahankan bisnis mereka.

Kepercayaan dan kerja sama dalam komunitas bisnis juga membantu UMKM dalam mendapatkan akses ke modal dan sumber daya lainnya. Dalam kondisi ekonomi yang sulit, banyak pelaku usaha yang mengandalkan jaringan sosial mereka untuk mendapatkan pinjaman informal, menjalin kemitraan, atau memperoleh bantuan dari pemerintah dan lembaga keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa modal sosial tidak hanya berperan dalam membangun hubungan bisnis yang lebih solid, tetapi juga dalam mempercepat pemulihan ekonomi bagi pelaku UMKM.

Selain itu, norma sosial yang berkembang dalam komunitas bisnis turut mendukung ketahanan UMKM di Sumatera Barat. Budaya gotong royong dan solidaritas yang tinggi memungkinkan pelaku usaha untuk saling membantu dalam mengatasi kesulitan. Misalnya, beberapa komunitas UMKM menginisiasi program berbagi bahan baku, strategi pemasaran bersama, atau sistem barter untuk menjaga kelangsungan bisnis mereka selama masa pandemi.

Modal sosial juga berkontribusi dalam meningkatkan daya adaptasi UMKM terhadap perubahan pasar. Dengan adanya jaringan sosial yang luas, pelaku usaha lebih mudah mengakses informasi tentang tren bisnis terbaru, peluang pasar, serta strategi inovatif yang dapat diterapkan dalam usaha mereka. Kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat ini menjadi kunci keberhasilan bagi UMKM dalam bertahan dan berkembang di tengah ketidakpastian ekonomi.

⁴⁹ Sahrain Bumulo, Rahmatiah Rahmatiah, and Beni Alwin Hunto, “Peran Modal Sosial Dalam Pengembangan UMKM Minyak Kelapa Kampung: Kajian Pemberdayaan Masyarakat Desa Bandungan, Gorontalo,” *Sosiologi Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 4 (2024): 232–242, <https://doi.org/10.37905/sjppm.v1i4.154>; Eggy Anugrah and Hendro Prasetyo, “Modal Sosial Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Berbasis Primordial Dan Franchise,” *Jurnal Ilmu Sosial Indonesia* 3, no. 2 (2022): 84–89, <https://doi.org/10.15408/jisi.v3i2.29668>.

Modal sosial menjadi faktor krusial dalam pengembangan UMKM di Sumatera Barat. Kepercayaan, jaringan sosial, dan norma yang berkembang dalam komunitas bisnis tidak hanya membantu UMKM dalam mengatasi tantangan pandemi tetapi juga memperkuat daya saing mereka dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penguatan modal sosial harus menjadi salah satu fokus utama dalam kebijakan pengembangan UMKM guna menciptakan ekosistem bisnis yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

3.

Hubungan Sosial antara Petugas Kredit dan Nasabah

A. Peran Petugas Kredit sebagai Penghubung Sosial

Petugas kredit, seperti Loan Officer, memainkan peran penting sebagai penghubung sosial dalam lembaga keuangan, terutama dalam konteks koperasi simpan pinjam dan lembaga keuangan mikro. Mereka bertindak sebagai jembatan antara lembaga keuangan dan nasabah, memfasilitasi komunikasi dan membangun kepercayaan yang diperlukan untuk proses kredit yang efektif.

Petugas kredit memainkan peran penting sebagai penghubung sosial dalam sistem keuangan, khususnya dalam membangun hubungan antara lembaga keuangan dan nasabah. Mereka tidak hanya bertugas menilai kelayakan kredit, tetapi juga berkontribusi dalam memperkuat modal sosial melalui interaksi dengan nasabah. Petugas kredit dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan membangun kepercayaan yang lebih kuat di dalam komunitas.

Analisis Kredit

Salah satu fungsi utama petugas kredit adalah melakukan analisis kredit secara menyeluruh. Analis kredit bertanggung jawab untuk mengevaluasi berbagai aspek keuangan nasabah, termasuk riwayat kredit, kemampuan membayar, dan tujuan penggunaan pinjaman. Analisis ini bertujuan untuk memastikan bahwa kredit yang diberikan dapat dikembalikan sesuai dengan kesepakatan, sehingga risiko kredit -

macet dapat diminimalkan.⁵⁰ Keputusan kredit yang tepat tidak hanya melindungi lembaga keuangan, tetapi juga membantu nasabah dalam mengelola keuangan mereka secara lebih baik.

Selain aspek keuangan, petugas kredit juga berperan dalam memahami faktor sosial yang memengaruhi perilaku nasabah. Jaringan sosial, norma, dan tingkat kepercayaan dalam komunitas dapat berdampak pada kepatuhan pembayaran kredit. Dengan membangun hubungan yang baik dengan nasabah, petugas kredit dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang kondisi sosial mereka dan memberikan solusi yang lebih sesuai, seperti restrukturisasi pinjaman atau program pendampingan keuangan.

Interaksi sosial yang terjalin antara petugas kredit dan nasabah juga berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan. Ketika nasabah merasa dihargai dan didukung oleh petugas kredit, mereka cenderung lebih percaya terhadap lembaga keuangan dan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban finansial mereka. Hal ini menciptakan hubungan jangka panjang yang menguntungkan kedua belah pihak serta meningkatkan stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan.

Petugas kredit bukan hanya sekadar penilai risiko keuangan, tetapi juga aktor penting dalam membangun dan memperkuat modal sosial dalam sektor perbankan. Kemampuan mereka dalam menjalin hubungan yang baik dengan nasabah, memahami faktor sosial yang memengaruhi keuangan, serta memberikan solusi yang tepat menjadi kunci keberhasilan dalam menciptakan sistem kredit yang lebih stabil.

Administrasi Kredit

Petugas kredit memiliki peran yang krusial dalam administrasi kredit, yang mencakup seluruh proses mulai dari pengajuan hingga pengawasan kredit. Mereka memastikan bahwa setiap langkah dalam pemberian kredit berjalan sesuai dengan kebijakan lembaga keuangan dan regulasi yang berlaku. Administrasi kredit yang baik tidak hanya membantu dalam menjaga kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga meningkatkan efisiensi dalam pelayanan kepada nasabah.

⁵⁰ Megan Curran, Hilary Hoynes, and Zachary Parolin, *Evaluating the Effects of the 2021 Expansion of the Child Tax Credit* (Washington DC: SAGE Publications, Inc, 2023).

Salah satu tugas utama dalam administrasi kredit adalah mengelola proses pengajuan kredit. Petugas kredit harus memastikan bahwa setiap aplikasi yang diterima telah memenuhi persyaratan dasar, seperti dokumen identitas, laporan keuangan, serta jaminan (jika diperlukan). Evaluasi awal ini sangat penting untuk menentukan apakah nasabah layak mendapatkan kredit sebelum proses analisis yang lebih mendalam dilakukan.

Setelah pengajuan diterima, petugas kredit juga bertanggung jawab dalam pengolahan data kredit. Mereka harus mencatat informasi nasabah dengan akurat, menginput data ke dalam sistem perbankan, serta melakukan verifikasi terhadap dokumen yang diberikan. Kesalahan dalam pengolahan data dapat berdampak serius, baik bagi lembaga keuangan maupun bagi nasabah, sehingga ketelitian dalam tahap ini menjadi faktor kunci.

Selain pengolahan data, petugas kredit juga memiliki tanggung jawab dalam pengawasan kredit. Mereka harus memantau pembayaran cicilan, mengidentifikasi potensi kredit bermasalah, dan mengambil langkah-langkah pencegahan jika diperlukan. Pengawasan yang efektif memungkinkan lembaga keuangan untuk mengurangi risiko gagal bayar serta membantu nasabah dalam menjaga kestabilan finansial mereka.

Administrasi kredit bukan hanya sekadar proses teknis, tetapi juga merupakan bagian dari strategi manajemen risiko yang lebih luas dalam sektor keuangan. Petugas kredit yang kompeten dalam administrasi dapat membantu memastikan bahwa sistem kredit berjalan dengan lancar, kredibel, dan mendukung pertumbuhan ekonomi melalui akses pembiayaan yang lebih aman dan terpercaya.

Pengawasan dan Pembinaan

Petugas kredit memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan bahwa kredit yang diberikan kepada nasabah dikelola dengan baik. Salah satu aspek utama dari tugas mereka adalah melakukan pengawasan terhadap kredit yang telah disalurkan.⁵¹ Pengawasan ini mencakup pemantauan terhadap pembayaran cicilan, mengidentifikasi potensi keterlambatan, serta melakukan langkah-langkah mitigasi risiko jika terdapat indikasi gagal bayar.

⁵¹ Glen Bullivant, ed., *Credit Management*, 6th ed. (Oxfordshire: Routledge, Taylor & Francis, 2010).

Selain itu, petugas kredit juga berperan dalam memberikan pembinaan kepada nasabah. Banyak nasabah, terutama di sektor UMKM dan individu yang baru pertama kali mengakses kredit, mungkin belum sepenuhnya memahami kewajiban mereka. Oleh karena itu, petugas kredit memiliki tugas untuk memberikan edukasi mengenai pentingnya pembayaran tepat waktu, dampak dari keterlambatan, serta bagaimana mereka dapat memanfaatkan kredit secara optimal untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka.

Pembinaan yang dilakukan oleh petugas kredit tidak hanya bersifat reaktif, yaitu menindaklanjuti nasabah yang mengalami kendala dalam pembayaran, tetapi juga bersifat preventif. Mereka dapat memberikan saran mengenai pengelolaan keuangan yang lebih baik, membantu nasabah dalam menyusun perencanaan pembayaran, serta memberikan informasi tentang produk keuangan lain yang mungkin lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

Keberhasilan dalam pengawasan dan pembinaan kredit tidak hanya berdampak positif bagi lembaga keuangan dalam mengurangi risiko kredit macet, tetapi juga bagi nasabah itu sendiri. Dengan adanya pendampingan yang baik, nasabah dapat meningkatkan literasi keuangan mereka, mengelola utang dengan lebih bijak, dan pada akhirnya memperbaiki kondisi ekonomi mereka.

Petugas kredit bukan hanya berperan sebagai pengelola kredit, tetapi juga sebagai fasilitator yang menjembatani lembaga keuangan dengan masyarakat. Melalui pengawasan yang ketat dan pembinaan yang tepat, mereka membantu menciptakan ekosistem keuangan yang lebih stabil.

Komunikasi Efektif

Petugas kredit memainkan peran penting dalam menjembatani komunikasi antara lembaga keuangan dan nasabah. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi mengenai produk kredit disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami. Kejelasan dalam komunikasi ini sangat penting untuk membangun kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan dan menghindari kesalahpahaman yang dapat berujung pada ketidaksesuaian harapan antara kedua belah pihak.

Salah satu tugas utama petugas kredit adalah menjelaskan secara rinci syarat dan ketentuan kredit. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti suku bunga, jangka waktu pembayaran, konsekuensi keterlambatan, serta hak dan kewajiban nasabah.⁵² Dengan memberikan informasi yang transparan, petugas kredit membantu nasabah dalam mengambil keputusan finansial yang lebih tepat dan sesuai dengan kondisi mereka.

Selain memberikan informasi, petugas kredit juga berperan dalam mendengarkan kebutuhan dan kekhawatiran nasabah. Mereka harus mampu mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam mengakses kredit serta menawarkan solusi yang sesuai. Pendekatan yang lebih personal dalam komunikasi ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat hubungan jangka panjang antara nasabah dan lembaga keuangan.

Keberhasilan dalam komunikasi yang efektif tidak hanya berdampak positif bagi nasabah, tetapi juga bagi lembaga keuangan itu sendiri. Dengan komunikasi yang baik, risiko kesalahpahaman dapat diminimalkan, sehingga mengurangi potensi kredit bermasalah. Selain itu, kepercayaan yang terbentuk melalui interaksi yang transparan dan terbuka dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan.

Oleh karena itu, petugas kredit bukan hanya sekadar perantara dalam proses kredit, tetapi juga berperan sebagai fasilitator komunikasi yang membangun kepercayaan dan pemahaman antara lembaga keuangan dan nasabah. Dengan komunikasi yang efektif, ekosistem keuangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan dapat tercipta, mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih stabil.

Membangun Kepercayaan

Kepercayaan adalah elemen fundamental dalam hubungan antara lembaga keuangan dan nasabah. Petugas kredit memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan ini dengan menciptakan hubungan yang baik dan memahami kebutuhan nasabah. Ketika nasabah merasa dihargai dan didengar, mereka lebih cenderung untuk

⁵² Pierre L. Siklos and Jan-Egbert Sturm, eds., *Central Bank Communication, Decision Making, and Governance: Issues, Challenges, and Case Studies. Cesifo Seminar Series* (Cambridge: The MIT Press, 2013).

mematuhi kewajiban kredit mereka, sehingga mengurangi risiko kredit macet dan meningkatkan stabilitas lembaga keuangan.⁵³

Membangun hubungan yang kuat antara petugas kredit dan nasabah memerlukan pendekatan berbasis empati dan komunikasi yang terbuka. Petugas kredit yang aktif mendengarkan dan memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi nasabah akan menciptakan rasa aman dan keyakinan bagi nasabah dalam menjalankan komitmen finansial mereka. Dengan adanya kepercayaan yang tinggi, proses pemberian dan pengelolaan kredit menjadi lebih efisien dan minim konflik.

Selain meningkatkan kepatuhan nasabah dalam pembayaran kredit, kepercayaan yang terjalin juga dapat memperluas akses keuangan bagi lebih banyak individu dan bisnis. Nasabah yang merasa puas dengan layanan keuangan yang transparan dan terpercaya cenderung merekomendasikan lembaga keuangan tersebut kepada orang lain. Ini tidak hanya memperluas basis nasabah, tetapi juga memperkuat reputasi lembaga keuangan dalam jangka panjang.

Dari perspektif lembaga keuangan, membangun kepercayaan melalui modal sosial juga berdampak pada peningkatan kinerja kredit secara keseluruhan. Kepercayaan yang tinggi memungkinkan lembaga keuangan untuk lebih fleksibel dalam menyesuaikan kebijakan kredit dengan kebutuhan pasar tanpa mengorbankan aspek kehati-hatian. Selain itu, dengan hubungan yang baik antara petugas kredit dan nasabah, proses pemantauan dan pendampingan kredit menjadi lebih efektif, mengurangi kemungkinan terjadinya gagal bayar.

Modal sosial dalam bentuk kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sektor keuangan, khususnya dalam pengelolaan kredit. Petugas kredit yang mampu membangun dan mempertahankan kepercayaan dengan nasabah tidak hanya membantu meningkatkan keberlanjutan lembaga keuangan, tetapi juga berkontribusi pada stabilitas ekonomi secara keseluruhan.

⁵³ James Agyei et al., “Influence of Trust on Customer Engagement: Empirical Evidence From the Insurance Industry in Ghana,” *SAGE Open* 10, no. 1 (2020): 1–18, <https://doi.org/10.1177/21582440198991>.

Pengelolaan Konflik

Dalam dunia keuangan, konflik antara lembaga keuangan dan nasabah sering kali muncul, terutama dalam situasi ketidakmampuan membayar kredit. Petugas kredit memiliki peran penting dalam mengelola konflik ini dengan pendekatan yang berbasis kepercayaan dan komunikasi terbuka. Memahami kondisi serta kesulitan yang dihadapi nasabah, petugas kredit dapat menjembatani kepentingan kedua belah pihak dan mencegah eskalasi masalah yang lebih besar.

Salah satu strategi utama dalam pengelolaan konflik adalah mencari solusi yang adil dan dapat diterima oleh semua pihak. Petugas kredit bekerja sama dengan nasabah untuk mengeksplorasi opsi pembayaran yang lebih fleksibel, seperti perpanjangan tenor, penjadwalan ulang pembayaran, atau restrukturisasi kredit.⁵⁴ Langkah-langkah ini tidak hanya membantu nasabah agar tetap memenuhi kewajibannya, tetapi juga mengurangi risiko kredit macet bagi lembaga keuangan.

Selain mencari solusi finansial, pendekatan berbasis modal sosial juga mencakup pembinaan dan edukasi bagi nasabah. Petugas kredit dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang manajemen keuangan, perencanaan pembayaran, serta strategi dalam menghadapi kesulitan ekonomi. Dengan begitu, nasabah tidak hanya terbantu dalam jangka pendek, tetapi juga memperoleh keterampilan yang berguna untuk mengelola keuangan mereka di masa depan.

Keberhasilan dalam mengelola konflik juga bergantung pada kepercayaan dan hubungan yang telah dibangun sebelumnya antara petugas kredit dan nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa petugas kredit benar-benar peduli terhadap kondisi mereka, mereka akan lebih kooperatif dalam mencari solusi. Hal ini menciptakan lingkungan kerja sama yang lebih harmonis, di mana penyelesaian masalah dapat dicapai tanpa perlu tindakan hukum yang merugikan kedua belah pihak.

Modal sosial berperan besar dalam pengelolaan konflik di sektor keuangan. Petugas kredit yang mampu mengelola konflik dengan baik tidak hanya membantu menjaga stabilitas lembaga keuangan, tetapi juga

⁵⁴ Chunping Bush, “Dealing With the Conflicts of Interest of Credit Rating Agencies: A Balanced Cure for The Disease,” *Capital Markets Law Journal* 17, no. 3 (2022): 334–364, <https://doi.org/10.1093/cmlj/kmac012>.

memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah. Hal ini pada akhirnya berkontribusi pada sistem keuangan yang lebih inklusif, berkelanjutan, dan berbasis kepercayaan.

Modal Sosial dalam Koperasi Simpan Pinjam

Dalam koperasi simpan pinjam, modal sosial berperan penting dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan sistem keuangan. Salah satu aspek utama dari modal sosial dalam koperasi adalah keberadaan petugas kredit, seperti *Loan Officer*, yang bertanggung jawab atas berbagai aspek pengelolaan kredit. Mereka tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antara koperasi dan anggota, tetapi juga berperan dalam memastikan bahwa kredit diberikan secara bertanggung jawab serta sesuai dengan kemampuan pembayaran anggota.⁵⁵

Analisis kredit menjadi salah satu tugas utama petugas kredit dalam koperasi. Sebelum memberikan pinjaman, mereka harus melakukan evaluasi menyeluruh terhadap calon peminjam, termasuk meninjau riwayat kredit, kemampuan finansial, dan tujuan penggunaan pinjaman. Dengan analisis yang tepat, koperasi dapat meminimalkan risiko kredit bermasalah dan memastikan bahwa dana yang dipinjamkan benar-benar dimanfaatkan secara produktif.

Selain analisis, administrasi dan pengawasan kredit juga menjadi bagian penting dalam pengelolaan koperasi simpan pinjam. Petugas kredit bertanggung jawab dalam memastikan bahwa semua prosedur peminjaman berjalan sesuai dengan kebijakan koperasi. Mereka juga melakukan pemantauan terhadap anggota yang telah menerima pinjaman untuk memastikan bahwa pembayaran berjalan lancar. Pengawasan yang ketat ini membantu koperasi mengurangi risiko gagal bayar dan menjaga likuiditas keuangan mereka.

Lebih dari sekadar tugas administratif, petugas kredit dalam koperasi juga memiliki peran dalam pembinaan anggota. Mereka memberikan edukasi keuangan kepada anggota mengenai pengelolaan pinjaman yang baik, strategi pembayaran, serta pentingnya tanggung jawab finansial. Dengan adanya pembinaan ini, anggota koperasi dapat

⁵⁵ Maanik Nath, "Regulating Cooperatives," in *Capital Shortage: Credit and Indian Economic Development, 1920–1960. Cambridge Studies in Economic History - Second Series*, ed. Maanik Nath (Cambridge: Cambridge University Press, 2023), 150–82,
<https://doi.org/10.1017/9781009359023.006>.

lebih memahami kewajiban mereka dan terhindar dari permasalahan kredit di masa depan.

Dengan peran yang begitu kompleks, petugas kredit dalam koperasi simpan pinjam tidak hanya berfungsi sebagai pengelola kredit, tetapi juga sebagai agen modal sosial yang memperkuat hubungan antara koperasi dan anggotanya. Keberadaan mereka membantu menciptakan lingkungan keuangan yang lebih inklusif, di mana kepercayaan dan kerja sama menjadi fondasi utama dalam membangun kesejahteraan bersama.

Modal Sosial dalam Lembaga Keuangan Mikro

Lembaga keuangan mikro memainkan peran penting dalam menyediakan akses keuangan bagi masyarakat yang tidak terjangkau oleh sistem perbankan konvensional. Salah satu elemen kunci dalam keberhasilan lembaga ini adalah modal sosial, yang tercermin dalam hubungan antara petugas kredit dan masyarakat. Petugas kredit sering kali berinteraksi langsung dengan nasabah, memahami kebutuhan mereka, dan menyesuaikan layanan kredit agar sesuai dengan kondisi ekonomi serta kapasitas pembayaran mereka.

Kepercayaan menjadi aspek utama dalam interaksi antara petugas kredit dan nasabah di lembaga keuangan mikro. Dengan membangun hubungan yang baik, petugas kredit dapat memastikan bahwa masyarakat merasa nyaman dalam mengakses layanan keuangan. Kepercayaan ini juga berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan nasabah dalam membayar pinjaman mereka, sehingga mengurangi risiko kredit bermasalah yang dapat menghambat keberlanjutan lembaga keuangan mikro.

Selain membangun kepercayaan, modal sosial dalam lembaga keuangan mikro juga berfungsi untuk memfasilitasi akses ke sumber daya keuangan yang lebih luas. Jaringan sosial yang kuat antara petugas kredit, nasabah, dan komunitas lokal memungkinkan informasi mengenai peluang pembiayaan tersebar lebih luas.⁵⁶ Dengan demikian, masyarakat memiliki kesempatan lebih besar untuk mendapatkan

⁵⁶ Benjamin R. Quinones Jr. and Hans Dieter Seibel, “Social Capital in Microfinance: Case Studies in The Philippines,” in *Social Capital as a Policy Resource*, ed. John D. Montgomery and Alex Inkeles (Boston: Springer, 2001), 195–207, https://doi.org/10.1007/978-1-4757-6531-1_12.

dukungan keuangan yang dapat digunakan untuk pengembangan usaha atau memenuhi kebutuhan mendesak.

Petugas kredit juga berperan sebagai fasilitator dalam memberikan edukasi keuangan kepada masyarakat. Mereka tidak hanya menyalurkan kredit, tetapi juga memberikan pemahaman mengenai pengelolaan keuangan yang baik, strategi investasi, serta pentingnya disiplin dalam pembayaran pinjaman. Dengan adanya edukasi ini, nasabah dapat meningkatkan literasi keuangan mereka dan memanfaatkan pinjaman secara lebih produktif untuk meningkatkan kesejahteraan mereka.

Modal sosial yang terjalin dalam lembaga keuangan mikro memiliki dampak yang luas terhadap kesejahteraan masyarakat. Keberadaan petugas kredit yang memahami kebutuhan lokal dan membangun hubungan berdasarkan kepercayaan dapat menciptakan lingkungan keuangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Dengan pendekatan yang berbasis pada modal sosial, lembaga keuangan mikro tidak hanya menjadi penyedia dana, tetapi juga agen pemberdayaan ekonomi yang mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

B. Kepercayaan sebagai Fondasi Utama Hubungan Kredit

Kepercayaan adalah komponen krusial dalam hubungan kredit, baik dalam konteks perbankan maupun lembaga keuangan mikro. Kepercayaan memungkinkan lembaga keuangan untuk memberikan kredit kepada nasabah dengan keyakinan bahwa kredit tersebut akan dibayarkan sesuai jadwal.

Pentingnya Kepercayaan dalam Mengurangi Risiko Kredit

Kepercayaan memainkan peran utama dalam hubungan antara lembaga keuangan dan nasabah, terutama dalam proses pemberian kredit. Kepercayaan yang kuat memungkinkan lembaga keuangan untuk menilai risiko dengan lebih baik, sehingga dapat menawarkan kredit dengan syarat yang lebih fleksibel kepada nasabah yang dianggap dapat dipercaya. Ketika nasabah memiliki rekam jejak yang baik dalam pembayaran pinjaman, lembaga keuangan lebih yakin bahwa mereka

akan memenuhi kewajibannya, sehingga risiko kredit macet dapat diminimalkan.

Selain itu, kepercayaan juga mempermudah proses administrasi kredit. Nasabah yang memiliki reputasi baik sering kali mendapatkan persetujuan lebih cepat karena lembaga keuangan tidak perlu melakukan verifikasi yang terlalu ketat.⁵⁷ Hal ini tidak hanya menguntungkan nasabah dengan akses yang lebih mudah, tetapi juga membantu lembaga keuangan dalam mengalokasikan sumber daya mereka secara lebih efisien. Proses pemberian kredit menjadi lebih lancar dan efektif.

Kepercayaan juga berperan dalam membangun hubungan jangka panjang antara lembaga keuangan dan nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa mereka dipercaya dan didukung oleh lembaga keuangan, mereka cenderung tetap setia menggunakan layanan keuangan yang sama. Hubungan yang berkelanjutan ini tidak hanya menguntungkan kedua belah pihak, tetapi juga menciptakan stabilitas dalam sektor keuangan secara keseluruhan.

Selain di tingkat individu, kepercayaan juga berpengaruh dalam skala komunitas. Dalam sistem keuangan berbasis komunitas, seperti koperasi simpan pinjam atau lembaga keuangan mikro, kepercayaan antaranggota menjadi faktor utama dalam keberlanjutan operasional. Ketika anggota saling percaya, mereka lebih bersedia untuk memberikan pinjaman kepada sesama anggota dan menjaga komitmen dalam pembayaran, sehingga menciptakan ekosistem keuangan yang sehat dan berkelanjutan.

Kepercayaan bukan hanya elemen penting dalam hubungan kredit, tetapi juga menjadi pilar utama dalam sistem keuangan yang stabil dan inklusif. Dengan membangun kepercayaan yang kuat, lembaga keuangan dapat mengurangi risiko kredit, meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah, serta mendorong stabilitas keuangan dalam komunitas. Oleh karena itu, investasi dalam membangun dan mempertahankan

⁵⁷ Bahriye Basaran and Mahmood Bagheri, "The Relevance of 'Trust and Confidence' in Financial Markets to the Information Production Role of Banks," *European Journal of Risk Regulation* 11, no. 3 (2020): 650–66, <https://doi.org/10.1017/err.2020.52>.

kepercayaan harus menjadi prioritas dalam strategi keuangan jangka panjang.

Pentingnya Kepercayaan Meningkatkan Kinerja Kredit

Kepercayaan memainkan peran kunci dalam meningkatkan kinerja kredit di lembaga keuangan. Nasabah yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi cenderung lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban pembayaran mereka. Dengan demikian, risiko keterlambatan atau kredit macet dapat diminimalkan, yang pada akhirnya meningkatkan stabilitas lembaga keuangan dan memperkuat sistem keuangan secara keseluruhan.

Selain itu, kepercayaan juga berdampak pada efisiensi operasional lembaga keuangan. Ketika nasabah dipercaya, proses verifikasi dan administrasi kredit menjadi lebih sederhana dan cepat.⁵⁸ Hal ini memungkinkan lembaga keuangan untuk mengalokasikan sumber daya mereka secara lebih efektif, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan produktivitas dalam memberikan layanan kepada lebih banyak nasabah.

Dalam jangka panjang, kepercayaan yang tinggi juga mendorong pertumbuhan portofolio kredit. Nasabah yang memiliki hubungan baik dengan lembaga keuangan lebih mungkin untuk mengajukan pinjaman tambahan, baik untuk keperluan pribadi maupun pengembangan usaha. Dengan meningkatnya permintaan kredit yang dikelola dengan baik, lembaga keuangan dapat memperoleh keuntungan yang lebih besar tanpa meningkatkan risiko secara signifikan.

Kepercayaan juga menciptakan efek positif dalam hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan. Ketika nasabah merasa dihargai dan tidak sekadar diperlakukan sebagai peminjam, mereka cenderung lebih loyal terhadap lembaga keuangan tersebut. Loyalitas ini tidak hanya meningkatkan retensi nasabah, tetapi juga dapat menghasilkan rekomendasi positif kepada calon nasabah lainnya, yang berpotensi memperluas basis pelanggan lembaga keuangan.

⁵⁸ Christina Nicolas, Amine Tarazi, and Gamze Ozturk Danisman, “Disentangling the Effect of Trust on Bank Lending,” *Journal of Economic Behavior & Organization* 210 (2023): 360–78, *Journal of Economic Behavior & Organization*.

Kepercayaan tidak hanya berdampak pada hubungan individu antara nasabah dan lembaga keuangan, tetapi juga berkontribusi terhadap efisiensi dan pertumbuhan sektor keuangan secara luas. Dengan membangun dan menjaga kepercayaan, lembaga keuangan dapat meningkatkan kinerja kredit, mengurangi risiko, serta menciptakan sistem keuangan yang lebih stabil.

Pentingnya Kepercayaan Membangun Hubungan Jangka Panjang

Kepercayaan merupakan elemen utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara lembaga keuangan dan nasabah. Ketika nasabah merasa yakin bahwa lembaga keuangan bertindak dengan transparansi dan integritas, mereka lebih cenderung untuk terus menggunakan layanan yang ditawarkan. Kepercayaan ini menciptakan loyalitas yang kuat, yang pada akhirnya memperkuat stabilitas keuangan lembaga dan memperluas peluang bisnis.

Selain meningkatkan loyalitas, kepercayaan juga mendorong nasabah untuk memperluas transaksi keuangan mereka. Nasabah yang memiliki pengalaman positif dengan lembaga keuangan akan lebih terbuka untuk mencoba produk dan layanan baru, seperti tabungan investasi, asuransi, atau kredit tambahan.⁵⁹ Hal ini tidak hanya menguntungkan nasabah dalam mengelola keuangan mereka, tetapi juga meningkatkan pendapatan lembaga keuangan.

Hubungan yang dibangun atas dasar kepercayaan juga mengurangi kemungkinan perpindahan nasabah ke lembaga keuangan lain. Dalam dunia perbankan yang kompetitif, menjaga kepercayaan nasabah sangat penting untuk mempertahankan pangsa pasar. Jika lembaga keuangan mampu mempertahankan kepercayaan tersebut melalui layanan yang konsisten dan berkualitas, nasabah akan lebih memilih untuk tetap setia meskipun ada tawaran dari pesaing.

Kepercayaan juga memainkan peran penting dalam membangun komunikasi yang lebih baik antara lembaga keuangan dan nasabah. Ketika kepercayaan sudah terbentuk, nasabah lebih nyaman dalam berdiskusi tentang kondisi finansial mereka, mengajukan pertanyaan,

⁵⁹ António Cardoso et al., “Trust and Loyalty in Building the Brand Relationship with the Customer: Empirical Analysis in a Retail Chain in Northern Brazil,” *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 8, no. 3 (2022): 1–15, <https://doi.org/10.3390/joitmc8030109>.

atau mencari solusi atas masalah keuangan yang dihadapi. Hal ini memungkinkan lembaga keuangan untuk memberikan layanan yang lebih personal dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Membangun hubungan jangka panjang melalui kepercayaan tidak hanya memberikan keuntungan bagi lembaga keuangan, tetapi juga bagi nasabah. Dengan adanya hubungan yang solid, kedua belah pihak dapat saling mendukung dalam mencapai tujuan keuangan mereka. Oleh karena itu, menjaga transparansi, memberikan pelayanan yang baik, dan memenuhi harapan nasabah menjadi kunci utama dalam memperkuat kepercayaan serta membangun hubungan finansial yang berkelanjutan.

Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dalam Hubungan Kredit

Kepercayaan dalam hubungan kredit dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah reputasi lembaga keuangan. Lembaga keuangan yang memiliki rekam jejak positif dalam memberikan layanan yang transparan dan adil cenderung lebih mudah dipercaya oleh nasabah.⁶⁰ Sebaliknya, reputasi yang buruk, seperti adanya kasus penipuan atau ketidaktransparan dalam pengelolaan dana, dapat mengurangi kepercayaan nasabah dan membuat mereka enggan untuk bertransaksi.

Selain reputasi lembaga, transparansi dalam penyampaian informasi juga berperan penting dalam membangun kepercayaan. Nasabah merasa lebih aman jika mereka mendapatkan penjelasan yang jelas mengenai syarat dan ketentuan kredit, termasuk suku bunga, biaya administrasi, serta konsekuensi keterlambatan pembayaran.⁶¹ Ketika lembaga keuangan terbuka dalam menyampaikan informasi, nasabah lebih cenderung merasa nyaman dan yakin bahwa mereka tidak akan dirugikan dalam perjanjian kredit.

Kualitas layanan yang diberikan oleh petugas kredit juga menjadi faktor penentu dalam membangun kepercayaan. Pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional dapat menciptakan hubungan yang

⁶⁰ Tumani Sanneh, Ayesha Sheikh, and Muzamir M Mafabi, “Exploring Factors Influencing Trust in Banks: A Multifaceted Analysis,” *Bulletin of Business and Economics* 13, no. 1 (2024): 696–702, <https://doi.org/10.61506/01.00257>.

⁶¹ Abdullah Zailani, Budiyanto Budiyanto, and Djawoto Djawoto, “The Influence Of Relationship Bonds, Trust And Service Quality On Customer Loyalty Through Commitment Variables At Rural Credit Banks In Central Java,” *Journal of Advances in Accounting, Economics, and Management* 2, no. 2 (2024): 1–35, <https://doi.org/10.47134/aaem.v2i2.514>.

lebih baik antara nasabah dan lembaga keuangan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk, seperti proses kredit yang berbelit-belit atau kurangnya komunikasi yang jelas, dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan bahkan menyebabkan nasabah berpindah ke lembaga lain yang dianggap lebih dapat diandalkan.

Kepercayaan dalam hubungan kredit juga dipengaruhi oleh pengalaman pribadi atau rekomendasi dari orang lain. Nasabah sering kali mencari informasi dari teman, keluarga, atau kolega sebelum memutuskan untuk mengajukan kredit di suatu lembaga keuangan.⁶² Jika banyak orang memberikan testimoni positif, maka kepercayaan terhadap lembaga tersebut akan semakin meningkat. Sebaliknya, ulasan negatif dapat membuat calon nasabah berpikir ulang sebelum mengambil keputusan.

Reputasi lembaga, transparansi informasi, kualitas layanan, dan rekomendasi dari pihak lain merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan dalam hubungan kredit. Lembaga keuangan yang ingin membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah perlu memastikan bahwa mereka selalu menjaga integritas, memberikan layanan terbaik, dan tetap transparan dalam semua aspek transaksi. Kepercayaan yang kuat tidak hanya meningkatkan loyalitas nasabah, tetapi juga berkontribusi pada stabilitas dan pertumbuhan sektor keuangan.

C. Strategi Membangun Hubungan Yang Berkelanjutan Antara Petugas Kredit dan Nasabah

Membangun hubungan yang berkelanjutan antara petugas kredit dan nasabah merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan serta mempertahankan loyalitas mereka. Hubungan yang baik tidak hanya mempermudah proses kredit, tetapi juga menciptakan kepercayaan yang lebih kuat antara lembaga keuangan dan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang efektif agar interaksi antara petugas kredit dan nasabah berlangsung harmonis dan saling menguntungkan.

⁶² Christine Moorman, Rohit Deshpandé, and Gerald Zaltman, “Factors Affecting Trust in Market Research Relationships,” *Journal of Marketing* 57, no. 1 (1993): 81–101, <https://doi.org/10.1177/002224299305700106>.

Komunikasi Interpersonal yang Efektif

Salah satu strategi utama adalah komunikasi interpersonal yang efektif. Petugas kredit harus mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabah. Penggunaan istilah teknis keuangan yang terlalu kompleks dapat membingungkan dan menimbulkan ketidakpastian bagi nasabah. Oleh karena itu, penting untuk menyesuaikan gaya komunikasi agar lebih sederhana, ramah, dan sesuai dengan latar belakang nasabah. Nasabah akan merasa lebih nyaman dalam memahami prosedur kredit dan tanggung jawab mereka.

Selain itu, membangun empati dan keterbukaan dalam komunikasi juga merupakan kunci dalam menjaga hubungan yang baik.⁶³ Petugas kredit harus mampu mendengarkan dengan baik setiap keluhan atau pertanyaan nasabah serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Sikap responsif dan perhatian terhadap kondisi finansial nasabah akan meningkatkan rasa percaya mereka terhadap lembaga keuangan, sehingga mereka lebih cenderung untuk tetap setia menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang.

Pemberian layanan yang konsisten dan profesional juga menjadi faktor penting dalam membangun hubungan berkelanjutan. Petugas kredit harus menunjukkan integritas dalam setiap interaksi, memastikan bahwa proses kredit berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Ketika nasabah merasa bahwa mereka diperlakukan dengan adil dan profesional, mereka akan lebih menghargai layanan yang diberikan dan tidak ragu untuk merekomendasikan lembaga keuangan kepada orang lain.

Yang terakhir, keterlibatan aktif nasabah dalam proses pengambilan keputusan kredit juga sangat penting untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Petugas kredit harus memberikan penjelasan yang komprehensif mengenai syarat, manfaat, serta risiko dari setiap opsi kredit yang tersedia. Dengan informasi yang jelas dan transparan, nasabah dapat membuat keputusan yang lebih tepat sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan finansial mereka.

⁶³ Joseph L. Chesebro, *Professional Communication at Work: Interpersonal Strategies for Career Success* (Oxfordshire: Routledge, Taylor & Francis, 2014).

Selain itu, membangun komunikasi dua arah memungkinkan nasabah untuk menyampaikan pertanyaan atau kekhawatiran mereka terkait proses kredit. Petugas kredit dapat mendorong diskusi terbuka dan memberikan solusi yang sesuai, sehingga nasabah merasa lebih percaya diri dalam mengambil keputusan. Keterlibatan aktif ini juga membantu mencegah kesalahpahaman serta meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan keuangan yang diberikan. Kepercayaan yang terjalin dari komunikasi yang terbuka dan edukasi yang memadai akan mendorong loyalitas nasabah serta memperkuat reputasi lembaga keuangan dalam jangka panjang.

Pengembangan Hubungan Jangka Panjang (Relationship Marketing)

Membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah merupakan strategi penting dalam dunia keuangan. Salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan strategi ini adalah kepercayaan. Kepercayaan dapat dibangun melalui kualitas pelayanan yang konsisten dan transparansi informasi. Nasabah yang merasa mendapatkan pelayanan yang jujur dan jelas cenderung lebih nyaman dalam berinteraksi dengan lembaga keuangan, sehingga meningkatkan loyalitas mereka.

Selain kepercayaan, personalisasi layanan juga berperan dalam memperkuat hubungan dengan nasabah. Setiap nasabah memiliki kebutuhan dan preferensi yang berbeda, sehingga layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik mereka akan meningkatkan kepuasan.⁶⁴ Dengan memahami kebutuhan individu, lembaga keuangan dapat memberikan solusi yang lebih relevan, yang pada akhirnya menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi nasabah.

Program loyalitas merupakan salah satu cara yang efektif untuk mempertahankan nasabah dan meningkatkan interaksi berkelanjutan. Melalui program ini, nasabah mendapatkan berbagai keuntungan seperti diskon, hadiah, atau penawaran eksklusif yang mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan lembaga keuangan. Program loyalitas tidak hanya meningkatkan retensi nasabah, tetapi juga memperkuat hubungan emosional antara nasabah dan lembaga keuangan.

⁶⁴ James G. Barnes, *Build Your Customer Strategy: A Guide to Creating Profitable Customer Relationships* (New Jersey: Wiley-Blackwell, 2006).

Penting bagi lembaga keuangan untuk terus melakukan inovasi dalam pengembangan hubungan dengan nasabah. Teknologi digital dapat dimanfaatkan untuk mempermudah komunikasi dan memberikan akses yang lebih fleksibel terhadap layanan keuangan. Aplikasi mobile banking, chatbot, dan layanan online lainnya dapat meningkatkan kenyamanan serta efektivitas interaksi antara nasabah dan petugas kredit.

Selain teknologi, interaksi langsung juga tetap menjadi faktor penting dalam membangun hubungan yang erat. Nasabah sering kali lebih percaya kepada petugas kredit yang dapat memberikan penjelasan secara langsung dan membantu mereka dalam pengambilan keputusan keuangan. Oleh karena itu, pelatihan bagi petugas kredit dalam keterampilan komunikasi dan layanan pelanggan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas interaksi.

Transparansi dalam kebijakan dan prosedur kredit juga harus menjadi perhatian utama. Nasabah harus mendapatkan informasi yang jelas mengenai persyaratan, biaya, dan risiko yang terkait dengan produk keuangan yang mereka gunakan.⁶⁵ Dengan demikian, mereka dapat membuat keputusan yang lebih matang dan menghindari potensi kesalahpahaman yang dapat merugikan kedua belah pihak.

Selain itu, membangun komunitas atau forum nasabah dapat menjadi strategi yang efektif dalam memperkuat hubungan. Dengan menciptakan ruang bagi nasabah untuk berbagi pengalaman dan memperoleh informasi, lembaga keuangan dapat meningkatkan keterlibatan mereka. Komunitas ini juga dapat berfungsi sebagai sarana untuk mendapatkan masukan dan memperbaiki layanan berdasarkan kebutuhan nyata nasabah.

Pada akhirnya, pengembangan hubungan berkelanjutan dalam sektor keuangan tidak hanya memberikan manfaat bagi nasabah tetapi juga bagi lembaga keuangan itu sendiri. Dengan membangun kepercayaan, menyesuaikan layanan, menerapkan program loyalitas, dan memanfaatkan teknologi serta interaksi langsung, lembaga keuangan dapat menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

⁶⁵ Dirk Bezemer et al., “Credit Policy and the ‘Debt Shift’ in Advanced Economies,” *Socio-Economic Review* 21, no. 1 (2023): 437–478, <https://doi.org/10.1093/ser/mwab041>.

Di era digital, penggunaan teknologi *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi strategi utama dalam meningkatkan hubungan dengan nasabah. CRM memungkinkan lembaga keuangan untuk mengelola data nasabah secara efektif, memantau interaksi, dan menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan individu. Dengan sistem yang terintegrasi, informasi mengenai riwayat transaksi, preferensi, dan kebiasaan nasabah dapat diakses dengan mudah, sehingga mempermudah dalam memberikan layanan yang lebih personal dan responsif.

Selain itu, CRM juga memungkinkan analisis data yang lebih detail untuk memahami preferensi dan perilaku nasabah. Dengan memanfaatkan data yang telah dikumpulkan, lembaga keuangan dapat memberikan rekomendasi produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.⁶⁶ Misalnya, jika seorang nasabah sering melakukan transaksi investasi, sistem CRM dapat merekomendasikan produk keuangan yang relevan, seperti reksa dana atau deposito dengan bunga kompetitif.

Keunggulan lain dari penggunaan teknologi dalam CRM adalah peningkatan efisiensi operasional. Dengan otomatisasi proses seperti pengingat jatuh tempo pembayaran, notifikasi promo, dan respons cepat terhadap pertanyaan nasabah, CRM membantu lembaga keuangan dalam mengurangi beban kerja manual dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Teknologi ini juga memungkinkan komunikasi yang lebih cepat dan akurat antara nasabah dan petugas kredit, sehingga memperkuat kepercayaan dalam hubungan kredit.⁶⁷

Selain pengelolaan data dan analisis perilaku, CRM juga berperan dalam meningkatkan pengalaman pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi. Dengan adanya fitur seperti chatbot berbasis AI, email otomatis, dan aplikasi mobile banking, nasabah dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan kapan saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Kemudahan akses ini tidak hanya meningkatkan

⁶⁶ Francis Buttle and Stan Maklan, *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies* (Oxfordshire: Routledge, Taylor & Francis, 2019).

⁶⁷ Ronald S. Swift, *Accelerating Customer Relationships: Using CRM and Relationship Technologies* (New Jersey: Prentice Hall Professional, 2001).

kenyamanan, tetapi juga memperkuat loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan.

Penggunaan teknologi dalam CRM menjadi elemen kunci dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Dengan pengelolaan data yang lebih terstruktur, analisis yang lebih akurat, dan otomatisasi layanan, lembaga keuangan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Penerapan CRM yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kinerja dan pertumbuhan lembaga keuangan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan. Salah satu aspek utama dalam pelayanan adalah responsivitas, yaitu kemampuan untuk merespons kebutuhan nasabah dengan cepat dan efisien.⁶⁸ Ketika nasabah merasa bahwa keluhan atau pertanyaan mereka ditangani dengan baik, mereka akan lebih percaya dan nyaman dalam menjalin hubungan jangka panjang dengan lembaga keuangan.

Selain responsivitas, kualitas produk yang ditawarkan juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Produk keuangan harus dirancang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah agar dapat memberikan manfaat maksimal.⁶⁹ Misalnya, kredit dengan suku bunga yang kompetitif dan fleksibilitas pembayaran dapat membantu nasabah mengelola keuangan mereka dengan lebih baik. Dengan memastikan bahwa produk yang ditawarkan memiliki nilai tambah, lembaga keuangan dapat mempertahankan loyalitas nasabah dan meningkatkan daya saing di pasar.

Selanjutnya, personalisasi layanan juga menjadi bagian dari kualitas pelayanan yang unggul.⁷⁰ Nasabah cenderung menghargai layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka, seperti rekomendasi produk berdasarkan riwayat transaksi atau diskusi

⁶⁸ Achmad Supriyanto, Bambang Budi Wiyono, and Burhanuddin Burhanuddin, “Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty of Bank Customers,” *Cogent Business & Management* 8, no. 1 (2021): 1–17, <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>.

⁶⁹ Qingji Zhou et al., “A Study on Factors Affecting Service Quality and Loyalty Intention in Mobile Banking,” *Journal of Retailing and Consumer Services* 60 (2021): 1–22, <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102424>.

⁷⁰ Zhou et al.

langsung dengan petugas keuangan mengenai strategi pengelolaan keuangan. Dengan memberikan perhatian lebih kepada setiap nasabah, lembaga keuangan dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih bermakna dan berkesan.

Selain itu, pelatihan bagi tenaga kerja di sektor keuangan juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Petugas yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik, pemahaman produk yang mendalam, serta empati dalam melayani nasabah akan memberikan pengalaman yang lebih positif. Dengan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, lembaga keuangan dapat memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah mencerminkan profesionalisme dan kredibilitas tinggi.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga berdampak positif pada reputasi dan keberlanjutan bisnis lembaga keuangan. Dengan mengutamakan responsivitas, kualitas produk, personalisasi layanan, serta peningkatan kompetensi tenaga kerja, lembaga keuangan dapat membangun hubungan yang lebih erat dengan nasabah dan menciptakan nilai jangka panjang bagi semua pihak yang terlibat.

Strategi Promosi Dan Edukasi

Strategi promosi dan edukasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman nasabah terhadap produk dan layanan keuangan. Promosi yang tepat dapat membantu lembaga keuangan menarik perhatian calon nasabah serta mempertahankan kepercayaan nasabah yang sudah ada.⁷¹ Dalam hal ini, metode seperti penjualan langsung dan publisitas menjadi alat yang efektif dalam menyampaikan informasi yang relevan dan menarik tentang produk keuangan yang ditawarkan.

Selain promosi, edukasi nasabah juga menjadi faktor krusial dalam membangun hubungan jangka panjang dengan mereka. Dengan memberikan pemahaman yang jelas tentang manfaat dan cara penggunaan produk kredit, lembaga keuangan dapat membantu

⁷¹ Sven Stumbauer, “De-Risking—The Process of ‘Risk Reduction’ That Actually Increased Risk,” in *The Next Wave of Global Anti-Money Laundering Enforcement* (Cham: Palgrave Macmillan, 2025), 109–126, https://doi.org/10.1007/978-3-031-05824-0_15.

nasabah dalam mengambil keputusan finansial yang lebih bijak. Edukasi ini dapat dilakukan melalui seminar, workshop, atau materi digital yang mudah diakses oleh nasabah.⁷²

Penyampaian edukasi yang baik tidak hanya meningkatkan pemahaman, tetapi juga membangun kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan. Ketika nasabah merasa mendapatkan informasi yang transparan dan bermanfaat, mereka akan lebih percaya dan cenderung menggunakan produk yang ditawarkan. Dengan demikian, edukasi tidak hanya menguntungkan nasabah, tetapi juga mendukung pertumbuhan bisnis lembaga keuangan.

Selain itu, pendekatan edukasi yang interaktif dan berbasis kebutuhan nasabah dapat meningkatkan efektivitas program ini. Misalnya, pelatihan mengenai pengelolaan kredit bagi pemilik usaha kecil dapat membantu mereka memanfaatkan pinjaman dengan lebih optimal. Dengan memahami bagaimana mengelola kredit dengan baik, risiko gagal bayar dapat diminimalkan, sehingga menguntungkan kedua belah pihak.

Kombinasi strategi promosi yang efektif dan edukasi secara simultan akan menciptakan hubungan yang lebih kuat antara lembaga keuangan dan nasabah. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman nasabah, lembaga keuangan tidak hanya memperluas jangkauan pasar, tetapi juga membangun reputasi yang positif serta kepercayaan jangka panjang dalam industri keuangan.

Tanggung jawab sosial perusahaan (Corporate Social Responsibility – CSR)

Tanggung jawab sosial perusahaan (Corporate Social Responsibility – CSR) menjadi salah satu strategi penting dalam membangun hubungan yang kuat antara lembaga keuangan dan masyarakat. Keterlibatan aktif dalam kegiatan sosial, terutama yang melibatkan nasabah dan komunitas setempat, dapat meningkatkan citra positif serta memperkuat kepercayaan terhadap bank.⁷³ Melalui program CSR, lembaga keuangan tidak hanya menunjukkan kepedulian terhadap

⁷² Nicola Del Sarto et al., “Digital Banking: How Social Media Is Shaping the Game,” *Qualitative Research in Financial Markets* 17, no. 2 (2024): 348–69, <https://doi.org/10.1108/QRFM-12-2023-0314>.

⁷³ Rui Coelho, Shital Jayantilal, and Joao J. Ferreira, “The Impact of Social Responsibility on Corporate Financial Performance: A Systematic Literature Review,” *Corporate Social Responsibility and Environmental Management* 30, no. 4 (2023): 1535–60, <https://doi.org/10.1002/csr.2446>.

kesejahteraan masyarakat, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih erat dengan para pemangku kepentingan.

Selain membangun citra positif, CSR juga dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi lembaga keuangan. Program sosial seperti edukasi keuangan, pemberdayaan usaha kecil, dan bantuan bagi kelompok rentan dapat membantu meningkatkan literasi keuangan serta mendorong inklusi keuangan.⁷⁴ Masyarakat yang lebih memahami produk dan layanan keuangan akan lebih mudah mengakses serta memanfaatkan fasilitas perbankan secara optimal, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

Implementasi CSR yang efektif juga dapat memperkuat keberlanjutan bisnis lembaga keuangan. Ketika masyarakat melihat bank sebagai institusi yang peduli terhadap kesejahteraan sosial, kepercayaan terhadap bank akan meningkat, sehingga memperbesar peluang pertumbuhan bisnis. Oleh karena itu, keterlibatan dalam kegiatan sosial tidak hanya menjadi tanggung jawab moral, tetapi juga strategi yang berkontribusi pada keberhasilan dan daya saing lembaga keuangan dalam jangka panjang.

⁷⁴ Asan Vernyuy Wirba, “Corporate Social Responsibility (CSR): The Role of Government in Promoting CSR,” *Journal of the Knowledge Economy* 15 (2024): 7428–7454, <https://doi.org/10.1007/s13132-023-01185-0>.

4.

Perilaku Nasabah dalam Pengajuan dan Pengelolaan Kredit

A. Faktor Sosial dan Psikologis dalam Keputusan Mengambil Kredit

Faktor Sosial

Faktor sosial memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan individu untuk mengambil kredit. Lingkungan sosial, termasuk keluarga, teman, dan komunitas, sering kali menjadi sumber informasi dan dukungan dalam proses pengambilan keputusan keuangan. Interaksi sosial ini tidak hanya membentuk persepsi seseorang terhadap kredit, tetapi juga memengaruhi tingkat kepercayaan mereka terhadap lembaga keuangan.

Salah satu aspek utama dari faktor sosial adalah pengaruh keluarga dan teman. Pengalaman positif anggota keluarga atau teman dalam menggunakan kredit dapat mendorong individu untuk mengambil keputusan yang serupa.⁷⁵ Jika seseorang melihat anggota keluarga berhasil memanfaatkan kredit untuk keperluan bisnis atau kebutuhan pribadi, mereka cenderung memiliki pandangan positif terhadap kredit sebagai alat keuangan yang bermanfaat. Sebaliknya, pengalaman negatif yang dialami oleh orang terdekat dapat membuat seseorang ragu atau takut untuk mengajukan kredit.

⁷⁵ Ramulu Bhukya and Justin Paul, "Social Influence Research in Consumer Behavior: What We Learned and What We Need to Learn? – A Hybrid Systematic Literature Review," *Journal of Business Research* 162 (2023): 113870, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113870>.

Selain itu, komunitas juga berperan dalam membentuk pola pikir individu terkait penggunaan kredit. Norma sosial yang berkembang di lingkungan masyarakat dapat memengaruhi persepsi tentang kredit. Di komunitas yang mendukung penggunaan kredit untuk pengembangan usaha atau kebutuhan mendesak, individu cenderung merasa lebih nyaman dalam mengambil kredit. Sebaliknya, jika komunitas memiliki pandangan negatif terhadap utang, individu mungkin akan merasa tertekan atau enggan menggunakan layanan kredit.

Interaksi sosial juga memberikan akses informasi mengenai produk kredit dan lembaga keuangan. Percakapan informal dalam lingkup keluarga, tempat kerja, atau komunitas dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang berbagai jenis kredit, suku bunga, dan syarat pembayaran.⁷⁶ Informasi ini membantu individu dalam membandingkan produk keuangan dan memilih kredit yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

Norma sosial memiliki peran penting dalam membentuk sikap individu terhadap kredit. Dalam beberapa komunitas, penggunaan kredit dianggap sebagai simbol kemajuan atau keberhasilan finansial. Orang yang mampu mengakses kredit untuk membeli rumah, kendaraan, atau membangun usaha sering kali dipandang sebagai individu yang memiliki stabilitas ekonomi. Norma ini mendorong individu untuk merasa lebih nyaman dalam mengambil kredit, karena mereka melihatnya sebagai bagian dari pencapaian sosial yang diakui oleh lingkungannya.

Sebaliknya, di komunitas lain, kredit dapat dianggap sebagai beban atau bahkan sesuatu yang harus dihindari. Masyarakat dengan nilai-nilai yang menekankan hidup sederhana dan bebas utang cenderung kurang terbuka terhadap penggunaan kredit. Norma sosial ini dapat menciptakan tekanan psikologis bagi individu yang membutuhkan kredit tetapi takut akan stigma negatif yang mungkin muncul. Oleh karena itu, norma sosial dapat mempengaruhi bukan hanya keputusan untuk mengambil kredit, tetapi juga bagaimana seseorang mengelola dan menggunakan kreditnya.

⁷⁶ Tarika Singh Sikarwar, “Social Influence and Individual Financial Behavior for Digital Banking: A Causal Study,” *International Journal of Accounting and Financial Reporting* 9, no. 4 (2019): 242–59, <https://doi.org/10.5296/ijafr.v9i4.15905>.

Selain norma sosial, media sosial juga memiliki pengaruh besar dalam keputusan mengambil kredit. Media sosial sering kali menampilkan gaya hidup yang berkaitan dengan konsumsi tinggi, seperti perjalanan mewah, gadget terbaru, atau barang-barang bermerek. Promosi yang dilakukan oleh influencer atau iklan digital dapat menciptakan dorongan bagi individu untuk menggunakan kredit demi memenuhi standar gaya hidup yang mereka lihat di media sosial.

Efek dari media sosial ini diperkuat dengan mudahnya akses ke kredit digital dan layanan keuangan berbasis aplikasi. Banyak platform menawarkan pinjaman instan atau metode pembayaran cicilan yang menarik bagi generasi muda yang ingin segera memiliki barang impian mereka. Namun, tanpa pemahaman yang baik tentang manajemen keuangan, keputusan ini bisa berdampak negatif, seperti terjebak dalam utang yang sulit dilunasi.

Pengalaman positif anggota keluarga atau teman, norma sosial, dan media sosial sama-sama memiliki peran dalam membentuk persepsi dan keputusan individu dalam mengambil kredit. Sementara norma sosial memberikan pengaruh berbasis nilai-nilai komunitas, media sosial menciptakan ekspektasi gaya hidup yang dapat mendorong penggunaan kredit. Oleh karena itu, edukasi keuangan menjadi penting untuk membantu individu mengambil keputusan yang lebih bijaksana dalam mengelola kredit mereka.

Faktor Psikologis

Faktor psikologis mencakup berbagai aspek internal individu yang mempengaruhi cara mereka memandang dan memutuskan untuk mengambil kredit. Aspek-aspek ini mencakup motivasi, persepsi risiko, emosi, serta pengalaman sebelumnya dengan kredit. Pemahaman terhadap faktor-faktor ini dapat membantu lembaga keuangan dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk menarik dan mempertahankan nasabah.

Salah satu faktor utama dalam keputusan mengambil kredit adalah motivasi. Seseorang yang memiliki kebutuhan mendesak untuk membeli barang atau jasa tertentu tetapi tidak memiliki dana tunai akan

lebih terdorong untuk mencari solusi pembiayaan.⁷⁷ Motivasi ini bisa berasal dari keinginan untuk meningkatkan kualitas hidup, seperti membeli rumah, kendaraan, atau membiayai pendidikan. Selain itu, adanya target atau impian tertentu, seperti memulai usaha sendiri, juga dapat menjadi pendorong utama dalam keputusan pengambilan kredit.

Persepsi terhadap risiko juga berperan penting dalam menentukan apakah seseorang akan mengambil kredit. Individu yang memandang risiko kredit sebagai rendah, misalnya karena mereka merasa yakin dapat membayar cicilan tepat waktu, akan lebih mudah mengambil keputusan untuk berutang. Sebaliknya, jika mereka melihat risiko tinggi, seperti kemungkinan gagal bayar atau suku bunga yang membebani, maka mereka akan lebih berhati-hati atau bahkan menghindari kredit sama sekali.

Selain persepsi risiko, emosi juga mempengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan kredit. Kepercayaan diri dapat mendorong seseorang untuk mengambil kredit dengan keyakinan bahwa mereka mampu mengelolanya dengan baik.⁷⁸ Di sisi lain, kecemasan tentang utang atau ketakutan akan gagal bayar dapat menghambat seseorang dalam membuat keputusan kredit. Emosi kepuasan juga sering muncul ketika seseorang berhasil memperoleh kredit, karena mereka merasa telah mencapai sesuatu yang diinginkan.

Pengalaman sebelumnya dengan kredit dapat membentuk sikap seseorang terhadap penggunaan kredit di masa depan. Jika seseorang pernah memiliki pengalaman positif, seperti berhasil melunasi pinjaman tanpa masalah, maka mereka cenderung lebih percaya diri dalam mengambil kredit berikutnya. Sebaliknya, pengalaman negatif, seperti kesulitan dalam pembayaran atau bunga yang terlalu tinggi, dapat membuat seseorang lebih skeptis atau bahkan enggan untuk mengambil kredit kembali.

Selain faktor individu, lingkungan sosial dan edukasi keuangan juga dapat mempengaruhi faktor psikologis dalam pengambilan kredit. Seseorang yang terbiasa dengan informasi keuangan yang baik dan

⁷⁷ Mehtap Özşahin, Senay Yurur, and Erman Coskun, “A Field Research to Identify Psychological Factors Influencing the Debt Repayment Behavior in Turkey,” *EMAJ Emerging Markets Journal* 8, no. 2 (2019): 26–33, <https://doi.org/10.5195/emaj.2018.156>.

⁷⁸ Akanksha Goel and Shailesh Rastogi, “Understanding the Impact of Borrowers’ Behavioural and Psychological Traits on Credit Default: Review and Conceptual Model,” *Review of Behavioral Finance* 15, no. 2 (2021): 205–23, <https://doi.org/10.1108/RBF-03-2021-0051>.

memiliki pemahaman yang kuat tentang manajemen utang akan lebih bijak dalam mengambil kredit. Sebaliknya, kurangnya pengetahuan tentang kredit dapat menyebabkan keputusan yang impulsif dan berisiko.

Oleh karena itu, lembaga keuangan perlu mempertimbangkan faktor psikologis ini dalam merancang produk dan layanan mereka. Memberikan edukasi keuangan kepada calon nasabah, transparansi mengenai risiko kredit, serta menciptakan pengalaman kredit yang positif dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap layanan kredit yang ditawarkan.

Faktor psikologis seperti motivasi, persepsi risiko, emosi, dan pengalaman sebelumnya memiliki dampak besar terhadap keputusan individu dalam mengambil kredit. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, baik individu maupun lembaga keuangan dapat mengambil langkah-langkah yang lebih cermat dalam mengelola kredit, sehingga menciptakan hubungan keuangan yang sehat dan berkelanjutan.

B. Pola Interaksi Nasabah dengan Lembaga Keuangan

Teknologi dan Inovasi

Teknologi dan inovasi telah membawa perubahan signifikan dalam sektor keuangan, terutama dalam meningkatkan interaksi antara lembaga keuangan dan nasabah. Salah satu inovasi utama adalah penggunaan *mobile banking*, yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan dengan lebih mudah dan efisien. Melalui aplikasi perbankan digital, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo tanpa harus datang langsung ke kantor bank.

Penelitian menunjukkan bahwa adopsi *mobile banking* berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah, terutama di daerah yang memiliki akses terbatas ke layanan perbankan tradisional.⁷⁹ Dengan adanya teknologi ini, nasabah yang tinggal di daerah terpencil

⁷⁹ Hela Ben Abdennabi, “M-Banking Adoption from the Developing Countries Perspective: A Mediated Model,” *Digital Business* 3, no. 2 (2023): 1–16, <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2023.100065>.

tetap dapat menikmati layanan keuangan tanpa hambatan geografis. Selain itu, fitur keamanan yang semakin canggih dalam aplikasi perbankan juga meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi secara digital.⁸⁰

Selain *mobile banking*, lembaga keuangan juga mengembangkan berbagai inovasi lain, seperti penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam layanan pelanggan dan sistem analisis data untuk memahami kebutuhan nasabah dengan lebih baik.⁸¹ Implementasi teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional bank, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih personal bagi nasabah. Dengan terus berkembangnya teknologi keuangan, lembaga keuangan perlu beradaptasi dan berinovasi agar tetap relevan serta mampu memenuhi kebutuhan nasabah di era digital.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan faktor utama dalam menjaga hubungan yang baik antara nasabah dan lembaga keuangan. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas produk dan layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka.⁸² Jika suatu lembaga keuangan mampu menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan serta layanan yang responsif dan ramah, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat.

Untuk mencapai kepuasan yang optimal, lembaga keuangan harus terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan produk. Ini bisa dilakukan melalui peningkatan layanan digital, pelayanan pelanggan yang lebih baik, serta kemudahan dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi. Selain itu, kebijakan yang transparan dan proses yang tidak berbelit-belit juga menjadi faktor

⁸⁰ Most Nilufa Khatun, Md Nazirul Islam Sarker, and Sandip Mitra, “Adoption of Mobile Banking to Promote Financial Inclusion among Rural Farming Community: Drivers and Satisfaction Level Perspective,” *Journal of Agriculture and Food Research* 18 (2024): 1–10, <https://doi.org/10.1016/j.jafr.2024.101448>.

⁸¹ Tomasi Mutya and Ilankadhir Mathiazhagan, “Mobile Banking Adoption: A Closer Look at the Role of Online Convenience Dimensions,” *International Journal of Business Science and Applied Management* 19, no. 1 (2024): 47–58, <https://doi.org/10.69864/ijbsam.19-1.182>.

⁸² Paulo Rita, Tiago Oliveira, and Almira Farisa, “The Impact of E-Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping,” *Heliyon* 5, no. 10 (2019): 1–14, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>.

penting yang dapat meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan nasabah.

Kepuasan nasabah yang tinggi tidak hanya berdampak pada loyalitas mereka terhadap lembaga keuangan, tetapi juga berkontribusi pada citra positif lembaga tersebut. Nasabah yang puas cenderung merekomendasikan layanan yang mereka gunakan kepada orang lain, yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah pelanggan baru. Oleh karena itu, strategi yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan pemahaman terhadap kebutuhan nasabah menjadi kunci dalam menjaga hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Kepercayaan dan Ekuitas Merek

Kepercayaan dan ekuitas merek memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang solid antara lembaga keuangan dan nasabah. Meskipun kesadaran merek tidak selalu berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan nasabah, citra positif yang konsisten dapat memperkuat kepercayaan mereka. Nasabah cenderung lebih loyal kepada lembaga yang menunjukkan transparansi, profesionalisme, dan layanan yang dapat diandalkan.

Dalam konteks lembaga keuangan syariah, prinsip-prinsip syariah menjadi elemen utama dalam membangun kepercayaan. Kejelasan dalam sistem pembiayaan, kepatuhan terhadap hukum Islam, serta komitmen terhadap keadilan dan transparansi menjadi faktor pembeda dari lembaga keuangan konvensional. Dengan mengedepankan nilai-nilai etis dan kepatuhan syariah, lembaga keuangan syariah dapat menarik segmen nasabah yang mengutamakan aspek moral dan religius dalam layanan keuangan mereka.

Membangun ekuitas merek yang kuat memerlukan konsistensi dalam memberikan layanan berkualitas serta menjaga komunikasi yang efektif dengan nasabah.⁸³ Lembaga keuangan yang berhasil menciptakan kepercayaan tidak hanya mempertahankan loyalitas nasabah, tetapi juga meningkatkan reputasi mereka di pasar. Oleh karena itu, investasi dalam strategi pemasaran, peningkatan kualitas

⁸³ Ian Zulfikar, "Building a Strong Brand: Marketing Strategy to Increase Brand Awareness and Consumer Loyalty," *Neo Journal of Economy and Social Humanities* 1, no. 4 (2023): 280–84, <https://doi.org/10.56403/nejesh.v1i4.79>.

layanan, dan transparansi operasional menjadi langkah penting dalam membangun ekuitas merek yang berkelanjutan.

Kerjasama dan Program Pembiayaan

Kerjasama antar lembaga keuangan menjadi strategi penting dalam meningkatkan akses pembiayaan bagi berbagai segmen masyarakat. Lembaga keuangan sering menjalin kemitraan dengan institusi lain guna memperluas jangkauan layanan keuangan mereka.⁸⁴ Salah satu contohnya adalah *Linkage* Program yang diterapkan oleh bank syariah dan lembaga keuangan mikro (LKM) syariah. Program ini memanfaatkan berbagai skema pembiayaan seperti *mudharabah*, murabahah, dan ijarah, yang memungkinkan usaha mikro dan kecil mendapatkan akses modal dengan prinsip syariah yang transparan dan adil.

Program pembiayaan berbasis kerjasama ini memberikan manfaat ganda, baik bagi lembaga keuangan maupun bagi pelaku usaha. Dengan adanya kemitraan ini, lembaga keuangan dapat menyalurkan dana dengan lebih efektif melalui LKM yang lebih dekat dengan masyarakat dan memahami kebutuhan mereka secara lebih mendalam. Di sisi lain, usaha mikro dan kecil memperoleh sumber pendanaan yang lebih fleksibel dan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing mereka di pasar.

Selain meningkatkan akses keuangan, program-program ini juga berkontribusi terhadap inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi lokal. Dengan semakin luasnya jangkauan pembiayaan, lebih banyak individu dan usaha kecil dapat berkembang, menciptakan lapangan kerja, dan memperkuat stabilitas ekonomi di berbagai daerah. Oleh karena itu, kolaborasi antara lembaga keuangan menjadi langkah strategis dalam mendukung ekosistem keuangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

⁸⁴ Robyn Clark, James Reed, and Terry Sunderland, “Bridging Funding Gaps for Climate and Sustainable Development: Pitfalls, Progress and Potential of Private Finance,” *Land Use Policy* 71 (2018): 335–46, <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2017.12.013>.

Keberlanjutan dan Pengembangan Lembaga Keuangan Mikro

Keberlanjutan lembaga keuangan mikro (LKM) memainkan peran penting dalam menjaga akses pembiayaan yang berkelanjutan bagi masyarakat, terutama bagi kelompok yang tidak terjangkau oleh lembaga keuangan konvensional. Keberlanjutan ini dapat dicapai melalui manajemen organisasi yang baik, di mana struktur kelembagaan yang kuat dan tata kelola yang transparan menjadi kunci utama dalam menjaga operasional yang efisien.⁸⁵ Selain itu, skema pembiayaan yang efektif, seperti sistem kredit dengan syarat yang fleksibel dan berbasis pada kebutuhan nasabah, juga berkontribusi dalam mempertahankan keberlanjutan LKM.

Selain faktor internal, persepsi positif nasabah terhadap layanan yang diberikan juga menjadi elemen krusial dalam mendukung kelangsungan LKM. Ketika nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan, tingkat kepercayaan terhadap LKM meningkat, sehingga mendorong partisipasi yang lebih besar dalam penggunaan produk keuangan mikro. Kepercayaan ini tidak hanya membantu mempertahankan hubungan jangka panjang antara LKM dan nasabah, tetapi juga memperluas jangkauan layanan kepada lebih banyak masyarakat yang membutuhkan akses pembiayaan.

Dalam jangka panjang, pengembangan LKM harus didukung dengan inovasi dan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi, seperti digitalisasi layanan keuangan, dapat meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses pengajuan serta pencairan kredit. Dengan pendekatan yang holistik, LKM dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif bagi perekonomian lokal, sekaligus memperkuat inklusi keuangan di berbagai lapisan masyarakat.

Penggunaan Data Mining dan Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi informasi, khususnya data mining, telah menjadi bagian integral dalam operasional lembaga keuangan. Dengan menganalisis data historis nasabah, lembaga keuangan dapat

⁸⁵ Ariodillah Hidayat, Suhel Suhel, and Mardalena Mardalena, “Sustainability of Microfinance Institutions: An Analysis of Influencing Factor in South Sumatra Province,” *Jurnal Ekonomi Pembangunan* 21, no. 1 (2023): 13–24, <https://doi.org/10.29259/jep.v21i1.19573>.

memprediksi kelayakan pinjaman secara lebih akurat dan strategis. Proses ini memungkinkan evaluasi risiko yang lebih efektif, sehingga keputusan kredit dapat diambil berdasarkan pola pembayaran, riwayat transaksi, serta faktor ekonomi lainnya.⁸⁶

Selain itu, teknologi informasi juga berperan dalam meningkatkan keamanan dan transparansi dalam transaksi keuangan. Salah satu aplikasinya adalah dalam mendeteksi aktivitas pencucian uang dengan memantau pola transaksi yang mencurigakan.⁸⁷ Dengan sistem berbasis algoritma dan kecerdasan buatan, lembaga keuangan dapat mengidentifikasi anomali dalam transaksi yang berpotensi melanggar regulasi atau terindikasi sebagai aktivitas ilegal.

Integrasi teknologi dalam sistem keuangan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat kepercayaan nasabah terhadap keamanan transaksi mereka. Dengan sistem yang lebih canggih dan berbasis data, lembaga keuangan dapat memberikan layanan yang lebih responsif, aman, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sekaligus meminimalkan risiko yang dapat merugikan institusi maupun pengguna layanan keuangan.

C. Pengaruh Jaringan Sosial terhadap Akses Kredit

Jaringan sosial memainkan peran penting dalam memfasilitasi akses kredit bagi individu dan bisnis. Melalui hubungan sosial yang kuat, seseorang dapat memperoleh informasi berharga mengenai sumber kredit yang tersedia, prosedur pengajuan, serta kebijakan lembaga keuangan. Jaringan sosial berkontribusi dalam mempercepat dan mempermudah akses terhadap layanan keuangan.

Salah satu cara jaringan sosial berpengaruh adalah melalui penyebarluasan informasi dan referensi. Individu yang tergabung dalam komunitas tertentu sering kali mendapatkan informasi yang lebih akurat dan terpercaya tentang opsi kredit yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, pengalaman orang lain dalam menggunakan layanan

⁸⁶ Fotis Kitsios, Ioannis Giatsidis, and Maria Kamariotou, “Digital Transformation and Strategy in the Banking Sector: Evaluating the Acceptance Rate of E-Services,” *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7, no. 3 (2021): 1–14, <https://doi.org/10.3390/joitmc7030204>.

⁸⁷ Ceren Uzar, “The Usage of Data Mining Technology in Financial Information System,” *International Journal of Finance & Banking Studies* 3, no. 1 (2014): 51–61, <https://doi.org/10.20525/ijfbs.v3i168>.

kredit dapat menjadi referensi yang membantu calon peminjam dalam menentukan pilihan terbaik.

Referensi dari anggota jaringan sosial juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan antara peminjam dan lembaga keuangan. Ketika seseorang mendapatkan rekomendasi dari individu yang telah sukses mengakses kredit dan melunasinya tepat waktu, maka pihak pemberi kredit lebih cenderung mempertimbangkan pengajuan pinjaman dengan lebih positif.⁸⁸ Hal ini mengurangi ketidakpastian dan memperlancar proses persetujuan kredit.

Selain itu, dalam beberapa kasus, jaringan sosial dapat berfungsi sebagai bentuk kolateral sosial. Artinya, reputasi dan kepercayaan dalam komunitas dapat dijadikan sebagai jaminan tidak resmi untuk mendapatkan kredit. Lembaga keuangan atau pemberi pinjaman dapat menilai kredibilitas seseorang berdasarkan hubungan sosial dan tingkat kepercayaan yang dimiliki dalam komunitasnya.

Kolateral sosial ini menjadi sangat penting terutama dalam komunitas yang mengandalkan modal sosial sebagai bentuk kepercayaan. Dalam sistem kredit berbasis komunitas, individu dengan rekam jejak baik dalam kelompok sosialnya lebih mungkin mendapatkan pinjaman tanpa memerlukan jaminan fisik seperti aset atau properti. Ini menunjukkan bagaimana jaringan sosial dapat menjadi faktor kunci dalam akses terhadap keuangan.

Jaringan sosial juga berperan dalam memberikan akses ke sumber daya tambahan. Misalnya, seseorang yang memiliki jaringan sosial yang luas dapat memperoleh informasi tentang kebijakan kredit yang lebih fleksibel atau lembaga keuangan alternatif yang mungkin menawarkan suku bunga lebih rendah. Dengan demikian, jaringan sosial membantu individu dan bisnis dalam menemukan solusi keuangan yang lebih menguntungkan.

Selain akses ke informasi, jaringan sosial juga dapat berfungsi sebagai bentuk mediasi risiko dalam sistem kredit. Dalam komunitas yang memiliki hubungan erat, anggota jaringan sering kali saling mengawasi dan memastikan bahwa peminjam memenuhi

⁸⁸ Pin Luarn, Jen-Chieh Yang, and Yu-Ping Chiu, "The Network Effect on Information Dissemination on Social Network Sites," *Computers in Human Behavior* 37 (2014): 1–8, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.04.019>.

kewajibannya. Ini menciptakan lingkungan di mana tekanan sosial dapat mendorong kepatuhan terhadap pembayaran kredit.

Ketika peminjam merasa bertanggung jawab terhadap komunitasnya, mereka cenderung lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban finansial. Hal ini mengurangi risiko gagal bayar bagi lembaga keuangan dan meningkatkan stabilitas sistem kredit secara keseluruhan. Dengan demikian, jaringan sosial tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga bagi pemberi pinjaman.

Lebih jauh lagi, keberadaan jaringan sosial yang kuat dapat membantu dalam negosiasi syarat kredit yang lebih baik. Individu atau kelompok yang memiliki hubungan baik dengan lembaga keuangan sering kali dapat mengakses pinjaman dengan kondisi yang lebih menguntungkan, seperti suku bunga lebih rendah atau tenor yang lebih panjang. Hal ini membuktikan bahwa koneksi sosial dapat berperan dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi.

Jaringan sosial memiliki dampak signifikan dalam memfasilitasi akses kredit dan mengelola risiko kredit. Dengan memberikan informasi, referensi, kolateral sosial, akses ke sumber daya tambahan, serta mediasi risiko, jaringan sosial menjadi elemen kunci dalam sistem keuangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, memperkuat modal sosial dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan aksesibilitas kredit bagi individu dan bisnis.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa jaringan sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap akses kredit.⁸⁹ Jaringan sosial tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai perantara dalam memperoleh akses keuangan yang lebih luas. Individu atau kelompok yang memiliki koneksi sosial yang kuat cenderung lebih mudah mendapatkan dukungan dalam pengajuan kredit, baik melalui rekomendasi maupun berbagi informasi mengenai peluang keuangan yang tersedia.

⁸⁹ Luarn, Yang, and Chiu; Jing Huang, “An Information Dissemination Strategy in Social Networks Based on Graph and Content Analysis,” *Egyptian Informatics Journal* 29 (2025): 1–15, <https://doi.org/10.1016/j.eij.2024.100563>; Chien-Wen Shen and Chin-Jin Kuo, “Analysis of Social Influence and Information Dissemination in Social Media: The Case of Twitter,” in *Computer Information Systems and Industrial Management: 13th IFIP TC 8 International Conference, CISIM 2014, Ho Chi Minh City, Vietnam, November 5–7, 2014, Proceedings*, ed. Khalid Saeed and Václav Snášel (Berlin: Springer, 2014), 526–534, https://doi.org/10.1007/978-3-662-45237-0_48.

Studi di Indonesia menemukan bahwa kepemilikan rumah dan jaringan sosial memiliki hubungan yang erat dalam meningkatkan akses kredit usaha. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa sekitar 37% hubungan antara kepemilikan rumah dan akses kredit dimediasi oleh jaringan sosial.⁹⁰ Artinya, individu yang memiliki rumah cenderung memiliki jaringan sosial yang lebih luas, yang kemudian membantu mereka dalam mendapatkan kredit usaha melalui rekomendasi dan informasi dari komunitas mereka.

Selain di sektor usaha, jaringan sosial juga memainkan peran penting dalam transformasi ekonomi masyarakat. Contohnya, penelitian mengenai transformasi masyarakat nelayan di Desa Suradadi menunjukkan bahwa jaringan sosial memfasilitasi akses ke informasi dan peluang kerja.⁹¹ Dengan adanya koneksi sosial yang baik, masyarakat nelayan lebih mudah mendapatkan informasi mengenai peluang usaha, bantuan keuangan, serta inovasi dalam sistem kerja mereka, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan ekonomi komunitas tersebut.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa jaringan sosial bukan hanya sekadar hubungan antarindividu, tetapi juga merupakan aset yang dapat meningkatkan akses terhadap sumber daya keuangan dan ekonomi. Oleh karena itu, membangun dan memperkuat jaringan sosial menjadi salah satu strategi yang dapat membantu individu dan kelompok dalam meningkatkan akses ke kredit serta memperbaiki kondisi ekonomi mereka secara keseluruhan.

Dalam praktiknya, membangun dan memelihara jaringan sosial yang kuat dapat membantu individu dan bisnis dalam mengakses kredit dengan lebih mudah. Jaringan sosial yang baik memungkinkan seseorang untuk mendapatkan informasi mengenai peluang kredit, memahami persyaratan yang diperlukan, serta mendapatkan rekomendasi dari pihak yang telah memiliki pengalaman dalam mengakses pembiayaan. Oleh karena itu, strategi yang tepat dalam

⁹⁰ Delly Maulana, "Efektivitas Program Pemberdayaan Ekonomi Dalam Meningkatkan Kondisi Ekonomi Kaum Perempuan Miskin: Studi Kasus Unit Pelaksana Teknis Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Kota Cilegon" (Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 2009), <http://etd.repository.ugm.ac.id/pelitian/detail/43731>.

⁹¹ Novi Dwi Harini, "Dari Miyang Ke Longlenan : Pengaruh Jaringan Sosial Pada Transformasi Masyarakat Nelayan," *Komunitas: International Journal of Indonesian Society and Culture* 4, no. 2 (2012): 178–90, <https://doi.org/10.15294/komunitas.v4i2.2413>.

membangun jaringan sosial menjadi faktor penting dalam mempermudah akses ke sumber pendanaan.

Salah satu strategi utama adalah membangun hubungan dengan lembaga keuangan dan komunitas bisnis. Koneksi yang baik dengan bank, koperasi, atau lembaga keuangan mikro dapat membantu individu atau usaha kecil mendapatkan akses informasi yang lebih luas terkait skema kredit yang tersedia. Selain itu, terlibat dalam komunitas bisnis juga memberikan kesempatan untuk berbagi pengalaman dan mendapatkan wawasan baru mengenai strategi keuangan yang lebih efektif.

Selain membangun hubungan, mengembangkan reputasi yang baik dalam komunitas juga menjadi faktor penting dalam memperluas akses ke kredit. Individu atau bisnis yang memiliki rekam jejak yang baik dalam menjalankan komitmen keuangan akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari lembaga keuangan maupun rekan bisnis. Reputasi yang baik dapat meningkatkan kemungkinan mendapatkan rekomendasi atau dukungan dari jaringan sosial dalam proses pengajuan kredit.

Di era digital, penggunaan teknologi menjadi alat yang efektif dalam memperluas jaringan sosial dan meningkatkan visibilitas bisnis atau proyek. Media sosial, platform bisnis digital, serta aplikasi keuangan dapat digunakan untuk membangun koneksi dengan lebih banyak pihak. Dengan memanfaatkan teknologi, individu dan bisnis dapat lebih mudah mempromosikan diri mereka serta membangun kredibilitas yang lebih luas dalam komunitas keuangan.

Selain memperluas jaringan sosial, keterlibatan dalam forum diskusi, seminar, atau pelatihan terkait keuangan juga dapat memberikan manfaat besar. Melalui aktivitas ini, individu dapat bertemu dengan pakar keuangan, mendapatkan pemahaman lebih dalam mengenai strategi kredit, serta membangun koneksi dengan pihak-pihak yang dapat membantu dalam memperoleh pembiayaan. Partisipasi aktif dalam komunitas profesional juga dapat meningkatkan peluang mendapatkan dukungan dari sesama anggota.

Keberlanjutan dalam membangun jaringan sosial juga memerlukan komitmen jangka panjang. Memelihara hubungan baik dengan lembaga keuangan, komunitas bisnis, serta individu yang

berpengaruh dalam dunia keuangan harus dilakukan secara konsisten. Hal ini tidak hanya memberikan manfaat dalam hal akses kredit, tetapi juga membuka peluang baru dalam pengembangan bisnis atau proyek ke depan.

Jaringan sosial yang kuat, reputasi yang baik, pemanfaatan teknologi, serta keterlibatan aktif dalam komunitas menjadi kunci utama dalam membangun hubungan yang dapat mendukung kelangsungan usaha dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

5.

Modal Sosial dan Kepatuhan Nasabah terhadap Pengembalian Kredit

A. Hubungan antara Kepercayaan dan Tingkat Pengembalian Kredit

Kepercayaan dalam konteks keuangan merujuk pada keyakinan bahwa pihak yang memberikan kredit akan menerima kembali pinjaman sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Kepercayaan ini merupakan elemen fundamental dalam sistem keuangan, karena mempengaruhi keputusan pemberian kredit dan hubungan antara kreditur serta debitur. Tanpa kepercayaan, lembaga keuangan akan lebih berhati-hati dalam menyalurkan dana, yang dapat menghambat akses kredit bagi individu maupun bisnis.

Kepercayaan dalam transaksi keuangan dibangun melalui berbagai faktor, seperti reputasi, integritas, dan kinerja historis peminjam. Peminjam yang memiliki rekam jejak yang baik dalam membayar cicilan tepat waktu akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari lembaga keuangan. Sebaliknya, jika seseorang atau sebuah perusahaan memiliki riwayat keterlambatan atau gagal bayar, maka kepercayaan dari pihak pemberi pinjaman akan berkurang, yang pada akhirnya dapat menghambat akses mereka ke fasilitas kredit di masa mendatang.

Salah satu indikator penting dalam menilai kepercayaan dalam kredit adalah tingkat pengembalian kredit. Tingkat ini menunjukkan -

persentase kredit yang berhasil dikembalikan oleh peminjam sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Semakin tinggi tingkat pengembalian kredit, semakin kecil risiko yang ditanggung oleh pemberi kredit, sehingga mereka lebih terdorong untuk memberikan pembiayaan di masa depan. Oleh karena itu, tingkat pengembalian kredit menjadi salah satu faktor utama dalam menilai kesehatan keuangan suatu lembaga keuangan atau program kredit tertentu.

Tingkat pengembalian kredit juga berkaitan erat dengan stabilitas ekonomi dan kebijakan keuangan suatu negara. Dalam kondisi ekonomi yang stabil, peminjam lebih mungkin untuk mengembalikan pinjaman mereka tepat waktu, sementara dalam situasi ekonomi yang sulit, risiko gagal bayar cenderung meningkat.⁹² Oleh karena itu, lembaga keuangan sering menerapkan strategi mitigasi risiko, seperti analisis kelayakan kredit yang ketat dan diversifikasi portofolio pinjaman, guna menjaga tingkat pengembalian yang optimal.

Hubungan antara kepercayaan dan tingkat pengembalian kredit sangat erat, karena kepercayaan yang tinggi dari pemberi kredit terhadap peminjam dapat meningkatkan kemungkinan pengembalian kredit yang sukses. Kepercayaan ini tidak hanya memengaruhi keputusan pemberian pinjaman tetapi juga menentukan bagaimana peminjam menjalankan kewajibannya dalam membayar cicilan tepat waktu.⁹³ Semakin tinggi tingkat kepercayaan, semakin besar peluang peminjam untuk mendapatkan akses kredit dengan syarat yang lebih menguntungkan.

Salah satu alasan utama mengapa kepercayaan berpengaruh pada tingkat pengembalian kredit adalah kualitas kredit. Pemberi kredit yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap peminjam akan lebih selektif dalam memberikan kredit kepada mereka yang memiliki rekam jejak keuangan yang baik. Dengan demikian, risiko terjadinya kredit macet dapat diminimalkan, karena peminjam yang dipilih cenderung lebih bertanggung jawab dan mampu memenuhi kewajibannya.

⁹² Xavier Giné and Dean S. Karlan, “Group Versus Individual Liability: Short and Long Term Evidence from Philippine Microcredit Lending Groups,” *Journal of Development Economics* 107 (2014): 65–83, <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2013.11.003>.

⁹³ Moh'd Al-Azzam, Christopher F. Parmeter, and Sudipta Sarangi, “On The Complex Relationship Between Different Aspects of Social Capital and Group Loan Repayment,” *Economic Modelling* 90 (2020): 92–107, <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2020.04.027>.

Selain itu, kepercayaan juga berperan dalam membangun komitmen peminjam. Ketika seseorang merasa dipercaya oleh lembaga keuangan atau pemberi kredit, mereka lebih terdorong untuk menunjukkan rasa tanggung jawab dengan melakukan pembayaran sesuai jadwal. Kepercayaan menciptakan ikatan moral yang membuat peminjam merasa memiliki kewajiban untuk menjaga reputasi baik mereka, sehingga meningkatkan disiplin dalam membayar cicilan.

Kepercayaan yang tinggi juga memperkuat kualitas hubungan antara pemberi dan peminjam kredit. Hubungan yang baik memungkinkan komunikasi yang lebih terbuka dan efektif, sehingga jika ada kendala dalam pembayaran, peminjam lebih cenderung untuk mencari solusi bersama dengan pemberi kredit.⁹⁴ Hal ini dapat mencakup restrukturisasi pinjaman, pemberian tenggat waktu tambahan, atau opsi pembayaran lainnya yang mencegah peminjam mengalami gagal bayar.

Selain manfaat langsung terhadap pembayaran kredit, kepercayaan juga menciptakan ekosistem keuangan yang lebih sehat. Dalam lingkungan di mana kepercayaan antara peminjam dan pemberi kredit tinggi, lembaga keuangan lebih berani menyalurkan kredit kepada lebih banyak individu dan bisnis. Ini pada akhirnya berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, karena akses pembiayaan yang lebih luas dapat mendorong investasi dan konsumsi.

Di sisi lain, rendahnya tingkat kepercayaan dapat berdampak negatif terhadap tingkat pengembalian kredit. Jika pemberi kredit merasa ragu terhadap kemampuan atau niat peminjam untuk membayar, mereka mungkin menetapkan suku bunga yang lebih tinggi atau menerapkan persyaratan yang lebih ketat.⁹⁵ Hal ini bisa membebani peminjam, meningkatkan risiko gagal bayar, dan menciptakan lingkaran negatif yang semakin memperburuk kepercayaan dalam sistem keuangan.

Membangun dan mempertahankan kepercayaan dalam sistem kredit sangat penting untuk memastikan kelancaran pengembalian

⁹⁴ Marie Godquin, “Microfinance Repayment Performance in Bangladesh: How to Improve the Allocation of Loans by MFIs,” *World Development* 32, no. 11 (2004): 1909–26, <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2004.05.011>.

⁹⁵ Niels Hermes, Robert Lensink, and Habteab T. Mehrteab, “Peer Monitoring, Social Ties and Moral Hazard in Group Lending Programs: Evidence from Eritrea,” *World Development* 33, no. 1 (2005): 149–69, <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2004.09.001>.

kredit dan menjaga stabilitas sektor keuangan. Baik peminjam maupun pemberi kredit harus berupaya menjaga transparansi, komunikasi yang baik, dan rekam jejak yang positif agar kepercayaan tetap terjaga, sehingga menciptakan hubungan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Kepercayaan dan tingkat pengembalian kredit dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berperan dalam menentukan sejauh mana peminjam mampu dan mau memenuhi kewajibannya. Salah satu faktor utama adalah pendidikan dan pemahaman tentang kredit. Individu dengan pendidikan formal yang baik cenderung memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai mekanisme kredit, termasuk suku bunga, jangka waktu pembayaran, dan konsekuensi keterlambatan.⁹⁶ Pemahaman ini memungkinkan mereka untuk mengelola kredit dengan lebih bijak, sehingga meningkatkan peluang pengembalian kredit yang tepat waktu.

Selain pendidikan, pendapatan dan stabilitas finansial juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pemberi kredit. Peminjam yang memiliki penghasilan stabil lebih cenderung dianggap mampu mengembalikan kredit sesuai kesepakatan. Stabilitas finansial memberikan kepastian bagi lembaga keuangan bahwa peminjam memiliki sumber daya yang cukup untuk memenuhi kewajiban cicilan, sehingga mengurangi risiko gagal bayar.⁹⁷ Oleh karena itu, banyak pemberi kredit yang mempertimbangkan status pekerjaan dan sumber pendapatan sebelum menyetujui pinjaman.

Faktor lain yang turut mempengaruhi kepercayaan adalah reputasi dan riwayat kredit peminjam. Peminjam dengan rekam jejak kredit yang baik cenderung lebih mudah mendapatkan kredit baru, karena mereka telah membuktikan kemampuan dan disiplin dalam membayar cicilan sebelumnya. Sebaliknya, riwayat kredit yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan mengakibatkan pemberi kredit menerapkan syarat yang lebih ketat atau suku bunga yang lebih tinggi.

⁹⁶ Andrew T. Levin and John C. Williams, “Robust Monetary Policy with Competing Reference Models,” *Journal of Monetary Economics* 50, no. 5 (2003): 945–75, [https://doi.org/10.1016/S0304-3932\(03\)00059-X](https://doi.org/10.1016/S0304-3932(03)00059-X).

⁹⁷ Manohar Sharma and Manfred Zeller, “Repayment Performance in Group-Based Credit Programs in Bangladesh: An Empirical Analysis,” *World Development* 25, no. 10 (1997): 1731–42, [https://doi.org/10.1016/S0305-750X\(97\)00063-6](https://doi.org/10.1016/S0305-750X(97)00063-6).

Selain faktor individu, kondisi ekonomi dan kebijakan lembaga keuangan juga mempengaruhi kepercayaan dan pengembalian kredit. Dalam kondisi ekonomi yang stabil, peminjam lebih mungkin untuk memiliki pendapatan yang konsisten dan mampu mengelola kredit dengan baik. Sebaliknya, dalam situasi ekonomi yang tidak menentu, bahkan peminjam yang awalnya dianggap layak bisa mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban kredit mereka. Oleh karena itu, lembaga keuangan sering menyesuaikan kebijakan kredit berdasarkan kondisi ekonomi yang sedang berlangsung.

Faktor sosial dan budaya juga turut berperan dalam membentuk perilaku peminjam dalam mengelola kredit. Dalam masyarakat dengan norma sosial yang menekankan tanggung jawab finansial dan reputasi, peminjam cenderung lebih berhati-hati dalam menggunakan kredit dan berusaha untuk tidak menunggak pembayaran. Sebaliknya, di lingkungan yang kurang memperhatikan disiplin finansial, tingkat kepercayaan terhadap peminjam mungkin lebih rendah, sehingga mempengaruhi kebijakan pemberian kredit. Peminjam dapat meningkatkan pemahaman finansial dan menjaga reputasi kredit yang baik, sementara lembaga keuangan dapat menyesuaikan kebijakan mereka agar lebih responsif terhadap kondisi ekonomi dan karakteristik peminjam.

Kepercayaan yang tinggi memiliki dampak signifikan tidak hanya pada tingkat pengembalian kredit, tetapi juga pada kinerja keuangan lembaga keuangan secara keseluruhan. Ketika kepercayaan antara pemberi dan penerima kredit terjalin dengan baik, risiko kredit dapat diminimalkan, sehingga mengurangi kemungkinan kredit macet. Dengan demikian, lembaga keuangan dapat lebih efektif dalam menyalurkan kredit kepada peminjam yang benar-benar layak, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional dan stabilitas keuangan.

Selain itu, kepercayaan yang kuat memungkinkan lembaga keuangan untuk meningkatkan profitabilitas. Dengan tingkat risiko yang lebih rendah, mereka dapat menekan biaya terkait penagihan dan pencadangan kredit bermasalah. Selain itu, kepercayaan yang tinggi juga dapat memperkuat loyalitas nasabah, mendorong lebih banyak transaksi keuangan, dan memperluas pangsa pasar. Semua faktor ini

berkontribusi pada pertumbuhan keuangan yang lebih berkelanjutan bagi lembaga keuangan.

Untuk meningkatkan kepercayaan dan tingkat pengembalian kredit, beberapa strategi dapat diterapkan oleh lembaga keuangan. Salah satu strategi utama adalah meningkatkan transparansi dalam proses pemberian kredit. Dengan memastikan bahwa seluruh informasi mengenai persyaratan, bunga, dan kebijakan kredit disampaikan dengan jelas, peminjam akan merasa lebih yakin dan percaya terhadap lembaga keuangan. Komunikasi yang terbuka dan jujur juga dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan peminjam.

Selain transparansi, pendidikan kredit juga berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kemampuan peminjam untuk mengelola kredit dengan baik. Lembaga keuangan dapat menyelenggarakan program edukasi yang memberikan pemahaman tentang manajemen keuangan, pentingnya pembayaran tepat waktu, serta risiko kredit yang tidak dikelola dengan baik. Dengan edukasi yang memadai, peminjam akan lebih siap dalam mengelola kewajiban keuangan mereka, sehingga meningkatkan tingkat pengembalian kredit.

Strategi lain yang dapat diterapkan adalah pengembangan hubungan langsung antara lembaga keuangan dan peminjam. Interaksi yang lebih personal dapat menciptakan rasa kepercayaan yang lebih kuat dan meningkatkan komitmen peminjam dalam memenuhi kewajibannya. Hubungan yang baik juga dapat membuka jalur komunikasi yang lebih lancar, memungkinkan peminjam untuk mengajukan pertanyaan atau mendiskusikan kendala keuangan mereka sebelum terjadi keterlambatan pembayaran.

Selain itu, penerapan teknologi dalam pengelolaan kredit dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kepercayaan. Dengan menggunakan sistem digital untuk pemantauan kredit dan pembayaran, peminjam dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai status pinjaman mereka. Teknologi juga dapat digunakan untuk mengingatkan peminjam tentang jatuh tempo pembayaran dan memberikan solusi cepat terhadap masalah keuangan yang mereka hadapi.

Terakhir, lembaga keuangan harus terus meningkatkan layanan pelanggan untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan

nasabah. Layanan yang responsif, ramah, dan profesional akan menciptakan pengalaman positif bagi peminjam, sehingga mereka lebih cenderung untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan lembaga keuangan. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, kepercayaan dan tingkat pengembalian kredit dapat ditingkatkan secara signifikan.

B. Pengaruh Komunitas terhadap Disiplin Pembayaran

Norma sosial dalam sebuah komunitas memainkan peran penting dalam membentuk perilaku keuangan anggotanya. Komunitas sering kali memiliki aturan tidak tertulis mengenai bagaimana seseorang harus mengelola keuangan mereka, termasuk dalam hal penggunaan kredit dan pembayaran utang.⁹⁸ Jika komunitas menekankan pentingnya disiplin keuangan, seperti membayar cicilan tepat waktu, maka individu dalam komunitas tersebut cenderung mengikuti norma ini untuk mempertahankan reputasi dan diterima dalam lingkungan sosial mereka.

Selain itu, tekanan sosial dapat mendorong individu untuk lebih bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban keuangan mereka. Ketika seseorang mengetahui bahwa lingkungannya mengawasi dan menilai bagaimana mereka mengelola utang, mereka akan merasa lebih berkewajiban untuk membayar tepat waktu.⁹⁹ Tekanan ini dapat berasal dari keluarga, teman, atau kolega yang memiliki harapan tertentu mengenai bagaimana seseorang harus bersikap dalam hal keuangan.

Norma sosial juga dapat menciptakan sistem dukungan yang membantu individu dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih baik. Misalnya, di beberapa komunitas, terdapat kelompok arisan atau koperasi yang berfungsi sebagai wadah untuk saling membantu dalam hal keuangan. Dengan adanya lingkungan yang mendukung

⁹⁸ Diego Vera-Cossio, “Targeting Credit through Community Members,” *Journal of the European Economic Association* 20, no. 2 (2022): 778–821, <https://doi.org/10.1093/jeea/jvab036>.

⁹⁹ Daron Acemoglu, Tristan Reed, and James A. Robinson, “Chiefs: Economic Development and Elite Control of Civil Society in Sierra Leone,” *Journal of Political Economy* 122, no. 2 (2014): 319–68, <https://doi.org/10.1086/674988>.

pengelolaan keuangan yang sehat, individu lebih mungkin untuk mengikuti praktik keuangan yang bertanggung jawab.

Sebaliknya, jika norma sosial dalam suatu komunitas tidak terlalu menekankan pentingnya pembayaran utang atau bahkan membiarkan praktik keuangan yang tidak sehat, maka individu dalam komunitas tersebut mungkin merasa kurang bertanggung jawab terhadap kewajiban keuangan mereka. Oleh karena itu, norma sosial dan tekanan komunitas dapat menjadi faktor yang berpengaruh besar dalam membentuk kebiasaan finansial seseorang, baik dalam aspek positif maupun negatif.

Komunitas sering kali menjadi wadah bagi anggotanya untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen keuangan. Melalui berbagai platform seperti seminar, workshop, atau diskusi kelompok, komunitas dapat menyediakan informasi yang berguna tentang strategi mengelola utang dan melakukan pembayaran kredit secara efektif. Kegiatan semacam ini membantu individu memahami berbagai aspek keuangan yang mungkin belum mereka pelajari secara formal.

Pendidikan keuangan yang diperoleh dari komunitas tidak hanya meningkatkan kesadaran individu terhadap pentingnya manajemen keuangan yang baik, tetapi juga membekali mereka dengan keterampilan praktis. Dengan memahami konsep dasar keuangan, seperti perencanaan anggaran, suku bunga, dan strategi pelunasan utang, seseorang dapat membuat keputusan keuangan yang lebih bijaksana dan menghindari risiko kredit yang berlebihan.

Selain itu, lingkungan komunitas memungkinkan individu untuk belajar dari pengalaman orang lain. Diskusi dan berbagi pengalaman dengan sesama anggota komunitas dapat memberikan pengetahuan lebih tentang tantangan dan solusi dalam pengelolaan kredit.¹⁰⁰ Dengan adanya dukungan sosial ini, individu lebih termotivasi untuk menerapkan kebiasaan finansial yang sehat dan bertanggung jawab.

Pada akhirnya, pendidikan keuangan yang diperoleh dari komunitas berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan finansial

¹⁰⁰ Daniel A. Ackerberg, Kevin Caves, and Garth Frazer, "Identification Properties of Recent Production Function Estimators," *Econometrica: Journal of Econometric Society* 83, no. 6 (2015): 2411–51, <https://doi.org/10.3982/ECTA13408>.

secara kolektif. Ketika lebih banyak anggota komunitas memiliki pemahaman yang baik tentang keuangan, tingkat kredit macet dapat diminimalkan, dan stabilitas ekonomi dalam komunitas tersebut pun meningkat.

Komunitas memiliki peran penting dalam memberikan dukungan emosional dan motivasi kepada anggotanya, terutama dalam hal manajemen keuangan. Ketika seseorang merasa didukung oleh lingkungan sekitarnya, mereka akan lebih termotivasi untuk tetap disiplin dalam pembayaran kredit. Dukungan ini dapat berupa dorongan moral, nasihat praktis, atau bahkan bantuan dalam memahami strategi keuangan yang lebih baik.

Selain itu, komunitas dapat menjadi tempat bagi anggotanya untuk berbagi pengalaman dalam mengelola kredit. Mendengar kisah sukses dari individu lain yang berhasil melunasi kreditnya dengan baik dapat menjadi sumber inspirasi bagi anggota lain untuk tetap konsisten dalam memenuhi kewajiban keuangan mereka.¹⁰¹ Dengan berbagi strategi yang telah terbukti berhasil, komunitas membantu anggotanya mengembangkan kebiasaan finansial yang lebih sehat.

Dalam komunitas yang solid, individu juga merasa lebih bertanggung jawab terhadap komitmen keuangannya. Tekanan positif dari lingkungan sekitar dapat mendorong seseorang untuk tidak larai dalam pembayaran kredit, karena mereka menyadari bahwa perilaku keuangan mereka dapat mempengaruhi citra dan hubungan sosial mereka dalam komunitas. Kesadaran ini menjadi faktor penting dalam menjaga kedisiplinan finansial.

Dukungan dan motivasi dari komunitas tidak hanya membantu individu dalam mengelola kredit mereka dengan lebih baik, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih stabil secara ekonomi. Dengan saling mendukung, anggota komunitas dapat membangun kebiasaan keuangan yang lebih bertanggung jawab, sehingga meningkatkan kesejahteraan bersama.

Komunitas dapat berperan sebagai sistem pengawasan informal yang membantu memastikan bahwa anggotanya memenuhi kewajiban keuangan mereka. Dalam lingkungan sosial yang erat, individu

¹⁰¹ Vivi Alatas et al., “Targeting the Poor: Evidence from a Field Experiment in Indonesia,” *American Economic Review* 102, no. 4 (2012): 1206–1240, <https://doi.org/10.1257/aer.102.4.1206>.

menyadari bahwa tindakan mereka diperhatikan oleh orang lain, termasuk dalam hal pembayaran kredit. Kesadaran ini menciptakan rasa tanggung jawab yang lebih besar untuk menjaga kedisiplinan finansial.

Selain itu, akuntabilitas dalam komunitas dapat menjadi faktor pendorong bagi individu untuk tetap memenuhi kewajiban kredit mereka. Ketika seseorang tahu bahwa komunitas mengharapkan mereka untuk bertindak dengan tanggung jawab, mereka cenderung lebih berupaya untuk melakukan pembayaran tepat waktu. Norma sosial ini dapat membentuk budaya keuangan yang lebih sehat di dalam komunitas.

Tidak hanya itu, pengawasan dari komunitas juga dapat berfungsi sebagai bentuk dukungan bagi individu yang mengalami kesulitan dalam pembayaran kredit.¹⁰² Dengan adanya pemantauan dari lingkungan sekitar, seseorang dapat lebih mudah mencari bantuan atau saran dalam mengatasi kendala keuangan mereka. Hal ini dapat mengurangi kemungkinan gagal bayar dan membantu individu mempertahankan stabilitas finansial mereka.

Sistem pengawasan dan akuntabilitas dalam komunitas tidak hanya meningkatkan kedisiplinan individu dalam pembayaran kredit, tetapi juga memperkuat solidaritas sosial. Dengan adanya saling dukung dan pengawasan yang sehat, komunitas dapat menciptakan lingkungan yang lebih stabil dan berorientasi pada kesejahteraan bersama.

Untuk memanfaatkan pengaruh komunitas dalam meningkatkan disiplin pembayaran kredit, salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah membentuk kelompok dukungan. Kelompok ini dapat menjadi wadah bagi anggota komunitas untuk berbagi pengalaman dan strategi dalam mengelola kredit. Dengan adanya diskusi terbuka, individu dapat belajar dari pengalaman orang lain dan menemukan solusi yang lebih efektif dalam menghadapi tantangan keuangan mereka.

Selain itu, mengadakan pendidikan keuangan juga dapat menjadi langkah penting dalam meningkatkan literasi keuangan anggota komunitas. Seminar atau workshop tentang manajemen keuangan yang

¹⁰² Jean-Louis Arcand and Marcel Fafchamps, "Matching in Community-Based Organizations," *Journal of Development Economics* 98, no. 2 (2012): 203–19, <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2011.07.002>.

baik dan strategi pembayaran kredit yang efektif dapat membantu individu memahami cara mengelola pendapatan, mengurangi risiko gagal bayar, dan membuat keputusan keuangan yang lebih bijak. Edukasi ini tidak hanya meningkatkan keterampilan keuangan pribadi, tetapi juga memperkuat budaya keuangan yang sehat dalam komunitas.

Akuntabilitas juga berperan besar dalam mendorong kedisiplinan pembayaran kredit. Dengan menggalakkan akuntabilitas di dalam komunitas, anggota dapat saling memantau dan memberikan dukungan moral bagi mereka yang berjuang untuk memenuhi kewajiban keuangan. Ketika individu merasa bahwa mereka memiliki tanggung jawab tidak hanya kepada diri sendiri tetapi juga kepada komunitas mereka, motivasi untuk membayar kredit tepat waktu akan semakin meningkat.

Selain pemantauan dan edukasi, komunitas juga dapat menciptakan mekanisme penghargaan bagi anggota yang berhasil menjaga kedisiplinan keuangan. Misalnya, pemberian insentif atau pengakuan sosial bagi mereka yang secara konsisten membayar kredit tepat waktu dapat menjadi motivasi tambahan. Dengan adanya insentif ini, individu akan lebih terdorong untuk memprioritaskan kewajiban keuangan mereka.

6.

Kepercayaan dan Risiko dalam Dunia Perbankan

A. Kepercayaan Mengurangi Risiko Kredit Macet

Risiko kredit macet terjadi ketika nasabah gagal melunasi kreditnya tepat waktu, sehingga kredit tersebut menjadi tidak berperforma. Ketika hal ini terjadi, lembaga keuangan menghadapi tantangan dalam mengelola portofolio pinjaman mereka dan mempertahankan stabilitas keuangan. Kredit macet tidak hanya berdampak pada pemberi pinjaman, tetapi juga pada perekonomian secara keseluruhan, karena dapat menghambat aliran kredit yang diperlukan untuk pertumbuhan usaha dan investasi.

Penyebab utama kredit macet dapat berasal dari berbagai faktor internal maupun eksternal. Faktor eksternal meliputi kondisi ekonomi yang buruk, seperti resesi atau inflasi tinggi, yang dapat melemahkan daya beli masyarakat dan menyebabkan penurunan pendapatan bisnis. Selain itu, perubahan regulasi keuangan dan kebijakan moneter yang ketat juga dapat berdampak pada kemampuan debitur dalam memenuhi kewajiban kredit mereka.

Di sisi lain, faktor internal seperti kegagalan usaha atau ketidakmampuan debitur dalam mengelola keuangan juga berkontribusi terhadap kredit macet. Kurangnya pemahaman tentang manajemen keuangan, pengambilan keputusan bisnis yang kurang tepat, atau perubahan mendadak dalam kondisi pribadi, seperti kehilangan pekerjaan atau masalah kesehatan, dapat membuat debitur kesulitan dalam membayar pinjaman mereka tepat waktu.

Untuk mengatasi risiko kredit macet, lembaga keuangan perlu menerapkan strategi mitigasi yang efektif. Ini termasuk melakukan analisis risiko yang mendalam sebelum memberikan kredit, menawarkan program restrukturisasi pinjaman bagi debitur yang mengalami kesulitan, serta meningkatkan edukasi keuangan bagi nasabah agar mereka lebih siap dalam mengelola kewajiban kredit mereka.¹⁰³ Dengan pendekatan yang tepat, risiko kredit macet dapat diminimalkan, sehingga keberlanjutan sistem keuangan tetap terjaga.

Kepercayaan antara pemberi kredit dan penerima kredit memainkan peran penting dalam mengurangi risiko kredit macet. Ketika hubungan didasarkan pada saling percaya, kedua belah pihak lebih terbuka dalam berbagi informasi keuangan yang relevan. Kepercayaan ini memungkinkan pemberi kredit untuk menilai dengan lebih akurat kemampuan penerima kredit dalam memenuhi kewajibannya, sehingga keputusan pemberian pinjaman menjadi lebih tepat dan risiko gagal bayar dapat diminimalkan.

Salah satu dampak positif dari kepercayaan adalah komunikasi yang lebih baik antara pemberi dan penerima kredit.¹⁰⁴ Dengan adanya komunikasi yang efektif, pemberi kredit dapat memahami kondisi keuangan penerima kredit secara lebih akurat. Jika terjadi kesulitan dalam pembayaran, pemberi kredit dapat menawarkan solusi yang sesuai, seperti restrukturisasi kredit atau penjadwalan ulang pembayaran, sehingga risiko kredit macet dapat ditekan sebelum menjadi lebih serius.

Selain itu, kepercayaan juga meningkatkan disiplin keuangan penerima kredit.¹⁰⁵ Penerima kredit yang merasa dipercaya cenderung memiliki rasa tanggung jawab yang lebih besar dalam memenuhi kewajibannya. Mereka lebih berhati-hati dalam mengelola keuangan dan lebih berkomitmen untuk membayar cicilan tepat waktu karena ingin mempertahankan hubungan baik dengan pemberi kredit dan menjaga reputasi mereka dalam sistem keuangan.

¹⁰³ Anand Jha, Renee Oyotode-Adebile, and Zubair Ali Raja, “Societal Trust and Corporate Bankruptcy,” *Journal of Financial Stability* 73 (2024): 101296, <https://doi.org/10.1016/j.jfs.2024.101296>.

¹⁰⁴ Iftekhar Hasan, Qing He, and Haitian Lu, “Social Capital, Trusting, and Trustworthiness: Evidence from Peer-to-Peer Lending,” *Journal of Financial and Quantitative Analysis* 57, no. 4 (2021): 1409–53, <https://doi.org/10.1017/S0022109021000259>.

¹⁰⁵ Pelle Ahlerup and Ola Olsson, “The Roots of Ethnic Diversity,” *Journal of Economic Growth* 17 (2012): 71–102, <https://doi.org/10.1007/s10887-011-9075-0>.

Kepercayaan yang kuat juga berkontribusi terhadap transparansi dalam transaksi keuangan.¹⁰⁶ Ketika penerima kredit merasa aman dan tidak takut akan konsekuensi negatif yang berlebihan, mereka lebih cenderung melaporkan kesulitan keuangan mereka lebih awal. Transparansi ini memungkinkan pemberi kredit untuk mengambil langkah-langkah pencegahan sebelum masalah keuangan semakin memburuk, seperti menawarkan bimbingan keuangan atau menyesuaikan skema pembayaran sesuai dengan kemampuan penerima kredit.

Kepercayaan antara pemberi dan penerima kredit memungkinkan proses evaluasi risiko yang lebih menyeluruh. Sebelum memberikan kredit, pemberi kredit akan lebih cermat dalam menilai riwayat kredit, kemampuan keuangan, serta rencana bisnis calon peminjam.¹⁰⁷ Dengan analisis yang lebih mendalam, mereka dapat mengidentifikasi potensi risiko sejak awal dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memitigasinya.

Selain itu, kepercayaan juga mendorong pemberi kredit untuk menerapkan strategi pengelolaan risiko yang lebih baik. Mereka tidak hanya bergantung pada data keuangan semata, tetapi juga mempertimbangkan faktor lain seperti reputasi, stabilitas usaha, dan komitmen peminjam.¹⁰⁸ Dengan demikian, keputusan pemberian kredit menjadi lebih akurat dan risiko gagal bayar dapat diminimalkan.

Dengan adanya pengelolaan risiko yang lebih baik, pemberi kredit dapat menciptakan lingkungan kredit yang lebih sehat dan berkelanjutan. Kepercayaan yang tinggi dalam hubungan keuangan memungkinkan adanya fleksibilitas dalam menyesuaikan skema pembayaran jika terjadi kendala, sehingga menguntungkan kedua belah pihak dalam jangka Panjang.

¹⁰⁶ Lisa R. Anderson and Jennifer M. Mellor, “The Economic Approach to Cooperation and Trust: Lessons for the Study of Social Capital and Health,” in *Social Capital and Health*, ed. Ichiro Kawachi, S.V. Subramanian, and Daniel Kim (New York: Springer, 2008), 117–136, https://doi.org/10.1007/978-0-387-71311-3_7.

¹⁰⁷ Laura Bottazzi, Marco Da Rin, and Thomas Hellmann, “The Importance of Trust for Investment: Evidence from Venture Capital,” *The Review of Financial Studies* 29, no. 9 (2016): 2283–2318, <https://doi.org/10.1093/rfs/hhw023>.

¹⁰⁸ Jason A. Colquitt, Brent A. Scott, and Jeffery A. LePine, “Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships With Risk Taking and Job Performance,” *Journal of Applied Psychology* 92, no. 4 (2007): 909–27, <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.909>.

Penerapan prinsip kehati-hatian dalam perbankan menjadi langkah penting dalam menjaga stabilitas keuangan. Prinsip ini menekankan perlunya penilaian yang cermat terhadap kelayakan kredit sebelum memberikan pinjaman. Dengan melakukan analisis mendalam terhadap kondisi keuangan, riwayat kredit, serta kemampuan pembayaran calon peminjam, bank dapat mengurangi risiko kredit macet dan memastikan bahwa kredit yang diberikan dapat dikelola dengan baik.

Selain itu, prinsip kehati-hatian juga mencakup pengawasan berkelanjutan terhadap kredit yang telah diberikan. Bank harus terus memantau kondisi keuangan debitur dan memberikan pendampingan jika diperlukan. Dengan pendekatan ini, bank dapat mengantisipasi potensi kendala yang mungkin dihadapi peminjam dan menawarkan solusi seperti restrukturisasi kredit untuk mencegah gagal bayar.

Melalui penerapan prinsip kehati-hatian yang konsisten, bank dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan. Kepercayaan ini sangat penting dalam menjaga likuiditas dan stabilitas perbankan, karena nasabah akan merasa lebih aman dalam menggunakan layanan perbankan yang memiliki mekanisme pengelolaan risiko yang baik.

Jaminan kredit berperan penting dalam mengurangi risiko bagi pemberi kredit. Dengan adanya kepercayaan antara kedua belah pihak, pemberi kredit dapat menetapkan jaminan yang sesuai dan proporsional dengan nilai pinjaman. Jaminan ini dapat berupa aset berharga, seperti properti atau kendaraan, yang dapat digunakan sebagai perlindungan apabila penerima kredit mengalami kesulitan dalam melunasi pinjamannya.

Selain itu, kepercayaan yang baik memungkinkan pemberi kredit untuk lebih fleksibel dalam menentukan jenis dan nilai jaminan. Jika penerima kredit memiliki rekam jejak yang baik dalam pengelolaan keuangan, pemberi kredit mungkin tidak akan meminta jaminan dalam jumlah besar atau bahkan dapat menawarkan skema kredit tanpa agunan.¹⁰⁹ Hal ini memberikan keuntungan bagi penerima kredit karena

¹⁰⁹ Udichibarna Bose, Stefano Filomeni, and Sushanta Mallick, “Does Bankruptcy Law Improve the Fate of Distressed Firms? The Role of Credit Channels,” *Journal of Corporate Finance* 68 (2021): 101836, <https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2020.101836>.

mereka dapat memperoleh pembiayaan tanpa beban aset yang berlebihan.

Dengan sistem jaminan yang efektif, risiko kredit macet dapat diminimalkan, sehingga stabilitas lembaga keuangan tetap terjaga. Penerima kredit juga akan lebih ter dorong untuk memenuhi kewajibannya karena mereka menyadari bahwa aset yang dijadikan jaminan dapat disita jika terjadi wanprestasi. Oleh karena itu, hubungan kepercayaan yang baik antara pemberi dan penerima kredit menjadi faktor kunci dalam menciptakan sistem kredit yang sehat.

Strategi utama lainnya dalam mengurangi risiko kredit macet adalah penerapan sistem informasi yang canggih. Dengan teknologi yang tepat, lembaga keuangan dapat memantau kredit secara real-time dan melakukan analisis risiko secara lebih akurat.¹¹⁰ Sistem ini memungkinkan pemberi kredit untuk mengidentifikasi potensi masalah lebih awal, sehingga langkah-langkah pencegahan dapat segera diambil, seperti mengingatkan peminjam tentang jatuh tempo pembayaran atau menawarkan restrukturisasi kredit jika diperlukan.

Selain itu, sistem informasi yang baik juga meningkatkan transparansi dalam proses kredit. Dengan data yang akurat dan mudah diakses, baik pemberi maupun penerima kredit dapat memahami status keuangan mereka dengan lebih jelas. Hal ini membantu membangun kepercayaan antara kedua belah pihak, karena peminjam merasa lebih aman dan didukung dalam mengelola kewajibannya, sementara pemberi kredit dapat menilai risiko dengan lebih tepat.¹¹¹

Kepercayaan yang diperkuat melalui sistem informasi yang andal juga berdampak pada peningkatan disiplin keuangan peminjam. Dengan pemantauan yang lebih ketat dan komunikasi yang lebih baik, peminjam akan lebih sadar akan tanggung jawab mereka dalam membayar kredit tepat waktu. Dengan demikian, risiko kredit macet dapat diminimalkan, menjaga stabilitas keuangan lembaga pemberi kredit sekaligus memberikan manfaat jangka panjang bagi peminjam.

¹¹⁰ Paul Brockman, Inder K. Khurana, and Rong (Irene) Zhong, “Societal Trust and Open Innovation,” *Research Policy* 47, no. 10 (2018): 2048–65, <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.07.010>.

¹¹¹ Ralph Chami and Connel Fullenkamp, “Trust and Efficiency,” *Journal of Banking & Finance* 26, no. 9 (2002): 1785–1809, [https://doi.org/10.1016/S0378-4266\(02\)00191-7](https://doi.org/10.1016/S0378-4266(02)00191-7).

Penggunaan teknologi dalam sektor keuangan, seperti Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK), juga berperan penting dalam memantau kredit dan mengidentifikasi potensi risiko lebih awal. Dengan sistem ini, pemberi kredit dapat mengakses riwayat kredit peminjam secara lebih transparan, sehingga keputusan kredit dapat dibuat dengan lebih akurat. Teknologi ini juga memungkinkan analisis data yang lebih mendalam untuk menilai kelayakan kredit berdasarkan histori pembayaran, jumlah pinjaman sebelumnya, dan faktor keuangan lainnya.

Selain itu, penerapan teknologi dalam pemantauan kredit membantu mengurangi kemungkinan kredit macet dengan memberikan peringatan dini kepada lembaga keuangan jika ada tanda-tanda ketidakmampuan peminjam dalam memenuhi kewajiban mereka.¹¹² Dengan adanya deteksi dini ini, pemberi kredit dapat mengambil langkah-langkah mitigasi, seperti menawarkan restrukturisasi pinjaman atau memberikan edukasi keuangan kepada peminjam agar mereka lebih mampu mengelola utangnya.

Teknologi juga meningkatkan efisiensi dalam proses pemberian kredit, memungkinkan pemrosesan data yang lebih cepat dan akurat. Dengan akses yang lebih mudah terhadap informasi kredit, baik pemberi maupun penerima kredit dapat lebih memahami kondisi keuangan mereka dan mengambil keputusan yang lebih bijak. Pada akhirnya, penggunaan teknologi seperti SLIK tidak hanya meningkatkan keamanan sistem keuangan, tetapi juga membangun kepercayaan antara peminjam dan pemberi kredit.

Pengelolaan hubungan dengan nasabah merupakan aspek penting dalam mengurangi risiko kredit macet. Membangun komunikasi yang efektif antara pemberi kredit dan nasabah dapat meningkatkan pemahaman terhadap kondisi finansial serta kebutuhan masing-masing pihak. Dengan komunikasi yang terbuka, nasabah merasa lebih nyaman untuk berdiskusi mengenai kendala keuangan yang mereka hadapi, sehingga solusi dapat ditemukan sebelum terjadi keterlambatan pembayaran.

Selain itu, layanan yang memadai dari lembaga keuangan juga berperan besar dalam menjaga kepercayaan nasabah. Penyediaan

¹¹² Brockman, Khurana, and Zhong, "Societal Trust and Open Innovation."

informasi yang jelas mengenai syarat dan ketentuan kredit, fleksibilitas dalam penyelesaian masalah pembayaran, serta kemudahan akses terhadap layanan keuangan dapat membantu nasabah dalam mengelola kredit mereka dengan lebih baik. Nasabah yang merasa didukung cenderung lebih bertanggung jawab dalam memenuhi kewajibannya, sehingga kemungkinan gagal bayar dapat diminimalkan.

Kepercayaan yang terjalin melalui pengelolaan hubungan yang baik juga dapat memperkuat loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan. Nasabah yang memiliki pengalaman positif dalam berinteraksi dengan pemberi kredit lebih cenderung untuk menjaga reputasi kredit mereka dan memenuhi kewajiban pembayaran secara tepat waktu. Pengelolaan hubungan yang baik tidak hanya mengurangi risiko kredit macet tetapi juga menciptakan sistem keuangan yang lebih stabil.

B. Strategi Membangun Kepercayaan di Antara Peminjam dan Pemberi Pinjaman

Membangun kepercayaan di antara peminjam dan pemberi pinjaman merupakan proses yang kompleks dan membutuhkan strategi yang tepat untuk mencapai hasil yang optimal. Kepercayaan ini menjadi landasan utama dalam menjaga hubungan keuangan yang sehat dan berkelanjutan. Tanpa kepercayaan yang kuat, risiko kredit macet akan meningkat, sementara peluang kerja sama jangka panjang dapat berkurang. Oleh karena itu, penting untuk menerapkan strategi yang dapat memperkuat hubungan antara kedua belah pihak.

Komunikasi yang Transparan dan Akuntabel

Strategi yang pertama dalam membangun kepercayaan adalah komunikasi yang transparan dan akuntabel. Pemberi pinjaman harus memastikan bahwa semua informasi terkait syarat dan ketentuan pinjaman disampaikan dengan jelas, termasuk suku bunga, jangka waktu pembayaran, serta biaya tambahan yang mungkin timbul.¹¹³ Transparansi ini akan membantu peminjam memahami kewajiban

¹¹³ Abe de Jong, Rezaul Kabir, and Thuy Thu Nguyen, “Capital Structure Around the World: The Roles of Firm- and Country-Specific Determinants,” *Journal of Banking & Finance* 32, no. 9 (2008): 1954–69, <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2007.12.034>.

mereka dengan baik dan mengurangi potensi kesalahpahaman di kemudian hari.

Selain itu, peminjam juga perlu diberikan kesempatan untuk bertanya dan mendiskusikan setiap aspek pinjaman sebelum menandatangani perjanjian. Dengan adanya ruang untuk berdiskusi, peminjam dapat merasa lebih percaya diri dalam mengambil keputusan keuangan mereka. Hal ini juga memungkinkan pemberi pinjaman untuk menilai pemahaman peminjam mengenai kewajiban mereka dan memberikan edukasi tambahan jika diperlukan.

Komunikasi yang terbuka dan akuntabel tidak hanya menciptakan rasa aman bagi peminjam tetapi juga meningkatkan reputasi pemberi pinjaman sebagai lembaga yang dapat dipercaya. Dengan pendekatan yang jujur dan transparan, kepercayaan dapat tumbuh secara alami, memperkuat hubungan keuangan, dan meningkatkan tingkat keberhasilan dalam pembayaran kredit.

Meningkatkan Reputasi yang Baik

Penigkatan reputasi yang baik merupakan aspek krusial bagi pemberi pinjaman dalam membangun kepercayaan dengan peminjam. Reputasi yang positif mencerminkan kredibilitas dan integritas lembaga keuangan atau individu yang memberikan pinjaman. Oleh karena itu, penting bagi pemberi pinjaman untuk menjaga catatan yang bersih dan menghindari praktik yang tidak etis, seperti ketidaktransparanan dalam syarat pinjaman atau penerapan suku bunga yang tidak adil.

Salah satu cara efektif untuk membangun reputasi adalah dengan mempertahankan hubungan yang baik dengan peminjam yang sudah ada. Pelayanan yang profesional, komunikasi yang jelas, serta kebijakan yang adil dapat meningkatkan kepuasan peminjam dan mendorong mereka untuk terus bekerja sama dalam jangka panjang.¹¹⁴ Ketika peminjam merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka, mereka akan lebih mungkin merekomendasikan pemberi pinjaman kepada orang lain.

¹¹⁴ Yuejiao Duan et al., “Bank Systemic Risk Around COVID-19: A Cross-Country Analysis,” *Journal of Banking & Finance* 133 (2021): 106299, <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2021.106299>.

Selain itu, memperluas jaringan melalui rekomendasi positif dari peminjam yang puas juga dapat meningkatkan reputasi pemberi pinjaman. Testimoni dan pengalaman baik dari peminjam sebelumnya dapat menjadi referensi yang berharga bagi calon peminjam lainnya. Dengan mempertahankan standar etika yang tinggi dan memberikan layanan berkualitas, pemberi pinjaman dapat memperkuat posisi mereka di industri keuangan dan menarik lebih banyak peminjam yang terpercaya.

Pelayanan yang Berkualitas

Pelayanan yang berkualitas memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan antara pemberi pinjaman dan peminjam. Pemberi pinjaman harus memastikan bahwa setiap peminjam mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai proses pinjaman, termasuk persyaratan, suku bunga, dan jangka waktu pembayaran.¹¹⁵ Transparansi dalam komunikasi ini akan membantu peminjam merasa lebih nyaman dan percaya bahwa mereka diperlakukan dengan adil.

Selain itu, dukungan pelanggan yang responsif sangat diperlukan untuk memastikan bahwa peminjam mendapatkan bantuan ketika menghadapi kendala dalam proses pinjaman. Pemberi pinjaman harus menyediakan layanan yang cepat tanggap, baik melalui telepon, email, atau platform digital lainnya, agar peminjam dapat dengan mudah mengakses bantuan yang mereka butuhkan. Dengan demikian, peminjam akan merasa didukung dan lebih yakin dalam menjalankan kewajiban finansial mereka.

Kemudahan dalam proses aplikasi pinjaman juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Prosedur yang terlalu rumit atau tidak jelas dapat membuat peminjam merasa enggan untuk melanjutkan pengajuan kredit.¹¹⁶ Oleh karena itu, pemberi pinjaman harus merancang sistem yang user-friendly, baik dalam bentuk formulir

¹¹⁵ Chun Keung(Stan) Hoi, Qiang Wu, and Hao Zhang, “Does Social Capital Mitigate Agency Problems? Evidence from Chief Executive Officer (CEO) Compensation,” *Journal of Financial Economics* 133, no. 2 (2019): 498–519, <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2019.02.009>.

¹¹⁶ Sattar A. Mansi, Yaxuan Qi, and John K. Wald, “Bond Covenants, Bankruptcy Risk, and the Cost of Debt,” *Journal of Corporate Finance* 66 (2021): 101799, <https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2020.101799>.

fisik maupun platform digital, agar peminjam dapat mengajukan pinjaman dengan lebih efisien dan tanpa hambatan yang tidak perlu.

Keterbukaan terhadap Umpang Balik (Feedback)

Keterbukaan terhadap umpan balik (Feedback) merupakan aspek penting dalam membangun hubungan yang sehat antara pemberi pinjaman dan peminjam. Pemberi pinjaman harus menyediakan saluran komunikasi yang memungkinkan peminjam menyampaikan pengalaman, keluhan, atau saran mereka. Dengan adanya mekanisme seperti survei kepuasan, kotak saran, atau layanan pelanggan yang responsif, peminjam akan merasa bahwa pendapat mereka dihargai dan dipertimbangkan dalam perbaikan layanan.

Selain menerima umpan balik, pemberi pinjaman juga harus proaktif dalam menganalisis dan menindaklanjuti masukan yang diberikan.¹¹⁷ Umpang balik yang diperoleh dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki, seperti transparansi informasi, efisiensi proses aplikasi, atau fleksibilitas dalam penyelesaian masalah pembayaran. Tindakan nyata dalam menanggapi keluhan atau saran akan memperkuat kepercayaan peminjam terhadap pemberi pinjaman.

Lebih jauh lagi, keterbukaan terhadap umpan balik mencerminkan komitmen pemberi pinjaman untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan peminjam dengan lebih baik. Dengan memperbaiki sistem berdasarkan pengalaman peminjam, pemberi pinjaman dapat menciptakan hubungan jangka panjang yang lebih stabil dan saling menguntungkan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan peminjam tetapi juga memperkuat reputasi dan kredibilitas pemberi pinjaman di pasar keuangan.

Penggunaan Teknologi untuk Meningkatkan Kepercayaan

Penggunaan teknologi dalam layanan keuangan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepercayaan antara pemberi pinjaman dan peminjam. Dengan menerapkan sistem yang aman dan transparan,

¹¹⁷ Andrea Moro and Matthias Fink, “Loan Managers’ Trust and Credit Access for Smes.” *Journal of Banking & Finance* 37, no. 3 (2013): 927–36, <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2012.10.023>.

pemberi pinjaman dapat memastikan bahwa setiap transaksi dan informasi keuangan terlindungi dengan baik. Teknologi memungkinkan peminjam untuk mengakses informasi pinjaman mereka secara real-time, sehingga mereka dapat memantau perkembangan pembayaran dan memahami kewajiban finansial mereka dengan lebih baik.

Selain itu, platform digital mempermudah proses pengajuan dan persetujuan pinjaman, menjadikannya lebih efisien dan cepat. Dengan adanya otomatisasi dalam analisis kredit dan verifikasi data, keputusan pemberian pinjaman dapat dibuat dengan lebih objektif dan akurat. Teknologi juga memungkinkan komunikasi yang lebih baik antara peminjam dan pemberi pinjaman, misalnya melalui layanan chatbot atau aplikasi seluler yang menyediakan dukungan pelanggan secara instan.

Lebih jauh lagi, transparansi yang diberikan oleh teknologi meningkatkan rasa aman bagi peminjam. Mereka dapat melihat rekam jejak transaksi, memahami detail suku bunga, serta mengakses kebijakan dan ketentuan secara jelas. Dengan demikian, penggunaan teknologi tidak hanya mempermudah akses terhadap layanan keuangan, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan membangun hubungan jangka panjang antara peminjam dan pemberi pinjaman.

Membangun Kemitraan Jangka Panjang

Membangun kemitraan jangka panjang dengan peminjam merupakan strategi penting dalam meningkatkan kepercayaan. Pemberi pinjaman perlu berupaya memahami kebutuhan dan kondisi finansial peminjam secara mendalam agar dapat menawarkan solusi yang tepat. Dengan pendekatan yang lebih personal dan berbasis kebutuhan, peminjam akan merasa lebih dihargai dan didukung dalam mengelola kewajiban keuangan mereka.

Selain itu, pemberi pinjaman dapat menciptakan program loyalitas atau insentif bagi peminjam yang memiliki rekam jejak pembayaran yang baik. Misalnya, mereka dapat menawarkan suku bunga yang lebih rendah, fleksibilitas dalam jadwal pembayaran, atau

akses ke produk keuangan lainnya yang lebih menguntungkan.¹¹⁸ Dengan cara ini, peminjam memiliki motivasi lebih besar untuk mempertahankan hubungan yang baik dengan pemberi pinjaman dan memenuhi kewajiban mereka secara disiplin.

Dalam jangka panjang, kemitraan yang kuat antara pemberi dan penerima pinjaman tidak hanya mengurangi risiko kredit macet tetapi juga menciptakan kepercayaan yang berkelanjutan. Ketika peminjam merasa nyaman dan percaya dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung kembali menggunakan jasa yang sama di masa depan dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini tidak hanya menguntungkan kedua belah pihak tetapi juga memperkuat ekosistem keuangan yang lebih stabil dan terpercaya.

Pendidikan dan Sosialisasi

Pemberi pinjaman harus berperan aktif dalam memberikan pendidikan dan sosialisasi kepada peminjam mengenai manfaat dan risiko pinjaman. Dengan pemahaman yang lebih baik, peminjam dapat membuat keputusan yang lebih bijak sebelum mengambil pinjaman dan mengetahui konsekuensi yang mungkin timbul jika mereka gagal memenuhi kewajiban keuangan mereka.

Melalui seminar, workshop, atau materi edukasi digital, pemberi pinjaman dapat membantu peminjam memahami aspek penting seperti suku bunga, jangka waktu pembayaran, dan strategi pengelolaan utang yang efektif.¹¹⁹ Dengan demikian, peminjam tidak hanya mendapatkan akses ke dana yang mereka butuhkan, tetapi juga memiliki keterampilan untuk mengelolanya dengan baik.

Selain itu, pendidikan yang memadai dapat membantu mengurangi risiko kredit macet karena peminjam menjadi lebih sadar akan pentingnya kedisiplinan dalam pembayaran. Sosialisasi yang berkelanjutan juga memperkuat kepercayaan antara pemberi dan penerima pinjaman, menciptakan hubungan yang lebih sehat dalam sistem keuangan.

¹¹⁸ Stella Mourouzidou-Damtsa, Andreas Milidonis, and Konstantinos Stathopoulos, “National Culture and Bank Risk-Taking,” *Journal of Financial Stability* 40 (2019): 132–43, <https://doi.org/10.1016/j.jfs.2017.08.007>.

¹¹⁹ Karsten Müller, “Busy Bankruptcy Courts and The Cost of Credit,” *Journal of Financial Economics* 143, no. 2 (2022): 824–45, <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2021.08.010>.

Pengelolaan Risiko yang Efektif

Pengelolaan risiko yang efektif merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan antara pemberi pinjaman dan peminjam. Pemberi pinjaman harus memiliki sistem yang kuat untuk mengidentifikasi potensi risiko sejak awal, seperti risiko kredit macet atau ketidakmampuan peminjam dalam memenuhi kewajiban keuangan mereka. Dengan demikian, mereka dapat mengambil langkah-langkah preventif yang tepat guna mengurangi kemungkinan kerugian.

Selain itu, pemberi pinjaman harus menerapkan kebijakan penilaian kredit yang ketat, termasuk analisis menyeluruh terhadap riwayat keuangan dan kapasitas pembayaran peminjam. Dengan sistem yang transparan dan akurat, peminjam akan merasa lebih percaya diri bahwa mereka berurusan dengan lembaga yang profesional dan bertanggung jawab, yang tidak hanya mengejar keuntungan tetapi juga menjaga stabilitas keuangan mereka.

Penggunaan teknologi dalam pengelolaan risiko juga dapat meningkatkan kepercayaan. Sistem berbasis data dan kecerdasan buatan dapat membantu mendekripsi pola risiko lebih awal serta memberikan rekomendasi strategis untuk mengurangi dampaknya. Dengan pendekatan yang proaktif dan berbasis informasi yang akurat, pemberi pinjaman dapat menciptakan lingkungan keuangan yang lebih aman dan dapat diandalkan bagi peminjam.

Komitmen terhadap Prinsip Etika

Komitmen terhadap prinsip etika merupakan aspek fundamental dalam membangun kepercayaan antara pemberi pinjaman dan peminjam. Pemberi pinjaman harus memastikan bahwa setiap aspek operasional mereka sesuai dengan standar etika yang tinggi, termasuk kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Dengan menerapkan kebijakan yang adil dan transparan, mereka dapat menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan terpercaya.

Selain itu, etika dalam pemberian pinjaman mencakup perlakuan yang adil terhadap semua peminjam, tanpa diskriminasi atau praktik yang merugikan. Pemberi pinjaman harus memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai syarat pinjaman, suku bunga, serta kewajiban

peminjam, sehingga tidak ada unsur manipulasi atau kesalahpahaman yang dapat merugikan salah satu pihak.

Pemberi pinjaman tidak hanya menjaga reputasi mereka tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang dengan peminjam. Kepercayaan yang dibangun melalui transparansi dan integritas akan menciptakan loyalitas serta meningkatkan keberlanjutan bisnis mereka dalam jangka panjang.

Pengakuan dan Penghargaan

Memberikan pengakuan dan penghargaan kepada peminjam yang disiplin dalam memenuhi kewajiban mereka merupakan strategi yang efektif dalam membangun kepercayaan. Ketika peminjam merasa dihargai atas kedisiplinan mereka dalam membayar pinjaman tepat waktu, mereka akan lebih termotivasi untuk mempertahankan kebiasaan tersebut. Selain itu, penghargaan semacam ini juga dapat menciptakan citra positif bagi pemberi pinjaman.

Bentuk penghargaan yang diberikan dapat beragam, seperti insentif berupa pengurangan suku bunga, program loyalitas, atau akses ke produk pinjaman dengan syarat yang lebih menguntungkan. Program semacam ini menunjukkan bahwa pemberi pinjaman tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi juga peduli terhadap kesejahteraan peminjam. Dengan demikian, hubungan antara kedua belah pihak menjadi lebih erat dan berbasis pada kepercayaan yang kuat.

Melalui pengakuan dan penghargaan, pemberi pinjaman juga dapat mendorong perilaku positif di kalangan peminjam lainnya. Ketika peminjam melihat bahwa kepatuhan dalam pembayaran kredit dihargai, mereka akan lebih termotivasi untuk mengikuti jejak peminjam yang telah menerima penghargaan. Dengan cara ini, pemberi pinjaman dapat menciptakan lingkungan yang lebih sehat dan berkelanjutan dalam manajemen kredit.

C. Dampak Kurangnya Modal Sosial Terhadap Kestabilan Sistem Perbankan

Dampak kurangnya modal sosial terhadap kestabilan sistem perbankan merupakan topik yang kompleks. Modal sosial dalam konteks perbankan merujuk pada jaringan hubungan sosial, norma, dan nilai-nilai yang memfasilitasi kerja sama dan kepercayaan di antara berbagai aktor dalam sistem keuangan. Kurangnya modal sosial dapat berdampak signifikan pada kestabilan sistem perbankan melalui beberapa cara:

Kurangnya Kepercayaan Masyarakat

Kurangnya modal sosial dapat mengakibatkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Kepercayaan merupakan elemen kunci dalam sistem keuangan, karena tanpa itu, masyarakat akan ragu dalam menyimpan uang mereka di bank atau menggunakan layanan perbankan lainnya.¹²⁰ Ketika individu dan bisnis merasa tidak yakin dengan transparansi dan keamanan sistem perbankan, mereka cenderung menarik dana mereka atau menghindari interaksi dengan institusi keuangan.

Penurunan kepercayaan ini dapat memicu ketidakstabilan di sektor perbankan, terutama jika terjadi penarikan dana secara besar-besaran dalam waktu singkat. Fenomena ini dapat menyebabkan likuiditas bank terganggu, sehingga mempersulit bank dalam menjalankan fungsi utamanya, seperti memberikan kredit kepada nasabah. Ketidakstabilan ini tidak hanya berdampak pada sektor keuangan tetapi juga dapat merambat ke sektor ekonomi yang lebih luas.

Dalam jangka panjang, kurangnya kepercayaan akibat rendahnya modal sosial dapat memperburuk hubungan antara masyarakat dan institusi perbankan. Tanpa kepercayaan yang cukup, masyarakat mungkin lebih memilih alternatif keuangan yang kurang diatur atau bahkan menjauhi sistem perbankan sama sekali. Oleh karena itu, membangun kembali modal sosial melalui transparansi, komunikasi yang jelas, dan praktik bisnis yang etis menjadi langkah penting untuk menjaga stabilitas sistem perbankan.

¹²⁰ Justin Yiqiang Jin et al., “Social Capital and Bank Stability,” *Journal of Financial Stability* 32 (2017): 99–114, <https://doi.org/10.1016/j.jfs.2017.08.001>.

Keterbatasan Aksesibilitas Layanan

Kurangnya modal sosial sering kali berkontribusi terhadap keterbatasan aksesibilitas layanan perbankan, baik dalam bentuk keterbatasan fisik maupun non-fisik. Di daerah terpencil atau dengan infrastruktur keuangan yang kurang berkembang, masyarakat mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses layanan perbankan secara langsung. Kurangnya jaringan kantor cabang, ATM, atau layanan digital yang memadai dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam sistem keuangan formal.

Selain faktor fisik, keterbatasan non-fisik juga dapat menjadi kendala, seperti kurangnya literasi keuangan dan keterbatasan informasi mengenai layanan perbankan. Jika masyarakat tidak memahami manfaat serta prosedur penggunaan layanan keuangan, mereka akan cenderung enggan memanfaatkan fasilitas perbankan.¹²¹ Hal ini memperlebar kesenjangan ekonomi dan keuangan, di mana kelompok tertentu tetap terpinggirkan dari sistem keuangan yang lebih luas.

Dampak dari keterbatasan aksesibilitas ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat, tetapi juga oleh bank itu sendiri. Dengan keterbatasan jangkauan layanan, bank akan kehilangan peluang untuk memperluas basis nasabah dan mengoptimalkan perputaran dana. Akibatnya, bank menghadapi tantangan dalam mengelola risiko keuangan, karena kurangnya diversifikasi dalam portofolio pinjaman serta menurunnya potensi pendapatan.

Dalam jangka panjang, keterbatasan aksesibilitas layanan perbankan akibat rendahnya modal sosial dapat memperlemah stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan upaya yang lebih besar dalam meningkatkan infrastruktur keuangan, memperkuat literasi keuangan masyarakat, serta membangun hubungan yang lebih erat antara lembaga keuangan dan komunitas lokal. Dengan demikian, sistem perbankan dapat menjadi lebih inklusif dan stabil, serta mampu memberikan manfaat bagi lebih banyak pihak.

¹²¹ Andrea Beltratti and René M. Stulz, “The Credit Crisis Around the Globe: Why Did Some Banks Perform Better?,” *Journal of Financial Economics* 105, no. 1 (2012): 1–17, <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2011.12.005>.

Pengaruh terhadap Kinerja Perbankan

Modal sosial memainkan peran penting dalam mendukung kinerja perbankan melalui kepercayaan, kerja sama, dan hubungan yang baik antara lembaga keuangan dan masyarakat. Faktor-faktor ekonomi makro dan mikro, seperti pertumbuhan ekonomi, inflasi, dan tingkat suku bunga, sangat dipengaruhi oleh modal sosial. Ketika modal sosial rendah, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan menurun, yang dapat berdampak pada menurunnya investasi dan partisipasi dalam sistem perbankan. Hal ini memperlambat pertumbuhan sektor keuangan dan memperburuk ketidakstabilan ekonomi.

Selain itu, kurangnya modal sosial dapat menghambat kemampuan perbankan dalam beradaptasi dengan perubahan ekonomi.¹²² Dalam situasi di mana kerja sama dan transparansi antara bank, nasabah, serta regulator lemah, bank akan lebih sulit mengelola risiko dan menyesuaikan kebijakan keuangan mereka. Akibatnya, bank lebih rentan terhadap dampak negatif dari fluktuasi ekonomi, seperti peningkatan suku bunga atau perlambatan pertumbuhan ekonomi, yang pada akhirnya mempengaruhi profitabilitas dan keberlanjutan bisnis mereka.

Kinerja perbankan yang buruk akibat rendahnya modal sosial juga dapat meningkatkan risiko keuangan secara keseluruhan. Misalnya, jika masyarakat kurang percaya terhadap sistem keuangan, mereka mungkin cenderung menarik simpanan mereka dalam jumlah besar, yang dapat menyebabkan likuiditas perbankan terganggu. Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat dalam layanan kredit akibat kurangnya kepercayaan dapat menghambat fungsi intermediasi perbankan, yang berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi.

Ketidakstabilan kinerja perbankan yang disebabkan oleh rendahnya modal sosial dapat mengancam stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi perbankan untuk terus membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat, meningkatkan transparansi dalam layanan keuangan, serta

¹²² Patricia Dechow, Weili Ge, and Catherine Schrand, "Understanding Earnings Quality: A Review of The Proxies, Their Determinants and Their Consequences," *Journal of Accounting and Economics* 50, no. 2 (2010): 344–401, <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2010.09.001>.

mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya kerja sama dalam ekosistem perbankan. Dengan demikian, bank dapat lebih adaptif terhadap perubahan ekonomi dan tetap menjaga stabilitas keuangan jangka panjang.

Kurangnya Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan merupakan aspek penting dalam menciptakan stabilitas ekonomi yang berkelanjutan. Modal sosial yang kuat memungkinkan terbentuknya jaringan sosial yang mendukung akses masyarakat terhadap layanan keuangan, terutama bagi kelompok yang kurang terlayani. Ketika masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga keuangan, mereka lebih cenderung memanfaatkan layanan perbankan, seperti tabungan, kredit, dan investasi. Hal ini membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi serta memperkuat stabilitas sektor keuangan secara keseluruhan.

Sebaliknya, kurangnya modal sosial dapat menjadi hambatan besar dalam mewujudkan inklusi keuangan. Ketidakpercayaan terhadap lembaga keuangan dapat menyebabkan masyarakat enggan menggunakan layanan perbankan, sehingga memperburuk ketidaksetaraan ekonomi.¹²³ Selain itu, tanpa jaringan sosial yang kuat, kelompok rentan seperti masyarakat berpenghasilan rendah atau yang tinggal di daerah terpencil akan semakin kesulitan mendapatkan akses ke layanan keuangan yang memadai. Akibatnya, mereka lebih rentan terhadap praktik keuangan informal yang sering kali memiliki risiko lebih tinggi.

Dampak dari kurangnya inklusi keuangan akibat rendahnya modal sosial tidak hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga oleh sistem keuangan secara keseluruhan. Ketika sebagian besar masyarakat tidak terlibat dalam sistem keuangan formal, sektor perbankan kehilangan potensi besar dalam menghimpun dana dan menyalurkan kredit secara efektif. Hal ini dapat melemahkan daya tahan sistem keuangan terhadap guncangan ekonomi dan menghambat pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Oleh karena itu, memperkuat modal sosial melalui edukasi keuangan, transparansi perbankan, dan kemitraan yang erat antara

¹²³ Mark Flannery and Anjan V. Thakor, "Accounting, Transparency and Bank Stability," *Journal of Financial Intermediation* 15, no. 3 (2006): 281–84, <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2006.05.001>.

lembaga keuangan dan masyarakat menjadi langkah krusial dalam mendorong inklusi keuangan yang lebih luas.

Dampak terhadap Regulasi dan Kebijakan

Regulasi dan kebijakan perbankan berperan penting dalam menjaga stabilitas sistem keuangan. Namun, efektivitas regulasi sangat bergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan dan otoritas yang mengawasi mereka.¹²⁴ Modal sosial yang kuat memungkinkan masyarakat untuk lebih menerima dan mematuhi kebijakan yang ditetapkan, sehingga memperlancar implementasi regulasi yang bertujuan melindungi stabilitas perbankan. Kepercayaan ini juga mendorong kerja sama antara bank, nasabah, dan regulator dalam menciptakan lingkungan keuangan yang lebih transparan dan aman.

Sebaliknya, kurangnya modal sosial dapat menghambat efektivitas regulasi dan kebijakan perbankan. Ketika masyarakat merasa tidak percaya pada lembaga keuangan, mereka cenderung skeptis terhadap kebijakan yang diterapkan oleh otoritas keuangan. Akibatnya, upaya untuk menerapkan aturan seperti perlindungan konsumen, peningkatan transparansi, atau pengawasan terhadap aktivitas keuangan bisa menghadapi banyak tantangan. Masyarakat mungkin kurang patuh terhadap aturan yang dibuat, atau bahkan mencari alternatif di luar sistem perbankan formal, yang justru dapat meningkatkan risiko instabilitas keuangan.

Dampak dari rendahnya modal sosial terhadap regulasi perbankan juga dapat melemahkan keefektifan kebijakan ekonomi secara lebih luas. Jika kepercayaan terhadap sistem keuangan terus menurun, pemerintah dan otoritas keuangan harus bekerja lebih keras dalam meyakinkan masyarakat tentang pentingnya kebijakan yang mereka terapkan. Oleh karena itu, membangun modal sosial melalui transparansi, edukasi keuangan, serta peningkatan akuntabilitas dalam perbankan sangat diperlukan agar regulasi dapat berfungsi dengan optimal dan sistem keuangan tetap stabil.

¹²⁴ Jere R. Francis and Xiumin Martin, "Acquisition Profitability and Timely Loss Recognition," *Journal of Accounting and Economics* 49, no. 1 (2010): 161–78, <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2009.09.003>.

Pengaruh terhadap Inovasi dan Teknologi

Inovasi dan teknologi memainkan peran kunci dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan layanan perbankan modern. Lembaga keuangan yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dapat menawarkan layanan yang lebih cepat, aman, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, keberhasilan adopsi teknologi sangat bergantung pada tingkat kepercayaan dan kerja sama antara masyarakat dan perbankan.¹²⁵ Ketika modal sosial tinggi, masyarakat lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi baru dalam transaksi keuangan, seperti mobile banking, sistem pembayaran digital, dan layanan perbankan berbasis kecerdasan buatan.

Sebaliknya, kurangnya modal sosial dapat menghambat adopsi teknologi baru dalam industri perbankan. Jika masyarakat kurang percaya pada sistem perbankan atau merasa tidak yakin dengan keamanan teknologi yang digunakan, mereka cenderung enggan mengadopsi layanan digital. Hal ini dapat memperlambat transformasi digital dan membatasi kemampuan perbankan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan. Selain itu, rendahnya kepercayaan juga dapat membuat nasabah lebih memilih transaksi konvensional, yang sering kali kurang efisien dibandingkan dengan solusi digital.

Dampak lain dari rendahnya modal sosial adalah kurangnya partisipasi dalam pengembangan inovasi keuangan. Kepercayaan yang rendah dapat menyebabkan masyarakat kurang terbuka terhadap produk keuangan baru atau enggan berbagi data yang diperlukan untuk meningkatkan layanan perbankan berbasis teknologi. Hal ini dapat memperlambat kolaborasi antara sektor perbankan, regulator, dan pengguna dalam menciptakan solusi yang lebih canggih dan inklusif. Akibatnya, perbankan bisa kehilangan daya saing dalam menghadapi perubahan pasar yang semakin dinamis.

Oleh karena itu, membangun modal sosial yang kuat menjadi aspek penting dalam mendorong inovasi di sektor perbankan. Meningkatkan transparansi, memberikan edukasi keuangan, serta memastikan perlindungan konsumen dapat membantu memperkuat

¹²⁵ Pingyang Gao, “A Measurement Approach to Conservatism and Earnings Management,” *Journal of Accounting and Economics* 55, no. 2 (2013): 251–68, <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2012.10.001>.

kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan digital. Dengan demikian, adopsi teknologi dapat berjalan lebih lancar, dan perbankan dapat terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era digital.

Dampak terhadap Kesejahteraan Masyarakat

Modal sosial yang kuat tidak hanya berdampak pada kestabilan sistem perbankan, tetapi juga pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Kepercayaan dan hubungan sosial yang baik antara masyarakat dan lembaga keuangan memungkinkan akses yang lebih luas terhadap layanan perbankan, meningkatkan inklusi keuangan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Sebaliknya, kurangnya modal sosial dapat menghambat akses terhadap layanan keuangan, memperburuk ketimpangan ekonomi, dan pada akhirnya menurunkan kesejahteraan sosial.

Ketika modal sosial rendah, masyarakat cenderung kurang percaya terhadap lembaga perbankan, yang dapat mengakibatkan berkurangnya partisipasi dalam sistem keuangan formal. Akibatnya, lebih banyak individu dan pelaku usaha kecil yang bergantung pada sistem keuangan informal, yang sering kali memiliki risiko lebih tinggi dan biaya pinjaman yang lebih besar.¹²⁶ Hal ini dapat memperparah kondisi keuangan masyarakat, meningkatkan tingkat kemiskinan, serta melemahkan ketahanan ekonomi secara keseluruhan.

Dalam konteks perbankan syariah, modal sosial memainkan peran yang lebih signifikan karena prinsip-prinsip syariah menekankan keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial. Lembaga perbankan syariah tidak hanya berfokus pada keuntungan finansial, tetapi juga pada kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat melalui konsep berbagi risiko dan hasil. Kurangnya modal sosial dalam perbankan syariah dapat memperlemah efektivitas lembaga dalam memenuhi maqashid syariah, seperti melindungi harta, meningkatkan kesejahteraan, serta mendorong aktivitas ekonomi yang adil dan beretika.

¹²⁶ Joel F. Houston et al., “Creditor Rights, Information Sharing, and Bank Risk Taking,” *Journal of Financial Economics* 96, no. 3 (2010): 485–512, <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2010.02.008>.

Lebih jauh, rendahnya modal sosial dapat mengurangi efektivitas program-program perbankan syariah yang bertujuan untuk memberdayakan ekonomi umat, seperti pembiayaan berbasis bagi hasil atau zakat produktif. Jika masyarakat kurang percaya terhadap lembaga perbankan syariah, mereka mungkin enggan memanfaatkan produk keuangan yang ditawarkan, sehingga menghambat pertumbuhan sektor ini. Hal ini tidak hanya merugikan individu, tetapi juga mengurangi potensi kontribusi perbankan syariah dalam meningkatkan kesejahteraan sosial secara luas.

Oleh karena itu, membangun dan memperkuat modal sosial menjadi hal yang sangat penting bagi keberlanjutan sistem perbankan, baik konvensional maupun syariah. Pemberi layanan keuangan perlu menerapkan strategi yang mendukung peningkatan kepercayaan masyarakat, seperti meningkatkan transparansi, memberikan edukasi keuangan, serta memperkuat hubungan dengan nasabah melalui program-program sosial dan kemitraan yang berkelanjutan. Dengan demikian, kesejahteraan masyarakat dapat meningkat, dan stabilitas sistem perbankan dapat terjaga dalam jangka panjang.

Untuk mengatasi dampak kurangnya modal sosial, perbankan perlu meningkatkan aksesibilitas layanan, memperkuat edukasi keuangan, dan membangun jaringan sosial yang lebih kuat. Selain itu, kolaborasi antara lembaga perbankan, pemerintah, dan masyarakat sipil diperlukan untuk memastikan bahwa sistem perbankan dapat berfungsi secara efektif dan inklusif, sehingga meningkatkan kestabilan dan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

7.

Peran Lembaga Keuangan dalam Membangun Modal Sosial

A. Kebijakan Perbankan Yang Mendukung Kepercayaan dan Jaringan Sosial

Penjaminan simpanan merupakan salah satu kebijakan penting dalam perbankan syariah yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) memainkan peran utama dalam memberikan jaminan terhadap dana nasabah, sehingga mereka merasa lebih aman dalam menyimpan uang di bank syariah. Meskipun LPS Syariah belum memiliki aturan khusus yang sepenuhnya terpisah dari LPS konvensional, mereka tetap menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam mekanisme penjaminan simpanan.

Selain penjaminan simpanan, transparansi dalam pengelolaan dana juga menjadi kebijakan penting yang harus diterapkan oleh perbankan syariah. Masyarakat cenderung lebih percaya pada lembaga keuangan yang secara terbuka menjelaskan bagaimana dana mereka dikelola sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, bank syariah harus memastikan bahwa laporan keuangan dan sistem operasional mereka dapat diakses dengan jelas oleh nasabah serta diawasi oleh otoritas terkait, seperti Dewan Pengawas Syariah.

Kebijakan lain yang mendukung kepercayaan dalam perbankan syariah adalah penyediaan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan berlandaskan prinsip syariah yang ketat. Produk-produk -

seperti mudharabah dan musyarakah harus dirancang dengan mekanisme yang adil dan transparan, sehingga nasabah yakin bahwa dana mereka dikelola sesuai dengan prinsip Islam. Menerapkan kebijakan yang menekankan keamanan, transparansi, dan kepatuhan terhadap hukum syariah, bank syariah dapat membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah serta memperkuat stabilitas sektor keuangan syariah.

Faktor ekonomi makro, seperti pertumbuhan ekonomi, inflasi, dan tingkat suku bunga, juga memiliki pengaruh besar terhadap kinerja perbankan syariah. Ketika pertumbuhan ekonomi stabil, daya beli masyarakat meningkat, sehingga aktivitas perbankan syariah, termasuk pembiayaan dan investasi, dapat berkembang dengan baik. Sebaliknya, inflasi yang tinggi dapat mengurangi daya beli dan meningkatkan risiko kredit macet, yang pada akhirnya dapat memengaruhi stabilitas perbankan syariah. Oleh karena itu, kebijakan perbankan syariah harus dirancang agar responsif terhadap dinamika ekonomi makro guna menjaga stabilitas dan kepercayaan nasabah.

Di sisi lain, faktor ekonomi mikro juga memainkan peran penting dalam menentukan keberlanjutan perbankan syariah. Kapasitas modal yang kuat memungkinkan bank untuk menghadapi guncangan ekonomi dan memperluas layanan kepada masyarakat.¹²⁷ Selain itu, efisiensi operasional dalam pengelolaan dana dan layanan perbankan dapat meningkatkan daya saing bank syariah di tengah persaingan industri keuangan. Bank yang mampu mengelola modal dan operasionalnya dengan baik akan lebih dipercaya oleh nasabah, karena mereka yakin bahwa dana mereka dikelola secara aman dan produktif.

Agar tetap kompetitif dan dipercaya oleh masyarakat, perbankan syariah harus memiliki kebijakan yang fleksibel dan adaptif terhadap perubahan ekonomi. Misalnya, strategi dalam menghadapi suku bunga konvensional yang tinggi harus disusun agar tetap menarik bagi nasabah tanpa melanggar prinsip syariah. Dengan menerapkan kebijakan yang responsif terhadap faktor ekonomi makro dan mikro,

¹²⁷ Valeria Melnyk, "Transforming The Nature of Trust Between Banks and Young Clients: From Traditional to Digital Banking," *Qualitative Research in Financial Markets* 16, no. 4 (2024): 618–35, <https://doi.org/10.1108/QRFM-08-2022-0129>.

perbankan syariah dapat menjaga stabilitas keuangan serta memperkuat kepercayaan nasabah dalam jangka panjang.

Agen bank memiliki peran strategis dalam memperluas inklusi keuangan dengan menjangkau masyarakat yang belum memiliki akses terhadap layanan perbankan formal. Dengan hadir di daerah terpencil atau komunitas yang belum terlayani oleh cabang bank konvensional, agen bank memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi dasar seperti menabung, menarik uang, dan membayar tagihan tanpa harus pergi ke bank.¹²⁸ Kehadiran mereka membantu mengatasi hambatan geografis dan infrastruktur yang sering menjadi kendala dalam akses ke layanan keuangan.

Selain menyediakan layanan perbankan dasar, agen bank juga berperan dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat. Mereka dapat memberikan edukasi tentang pentingnya menabung, manajemen keuangan yang baik, serta pemanfaatan layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan individu atau usaha kecil. Dengan meningkatnya pemahaman keuangan, masyarakat dapat mengambil keputusan yang lebih cerdas dalam mengelola keuangan mereka, sehingga mengurangi risiko kesulitan finansial di masa depan.

Lebih dari sekadar perantara transaksi, agen bank juga berkontribusi dalam pemberdayaan kelompok masyarakat yang kurang terjangkau. Mereka sering kali berasal dari komunitas setempat, sehingga memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan tantangan ekonomi di lingkungan mereka. Dengan menjalankan peran sebagai agen bank, individu di komunitas tersebut tidak hanya memperoleh penghasilan tambahan tetapi juga turut serta dalam mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Hal ini menjadikan agen bank sebagai elemen penting dalam menciptakan sistem keuangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Dukungan kebijakan yang kuat sangat penting untuk meningkatkan efektivitas agen bank dalam memperluas inklusi keuangan. Pemerintah dan otoritas keuangan perlu merancang regulasi yang mendukung operasional agen bank, termasuk kebijakan yang

¹²⁸ Joel F. Houston, Jongsu Lee, and Felix Suntheim, “Social Networks in The Global Banking Sector,” *Journal of Accounting and Economics* 65, no. 2 (2018): 237–69, <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2017.11.006>.

memberikan insentif bagi bank untuk memperluas jaringan agen mereka. Selain itu, perlindungan konsumen juga harus diperkuat agar masyarakat merasa lebih aman dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh agen bank.

Selain kebijakan yang mendukung, peningkatan infrastruktur digital juga menjadi faktor krusial dalam memperkuat peran agen bank. Akses yang stabil terhadap internet dan teknologi pembayaran digital memungkinkan transaksi berlangsung lebih cepat, aman, dan efisien. Dengan adanya sistem perbankan yang terintegrasi secara digital, agen bank dapat memberikan layanan yang lebih luas dan bermanfaat bagi masyarakat yang belum terjangkau oleh perbankan konvensional.

Pelatihan secara berkala bagi agen bank juga perlu mendapatkan perhatian agar mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal. Melalui pelatihan, agen bank dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang produk dan layanan keuangan, kebijakan terbaru, serta cara menghadapi berbagai tantangan dalam melayani nasabah. Dengan dukungan kebijakan yang tepat, infrastruktur digital yang memadai, dan pelatihan yang berkelanjutan, agen bank dapat menjadi pilar penting dalam memperkuat jaringan sosial dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan.

Stabilisasi ekonomi merupakan faktor kunci dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan nasional. Kebijakan moneter yang efektif, seperti pengendalian inflasi dan stabilisasi nilai mata uang, dapat menciptakan kondisi ekonomi yang lebih kondusif.¹²⁹ Dengan nilai mata uang yang stabil, daya beli masyarakat tetap terjaga, sehingga mereka lebih percaya untuk menyimpan dan berinvestasi melalui lembaga perbankan.

Selain itu, pengendalian inflasi yang tepat dapat mencegah ketidakpastian dalam perekonomian. Inflasi yang tinggi dapat mengurangi nilai tabungan masyarakat dan meningkatkan risiko kredit macet, yang pada akhirnya melemahkan sistem perbankan. Oleh karena itu, bank sentral perlu menerapkan kebijakan suku bunga yang bijak

¹²⁹ Amna Noor Chaudhry, Alexandros Kontonikas, and Evangelos Vagenas-Nanos, "Social Networks and the Informational Role of Financial Advisory Firms Centrality in Mergers and Acquisitions," *British Journal of Management* 33, no. 2 (2022): 958–79, <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12477>.

serta strategi intervensi pasar untuk menjaga stabilitas harga dan kepercayaan publik terhadap sektor keuangan.

Dalam jangka panjang, kebijakan moneter yang stabil juga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Ketika masyarakat merasa yakin terhadap kondisi ekonomi, mereka lebih terdorong untuk berpartisipasi dalam aktivitas keuangan seperti menabung, berinvestasi, dan mengajukan kredit. Hal ini tidak hanya meningkatkan likuiditas perbankan, tetapi juga memperkuat fondasi ekonomi nasional secara keseluruhan.

Jaring pengaman sosial (social safety net) berperan penting dalam melindungi masyarakat dari dampak negatif krisis ekonomi. Program seperti bantuan tunai, subsidi kebutuhan pokok, serta asuransi sosial dapat membantu masyarakat yang terdampak agar tetap memiliki daya beli dan akses terhadap layanan dasar.¹³⁰ Dengan adanya perlindungan ini, ketidakpastian ekonomi dapat diminimalkan, sehingga masyarakat merasa lebih aman dalam menghadapi tantangan finansial.

Selain memberikan perlindungan ekonomi, jaring pengaman sosial juga berkontribusi dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan sistem keuangan.¹³¹ Ketika individu merasa bahwa ada dukungan yang memadai dalam situasi sulit, mereka lebih cenderung mempertahankan hubungan mereka dengan lembaga keuangan, seperti tetap menabung dan membayar kredit tepat waktu. Ini juga menciptakan stabilitas dalam sistem perbankan, karena risiko kredit macet dapat ditekan dan kepercayaan terhadap sektor keuangan tetap terjaga.

Lebih jauh lagi, penyediaan jaring pengaman sosial yang efektif dapat memperkuat kohesi sosial dalam masyarakat. Dengan mengurangi kesenjangan ekonomi dan memastikan bahwa kelompok rentan tetap mendapatkan dukungan, kebijakan ini dapat mencegah ketidakpuasan sosial yang dapat mengganggu stabilitas ekonomi dan politik. Oleh karena itu, keberlanjutan dan efektivitas program jaring

¹³⁰ Gautam Ahuja, “Collaboration Networks, Structural Holes, and Innovation: A Longitudinal Study,” *Administrative Science Quarterly* 45, no. 3 (2000): 425–55, <https://doi.org/10.2307/2667105>.

¹³¹ Lawrence M. Benveniste and Paul A. Spindt, “How Investment Bankers Determine the Offer Price and Allocation of New Issues,” *Journal of Financial Economics* 24, no. 2 (1989): 343–61, [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(89\)90051-2](https://doi.org/10.1016/0304-405X(89)90051-2).

pengaman sosial harus menjadi prioritas dalam kebijakan ekonomi untuk menciptakan masyarakat yang lebih inklusif dan sistem keuangan yang lebih stabil.

B. Program Literasi Keuangan Berbasis Komunitas

Program literasi keuangan berbasis komunitas adalah inisiatif yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam mengelola keuangan secara efektif. Program literasi keuangan berbasis komunitas bertujuan untuk memberdayakan masyarakat dengan meningkatkan pemahaman mereka dalam mengelola keuangan secara bijak. Program ini mencakup berbagai aspek, seperti perencanaan keuangan yang efektif, pengelolaan anggaran yang disiplin, serta strategi investasi yang sesuai dengan kebutuhan individu. Masyarakat dapat membuat keputusan keuangan yang lebih tepat, menghindari risiko utang yang berlebihan, serta merencanakan masa depan finansial mereka dengan lebih percaya diri.

Selain itu, program ini juga menekankan pentingnya pemanfaatan layanan keuangan digital sebagai bagian dari adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Dengan memahami cara kerja platform keuangan digital, masyarakat dapat mengakses layanan perbankan dengan lebih mudah, melakukan transaksi secara aman, dan memanfaatkan peluang investasi yang tersedia secara daring.¹³² Dengan demikian, literasi keuangan berbasis komunitas tidak hanya membantu meningkatkan kesejahteraan individu, tetapi juga memperkuat stabilitas ekonomi dalam skala yang lebih luas.

Tujuan Utama

Tujuan utama program literasi keuangan adalah meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang konsep dasar keuangan. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai tabungan, pinjaman, dan investasi, masyarakat dapat membuat keputusan finansial yang lebih bijak. Pengetahuan ini juga membantu mereka memahami hak dan

¹³² Sanford V. Berg, Jerome Duncan, and Philip Friedman, *Joint Venture Strategies and Corporate Innovation* (Cambridge: Oelgeschlager, Gunn & Hain, 1982).

kewajiban dalam menggunakan layanan keuangan, sehingga dapat menghindari risiko keuangan yang tidak diinginkan.

Selain mendorong pemahaman dan kesadaran, program ini juga bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dalam mengelola keuangan sehari-hari. Masyarakat diajarkan cara menyusun anggaran, mencatat pemasukan dan pengeluaran, serta merencanakan pengeluaran dengan lebih efisien.¹³³ Dengan keterampilan ini, mereka dapat menghindari gaya hidup konsumtif yang tidak terkontrol dan memastikan keuangan mereka tetap stabil.

Lebih jauh, pengembangan keterampilan ini juga mencakup pemahaman tentang cara mengelola utang secara sehat. Masyarakat didorong untuk memahami perbedaan antara utang produktif dan konsumtif, serta strategi dalam membayar utang agar tidak menimbulkan beban finansial yang berat. Dengan demikian, mereka dapat lebih bijak dalam memanfaatkan pinjaman sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan, bukan sekadar memenuhi kebutuhan sesaat.

Program literasi keuangan juga bertujuan untuk memberdayakan masyarakat secara ekonomi. Dengan memiliki pengetahuan dan keterampilan keuangan yang lebih baik, mereka dapat lebih percaya diri dalam mengambil keputusan terkait pekerjaan, bisnis, atau investasi. Hal ini membuka peluang bagi mereka untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan ekonomi yang lebih produktif dan berkelanjutan.

Selain itu, pemberdayaan ekonomi juga berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Ketika individu memiliki kendali lebih besar atas keuangan mereka, mereka dapat mengurangi ketergantungan pada bantuan eksternal dan membangun ketahanan ekonomi yang lebih kuat. Ini juga mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dengan meningkatnya daya beli dan aktivitas usaha kecil.

Melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan pemberdayaan ekonomi, program literasi keuangan dapat menciptakan masyarakat yang lebih mandiri secara finansial. Dengan memahami cara

¹³³ M. Troege, “Bank-Firm Relationships: A Review of the Theoretical Literature,” in *New Trends in Banking Management. Contributions to Management Science*, ed. Constantin Zopounidis (Heidelberg: Physica, 2002), 105–118, https://doi.org/10.1007/978-3-642-57478-8_7.

mengelola keuangan secara efektif, individu dapat merencanakan masa depan yang lebih stabil dan sejahtera, sekaligus turut serta dalam membangun sistem ekonomi yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Metode Implementasi

Metode implementasi program literasi keuangan mengadopsi pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat secara aktif dalam setiap tahap perencanaan dan pelaksanaan. Pendekatan ini memastikan bahwa program benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh masyarakat setempat. Dengan mendengarkan aspirasi dan pengalaman mereka, program dapat dirancang secara lebih efektif dan dapat diterima dengan baik oleh peserta.

Salah satu metode utama yang digunakan adalah pelatihan dan sosialisasi. Melalui sesi pelatihan, peserta diberikan pemahaman mendalam mengenai berbagai aspek pengelolaan keuangan, seperti perencanaan anggaran, investasi, serta strategi mengelola utang.¹³⁴ Sosialisasi juga dilakukan dalam bentuk diskusi kelompok dan seminar, sehingga masyarakat tidak hanya mendapatkan teori, tetapi juga dapat berbagi pengalaman dan solusi praktis dalam mengatasi tantangan keuangan sehari-hari.

Selain pelatihan langsung, penggunaan teknologi digital menjadi elemen penting dalam meningkatkan efektivitas program. Dengan integrasi teknologi, masyarakat dapat mengakses materi edukasi keuangan secara lebih fleksibel melalui aplikasi, platform online, dan media sosial. Teknologi ini memungkinkan informasi keuangan disampaikan dengan cara yang lebih interaktif dan mudah dipahami, bahkan bagi mereka yang memiliki keterbatasan akses terhadap pendidikan formal.

Integrasi teknologi digital juga membantu memfasilitasi akses ke layanan keuangan, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan dalam menjangkau lembaga keuangan formal. Dengan adanya aplikasi keuangan, dompet digital, dan sistem pembayaran berbasis teknologi, masyarakat dapat lebih

¹³⁴ Lauren Cohen, Andrea Frazzini, and Christopher Malloy, “The Small World of Investing: Board Connections and Mutual Fund Returns,” *Journal of Political Economy* 116, no. 5 (2008): 951–79, <https://doi.org/10.1086/592415>.

mudah melakukan transaksi serta mengelola keuangan mereka secara lebih aman dan efisien.

Untuk memastikan keberlanjutan program, evaluasi berkala dilakukan guna menilai efektivitas metode yang diterapkan. Hasil evaluasi ini digunakan untuk memperbaiki strategi, menyesuaikan materi pelatihan, dan meningkatkan keterlibatan masyarakat. Selain itu, kerja sama dengan berbagai pihak, termasuk lembaga keuangan, pemerintah, dan organisasi masyarakat, sangat diperlukan untuk memperluas jangkauan dan dampak program.

Adanya kombinasi pendekatan partisipatif, pelatihan berbasis kebutuhan, dan pemanfaatan teknologi digital, program literasi keuangan dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Metode ini tidak hanya meningkatkan kesadaran individu terhadap keuangan, tetapi juga membantu menciptakan masyarakat yang lebih mandiri secara finansial dan mampu mengelola sumber daya ekonomi dengan lebih baik.

Contoh Program

Salah satu contoh program literasi keuangan yang telah diterapkan adalah Program Literasi Keuangan untuk UMKM. Program ini dirancang khusus untuk membantu pelaku usaha kecil dan menengah dalam mengelola keuangan mereka secara lebih sistematis. Contohnya, di Pekalongan, para pengusaha batik diberikan pelatihan tentang penggunaan aplikasi berbasis Excel untuk menyusun laporan keuangan.¹³⁵ Dengan keterampilan ini, mereka dapat mencatat pemasukan, pengeluaran, serta keuntungan usaha secara lebih akurat, yang pada akhirnya membantu meningkatkan transparansi dan pengambilan keputusan finansial dalam bisnis mereka.

Selain itu, terdapat Program Literasi Keuangan Digital yang menargetkan segmen mahasiswa dan generasi muda. Program ini dirancang untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang keuangan digital dan teknologi terbaru yang mendukung ekosistem keuangan modern. Salah satu inisiatif yang dilakukan adalah sosialisasi mengenai

¹³⁵ Tri Widayastuti Ningsih, Daniel Tulasi, and Mesak Yandri Masela, “Investigasi Qualitative : Menggali Tantangan Yang Dihadapi UKM Indonesia Dalam Mengakses Layanan Keuangan,” *Sanskara Akuntansi Dan Keuangan* 1, no. 3 (2023): 120–30, <https://doi.org/10.58812/sak.v1i03.102>.

teknologi *Blockchain*, yang memberikan wawasan mengenai bagaimana sistem keuangan berbasis *Blockchain* dapat meningkatkan keamanan dan transparansi dalam transaksi keuangan.¹³⁶

Dalam program ini, mahasiswa tidak hanya belajar tentang teori dasar *Blockchain* tetapi juga bagaimana teknologi ini diterapkan dalam sistem keuangan, seperti penggunaan smart contracts, mata uang kripto, dan mekanisme keamanan transaksi digital. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang inovasi ini, mahasiswa dapat lebih siap menghadapi perubahan di dunia keuangan serta memanfaatkannya untuk berbagai kebutuhan ekonomi, baik dalam bisnis maupun investasi pribadi.

Adanya berbagai program literasi keuangan yang disesuaikan dengan kebutuhan target audiens, baik UMKM maupun mahasiswa, diharapkan semakin banyak masyarakat yang mampu mengelola keuangan mereka secara lebih efektif. Program-program ini juga berkontribusi pada peningkatan inklusi keuangan di Indonesia, memungkinkan lebih banyak individu dan kelompok usaha kecil untuk mendapatkan manfaat dari sistem keuangan yang lebih modern dan transparan.

Keterbatasan dan Solusi

Salah satu tantangan utama dalam literasi keuangan digital adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Banyak individu, terutama di daerah pedesaan atau komunitas dengan akses terbatas terhadap teknologi, masih mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan layanan keuangan digital.¹³⁷ Kurangnya pemahaman ini dapat menyebabkan kesalahan dalam pengelolaan keuangan, meningkatkan risiko penipuan, serta menghambat adopsi teknologi keuangan yang lebih luas.

Selain itu, kesenjangan akses infrastruktur digital juga menjadi kendala yang signifikan. Tidak semua wilayah memiliki akses internet yang stabil atau perangkat teknologi yang memadai untuk mendukung

¹³⁶ Ummi Kalsum et al., “Pelatihan Literasi Keuangan Dan Akses Kredit Untuk UMKM Di Kota Kendari,” *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5, no. 2 (2024): 2683–2688, <https://doi.org/10.31004/cdj.v5i2.26334>.

¹³⁷ David Zuchowski, “Sanctuary Policies and The Mortgage Market Behavior: Reducing Uncertainty to Promote Financial Inclusion,” *Journal of Economic Behavior & Organization* 229 (2025): 1–14, <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2024.106869>.

penggunaan layanan keuangan digital. Keterbatasan ini membuat sebagian masyarakat sulit untuk bertransaksi secara digital, baik dalam hal perbankan, investasi, maupun pembayaran elektronik. Akibatnya, inklusi keuangan digital belum dapat sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Kurangnya regulasi yang melindungi pengguna layanan keuangan digital juga menjadi tantangan besar. Meskipun perkembangan fintech terus meningkat, belum semua aspek hukum dan regulasi dapat mengakomodasi perubahan ini secara optimal. Risiko keamanan data, penyalahgunaan informasi pribadi, serta potensi penipuan dalam transaksi digital menjadi perhatian yang perlu segera diatasi oleh pemerintah dan lembaga terkait.

Untuk mengatasi keterbatasan ini, diperlukan strategi edukasi yang komprehensif. Pemerintah, lembaga keuangan, fintech, serta komunitas masyarakat perlu bekerja sama dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang keuangan digital. Program pelatihan, sosialisasi, serta penguatan regulasi yang lebih jelas dapat membantu masyarakat memahami manfaat dan risiko layanan keuangan digital. Dengan pendekatan yang lebih inklusif dan berkelanjutan, literasi keuangan digital dapat meningkat, sehingga mendorong stabilitas dan pertumbuhan ekonomi yang lebih merata.

Manfaat Program

Salah satu manfaat utama dari literasi keuangan adalah peningkatan pemahaman masyarakat tentang konsep keuangan dan penggunaan layanan keuangan. Dengan memiliki pengetahuan yang lebih baik, masyarakat dapat membuat keputusan keuangan yang lebih bijak, seperti dalam mengelola tabungan, mengatur anggaran, serta memahami manfaat dan risiko dari produk keuangan yang tersedia. Literasi keuangan juga membantu individu lebih percaya diri dalam memanfaatkan layanan perbankan dan teknologi keuangan yang semakin berkembang.

Selain itu, literasi keuangan yang baik dapat mengurangi risiko penipuan digital. Dalam era digital, banyak masyarakat yang masih rentan terhadap berbagai modus penipuan, seperti phishing, investasi

bodong, atau pencurian data finansial.¹³⁸ Dengan meningkatkan kesadaran tentang keamanan transaksi keuangan, individu dapat lebih waspada dan mampu mengenali tanda-tanda aktivitas mencurigakan, sehingga mereka dapat melindungi diri dari potensi kerugian finansial.

Manfaat lainnya adalah pemberdayaan ekonomi, di mana literasi keuangan membantu masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai pengelolaan uang, individu dapat lebih efektif dalam mengalokasikan sumber daya finansial mereka, baik untuk kebutuhan sehari-hari, investasi, maupun perencanaan masa depan. Hal ini memungkinkan mereka untuk mencapai stabilitas keuangan yang lebih baik dan meningkatkan taraf hidup secara keseluruhan.

Lebih lanjut, literasi keuangan juga mendorong partisipasi masyarakat dalam sektor ekonomi yang lebih luas. Ketika masyarakat memiliki keterampilan keuangan yang baik, mereka lebih cenderung untuk memanfaatkan peluang ekonomi yang tersedia, seperti berwirausaha atau berinvestasi dalam aset yang produktif.¹³⁹ Hal ini tidak hanya menguntungkan individu secara pribadi, tetapi juga dapat berdampak positif pada pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

Di tingkat komunitas, peningkatan literasi keuangan dapat menciptakan lingkungan ekonomi yang lebih stabil dan berkelanjutan. Dengan masyarakat yang lebih teredukasi dalam keuangan, risiko kredit macet dan ketidakmampuan membayar utang dapat berkurang, sehingga memperkuat sistem keuangan secara keseluruhan. Bank dan lembaga keuangan juga akan lebih mudah dalam menyalurkan kredit kepada individu atau usaha kecil yang memiliki pemahaman keuangan yang baik.

Manfaat literasi keuangan tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada perekonomian nasional secara keseluruhan. Dengan meningkatnya kesadaran dan keterampilan dalam mengelola keuangan,

¹³⁸ Thanh Dat Le, Nguyen Nguyen, and Quynh Nguyen, “Technology and Happiness: The Association between Online Budget Planner and Financial Satisfaction,” *Review of Behavioral Finance* 17, no. 1 (2024): 100–122, <https://doi.org/10.1108/RBF-04-2024-0106>.

¹³⁹ Samim Aktar Molla and Sumit Kumar Maji, “How Financially Literate Are Indian Muslims? An Investigation,” *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 2025, <https://doi.org/10.1108/JIABR-12-2023-0410>; Awais Malik, “Assessing the Effectiveness of Financial Literacy Mobile Apps Using the Content Analysis Approach,” *International Journal of Interactive Mobile Technologies* 17, no. 23 (2023): 68–84, <https://doi.org/10.3991/ijim.v17i23.42213>.

masyarakat dapat lebih mandiri secara finansial, mengurangi ketergantungan pada bantuan pemerintah, serta berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

C. Praktik Perbankan Berbasis Sosial

Studi kasus tentang praktik perbankan berbasis sosial di berbagai negara dapat memberikan penjelasan yang luas tentang bagaimana lembaga keuangan mengintegrasikan prinsip-prinsip sosial dan keuangan dalam operasionalnya.

Perbankan Syariah di Indonesia

Perbankan syariah di Indonesia, seperti Bank Muamalat dan Bank BNI Syariah, telah menerapkan prinsip-prinsip tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) berbasis syariah. Dalam operasionalnya, bank-bank ini berkomitmen untuk menjalankan kegiatan bisnis yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai Islam.¹⁴⁰ Salah satu pendekatan yang mereka gunakan adalah menyalurkan dana sosial, seperti zakat, infak, dan sedekah, untuk membantu masyarakat yang membutuhkan serta mendukung berbagai program sosial dan ekonomi yang berkelanjutan.

Selain itu, praktik CSR dalam perbankan syariah didasarkan pada teori perusahaan syariah, yang menekankan bahwa bisnis harus dilakukan dengan etika dan tanggung jawab moral. Laporan CSR yang disusun oleh bank-bank syariah mencerminkan transparansi dalam menjalankan amanah keuangan dan memastikan bahwa setiap aktivitas sosial yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah, sekaligus memperkuat hubungan antara bank dan nasabah.

Penerapan CSR berbasis syariah juga memiliki dampak yang lebih luas terhadap inklusi keuangan di Indonesia. Melalui berbagai program sosial, seperti pembiayaan mikro berbasis syariah dan pelatihan kewirausahaan, bank-bank syariah membantu masyarakat yang kurang terlayani untuk mendapatkan akses ke layanan

¹⁴⁰ Suryani Suryani, "Sistem Perbankan Islam Di Indonesia: Sejarah Dan Prospek Pengembangan," *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2012): 111–31, <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v3i1.111-131>.

keuangan.¹⁴¹ Dengan demikian, mereka tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan literasi keuangan tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif dan berkeadilan.

Perbankan syariah di Indonesia memainkan peran penting dalam pembangunan sosial melalui implementasi CSR yang berbasis nilai-nilai Islam. Praktik ini tidak hanya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keunggulan perbankan syariah tetapi juga memperkuat kontribusi sektor perbankan dalam menciptakan kesejahteraan sosial. Dengan semakin berkembangnya perbankan syariah, diharapkan model bisnis yang berlandaskan etika dan tanggung jawab sosial ini dapat terus memberikan manfaat bagi masyarakat luas.

Penggunaan Influencer untuk Ekonomi Syariah

Penggunaan *influencer* dalam media sosial untuk mempromosikan ekonomi syariah telah menjadi strategi yang semakin populer. *Influencer* memiliki jangkauan luas dan dapat menyampaikan pesan secara lebih personal, sehingga mampu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap prinsip-prinsip ekonomi syariah.¹⁴² Dengan pendekatan yang menarik dan relevan, mereka membantu menjembatani kesenjangan informasi antara institusi keuangan syariah dan calon nasabah yang belum familiar dengan konsep tersebut.

Salah satu strategi utama yang digunakan oleh *influencer* dalam mempromosikan ekonomi syariah adalah edukasi. Mereka memberikan pemahaman mengenai prinsip-prinsip dasar ekonomi syariah, seperti larangan riba, konsep bagi hasil, serta pentingnya investasi yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.¹⁴³ Dengan cara ini, mereka tidak hanya menarik perhatian audiens, tetapi juga membangun kesadaran yang lebih mendalam tentang manfaat ekonomi syariah bagi individu dan masyarakat.

¹⁴¹ Muhammad Masruron and Nurul Aulia Adinda Safitri, “Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19,” *Al Birru: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 1, no. 1 (2022): 1–20, <https://jurnal.iainhp Pancor.ac.id/index.php/albirru/article/view/525>.

¹⁴² Fitria Nur Masithoh, “The Impact of Social Media Influencers on Personal Finance and Investment Decisions: Case Study of Students of The IAI Uluwiyah Mojokerto Sharia Economics Program,” *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 6, no. 2 (2024): 196–214, <https://doi.org/10.33367//at.v6i2.1498>.

¹⁴³ Badrah Uyuni, Muhibudin Muhibudin, and Kholis Kohari, “Penggunaan Influencer Di Media Sosial Untuk Mempromosikan Ekonomi Syariah,” *ElArbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah* 8, no. 1 (2024): 75–96, <https://doi.org/10.34005/elarbah.v8i1.3691>.

Selain edukasi, *influencer* juga menginspirasi masyarakat melalui pengalaman pribadi dan kisah sukses mereka dalam menerapkan prinsip-prinsip keuangan syariah. Interaktifitas menjadi elemen kunci dalam strategi mereka, di mana mereka aktif menjawab pertanyaan, berdiskusi dengan audiens, serta memberikan contoh konkret mengenai bagaimana ekonomi syariah dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini mendorong keterlibatan masyarakat secara lebih aktif dalam memahami dan mengadopsi sistem ekonomi yang lebih sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Kolaborasi dengan institusi syariah juga menjadi faktor penting dalam efektivitas kampanye *influencer*. Dengan bekerja sama dengan bank syariah, fintech berbasis syariah, atau lembaga keuangan Islam lainnya, mereka dapat memperkuat kredibilitas pesan yang disampaikan.¹⁴⁴ Kolaborasi ini juga membuka peluang bagi masyarakat untuk mendapatkan akses langsung ke produk dan layanan keuangan syariah yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Penggunaan *influencer* dalam promosi ekonomi syariah tidak hanya meningkatkan kesadaran, tetapi juga mendorong pertumbuhan industri keuangan syariah secara lebih luas.

Inklusi Keuangan di Industri Perbankan

Inklusi keuangan merupakan agenda krusial dalam industri perbankan yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang adil terhadap layanan perbankan. Dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya inklusi keuangan, berbagai pihak seperti lembaga keuangan, regulator, dan pembuat kebijakan berupaya menciptakan kebijakan yang mendukung partisipasi masyarakat dalam sistem keuangan formal. Langkah ini diharapkan dapat mengurangi kesenjangan ekonomi serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Studi kasus menunjukkan bahwa promosi inklusi keuangan dapat dilakukan melalui strategi inovatif yang berfokus pada kemudahan akses dan peningkatan literasi keuangan. Salah satu

¹⁴⁴ Yulfan Arif Nurohman et al., “Endorsement Practices Of Syariah Digital Investment By Influencers: An Islamic Economic Perspective In Ethics And Sustainability Studies,” *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari’ah* 17, no. 1 (2025): 34–47, <http://dx.doi.org/10.70095/alamwal.v17i1.19654>.

pendekatan yang telah diterapkan adalah penggunaan teknologi digital, seperti layanan perbankan berbasis aplikasi dan sistem pembayaran elektronik. Dengan adanya solusi berbasis teknologi ini, masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan perbankan kini dapat menikmati kemudahan transaksi keuangan, bahkan dari daerah terpencil.

Selain teknologi, kerja sama antara sektor perbankan dan pemerintah juga menjadi faktor kunci dalam memperluas jangkauan inklusi keuangan. Program seperti tabungan tanpa biaya administrasi, layanan keuangan mikro, serta edukasi keuangan bagi kelompok rentan telah membantu lebih banyak orang untuk memahami manfaat layanan perbankan dan menggunakan secara optimal. Dengan terus berkembangnya inisiatif inklusi keuangan, industri perbankan dapat semakin memperkuat perannya dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Pengelolaan Pembiayaan Murabahah di Masa Pandemi

Pandemi Covid-19 membawa tantangan besar bagi perbankan syariah dalam pengelolaan pembiayaan murabahah, terutama bagi lembaga seperti BPRS Amanah Insani. Banyak nasabah, khususnya dari sektor UMKM, mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran akibat penurunan pendapatan yang signifikan. Situasi ini menuntut perbankan syariah untuk beradaptasi dengan kebijakan yang lebih fleksibel guna menjaga stabilitas keuangan dan membantu pemulihan ekonomi masyarakat.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, BPRS Amanah Insani menerapkan strategi restrukturisasi pembiayaan, salah satunya melalui skema rescheduling. Pendekatan ini memungkinkan nasabah untuk menyesuaikan kembali jadwal pembayaran sesuai dengan kondisi keuangan mereka. Dengan adanya kebijakan ini, perbankan syariah tidak hanya memberikan keringanan kepada nasabah yang terdampak pandemi, tetapi juga menjaga kelangsungan hubungan bisnis yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Selain restrukturisasi, langkah-langkah lain seperti pemberian pendampingan keuangan dan penguatan literasi keuangan juga dilakukan untuk membantu nasabah dalam menghadapi masa sulit ini.

Upaya ini menunjukkan bahwa perbankan syariah tidak hanya berorientasi pada profitabilitas, tetapi juga mengedepankan prinsip keadilan dan tanggung jawab sosial dalam mendukung keberlanjutan usaha para nasabahnya.

Implementasi Produk Pembiayaan Berbasis Gotong Royong

KSPPS BMT NU cabang Pragaan, Sumenep, telah mengembangkan dan mengimplementasikan produk pembiayaan LAZIZMA berbasis gotong royong sebagai bagian dari upaya memperluas akses keuangan syariah. Skema pembiayaan ini dirancang untuk memberikan solusi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, sekaligus memperkuat solidaritas ekonomi di kalangan anggota jamaah.¹⁴⁵ Dengan pendekatan berbasis komunitas, program ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui sistem pembiayaan yang adil dan berkelanjutan.

Untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap produk pembiayaan ini, KSPPS BMT NU Pragaan mengadakan promosi dan edukasi secara intensif. Pertemuan rutin menjadi sarana utama bagi mereka untuk menyosialisasikan manfaat serta mekanisme pembiayaan LAZIZMA. Selain itu, penggunaan brosur dan media sosial juga dimanfaatkan guna menjangkau audiens yang lebih luas, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas dan transparan mengenai layanan yang ditawarkan.

Melalui strategi pemasaran dan edukasi yang efektif, KSPPS BMT NU Pragaan berhasil membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembiayaan berbasis jamaah. Pendekatan ini tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis syariah, tetapi juga memperkuat hubungan sosial antaranggota komunitas. Keberhasilan implementasi program ini menunjukkan bahwa inovasi dalam pembiayaan syariah dapat menjadi solusi inklusif yang mendukung kemandirian ekonomi masyarakat.

¹⁴⁵ Abdul Rosyid, Mohamad Shonhaji, and Ansori Ansori, "Implementasi Produk Pembiayaan(LAZIZMA) Layanan Berbasis Jamaah Di KSPPS BMT NU Cabang Pragaan Sumenep," *Currency: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2023): 160–170, <https://doi.org/10.32806/ccy.v1i2.234>.

Praktik Perbankan Sosial di Negara Lain

Di berbagai negara, praktik perbankan sosial telah menjadi solusi efektif dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat kurang mampu. Salah satu contoh sukses adalah Grameen Bank di Bangladesh, yang dikenal sebagai pionir perbankan mikro. Bank ini menyediakan layanan keuangan mikro dengan skema pinjaman tanpa agunan bagi masyarakat miskin, terutama perempuan, guna mendorong kemandirian ekonomi mereka.¹⁴⁶ Model ini memungkinkan individu yang tidak memiliki akses ke perbankan konvensional untuk mendapatkan modal usaha dan meningkatkan taraf hidup mereka.

Keberhasilan Grameen Bank terletak pada pendekatannya yang berbasis komunitas dan tanggung jawab sosial. Dengan menerapkan sistem kelompok, bank ini memastikan bahwa setiap peminjam memiliki dukungan sosial dalam mengelola dan mengembalikan pinjamannya. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan antara bank dan nasabah, tetapi juga menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan ekonomi mikro. Selain itu, program-program edukasi keuangan yang disertakan dalam skema pembiayaan turut membantu masyarakat dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih baik.

Pengalaman Bangladesh dalam perbankan sosial menjadi inspirasi bagi banyak negara dalam mengembangkan model serupa. Beberapa negara telah mengadopsi konsep perbankan mikro untuk mendukung inklusi keuangan, terutama di wilayah dengan tingkat kemiskinan tinggi. Dengan kombinasi kebijakan yang tepat dan dukungan dari berbagai pihak, praktik perbankan sosial dapat menjadi instrumen yang efektif dalam memberdayakan masyarakat dan mengurangi kesenjangan ekonomi secara global.

¹⁴⁶ Fauziah Rindang Chairunnisa and Dwi Hartant, "Analysis of Credit Risk Management in Cooperative X That Employs The Grameen Bank System," *Contemporary Accounting Case Studies* 2, no. 1 (2003): 166–84.

8.

Inovasi dalam Pengelolaan Kredit Berbasis Modal Sosial

A. Penggunaan Teknologi untuk Meningkatkan Interaksi Sosial dalam Perbankan

Penggunaan teknologi dalam perbankan telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir, terutama dalam meningkatkan interaksi sosial antara bank dan nasabah. Inovasi seperti perbankan digital, aplikasi mobile, dan kecerdasan buatan memungkinkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan personal. Teknologi ini tidak hanya mempermudah transaksi keuangan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan nasabah melalui fitur-fitur seperti chatbot, analisis data untuk rekomendasi produk, serta layanan pelanggan berbasis otomatisasi. Dengan adopsi teknologi yang semakin luas, hubungan antara bank dan nasabah menjadi lebih dinamis, memungkinkan pengalaman perbankan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

Digital Marketing dan Media Sosial

Strategi digital marketing yang memanfaatkan teknologi digital telah memungkinkan bank untuk menjangkau audiens yang lebih luas secara efisien. Melalui berbagai platform media sosial seperti Facebook, Instagram, dan Twitter, bank dapat mempromosikan produk dan layanan mereka dengan cara yang lebih interaktif dan menarik. Dengan memanfaatkan fitur seperti iklan berbayar, video edukatif, dan kampanye berbasis algoritma, bank dapat menyesuaikan pesan pemasaran mereka agar lebih relevan dengan kebutuhan nasabah.

Selain sebagai alat promosi, media sosial juga berfungsi sebagai sarana edukasi keuangan bagi masyarakat. Bank dapat membagikan informasi mengenai pengelolaan keuangan, investasi, dan tips perbankan melalui konten yang mudah diakses dan dipahami.¹⁴⁷ Pendekatan ini membantu meningkatkan literasi keuangan sekaligus memberikan nilai tambah bagi nasabah, sehingga mereka dapat membuat keputusan finansial yang lebih baik.



Gambar 1. Akun Media Sosial Bank BRI

Lebih dari itu, media sosial memungkinkan bank untuk berinteraksi langsung dengan nasabah, baik dalam menjawab pertanyaan, menangani keluhan, maupun memberikan rekomendasi layanan. Respons yang cepat dan personal melalui media sosial menciptakan pengalaman nasabah yang lebih baik, meningkatkan kepercayaan terhadap bank, serta memperkuat loyalitas pelanggan. Dengan pemanfaatan yang tepat, digital marketing melalui media sosial dapat menjadi strategi yang efektif dalam membangun hubungan yang lebih erat antara bank dan masyarakat.

¹⁴⁷ Jonathan Bagus Pradhana Basoeki and Anna Amalyah Agus, “Understanding the Role of Social Media Marketing and Technology Adoption Model in Shaping Customer Adoption of Digital Banking,” *The South East Asian Journal of Management* 17, no. 2 (2023): 50–73, https://scholarhub.ui.ac.id/seam/vol17/iss2/3?utm_source=scholarhub.ui.ac.id%2Fseam%2Fvol17%2Fiss2%2F3&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages.

Aplikasi perbankan mobile telah merevolusi cara nasabah mengakses layanan keuangan, memungkinkan mereka untuk melakukan berbagai transaksi secara online tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Dengan fitur-fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo, nasabah dapat mengelola rekening mereka dengan lebih mudah dan fleksibel.¹⁴⁸ Kemudahan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam layanan perbankan tetapi juga memberikan kenyamanan yang lebih besar bagi pengguna.

Selain itu, banyak aplikasi perbankan mobile kini dilengkapi dengan fitur canggih seperti chatbot berbasis kecerdasan buatan dan layanan pelanggan 24/7. Teknologi ini memungkinkan nasabah untuk mendapatkan informasi atau menyelesaikan permasalahan perbankan mereka kapan saja tanpa harus menunggu bantuan dari petugas bank secara langsung. Kecepatan dalam merespons pertanyaan atau keluhan nasabah melalui aplikasi juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap bank.

Lebih jauh, aplikasi perbankan mobile terus berkembang dengan menambahkan fitur keamanan seperti otentikasi biometrik, enkripsi data, dan notifikasi transaksi secara real-time. Langkah-langkah ini memastikan bahwa transaksi tetap aman dan nasabah merasa lebih terlindungi dalam menggunakan layanan perbankan digital. Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, aplikasi perbankan mobile menjadi salah satu pilar utama dalam transformasi digital industri perbankan.

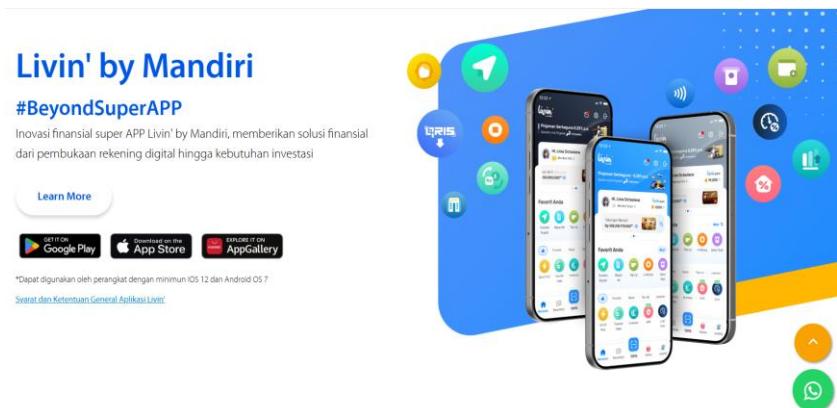
Aplikasi Perbankan Mobile

Aplikasi perbankan *mobile* telah merevolusi cara nasabah mengakses layanan keuangan, memungkinkan mereka untuk melakukan berbagai transaksi secara *online* tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Dengan fitur-fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo, nasabah dapat mengelola rekening mereka dengan lebih mudah dan fleksibel. Kemudahan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam

¹⁴⁸ Chitra Laksmi Rithmaya, Herwin Ardianto, and Evi Sistiyarini, "Gen Z and the Future of Banking: An Analysis of Digital Banking Adoption," *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 26, no. 1 (2024): 64–78, <https://doi.org/10.9744/jmk.26.1.64-78>.

layanan perbankan tetapi juga memberikan kenyamanan yang lebih besar bagi pengguna.¹⁴⁹

Selain itu, banyak aplikasi perbankan *mobile* kini dilengkapi dengan fitur canggih seperti chatbot berbasis kecerdasan buatan dan layanan pelanggan 24/7. Teknologi ini memungkinkan nasabah untuk mendapatkan informasi atau menyelesaikan permasalahan perbankan mereka kapan saja tanpa harus menunggu bantuan dari petugas bank secara langsung. Kecepatan dalam merespons pertanyaan atau keluhan nasabah melalui aplikasi juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap bank.



Gambar 2. Aplikasi perbankan mobile Livin Bank Mandiri

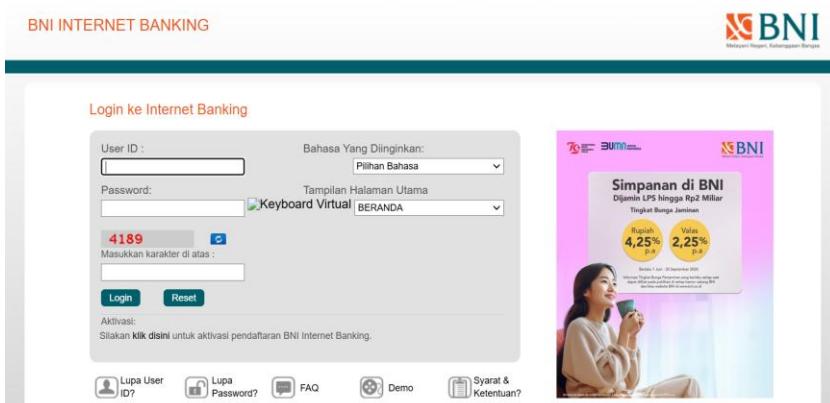
Lebih jauh, aplikasi perbankan mobile terus berkembang dengan menambahkan fitur keamanan seperti otentikasi biometrik, enkripsi data, dan notifikasi transaksi secara real-time. Langkah-langkah ini memastikan bahwa transaksi tetap aman dan nasabah merasa lebih terlindungi dalam menggunakan layanan perbankan digital. Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, aplikasi perbankan mobile menjadi salah satu pilar utama dalam transformasi digital industri perbankan.

¹⁴⁹ Madiha Riaz et al., “Social Interactions Leading Role in Adopting the Fintech: A Case of Banking Sector,” *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences* 11, no. 2 (2023): 1430–1439, <https://doi.org/10.52131/pjhss.2023.1102.0449>.

Teknologi Informasi dan Internet

Teknologi informasi dan internet telah membawa perubahan besar dalam industri perbankan, terutama dalam meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas akses layanan bagi nasabah. Dengan adanya internet banking dan mobile banking, transaksi perbankan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Hal ini tidak hanya menghemat waktu bagi nasabah, tetapi juga mengurangi beban kerja bank dalam melayani transaksi secara konvensional.

Selain itu, layanan perbankan berbasis internet memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk keuangan, kapan saja dan di mana saja.¹⁵⁰ Dengan fitur-fitur ini, perbankan menjadi lebih inklusif dan dapat menjangkau masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan keuangan, terutama di daerah terpencil. Kemudahan akses ini juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap institusi perbankan.



Gambar 3. Internet Banking Bank BNI

Keamanan dalam layanan perbankan digital juga menjadi perhatian utama, sehingga banyak bank mengadopsi teknologi enkripsi canggih dan sistem otentifikasi berlapis untuk melindungi data nasabah.

¹⁵⁰ Manisha Sharma, Subhajit Banerjee, and Justin Paul, "Role of Social Media on Mobile Banking Adoption among Consumers," *Technological Forecasting and Social Change* 180 (2022): 1–13, <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121720>.

Dengan adanya inovasi di bidang keamanan siber, risiko kejahatan digital seperti pencurian data dan penipuan dapat diminimalkan. Seiring perkembangan teknologi, bank terus berinvestasi dalam peningkatan infrastruktur digital untuk memastikan layanan yang lebih aman, cepat, dan andal bagi seluruh nasabah

Penggunaan Model Penerimaan Teknologi (UTAUT)

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) digunakan untuk menganalisis bagaimana nasabah menerima dan memanfaatkan teknologi perbankan. Model ini menjelaskan bahwa keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas yang tersedia.¹⁵¹ Dengan memahami faktor-faktor ini, bank dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan adopsi teknologi perbankan digital.

Faktor harapan kinerja mengacu pada keyakinan nasabah bahwa teknologi akan meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam bertransaksi. Sementara itu, harapan usaha berkaitan dengan sejauh mana teknologi dianggap mudah digunakan. Jika sebuah aplikasi perbankan terlalu kompleks atau sulit dioperasikan, kemungkinan besar nasabah enggan menggunakannya. Selain itu, pengaruh sosial juga memainkan peran penting, di mana rekomendasi dari teman, keluarga, atau komunitas dapat mendorong seseorang untuk mulai menggunakan layanan perbankan digital.

Faktor lainnya adalah kondisi fasilitas, yang mencakup infrastruktur teknologi dan dukungan yang disediakan oleh bank, seperti layanan pelanggan atau tutorial penggunaan aplikasi. Ketika semua faktor ini dikelola dengan baik, tingkat penerimaan teknologi perbankan akan meningkat, yang pada akhirnya mempercepat transformasi digital di sektor perbankan. Oleh karena itu, bank perlu mengadopsi pendekatan berbasis UTAUT dalam mengembangkan layanan digital mereka agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah.

¹⁵¹ Michela C. Mason, Francesco Massara, and Francesco Raggiotto, “An Analysis of The Relationships between Human, Technological and Physical Factors in The Retail Banking Sector,” in *Italian Journal of Marketing*, ed. Luca Petruzzellis (Berlin: Springer, 2022), 249–266, <https://doi.org/10.1007/s43039-022-00048-x>.

Keterlibatan Komunitas dan Edukasi

Bank dapat memanfaatkan teknologi untuk memberikan edukasi kepada nasabah mengenai produk dan layanan keuangan. Salah satu cara yang efektif adalah melalui konten edukatif di media sosial, seperti video pendek, infografis, dan artikel yang menjelaskan konsep keuangan dengan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, bank juga dapat menyelenggarakan webinar dan sesi pelatihan daring untuk membantu nasabah memahami berbagai aspek keuangan, termasuk pengelolaan keuangan pribadi, investasi, dan keamanan transaksi digital.

Edukasi keuangan yang berbasis teknologi tidak hanya meningkatkan kesadaran, tetapi juga memperkuat keterlibatan nasabah dalam dunia perbankan digital. Dengan menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses, bank dapat membangun hubungan yang lebih erat dengan nasabah, sehingga mereka merasa lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan layanan keuangan yang disediakan.¹⁵² Interaksi melalui media sosial dan *platform* digital juga memungkinkan nasabah untuk berdiskusi, bertanya, dan berbagi pengalaman, menciptakan ekosistem perbankan yang lebih inklusif dan kolaboratif.

Lebih dari sekadar memberikan informasi, pendekatan berbasis komunitas ini dapat membantu bank membangun kepercayaan jangka panjang dengan nasabahnya. Ketika nasabah merasa didukung dan mendapatkan manfaat dari edukasi yang diberikan, mereka cenderung lebih loyal terhadap layanan perbankan yang mereka gunakan. Strategi ini tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga bagi bank dalam meningkatkan retensi dan kepuasan pelanggan.

Hambatan dan Peluang

Meskipun teknologi memberikan banyak manfaat bagi sektor perbankan, ada beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Salah satu tantangan utama adalah keamanan data, di mana risiko peretasan dan penyalahgunaan informasi pribadi semakin meningkat seiring

¹⁵² Michela Cesarina Mason, Gioele Zamparo, and Rubens Pauluzzo, “Amidst Technology, Environment and Human Touch. Understanding Elderly Customers in The Bank Retail Sector,” *International Journal of Bank Marketing* 41, no. 3 (2023): 572–600, <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2022-0256>.

dengan meningkatnya penggunaan layanan digital. Selain itu, ketergantungan yang tinggi pada teknologi juga dapat menjadi hambatan, terutama ketika terjadi gangguan sistem atau kesalahan teknis yang dapat mempengaruhi layanan perbankan secara keseluruhan.

Namun, di balik keterbatasan tersebut, terdapat peluang besar bagi bank untuk terus berinovasi dalam menghadapi tantangan ini. Dengan menerapkan strategi keamanan siber yang ketat, seperti enkripsi data, otentikasi ganda, dan pemantauan transaksi yang cermat, bank dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital mereka. Selain itu, pengembangan teknologi berbasis kecerdasan buatan (AI) dan analitik data juga dapat membantu bank dalam memberikan layanan yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Melalui pengelolaan yang baik dan strategi inovatif, bank dapat memaksimalkan potensi teknologi untuk memperkuat interaksi sosial dengan nasabah. Penggunaan teknologi yang tepat tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat posisi kompetitif bank di industri keuangan yang semakin digital. Dengan terus beradaptasi dan mengembangkan solusi yang sesuai, bank dapat memanfaatkan teknologi sebagai alat yang mempercepat inklusi keuangan dan meningkatkan kualitas layanan mereka.

B. Crowdfunding dan Microfinance Sebagai Bentuk Baru Modal Sosial

Crowdfunding dan *microfinance* merupakan dua bentuk modal sosial yang berbeda namun saling melengkapi dalam memfasilitasi akses keuangan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang terpinggirkan atau memiliki akses terbatas ke lembaga keuangan formal.

Crowdfunding

Crowdfunding adalah metode penggalangan dana yang melibatkan kontribusi dari banyak orang, biasanya melalui *platform* digital. Dengan pendekatan ini, individu atau organisasi dapat mengumpulkan dana untuk mendukung berbagai proyek, baik yang bersifat sosial, kreatif,

maupun komersial.¹⁵³ Model ini memungkinkan akses pendanaan yang lebih inklusif, di mana siapa saja dapat berpartisipasi tanpa perlu bergantung pada lembaga keuangan tradisional.

Selain sebagai alat penggalangan dana, *crowdfunding* juga berfungsi sebagai sarana untuk menguji minat pasar terhadap suatu ide atau produk. Dengan melibatkan komunitas sejak tahap awal, pemilik proyek dapat mengukur antusiasme calon pelanggan dan menerima umpan balik sebelum produk atau layanan tersebut diluncurkan secara luas. Pendekatan ini sering digunakan oleh wirausahawan, kreator konten, dan organisasi non-profit untuk membangun dukungan dan keterlibatan dari masyarakat.¹⁵⁴

Keberhasilan kampanye *crowdfunding* bergantung pada strategi komunikasi yang efektif serta kepercayaan yang dibangun dengan calon pendukung. Faktor seperti transparansi, manfaat yang ditawarkan kepada kontributor, dan penggunaan media sosial untuk menjangkau audiens yang lebih luas sangat berpengaruh dalam menarik minat donatur. Dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya adopsi *platform crowdfunding*, metode ini terus menjadi solusi pendanaan yang inovatif dan fleksibel di berbagai sektor.

Crowdfunding memiliki keunggulan utama dalam hal aksesibilitas, memungkinkan siapa saja untuk berpartisipasi dalam pendanaan tanpa harus bergantung pada investor tradisional. Dengan model ini, individu, usaha kecil, atau organisasi dapat menggalang dana dari berbagai kalangan, termasuk masyarakat umum yang tertarik mendukung proyek-proyek inovatif, kreatif, atau sosial. Kemudahan akses ini membuka peluang lebih besar bagi inisiatif yang mungkin sulit mendapatkan pendanaan melalui jalur konvensional.

Selain itu, transparansi menjadi salah satu aspek penting yang ditawarkan oleh *platform crowdfunding*. Banyak platform menyediakan fitur yang memungkinkan donatur atau investor melacak penggunaan dana yang telah dikumpulkan. Dengan adanya laporan berkala dan pembaruan proyek, kepercayaan publik terhadap kampanye *crowdfunding*

¹⁵³ Wanxiang Cai, Friedemann Polzin, and Erik Stam, “Crowdfunding and Social Capital: A Systematic Review Using a Dynamic Perspective,” *Technological Forecasting and Social Change* 162 (2021): 1–22, <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120412>.

¹⁵⁴ Garry Bruton, Susanna Khavul, and Mike Wright, “New Financial Alternatives in Seeding Entrepreneurship: Microfinance, Crowdfunding, and Peer-to-Peer Innovations,” *Entrepreneurship Theory and Practice* 39, no. 1 (2015): 9–26, <https://doi.org/10.1111/etap.12143>.

dapat terjaga, sehingga meningkatkan kemungkinan keberhasilan penggalangan dana di masa mendatang.

Jaringan luas yang dimiliki *crowdfunding* juga menjadi kelebihan tersendiri. Kampanye *crowdfunding* dapat dengan mudah dipromosikan melalui media sosial, blog, dan platform digital lainnya, memungkinkan proyek untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Dengan strategi pemasaran digital yang tepat, sebuah kampanye dapat menarik perhatian calon pendukung dari berbagai latar belakang dan bahkan lintas negara.

Selain itu, *crowdfunding* memungkinkan keterlibatan komunitas dalam mendukung suatu proyek atau usaha. Para pendukung tidak hanya berkontribusi dalam bentuk dana, tetapi juga dapat memberikan saran, kritik, atau bahkan membantu dalam promosi kampanye.¹⁵⁵ Interaksi yang erat antara pencipta proyek dan para pendukungnya menciptakan hubungan yang lebih personal dan meningkatkan loyalitas terhadap proyek yang didanai.

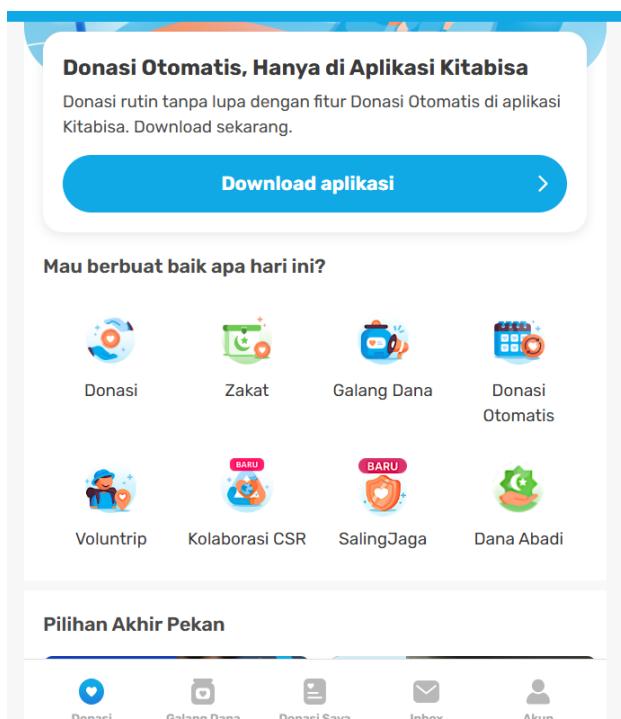
Fleksibilitas model *crowdfunding* juga menjadi faktor yang menarik bagi banyak pihak. Berbagai jenis crowdfunding, seperti berbasis donasi, hadiah, ekuitas, atau pinjaman, memberikan pilihan yang sesuai dengan kebutuhan proyek dan profil pendukungnya. Dengan begitu, baik organisasi nirlaba, startup, maupun individu kreatif dapat memilih pendekatan crowdfunding yang paling sesuai untuk mencapai tujuan mereka.

Terakhir, *crowdfunding* dapat menjadi alat untuk menguji pasar sebelum sebuah produk atau layanan benar-benar diluncurkan. Dengan mengamati respons publik terhadap kampanye yang dilakukan, pemilik proyek dapat mengukur potensi pasar, mendapatkan masukan, dan menyempurnakan produk sebelum menjangkau skala yang lebih besar. Hal ini tidak hanya meningkatkan peluang sukses, tetapi juga mengurangi risiko kerugian dalam pengembangan produk atau layanan baru.

Kitabisa.com di Indonesia merupakan salah satu *platform crowdfunding* yang berhasil dalam menggalang dana untuk berbagai

¹⁵⁵ Asghar Tahmasebi and Fatemeh Askaribezayeh, "Microfinance and Social Capital Formation- A Social Network Analysis Approach," *Socio-Economic Planning Sciences* 76 (2021): 100978, <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100978>.

tujuan sosial. Platform ini telah menjadi jembatan antara individu, komunitas, dan organisasi yang membutuhkan bantuan dengan para donatur yang ingin berkontribusi. Dengan pendekatan digital yang inovatif, Kitabisa.com memudahkan proses donasi dan meningkatkan transparansi dalam penyaluran dana, sehingga semakin banyak orang yang percaya dan tergerak untuk berpartisipasi.



Gambar 4. Platform Crowdfunding Kitabisa.com

Selain itu, Kitabisa.com memainkan peran penting dalam mendukung berbagai inisiatif sosial, seperti pendidikan, kesehatan, dan bantuan kemanusiaan. Banyak kampanye di platform ini telah membantu individu yang membutuhkan biaya pengobatan, membiayai pendidikan anak-anak kurang mampu, hingga memberikan bantuan bagi korban bencana alam. Dengan jangkauan yang luas dan kemudahan akses melalui media sosial serta aplikasi digital, Kitabisa.com terus berkembang sebagai salah satu solusi inovatif dalam penggalangan dana berbasis komunitas di Indonesia.

Microfinance

Microfinance adalah layanan keuangan yang dirancang untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah dalam memperoleh akses ke sumber daya finansial yang sebelumnya sulit dijangkau. Layanan ini biasanya mencakup pinjaman mikro, tabungan, dan asuransi dengan skema yang lebih fleksibel dibandingkan layanan perbankan konvensional. Dengan memberikan akses keuangan yang lebih luas, *microfinance* bertujuan untuk memberdayakan individu dan komunitas dalam mengembangkan usaha kecil serta meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka.

Salah satu fungsi utama *microfinance* adalah menyediakan modal usaha bagi mereka yang tidak memiliki jaminan atau riwayat kredit yang memadai untuk mendapatkan pinjaman dari bank tradisional.¹⁵⁶ Dengan adanya pinjaman mikro, pelaku usaha kecil dapat membeli bahan baku, memperluas usahanya, atau meningkatkan kapasitas produksi. Selain itu, layanan tabungan dan asuransi dalam *microfinance* juga membantu masyarakat dalam mengelola risiko finansial serta menciptakan kebiasaan menabung yang lebih baik.

Selain manfaat ekonomi, *microfinance* juga berperan dalam meningkatkan kemandirian dan pemberdayaan sosial, khususnya bagi kelompok rentan seperti perempuan dan masyarakat pedesaan. Dengan memberikan kesempatan bagi mereka untuk mengelola keuangan sendiri, *microfinance* tidak hanya mengurangi tingkat kemiskinan tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi inklusif. Model ini telah berhasil diterapkan di berbagai negara, seperti Bangladesh melalui Grameen Bank, yang menjadi salah satu contoh sukses dalam penerapan layanan keuangan mikro.

Salah satu kelebihan utama *microfinance* adalah memberikan akses keuangan bagi individu yang tidak memiliki kesempatan untuk mendapatkan layanan dari lembaga keuangan formal. Banyak masyarakat berpenghasilan rendah, terutama di daerah pedesaan, mengalami kesulitan dalam memperoleh pinjaman karena keterbatasan jaminan atau riwayat kredit. Dengan adanya *microfinance*, mereka dapat

¹⁵⁶ Elisabete Gomes Santana Félix and Teresa Freitas Belo, "The Impact of Microcredit on Poverty Reduction in Eleven Developing Countries in South-East Asia," *Journal of Multinational Financial Management* 52 (2019): 100590, <https://doi.org/10.1016/j.mulfin.2019.07.003>.

mengakses modal untuk membangun atau mengembangkan usaha kecil, yang pada akhirnya meningkatkan taraf hidup mereka.

Selain itu, *microfinance* berperan dalam pemberdayaan masyarakat dengan mendorong partisipasi aktif dalam pengelolaan keuangan mereka sendiri. Program *microfinance* tidak hanya memberikan pinjaman tetapi juga membekali masyarakat dengan pengetahuan dasar tentang keuangan, seperti cara mengatur anggaran dan strategi mengembangkan usaha. Dengan demikian, individu yang terlibat dalam program ini memiliki kendali lebih besar atas kondisi ekonomi mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kemandirian finansial.

Aspek modal sosial juga menjadi elemen penting dalam keberhasilan *microfinance*. Sistem ini sering kali mengandalkan kepercayaan dan kohesi sosial dalam komunitas untuk memastikan bahwa dana yang dipinjamkan digunakan dengan bijak dan dikembalikan sesuai dengan kesepakatan. Dalam banyak kasus, kelompok-kelompok kecil dibentuk untuk saling mendukung dan memastikan bahwa setiap anggota bertanggung jawab atas kewajiban keuangan mereka.

Kepercayaan dalam *microfinance* tidak hanya berlaku di antara peminjam, tetapi juga antara pemberi pinjaman dan komunitas penerima manfaat. Lembaga *microfinance* membangun hubungan erat dengan masyarakat, menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi dan tanggung jawab bersama.¹⁵⁷ Kepercayaan ini membantu mengurangi risiko gagal bayar, karena tekanan sosial dalam kelompok sering kali mendorong anggota untuk memenuhi kewajibannya.

Selain itu, *microfinance* memberikan manfaat yang lebih luas bagi komunitas dengan memperkuat jaringan sosial dan menciptakan ekosistem ekonomi yang lebih stabil. Ketika individu dalam komunitas memiliki akses ke modal dan sumber daya keuangan, mereka dapat menciptakan peluang kerja, meningkatkan daya beli, dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi lokal. Dengan demikian, *microfinance* tidak hanya berdampak pada individu tetapi juga pada kesejahteraan masyarakat.

¹⁵⁷ Joseph Oscar Akotey and Charles K.D. Adjasi, "Does Microcredit Increase Household Welfare in the Absence of Microinsurance?," *World Development* 77 (2016): 380–94, <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2015.09.005>.

Dengan menggabungkan akses keuangan, pemberdayaan masyarakat, dan pemanfaatan modal sosial, microfinance menjadi alat yang efektif dalam mengatasi kemiskinan dan mendorong pembangunan ekonomi yang inklusif. Model ini telah terbukti berhasil di berbagai negara, memberikan kesempatan bagi kelompok yang kurang beruntung untuk membangun masa depan yang lebih baik melalui kemandirian finansial.

BMT (Baitul Maal wa Tamwil) di Indonesia merupakan salah satu contoh lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang berperan penting dalam menyediakan akses keuangan bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Lembaga ini beroperasi dengan prinsip-prinsip Islam, seperti larangan riba dan penerapan sistem bagi hasil, sehingga memberikan alternatif pembiayaan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Sebagai lembaga *microfinance*, BMT tidak hanya berfokus pada pemberian pinjaman mikro, tetapi juga mengelola dana sosial melalui zakat, infak, dan sedekah untuk membantu masyarakat yang membutuhkan. Dengan pendekatan ini, BMT tidak hanya mendorong inklusi keuangan tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan sosial, terutama di kalangan pelaku usaha kecil dan menengah.

Selain itu, BMT berperan dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat melalui berbagai program edukasi dan pendampingan usaha. Dengan memberikan pelatihan tentang manajemen keuangan dan pengelolaan bisnis, BMT membantu nasabahnya untuk lebih mandiri dan berdaya dalam mengembangkan usaha mereka. Keberadaan BMT sebagai lembaga *microfinance* syariah menunjukkan bahwa sistem keuangan berbasis nilai-nilai Islam dapat menjadi solusi bagi inklusi keuangan yang lebih luas dan berkelanjutan.

Modal Sosial dalam Crowdfunding dan Microfinance

Modal sosial memainkan peran penting dalam mekanisme *crowdfunding* dan *microfinance*, terutama dalam membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan antarindividu dalam sistem keuangan berbasis komunitas. Dalam *crowdfunding*, modal sosial memungkinkan terciptanya kepercayaan antara donatur dan penerima dana, yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan kampanye penggalangan

dana. Kepercayaan ini diperkuat oleh transparansi dan keterlibatan aktif dari individu yang berpartisipasi, sehingga donatur lebih yakin untuk memberikan dukungan finansial.

Selain itu, modal sosial dalam *crowdfunding* juga berfungsi untuk memperluas jaringan sosial guna meningkatkan visibilitas kampanye. Dengan memanfaatkan media sosial dan komunitas daring, kampanye *crowdfunding* dapat menjangkau lebih banyak calon donatur yang memiliki kepedulian terhadap tujuan yang diusung.¹⁵⁸ Semakin luas jaringan sosial yang terlibat, semakin besar peluang keberhasilan kampanye dalam mencapai target pendanaan yang diharapkan.

Sementara itu, dalam *microfinance*, modal sosial berperan dalam menjaga keberlanjutan sistem pinjaman mikro melalui mekanisme tekanan sosial dan kohesi kelompok.¹⁵⁹ Peminjam dalam sistem *microfinance* sering kali tergabung dalam kelompok yang memiliki tanggung jawab bersama, sehingga terdapat kontrol sosial yang mendorong disiplin dalam pengembalian pinjaman. Sistem ini mengurangi risiko kredit macet dan meningkatkan keberlanjutan program *microfinance* di komunitas yang dilayani.

Baik dalam *crowdfunding* maupun *microfinance*, modal sosial menjadi elemen krusial yang mendukung keberhasilan masing-masing model keuangan berbasis komunitas. Kepercayaan, jaringan sosial, dan kohesi kelompok berkontribusi dalam memastikan efektivitas dan keberlanjutan kedua sistem ini, sehingga dapat terus memberikan manfaat bagi masyarakat yang membutuhkan akses keuangan alternatif.

Baik *crowdfunding* maupun *microfinance* juga menggunakan modal sosial untuk mencapai tujuan mereka. *Crowdfunding* memanfaatkan jaringan sosial dan kepercayaan untuk menggalang dana, sementara *microfinance* menggunakan kohesi sosial dan tekanan sosial untuk memastikan pengembalian pinjaman. Keduanya berperan penting dalam meningkatkan akses keuangan dan mempromosikan kesejahteraan masyarakat.

¹⁵⁸ A.K.M. Ghulam Hussain et al., “The Employment Impact of Microcredit Program Participation in Bangladesh: Evidence From A Longitudinal Household Survey,” *World Development Perspectives* 13 (2019): 34–49, <https://doi.org/10.1016/j.wdp.2019.02.009>.

¹⁵⁹ Pham Tien Thanh, Katsuhiro Saito, and Pham Bao Duong, “Impact of Microcredit on Rural Household Welfare and Economic Growth in Vietnam,” *Journal of Policy Modeling* 41, no. 1 (2019): 120–39, <https://doi.org/10.1016/j.jpolmod.2019.02.007>.

C. Digital Trust dan Pengaruhnya terhadap Perbankan Modern

Digital trust adalah konsep yang merujuk pada kepercayaan yang dibangun dan dipertahankan dalam transaksi digital, terutama dalam konteks perbankan modern. Kepercayaan ini sangat penting karena melibatkan penggunaan teknologi untuk memfasilitasi transaksi keuangan yang aman dan terpercaya.

Digital trust merupakan kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan kepada lembaga keuangan dalam menjaga keamanan data pribadi dan transaksi keuangan mereka di lingkungan digital. Kepercayaan ini menjadi elemen penting dalam hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan keuangan, terutama di era digital yang semakin mengandalkan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan.

Digital trust melibatkan berbagai aspek, termasuk keamanan data, privasi, dan integritas sistem. Lembaga keuangan harus memastikan bahwa data pelanggan terlindungi dari ancaman siber, seperti peretasan dan pencurian identitas.¹⁶⁰ Selain itu, transparansi dalam pengelolaan data dan kebijakan privasi yang jelas akan meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap keamanan layanan yang digunakan.

Untuk membangun dan mempertahankan *digital trust*, lembaga keuangan perlu menerapkan teknologi keamanan yang canggih, seperti enkripsi data, otentikasi ganda, dan sistem pemantauan ancaman siber secara *real-time*. Selain itu, edukasi kepada pelanggan mengenai praktik keamanan digital yang baik juga menjadi langkah penting dalam memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan keuangan digital.

Unsur Digital Trust

Digital trust terdiri dari beberapa komponen utama yang berperan dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan keuangan digital. Salah satu komponen penting adalah keamanan data, yaitu upaya melindungi informasi pelanggan dari akses tidak sah dan serangan siber. Institusi keuangan harus menerapkan sistem keamanan yang

¹⁶⁰ Basaran and Bagheri, “The Relevance of ‘Trust and Confidence’ in Financial Markets to the Information Production Role of Banks.”

kuat, seperti enkripsi data dan *firewall*, untuk mencegah kebocoran atau penyalahgunaan informasi sensitif.

Selain keamanan data, privasi juga menjadi aspek krusial dalam *digital trust*. Lembaga keuangan harus mengelola data pribadi pelanggan sesuai dengan peraturan dan kebijakan privasi yang berlaku. Ini mencakup pengumpulan, penyimpanan, serta penggunaan data yang transparan dan bertanggung jawab, sehingga pelanggan merasa aman dalam bertransaksi secara digital.

Integritas sistem adalah faktor lain yang tidak kalah penting dalam membangun *digital trust*. Sistem operasional dan teknologi yang digunakan harus dapat diandalkan serta bebas dari gangguan yang dapat menghambat layanan. Perusahaan perlu memastikan bahwa platform digital mereka memiliki stabilitas tinggi dan mampu menangani transaksi secara efisien tanpa risiko kehilangan data atau kegagalan sistem.

Transparansi juga menjadi pilar utama dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Institusi keuangan harus memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai bagaimana data pelanggan dikumpulkan, digunakan, serta dilindungi. Adanya komunikasi yang terbuka, pelanggan akan lebih percaya terhadap layanan keuangan digital dan merasa yakin bahwa data mereka dikelola dengan aman dan bertanggung jawab.

Pengaruh Digital Trust terhadap Perbankan Modern

Digital trust berperan penting dalam menciptakan rasa aman bagi pelanggan saat melakukan transaksi online. Dengan adanya kepercayaan terhadap sistem perbankan digital, pelanggan lebih nyaman dalam menggunakan layanan keuangan tanpa khawatir akan risiko keamanan.¹⁶¹ Keamanan data, privasi, serta transparansi dalam pengelolaan informasi menjadi faktor utama yang mendukung terbentuknya kepercayaan ini.

Ketika pelanggan merasa yakin bahwa data dan transaksi mereka terlindungi, loyalitas terhadap bank pun meningkat. Mereka cenderung terus menggunakan layanan yang sama dan bahkan

¹⁶¹ Sanneh, Sheikh, and Mafabi, “Exploring Factors Influencing Trust in Banks: A Multifaceted Analysis.”

merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian, digital trust tidak hanya mempertahankan pelanggan yang sudah ada, tetapi juga membantu bank memperluas basis pelanggan melalui reputasi yang baik dalam hal keamanan dan keandalan layanan.

Digital trust memungkinkan bank untuk memperluas dan mengembangkan layanan digital yang lebih inovatif, seperti *mobile banking*, pembayaran digital, dan investasi online. Dengan kepercayaan pelanggan yang tinggi terhadap keamanan dan privasi data, bank dapat menghadirkan solusi keuangan yang lebih kompleks tanpa mengurangi rasa aman dalam bertransaksi. Hal ini juga membuka peluang bagi bank untuk menjangkau lebih banyak nasabah, termasuk mereka yang sebelumnya kurang memiliki akses ke layanan perbankan tradisional.

Selain itu, pengembangan layanan digital yang berbasis pada digital trust dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya administrasi. Dengan mengotomatisasi berbagai proses perbankan, bank dapat menghemat sumber daya, mempercepat transaksi, dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi nasabah. Efisiensi ini tidak hanya menguntungkan bank dalam hal profitabilitas, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pengaruh resiko

Digital trust berperan penting dalam mengurangi risiko keamanan siber dengan memastikan bahwa data pelanggan terlindungi dari ancaman peretasan, pencurian identitas, dan penyalahgunaan informasi. Dengan menerapkan sistem keamanan yang ketat, seperti enkripsi data, otentikasi dua faktor, dan pemantauan transaksi secara *real-time*, bank dapat menjaga integritas sistem mereka dan mencegah potensi ancaman yang dapat merugikan nasabah maupun institusi keuangan itu sendiri.

Selain itu, digital trust juga membantu bank dalam memenuhi standar regulasi yang ketat terkait perlindungan data dan keamanan informasi. Kepatuhan terhadap regulasi seperti *General Data Protection Regulation (GDPR)* dan peraturan lokal mengenai perlindungan data tidak hanya mengurangi risiko hukum dan sanksi, tetapi juga

meningkatkan kredibilitas bank di mata nasabah.¹⁶² Dengan menerapkan kebijakan transparansi dan tanggung jawab dalam pengelolaan data, bank dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan keuangan digital.

Inovasi Teknologi

Digital trust memungkinkan bank untuk mengadopsi teknologi baru seperti *blockchain*, kecerdasan buatan (AI), dan *Internet of Things* (IoT) guna meningkatkan efisiensi serta keamanan transaksi keuangan. *Blockchain*, misalnya, menawarkan sistem pencatatan yang transparan dan tidak dapat diubah, sehingga mengurangi risiko penipuan dan kesalahan dalam transaksi. Sementara itu, AI dapat digunakan untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan secara *real-time*, membantu bank dalam mencegah kejahatan siber serta meningkatkan pengalaman pelanggan melalui layanan otomatis yang lebih responsif.

Selain itu, IoT memungkinkan integrasi perangkat pintar dalam ekosistem perbankan digital, seperti penggunaan sensor biometrik untuk meningkatkan keamanan otentikasi pengguna. Dengan mengadopsi inovasi teknologi ini dalam lingkungan yang aman dan terpercaya, bank dapat meningkatkan daya saing mereka serta mempercepat transformasi digital dalam industri keuangan. Kepercayaan digital yang kuat menjadi landasan utama bagi keberhasilan implementasi teknologi baru dan penerimaan yang lebih luas dari nasabah.

Dengan membangun *digital trust*, bank dapat memperluas jaringan bisnis mereka secara global dan meningkatkan daya saing di pasar internasional. Kepercayaan digital memungkinkan bank untuk menarik lebih banyak nasabah dan mitra bisnis dari berbagai negara, karena mereka yakin bahwa transaksi dan data mereka aman. Hal ini juga membuka peluang bagi bank untuk menjalin kerja sama dengan institusi keuangan global serta menyediakan layanan keuangan lintas batas yang lebih efisien dan transparan.

¹⁶² Sanneh, Sheikh, and Mafabi.

Selain itu, *digital trust* memperkuat reputasi bank dalam ekosistem digital, sehingga mereka lebih mudah mengadopsi teknologi baru dan berinovasi dalam layanan keuangan. Dengan sistem keamanan yang andal dan kepatuhan terhadap regulasi internasional, bank dapat menawarkan solusi perbankan yang lebih canggih dan fleksibel. Ini tidak hanya meningkatkan pertumbuhan bisnis tetapi juga menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik, memperkuat loyalitas, dan membangun keunggulan kompetitif di pasar global.

Pengembangan Bisnis

Dengan membangun digital trust, bank dapat memperluas jaringan bisnis mereka secara global dan meningkatkan daya saing di pasar internasional. Kepercayaan digital memungkinkan bank untuk menarik lebih banyak nasabah dan mitra bisnis dari berbagai negara, karena mereka yakin bahwa transaksi dan data mereka aman. Hal ini juga membuka peluang bagi bank untuk menjalin kerja sama dengan institusi keuangan global serta menyediakan layanan keuangan lintas batas yang lebih efisien dan transparan.

Selain itu, *digital trust* memperkuat reputasi bank dalam ekosistem digital, sehingga mereka lebih mudah mengadopsi teknologi baru dan berinovasi dalam layanan keuangan. Dengan sistem keamanan yang andal dan kepatuhan terhadap regulasi internasional, bank dapat menawarkan solusi perbankan yang lebih canggih dan fleksibel. Ini tidak hanya meningkatkan pertumbuhan bisnis tetapi juga menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik, memperkuat loyalitas, dan membangun keunggulan kompetitif di pasar global.

Tantangan dalam Membangun Digital Trust

Membangun digital trust menghadapi tantangan besar, salah satunya adalah meningkatnya ancaman serangan siber. Kejahatan dunia maya, seperti peretasan, pencurian data, dan serangan ransomware, dapat merusak kepercayaan pelanggan terhadap sistem perbankan digital. Oleh karena itu, bank harus terus meningkatkan sistem keamanan mereka dengan teknologi enkripsi yang lebih canggih serta menerapkan kebijakan proteksi data yang ketat.

Selain itu, peraturan privasi yang kompleks dan beragam di berbagai negara menjadi tantangan tersendiri bagi bank yang beroperasi secara global. Setiap negara memiliki regulasi yang berbeda terkait perlindungan data, seperti GDPR di Uni Eropa atau aturan privasi di Amerika Serikat dan Asia. Bank harus memastikan bahwa kebijakan mereka sesuai dengan regulasi di masing-masing wilayah agar dapat tetap dipercaya oleh pelanggan dan otoritas keuangan.

Ketergantungan pada teknologi yang canggih juga dapat meningkatkan risiko gangguan sistem yang berdampak pada layanan perbankan. Kegagalan infrastruktur teknologi, seperti server down atau gangguan jaringan, dapat menghambat akses nasabah ke layanan keuangan dan menurunkan tingkat kepercayaan mereka. Oleh karena itu, bank perlu mengembangkan sistem cadangan serta mekanisme pemulihan yang cepat untuk menjaga keandalan layanan digital mereka.

Strategi Membangun Digital Trust

Salah satu strategi utama dalam membangun digital trust adalah meningkatkan investasi dalam teknologi keamanan siber yang mutakhir. Bank harus mengadopsi sistem enkripsi canggih, firewall yang kuat, serta teknologi deteksi ancaman berbasis kecerdasan buatan (AI) untuk melindungi data pelanggan dari serangan siber. Dengan memastikan bahwa infrastruktur digital mereka aman, bank dapat membangun kepercayaan pelanggan dan mengurangi risiko kebocoran data.

Selain itu, transparansi dalam penggunaan dan perlindungan data pelanggan menjadi faktor penting dalam membangun digital trust. Bank harus menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai bagaimana data nasabah dikumpulkan, disimpan, dan digunakan. Dengan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang perlindungan data, bank dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan digital mereka.

Pendidikan pelanggan juga merupakan langkah strategis dalam membangun digital trust. Bank perlu mengedukasi nasabah tentang praktik keamanan yang baik, seperti penggunaan kata sandi yang kuat, pengenalan tanda-tanda phishing, dan pentingnya menjaga kerahasiaan

informasi pribadi. Dengan meningkatkan kesadaran pelanggan, risiko penipuan dan pencurian data dapat diminimalkan.

Terakhir, kolaborasi dengan pihak ketiga, seperti penyedia layanan keamanan siber dan teknologi, dapat membantu memperkuat sistem perbankan digital. Bank dapat bekerja sama dengan perusahaan keamanan terkemuka untuk meningkatkan proteksi data serta mengadopsi teknologi terbaru dalam mitigasi risiko. Melalui sinergi ini, bank dapat memastikan bahwa layanan digital mereka tetap aman, handal, dan terpercaya bagi pelanggan.

9.

Hambatan dan Peluang

Pengembangan Modal Sosial

dalam Perbankan

A. Hambatan dalam Membangun Modal Sosial di Sektor Keuangan

Membangun modal sosial di sektor keuangan seringkali menghadapi berbagai hambatan yang kompleks, seperti keterbatasan kepercayaan dan jaringan sosial, keterbatasan akses informasi dan edukasi, keterbatasan sumber daya keuangan, kurangnya infrastruktur dan fasilitas, kurangnya partisipasi masyarakat, perilaku pemilik usaha mikro, kecil, dan menengah (umkm), ketergantungan pada faktor eksternal, dan kurangnya koordinasi dan kolaborasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif, termasuk edukasi keuangan, transparansi kebijakan, serta kolaborasi antara sektor publik dan swasta untuk memperkuat modal sosial dalam ekosistem keuangan

Keterbatasan Kepercayaan dan Jaringan Sosial

Kepercayaan dan jaringan sosial yang kuat merupakan faktor utama dalam membangun modal sosial di sektor keuangan. Sayangnya, banyak masyarakat yang masih memiliki tingkat kepercayaan yang rendah terhadap lembaga keuangan, baik karena pengalaman buruk di masa lalu maupun kurangnya transparansi dalam layanan yang diberikan. Hal ini mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam berbagai program keuangan yang sebenarnya dirancang untuk membantu mereka.

Selain itu, kurangnya jaringan sosial yang solid juga menjadi tantangan dalam membangun modal sosial. Masyarakat yang tidak me-

miliki akses ke komunitas atau kelompok pendukung sering kali kesulitan mendapatkan informasi yang akurat mengenai layanan keuangan yang dapat mereka manfaatkan. Akibatnya, keterlibatan dalam program keuangan berbasis komunitas pun menjadi terbatas.

Untuk mengatasi hambatan ini, lembaga keuangan perlu mengedepankan strategi yang berbasis pada keterbukaan dan edukasi. Transparansi dalam kebijakan dan layanan, serta pendekatan yang lebih inklusif dalam menjangkau komunitas, dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Selain itu, memperkuat jaringan sosial melalui program berbasis komunitas dan kerja sama dengan organisasi lokal dapat menjadi langkah efektif dalam membangun modal sosial yang lebih kuat..

Keterbatasan Akses Informasi dan Edukasi

Keterbatasan akses terhadap informasi keuangan masih menjadi kendala bagi banyak masyarakat, terutama di daerah pedesaan. Minimnya sarana komunikasi dan kurangnya sosialisasi mengenai program keuangan menyebabkan banyak individu tidak mengetahui peluang yang tersedia untuk mereka. Akibatnya, potensi manfaat dari berbagai layanan keuangan, seperti pinjaman mikro atau program tabungan komunitas, tidak dapat dimanfaatkan secara optimal.

Selain keterbatasan informasi, rendahnya tingkat literasi keuangan juga menjadi hambatan dalam pemanfaatan modal sosial. Banyak masyarakat yang belum memahami konsep dasar manajemen keuangan, seperti perencanaan anggaran, investasi, dan risiko keuangan.¹⁶³ Tanpa pemahaman yang memadai, mereka cenderung ragu atau bahkan enggan untuk berpartisipasi dalam program keuangan yang sebenarnya bisa membantu meningkatkan kesejahteraan mereka.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan upaya edukasi yang lebih luas dan berkelanjutan. Lembaga keuangan dapat bekerja sama dengan pemerintah, organisasi non-profit, dan komunitas lokal untuk menyelenggarakan program literasi keuangan yang mudah diakses oleh masyarakat. Dengan meningkatkan pemahaman mereka tentang pengelolaan keuangan dan manfaat modal sosial, partisipasi dalam program keuangan dapat lebih optimal dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif.

¹⁶³ Radu, Skoglund, and Ma, "Emigration and Trust: Evidence from Eastern Europe and Central Asia."

Keterbatasan Sumber Keuangan

Keterbatasan sumber keuangan sering menjadi hambatan utama dalam membangun modal sosial di sektor keuangan. Baik dana dari pemerintah maupun swasta sering kali tidak mencukupi untuk mendukung program-program yang bertujuan meningkatkan akses keuangan bagi masyarakat. Tanpa pendanaan yang memadai, inisiatif seperti program pinjaman mikro, pendidikan keuangan, dan pemberdayaan komunitas sulit berkembang secara luas dan berkelanjutan.

Selain membatasi skala program, kurangnya pendanaan juga berdampak pada efektivitas implementasi. Keterbatasan anggaran dapat menyebabkan kurangnya tenaga ahli, infrastruktur yang tidak memadai, serta minimnya inovasi dalam layanan keuangan.¹⁶⁴ Akibatnya, program yang seharusnya memberikan manfaat besar bagi masyarakat malah tidak dapat berjalan optimal atau bahkan terhenti sebelum mencapai tujuan yang diharapkan.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan strategi pendanaan yang lebih beragam, seperti kolaborasi antara sektor publik dan swasta, pemanfaatan skema investasi sosial, serta peningkatan peran lembaga filantropi dan crowdfunding. Dengan pendekatan yang lebih inklusif, keterbatasan sumber keuangan dapat diatasi, sehingga upaya membangun modal sosial di sektor keuangan dapat berjalan lebih efektif dan berdampak luas.

Kurangnya Infrastruktur dan Fasilitas Yang Memadai

Kurangnya infrastruktur yang memadai, seperti teknologi informasi dan komunikasi, menjadi salah satu kendala utama dalam pengembangan program keuangan berbasis modal sosial. Di banyak daerah terpencil, akses terhadap internet masih terbatas, sementara fasilitas keuangan seperti bank dan ATM pun sulit dijangkau. Tanpa dukungan infrastruktur yang baik, masyarakat kesulitan untuk memanfaatkan layanan keuangan secara optimal, termasuk akses ke pinjaman mikro dan sistem pembayaran digital.

Selain itu, keterbatasan fasilitas fisik, seperti kantor cabang bank, pusat pelatihan keuangan, atau koperasi, juga memperburuk keadaan. Banyak komunitas yang harus menempuh jarak jauh hanya untuk mendapatkan

¹⁶⁴ Binod Sundararajan, Shkurska, and Lin, "Banking and Financial Markets Around the Globe."

layanan keuangan dasar. Hal ini tidak hanya menyulitkan individu dalam mengakses sumber daya keuangan, tetapi juga menghambat upaya edukasi dan pemberdayaan keuangan yang berbasis komunitas.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan investasi dalam pengembangan infrastruktur, baik dari pemerintah maupun sektor swasta. Penyediaan akses internet yang lebih luas, pembangunan fasilitas keuangan di daerah terpencil, serta penerapan teknologi finansial (fintech) yang dapat menjangkau masyarakat luas merupakan langkah penting untuk meningkatkan efektivitas program keuangan berbasis modal sosial. Dengan infrastruktur yang lebih baik, masyarakat dapat lebih mudah berpartisipasi dalam sistem keuangan dan memanfaatkan peluang ekonomi yang tersedia.

Kurangnya Partisipasi Masyarakat

Kurangnya partisipasi masyarakat dalam program keuangan berbasis modal sosial sering kali disebabkan oleh minimnya pemahaman tentang manfaat yang bisa diperoleh. Banyak individu dan komunitas belum sepenuhnya menyadari bagaimana modal sosial dapat membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka. Selain itu, rendahnya literasi keuangan membuat mereka ragu untuk terlibat dalam program-program tersebut, terutama yang melibatkan sistem keuangan digital atau berbasis komunitas.

Di sisi lain, kekhawatiran terhadap risiko juga menjadi faktor yang menghambat partisipasi masyarakat. Beberapa individu takut mengalami kerugian akibat penipuan, kegagalan program, atau ketidakstabilan ekonomi. Kurangnya regulasi yang jelas dan transparansi dalam pelaksanaan program keuangan berbasis modal sosial sering kali memperkuat ketidakpercayaan ini, sehingga masyarakat lebih memilih untuk tidak terlibat.

Untuk meningkatkan partisipasi, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif dan strategis. Pemerintah, lembaga keuangan, dan komunitas lokal perlu bekerja sama dalam menyediakan edukasi keuangan yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Selain itu, transparansi dalam pengelolaan dana serta adanya contoh keberhasilan nyata dapat membantu membangun kepercayaan dan mendorong lebih banyak orang untuk ikut serta dalam program keuangan berbasis modal sosial.

Perilaku Pemilik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Pemilik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sering kali tidak memisahkan keuangan pribadi dan bisnis, yang dapat berdampak negatif pada stabilitas keuangan usaha mereka. Ketidakterpisahan ini menyebabkan sulitnya mengukur profitabilitas, mengelola arus kas, dan merencanakan pertumbuhan usaha secara efektif. Akibatnya, mereka mungkin kesulitan dalam memperoleh pendanaan atau memanfaatkan modal sosial yang tersedia untuk pengembangan bisnis.¹⁶⁵

Kurangnya pemahaman tentang pentingnya pemisahan keuangan juga membuat pemilik UMKM rentan terhadap risiko keuangan yang lebih besar. Ketika keuangan pribadi tercampur dengan bisnis, kegagalan usaha dapat langsung berdampak pada kehidupan pribadi pemilik, begitu pula sebaliknya. Selain itu, pencatatan keuangan yang tidak rapi menyulitkan mereka dalam memenuhi persyaratan administrasi saat mengajukan pinjaman atau bantuan modal dari lembaga keuangan dan pemerintah.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan edukasi yang lebih intensif mengenai konsep entitas ekonomi yang tepat. Pelatihan manajemen keuangan bagi pelaku UMKM dapat membantu mereka memahami pentingnya pencatatan keuangan yang sistematis dan pemisahan aset bisnis dari aset pribadi. Dengan pengelolaan keuangan yang lebih baik, UMKM dapat lebih mudah memanfaatkan modal sosial serta mengakses sumber pendanaan yang lebih luas guna mendukung pertumbuhan usaha mereka.

Ketergantungan pada Faktor Eksternal

Modal sosial di sektor keuangan sering kali bergantung pada faktor eksternal, seperti dukungan dari pemerintah atau lembaga internasional. Bantuan dalam bentuk pendanaan, regulasi yang mendukung, serta inisiatif pemberdayaan ekonomi dapat memperkuat jaringan sosial dan meningkatkan akses terhadap layanan keuangan. Namun, ketika ketergantungan terhadap faktor eksternal terlalu besar, program yang telah berjalan berisiko mengalami stagnasi atau bahkan terhenti apabila dukungan tersebut dihentikan.

Ketergantungan ini juga dapat menghambat kemandirian dan inovasi dalam pengelolaan modal sosial. Jika suatu komunitas atau lembaga keuangan mikro terbiasa menerima bantuan eksternal, mereka mungkin kurang ter dorong untuk mengembangkan strategi keberlanjutan jangka panjang. Akibatnya, inisiatif yang awalnya bertujuan untuk memberdayakan

¹⁶⁵ Kalsum et al., "Pelatihan Literasi Keuangan Dan Akses Kredit Untuk UMKM Di Kota Kendari."

masyarakat bisa berubah menjadi ketergantungan yang berkepanjangan, sehingga melemahkan potensi pertumbuhan ekonomi yang seharusnya bisa dicapai secara mandiri.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan strategi yang fokus pada keberlanjutan program melalui penguatan kapasitas internal. Pemerintah dan lembaga donor dapat berperan sebagai fasilitator dalam membangun sistem yang memungkinkan komunitas dan lembaga keuangan mikro untuk berdikari. Pelatihan, pendampingan, serta penguatan jaringan bisnis lokal dapat membantu mengurangi ketergantungan terhadap faktor eksternal, sehingga program keuangan berbasis modal sosial dapat berjalan lebih stabil dan berkelanjutan dalam jangka panjang.

Kurangnya Koordinasi dan Kolaborasi

Kurangnya koordinasi antara pemerintah, lembaga pendidikan, dan komunitas lokal sering menjadi hambatan dalam pembangunan modal sosial di sektor keuangan. Masing-masing pihak mungkin memiliki inisiatif sendiri, tetapi tanpa koordinasi yang baik, upaya tersebut bisa berjalan secara terpisah dan kurang efektif. Akibatnya, masyarakat yang menjadi sasaran program tidak mendapatkan manfaat yang optimal karena kurangnya sinergi dalam perencanaan dan pelaksanaan kebijakan.

Kolaborasi yang baik sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem yang mendukung penguatan modal sosial. Pemerintah dapat berperan dalam menyediakan regulasi yang kondusif dan bantuan finansial, sementara lembaga pendidikan bisa memberikan edukasi tentang literasi keuangan dan manajemen usaha. Di sisi lain, komunitas lokal berperan dalam menerapkan praktik-praktik terbaik yang sesuai dengan kondisi sosial dan budaya setempat. Dengan adanya sinergi ini, program yang dijalankan dapat lebih efektif dan berkelanjutan.

Untuk meningkatkan koordinasi dan kolaborasi, perlu ada platform komunikasi yang mempertemukan berbagai pemangku kepentingan. Forum diskusi, kemitraan strategis, serta pemanfaatan teknologi digital dapat menjadi sarana untuk mempercepat pertukaran informasi dan penyelarasan kebijakan. Dengan cara ini, setiap pihak dapat bekerja sama secara lebih terstruktur dalam membangun modal sosial yang kuat dan mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat.

B. Perubahan Sosial dan Masalah Kepercayaan di Era Ekonomi Digital

Perubahan sosial dan masalah kepercayaan di era ekonomi digital merupakan topik yang kompleks dan luas, mencakup berbagai aspek seperti transformasi pola interaksi masyarakat, adaptasi terhadap teknologi, serta tantangan dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan. Di tengah kemajuan digital, individu dan institusi harus menghadapi dinamika baru dalam bertransaksi, berbagi informasi, dan membangun hubungan sosial yang semakin bergantung pada teknologi. Keamanan data, transparansi, serta regulasi yang mendukung menjadi faktor krusial dalam membentuk kepercayaan di ekosistem digital.

Perubahan Sosial di Era Ekonomi Digital

Era ekonomi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan sosial, termasuk pola komunikasi, interaksi sosial, struktur ekonomi, dan budaya. Teknologi digital telah merombak cara individu dan komunitas berinteraksi, menciptakan tantangan baru sekaligus peluang dalam berbagai bidang. Transformasi ini tidak hanya berdampak pada kehidupan sehari-hari, tetapi juga mengubah cara kerja, pola konsumsi, dan dinamika sosial secara keseluruhan.

Salah satu perubahan utama terjadi dalam pola komunikasi dan interaksi sosial. Kehadiran media sosial dan platform digital telah memungkinkan komunikasi yang lebih cepat, luas, dan efisien. Orang dapat terhubung melintasi batas geografis dengan mudah, berbagi informasi dalam hitungan detik, dan membangun jaringan yang lebih besar. Namun, di sisi lain, ketergantungan pada teknologi ini juga dapat menyebabkan isolasi sosial, mengurangi interaksi tatap muka, serta memunculkan tantangan terkait privasi dan keamanan data pribadi.

Selain itu, struktur ekonomi juga mengalami perubahan besar dengan munculnya ekonomi digital. Model bisnis berbasis teknologi, seperti e-commerce dan layanan keuangan digital, telah menciptakan peluang baru bagi pelaku usaha dari berbagai skala, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).¹⁶⁶ Digitalisasi memungkinkan inklusi keuangan yang

¹⁶⁶ Abdennabi, "M-Banking Adoption from the Developing Countries Perspective: A Mediated Model."

lebih luas, tetapi juga menuntut adaptasi terhadap perkembangan teknologi serta persaingan yang semakin ketat.

Perubahan budaya juga menjadi aspek penting dalam era ekonomi digital. Nilai-nilai tradisional dalam masyarakat mulai bergeser seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Konsumsi konten digital yang masif telah membentuk pola pikir dan gaya hidup baru, di mana akses informasi yang cepat dapat memengaruhi cara individu mengambil keputusan, baik dalam aspek sosial, ekonomi, maupun politik. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk memahami dampak perubahan sosial ini dan beradaptasi secara bijak agar dapat memanfaatkan ekonomi digital secara optimal.

Ekonomi digital telah membuka peluang besar bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk memperluas akses pasar mereka melalui platform digital. Dengan adanya e-commerce, layanan keuangan digital, dan teknologi berbasis internet, UMKM dapat menjangkau pelanggan di berbagai wilayah tanpa terbatas oleh faktor geografis. Digitalisasi ini juga memungkinkan mereka untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya distribusi melalui sistem otomatisasi dan pemasaran berbasis data.

Namun, meskipun peluang yang ditawarkan cukup besar, pelaku usaha menghadapi tantangan adaptasi yang tidak mudah. Banyak UMKM yang belum sepenuhnya memahami cara memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Kendala seperti kurangnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta akses yang terbatas terhadap modal dan pelatihan menjadi hambatan utama dalam proses transformasi digital mereka.

Selain itu, persaingan di era ekonomi digital semakin ketat dengan hadirnya bisnis berbasis teknologi dan perusahaan besar yang memiliki sumber daya lebih unggul. UMKM harus mampu berinovasi dan menyesuaikan strategi bisnis mereka agar tetap relevan di pasar. Oleh karena itu, dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, lembaga keuangan, dan komunitas bisnis, sangat diperlukan untuk membantu UMKM mengatasi tantangan dan memanfaatkan potensi ekonomi digital secara maksimal.

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan terhadap budaya dan identitas individu. Kehidupan masyarakat kini semakin terhubung dengan dunia digital, di mana konsep identitas tidak lagi terbatas pada ruang fisik, tetapi juga mencakup identitas digital yang dibangun melalui

media sosial, forum *online*, dan *platform* digital lainnya. Identitas digital ini mencerminkan bagaimana seseorang menampilkan diri mereka di dunia maya, sering kali berbeda dari identitas mereka di dunia nyata.

Selain itu, budaya online semakin berkembang dan mempengaruhi cara orang berinteraksi, berkomunikasi, serta membentuk norma dan nilai-nilai sosial baru. Komunitas digital menciptakan ruang bagi ekspresi diri yang lebih luas, memungkinkan individu untuk menemukan kelompok dengan minat serupa tanpa dibatasi oleh lokasi geografis. Namun, di sisi lain, budaya online juga dapat membawa tantangan, seperti polarisasi opini, penyebaran informasi yang tidak akurat, serta tekanan sosial yang muncul akibat ekspektasi di dunia maya.

Perubahan ini juga berdampak pada cara masyarakat mempertahankan warisan budaya mereka. Globalisasi digital memungkinkan pertukaran budaya yang lebih cepat dan luas, tetapi juga berpotensi menggerus nilai-nilai lokal jika tidak diimbangi dengan upaya pelestarian budaya tradisional. Oleh karena itu, penting bagi individu dan komunitas untuk menemukan keseimbangan antara mengadopsi budaya digital dan tetap menjaga identitas serta kearifan lokal dalam era yang terus berkembang ini.

Masalah Kepercayaan di Era Ekonomi Digital

Masalah kepercayaan di era ekonomi digital mencakup berbagai aspek yang memengaruhi interaksi sosial, transaksi ekonomi, dan stabilitas masyarakat. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan akses digital, di mana tidak semua individu atau kelompok memiliki akses yang sama terhadap teknologi dan keterampilan digital. Ketimpangan ini dapat memperburuk ketidaksetaraan sosial dan ekonomi, menciptakan jurang antara mereka yang dapat memanfaatkan ekonomi digital secara penuh dan mereka yang tertinggal dalam transformasi ini.

Selain itu, keamanan data dan privasi menjadi faktor krusial dalam membangun kepercayaan di dunia digital. Banyak masyarakat masih ragu untuk berbagi informasi pribadi atau melakukan transaksi online karena kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data dan ancaman kejahatan siber. Kasus pencurian data, kebocoran informasi, dan penyalahgunaan identitas semakin meningkatkan kecemasan publik, sehingga menuntut adanya regulasi yang ketat serta transparansi dari perusahaan teknologi dalam mengelola data pelanggan.

Tantangan lain yang muncul adalah meningkatnya misinformasi dan manipulasi informasi di platform digital. Di era di mana berita dan opini dapat menyebar dengan cepat melalui media sosial, kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang mereka terima menjadi semakin rentan. Penyebaran berita palsu dan propaganda dapat memicu polarisasi sosial serta menurunkan kepercayaan terhadap institusi resmi, termasuk pemerintah dan media. Oleh karena itu, membangun ekosistem digital yang terpercaya membutuhkan upaya kolaboratif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk meningkatkan literasi digital serta memperkuat regulasi terkait transparansi dan keamanan informasi.

Dengan meningkatnya penggunaan teknologi digital, risiko terhadap keamanan data dan privasi semakin besar. Setiap transaksi dan interaksi online melibatkan pertukaran data pribadi yang rentan terhadap pencurian atau penyalahgunaan. Serangan siber seperti peretasan, pencurian identitas, dan kebocoran data telah menjadi ancaman serius yang dapat merugikan individu maupun perusahaan.

Masalah ini menimbulkan kekhawatiran besar terhadap kepercayaan dalam transaksi online dan penggunaan layanan digital. Banyak pengguna merasa ragu untuk berbagi informasi pribadi atau melakukan pembayaran secara daring karena risiko data mereka disalahgunakan. Ketidakpastian ini dapat menghambat perkembangan ekonomi digital dan mengurangi adopsi teknologi di berbagai sektor.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan langkah-langkah strategis seperti penerapan sistem keamanan yang lebih kuat, transparansi dalam pengelolaan data, serta regulasi yang melindungi privasi pengguna. Selain itu, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya keamanan digital dan praktik perlindungan data yang baik juga menjadi faktor kunci dalam membangun ekosistem digital yang lebih terpercaya.

Di era digital, transparansi dan akuntabilitas dalam transaksi ekonomi juga menjadi aspek yang sangat penting. Kejelasan dalam pengelolaan data, penggunaan teknologi yang dapat diaudit, serta keterbukaan informasi mengenai kebijakan dan praktik bisnis menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik. Ketika perusahaan atau lembaga keuangan bersikap transparan dalam operasionalnya, masyarakat akan merasa lebih aman dalam menggunakan layanan digital.

Namun, dalam praktiknya, masih banyak kekurangan dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Beberapa platform digital sering kali kurang jelas dalam menyampaikan kebijakan penggunaan data, sistem keamanan, atau ketentuan transaksi yang berlaku. Selain itu, kasus penipuan, manipulasi data, dan kurangnya perlindungan konsumen menjadi faktor yang dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap sistem ekonomi digital.

Untuk mengatasi masalah ini, perlu adanya regulasi yang ketat serta pengawasan yang lebih baik terhadap pelaku ekonomi digital. Penerapan teknologi seperti *blockchain* dapat membantu meningkatkan transparansi dengan mencatat setiap transaksi secara permanen dan tidak dapat diubah. Selain itu, edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen digital juga menjadi langkah penting dalam membangun ekosistem ekonomi digital yang lebih adil dan terpercaya.

Yang terakhir, perkembangan teknologi digital yang pesat sering kali melampaui kemampuan hukum dan regulasi untuk beradaptasi. Banyak transaksi digital yang belum sepenuhnya diatur oleh hukum yang jelas, sehingga menciptakan ketidakpastian bagi pelaku usaha dan konsumen. Misalnya, dalam ekonomi digital, berbagai aspek seperti perlindungan data pribadi, kontrak elektronik, dan hak cipta sering kali masih berada dalam area abu-abu yang belum memiliki regulasi yang kuat.

Ketidakpastian hukum ini dapat menimbulkan masalah kepercayaan di kalangan masyarakat dan dunia usaha. Ketika regulasi tidak mampu mengimbangi perkembangan teknologi, risiko penipuan, pelanggaran privasi, serta penyalahgunaan data semakin meningkat. Selain itu, perusahaan teknologi yang beroperasi lintas negara sering kali menghadapi perbedaan regulasi yang dapat menimbulkan konflik yurisdiksi, sehingga memperumit proses penegakan hukum dalam transaksi digital.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan upaya sinkronisasi regulasi di berbagai negara serta pembaruan hukum yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Pemerintah dan lembaga terkait perlu bekerja sama dengan sektor industri untuk menciptakan regulasi yang dapat melindungi konsumen tanpa menghambat inovasi. Dengan regulasi yang jelas dan ditegakkan secara efektif, kepercayaan terhadap sistem ekonomi digital dapat ditingkatkan, memungkinkan pertumbuhan ekonomi digital yang lebih aman dan berkelanjutan.

Strategi Mengatasi Masalah Kepercayaan

Salah satu strategi utama dalam mengatasi masalah kepercayaan di era ekonomi digital adalah peningkatan literasi digital. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang risiko dan manfaat teknologi digital, mereka dapat lebih percaya diri dalam menggunakan layanan digital. Literasi digital yang baik membantu individu mengidentifikasi ancaman seperti penipuan online, pelanggaran privasi, dan serangan siber, sehingga mereka dapat mengambil tindakan pencegahan yang tepat. Selain itu, edukasi tentang hak-hak pengguna dalam dunia digital juga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap sistem yang digunakan.

Selain literasi digital, transparansi dalam pengelolaan data dan transaksi juga menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan. Perusahaan dan lembaga keuangan harus secara terbuka mengomunikasikan bagaimana data pelanggan digunakan dan dilindungi.¹⁶⁷ Sertifikasi keamanan digital, kebijakan privasi yang jelas, serta mekanisme pengaduan yang responsif dapat meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap layanan digital. Kejelasan dalam regulasi dan akuntabilitas perusahaan juga berperan penting dalam menciptakan lingkungan digital yang lebih aman dan terpercaya.

Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat menjadi langkah penting dalam membangun kepercayaan digital. Pemerintah perlu menetapkan regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, sementara perusahaan harus mengadopsi standar keamanan yang tinggi dan praktik bisnis yang etis. Di sisi lain, masyarakat juga perlu didorong untuk berpartisipasi aktif dalam membangun ekosistem digital yang sehat melalui penggunaan teknologi secara bertanggung jawab. Dengan pendekatan yang terintegrasi, kepercayaan dalam ekonomi digital dapat diperkuat, menciptakan lingkungan yang lebih aman dan inklusif bagi semua pengguna.

Kerja sama lintas sektor antara pemerintah, industri, dan masyarakat sipil sangat penting untuk memastikan bahwa teknologi digital digunakan secara bertanggung jawab dan inklusif. Pemerintah berperan dalam merancang regulasi yang melindungi hak-hak pengguna serta mendorong inovasi yang berkelanjutan. Sementara itu, industri perlu menerapkan standar keamanan yang tinggi dan praktik bisnis yang transparan agar masyarakat merasa aman dalam menggunakan layanan digital.

¹⁶⁷ Moro and Fink, "Loan Managers' Trust and Credit Access for Smes."

Di sisi lain, partisipasi aktif dari masyarakat sipil juga diperlukan untuk menciptakan ekosistem digital yang lebih sehat dan adil. Edukasi mengenai literasi digital, perlindungan data, serta etika dalam penggunaan teknologi menjadi aspek penting yang harus disebarluaskan. Dengan adanya kolaborasi yang erat antara berbagai sektor, pemanfaatan teknologi digital dapat lebih optimal dalam mendukung pertumbuhan ekonomi sekaligus menjaga kepercayaan publik terhadap sistem digital yang terus berkembang.

Pengembangan regulasi yang adaptif sangat penting untuk memastikan bahwa sistem ekonomi digital tetap aman, transparan, dan terpercaya. Regulasi yang mampu mengikuti perkembangan teknologi dapat memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha dan konsumen, sehingga mereka merasa lebih nyaman dalam bertransaksi secara digital. Dengan regulasi yang fleksibel namun tetap tegas dalam mengatur perlindungan data, keamanan transaksi, dan hak-hak konsumen, kepercayaan masyarakat terhadap ekosistem digital dapat semakin meningkat.

Selain itu, regulasi yang adaptif memungkinkan pemerintah untuk merespons dengan cepat terhadap tantangan baru yang muncul akibat inovasi teknologi. Kolaborasi antara regulator, industri, dan pakar teknologi menjadi kunci dalam merancang kebijakan yang tidak hanya melindungi kepentingan publik, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi digital. Dengan pendekatan ini, regulasi dapat menjadi alat yang efektif dalam menciptakan ekosistem digital yang lebih aman, inklusif, dan berkelanjutan.

Integrasi pendidikan sosial dan kreativitas digital juga berperan penting dalam mempersiapkan masyarakat menghadapi tantangan era digital. Dengan pemahaman yang baik tentang etika digital, interaksi sosial di dunia maya, serta dampak teknologi terhadap kehidupan, individu dapat lebih bijak dalam memanfaatkan teknologi. Selain itu, pendidikan sosial juga membantu membangun kesadaran akan pentingnya keamanan digital, hak privasi, dan tanggung jawab dalam berkomunikasi serta bertransaksi secara online.

Di sisi lain, kreativitas digital memungkinkan masyarakat untuk tidak hanya menjadi konsumen teknologi, tetapi juga pencipta yang inovatif. Dengan keterampilan seperti desain digital, pembuatan konten, dan pemanfaatan teknologi dalam berbagai bidang, individu dapat meningkatkan peluang ekonomi dan sosial mereka. Kombinasi antara pendidikan sosial dan kreativitas digital ini akan membantu membangun ekosistem digital yang lebih inklusif, produktif, dan berkelanjutan.

C. Prospek Perbankan Berbasis Modal Sosial

Modal sosial dalam konteks perbankan merujuk pada jaringan dan hubungan sosial yang memungkinkan terjalinnya kepercayaan, kerja sama, serta pertukaran informasi antara individu dan komunitas. Keberadaan modal sosial yang kuat dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam layanan perbankan, menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, serta memperkuat interaksi antara bank dan nasabah. Dengan adanya kepercayaan yang terbangun, pelanggan lebih cenderung untuk memanfaatkan berbagai produk dan layanan perbankan, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan sektor keuangan.

Selain itu, modal sosial juga berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap produk perbankan dan layanan keuangan yang tersedia. Melalui jaringan sosial, informasi mengenai manfaat serta mekanisme perbankan dapat tersebar lebih luas, sehingga mendorong literasi keuangan dan aksesibilitas layanan bagi kelompok yang sebelumnya kurang terjangkau. Dengan demikian, modal sosial tidak hanya memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, tetapi juga berkontribusi terhadap upaya inklusi keuangan secara lebih efektif.

Tren dan Prospek

Perbankan berbasis modal sosial memiliki potensi besar dalam meningkatkan inklusi keuangan, terutama dengan memanfaatkan jaringan komunitas untuk menjangkau masyarakat yang belum terlayani oleh sistem perbankan tradisional. Dengan adanya hubungan sosial yang kuat dalam komunitas, bank dapat lebih mudah membangun kepercayaan, memberikan edukasi keuangan, serta menawarkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Model ini memungkinkan individu yang sebelumnya tidak memiliki akses ke layanan perbankan untuk mulai terlibat dalam ekosistem keuangan yang lebih luas.

Selain itu, perkembangan teknologi digital semakin memperkuat peran perbankan berbasis modal sosial dalam inklusi keuangan. Dengan memanfaatkan *platform* digital seperti aplikasi mobile banking, e-wallet, dan sistem pembayaran berbasis komunitas, perbankan dapat menjangkau lebih banyak orang, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil. Teknologi ini tidak hanya mempercepat transaksi keuangan, tetapi juga membuka

peluang baru bagi masyarakat untuk mengakses pinjaman, menabung, dan berinvestasi secara lebih mudah.

Di sisi lain, teknologi digital juga memainkan peran penting dalam memperkuat modal sosial melalui interaksi online. Media sosial, forum komunitas, dan platform berbasis blockchain memungkinkan individu dan kelompok untuk berbagi informasi, membangun kepercayaan, serta menciptakan ekosistem keuangan yang lebih transparan dan inklusif. Dengan adanya transparansi ini, masyarakat semakin yakin untuk menggunakan layanan perbankan digital dan berpartisipasi aktif dalam sistem keuangan formal.

Ke depan, tren ini diprediksi akan terus berkembang seiring dengan inovasi teknologi dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya inklusi keuangan. Bank dan lembaga keuangan perlu terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta memperkuat modal sosial agar dapat memberikan layanan yang lebih efektif, terpercaya, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kerja Sama dan Kolaborasi

Dalam perbankan berbasis modal sosial, partisipasi komunitas memegang peran penting dalam memastikan bahwa produk dan layanan yang ditawarkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Dengan melibatkan komunitas dalam proses pengambilan keputusan, bank dapat membangun kepercayaan yang lebih kuat serta meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam layanan perbankan. Model ini juga memungkinkan masyarakat untuk merasa memiliki layanan yang mereka gunakan, sehingga meningkatkan loyalitas dan partisipasi mereka dalam sistem keuangan.

Selain partisipasi komunitas, kerja sama dengan berbagai lembaga sosial juga menjadi strategi penting dalam memperkuat perbankan berbasis modal sosial. Kemitraan dengan organisasi sosial memungkinkan bank untuk lebih memahami permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat serta mengembangkan solusi keuangan yang lebih tepat sasaran. Lembaga sosial sering kali memiliki wawasan mendalam tentang kondisi lokal, yang dapat membantu bank dalam menyusun kebijakan inklusif dan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Lebih dari sekadar menyediakan layanan keuangan, kolaborasi dengan organisasi sosial juga dapat membuka peluang untuk edukasi keuangan bagi

masyarakat. Program pelatihan dan pendampingan yang dilakukan bersama lembaga sosial dapat meningkatkan literasi keuangan masyarakat, membantu mereka memahami pentingnya menabung, investasi, serta manajemen keuangan yang baik. Dengan demikian, kerja sama ini tidak hanya memperkuat modal sosial tetapi juga membantu menciptakan ekosistem keuangan yang lebih berkelanjutan.

Ke depan, sinergi antara perbankan, komunitas, dan lembaga sosial akan menjadi kunci dalam mendorong inklusi keuangan yang lebih luas. Dengan membangun jaringan kerja sama yang solid, bank dapat menciptakan model layanan keuangan yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik, serta memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi lokal.

Pengembangan Produk dan Layanan

Perbankan berbasis modal sosial memiliki potensi besar dalam menciptakan produk yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan komunitas. Salah satu contohnya adalah pengembangan pinjaman mikro yang memberikan akses pembiayaan kepada individu atau kelompok dengan keterbatasan ekonomi. Selain itu, tabungan berbasis komunitas juga dapat menjadi solusi bagi masyarakat yang ingin menabung secara kolektif dengan sistem yang lebih fleksibel dan sesuai dengan kondisi lokal. Produk-produk semacam ini tidak hanya meningkatkan inklusi keuangan tetapi juga memperkuat rasa kebersamaan dalam komunitas.

Selain pengembangan produk, perbankan juga dapat berperan dalam menyediakan pendidikan keuangan yang lebih efektif. Dengan memanfaatkan modal sosial, bank dapat membangun program edukasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat setempat. Program ini dapat mencakup pelatihan pengelolaan keuangan pribadi, manajemen usaha kecil, hingga strategi investasi yang sesuai dengan kapasitas ekonomi mereka. Dengan meningkatnya literasi keuangan, masyarakat dapat mengambil keputusan finansial yang lebih cerdas dan mengurangi risiko jebakan utang.

Pendidikan keuangan yang berbasis komunitas juga lebih mudah diterima karena disampaikan dalam lingkungan sosial yang sudah memiliki kepercayaan tinggi. Misalnya, melalui kerja sama dengan tokoh masyarakat, lembaga sosial, atau kelompok usaha lokal, program edukasi keuangan dapat lebih efektif dalam menjangkau masyarakat yang selama ini kurang tersentuh

oleh layanan perbankan formal. Selain itu, pendekatan ini juga membantu dalam membangun kepercayaan terhadap institusi keuangan, yang sering kali menjadi kendala utama dalam inklusi keuangan. Perbankan dapat menciptakan ekosistem keuangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Strategi ini tidak hanya memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan sosial dan meningkatkan kesejahteraan jangka panjang.

Hambatan dan Solusi

Perbankan berbasis modal sosial sering menghadapi keterbatasan sumber daya, baik dalam aspek teknologi maupun sumber daya manusia (SDM). Keterbatasan ini dapat menghambat inovasi dalam layanan keuangan dan memperlambat proses digitalisasi yang diperlukan untuk menjangkau lebih banyak masyarakat. Selain itu, kurangnya tenaga ahli yang memahami baik aspek perbankan maupun dinamika sosial di komunitas sering menjadi kendala dalam mengembangkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan lokal.

Selain keterbatasan sumber daya, tantangan lain yang dihadapi adalah koordinasi dengan berbagai stakeholder, termasuk komunitas, organisasi sosial, dan pemerintah. Mengelola hubungan serta memastikan sinergi antar-pihak sering kali menjadi tugas yang kompleks, terutama ketika terdapat perbedaan kepentingan atau keterbatasan komunikasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi kolaboratif yang jelas, mekanisme komunikasi yang efektif, serta kebijakan yang mendukung peran semua pihak dalam membangun sistem perbankan berbasis modal sosial yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Pengembangan teknologi menjadi langkah utama dalam memperkuat jaringan dan layanan perbankan berbasis modal sosial. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan efisiensi operasional yang lebih tinggi, memperluas jangkauan layanan, serta mempermudah interaksi antara perbankan dan komunitas. Dengan adanya platform digital, masyarakat dapat mengakses layanan keuangan dengan lebih mudah, sementara lembaga perbankan dapat mengoptimalkan analisis data untuk memahami kebutuhan pelanggan secara lebih akurat.

Selain teknologi, penguatan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi faktor krusial dalam keberhasilan perbankan berbasis modal sosial. Pelatihan dan pengembangan SDM yang berfokus pada manajemen modal sosial serta

pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan kualitas layanan. Dengan tenaga kerja yang kompeten, perbankan dapat membangun kepercayaan yang lebih kuat dengan komunitas dan memastikan keberlanjutan program inklusi keuangan yang mereka jalankan.

Kerja sama strategis dengan berbagai organisasi sosial dan komunitas menjadi langkah penting untuk memperkuat jaringan serta meningkatkan dampak sosial. Melalui kemitraan yang solid, perbankan dapat mengakses wawasan yang lebih dalam mengenai kebutuhan masyarakat serta memperoleh dukungan dalam mengembangkan program yang lebih relevan dan berkelanjutan. Dengan sinergi yang baik antara perbankan, organisasi sosial, dan komunitas, ekosistem keuangan yang lebih inklusif dan berdaya tahan dapat terwujud.

Dampak Modal Sosial bagi Perbankan

Perbankan berbasis modal sosial diharapkan dapat berperan besar dalam meningkatkan inklusi keuangan, terutama bagi masyarakat yang selama ini belum terjangkau oleh layanan perbankan tradisional. Dengan memanfaatkan jaringan sosial dan kepercayaan dalam komunitas, model perbankan ini dapat memperluas akses keuangan, memungkinkan lebih banyak individu dan kelompok untuk berpartisipasi dalam sistem keuangan formal. Hal ini tidak hanya memperkuat stabilitas ekonomi masyarakat, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif.

Selain itu, perbankan berbasis modal sosial berpotensi memberikan dampak positif terhadap pengembangan ekonomi lokal. Dukungan terhadap usaha kecil dan menengah (UMKM) melalui pinjaman mikro serta layanan keuangan lainnya dapat membantu memperkuat daya saing bisnis lokal. Dengan adanya akses modal yang lebih mudah dan terjangkau, para pelaku usaha dapat mengembangkan usahanya, menciptakan lapangan kerja, dan pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan ekonomi komunitas secara keseluruhan.

Tak hanya berdampak pada ekonomi, model perbankan ini juga berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan sosial. Dengan menyediakan pendidikan keuangan dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya perencanaan keuangan, masyarakat dapat lebih bijak dalam mengelola keuangan mereka. Literasi keuangan yang lebih baik akan membantu individu dan keluarga dalam mengambil keputusan finansial yang

lebih cerdas, mengurangi risiko utang berlebihan, serta meningkatkan kualitas hidup mereka di masa depan.

Dalam jangka panjang, perbankan berbasis modal sosial dapat menjadi kunci untuk menciptakan perekonomian yang lebih inklusif dan berkelanjutan, serta memperkuat posisi perbankan sebagai lembaga yang tidak hanya fokus pada keuntungan, tetapi juga pada kebaikan sosial.

10.

Kesimpulan

Buku ini menjelaskan bagaimana peran modal sosial dalam dunia perbankan serta bagaimana kepercayaan, jaringan sosial, dan norma sosial dapat memengaruhi stabilitas dan inklusivitas keuangan. Salah satu temuan utamanya adalah bahwa kepercayaan menjadi fondasi stabilitas perbankan. Modal sosial memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang kuat antara bank dan nasabah, di mana transparansi, reputasi yang baik, dan pelayanan berkualitas terbukti meningkatkan loyalitas serta mengurangi risiko kredit macet.

Kepercayaan dan jaringan sosial memainkan peran penting dalam pengelolaan kredit, terutama dalam memfasilitasi akses nasabah ke layanan keuangan. Dalam sistem yang berbasis modal sosial, hubungan antarindividu dan komunitas dapat membantu mempercepat proses pengajuan kredit serta meningkatkan peluang persetujuan. Kepercayaan yang terjalin antara bank dan nasabah menciptakan ekosistem keuangan yang lebih inklusif, di mana individu yang mungkin tidak memiliki riwayat kredit formal tetap dapat memperoleh akses ke pembiayaan.

Selain itu, rekomendasi dari komunitas dan pengalaman pribadi menjadi faktor utama dalam keputusan pemberian kredit. Bank dan lembaga keuangan sering kali mempertimbangkan jaringan sosial seseorang sebagai indikator keandalan dan kemampuan membayar. Dengan demikian, modal sosial tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antara nasabah dan penyedia kredit, tetapi juga sebagai mekanisme untuk mengurangi risiko keuangan dan meningkatkan keberlanjutan sistem perbankan berbasis kepercayaan.

Penggunaan teknologi, seperti perbankan digital dan media sosial, telah memperkuat interaksi antara lembaga keuangan dan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi ini, bank dapat memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh nasabah. Selain itu, fitur-fitur seperti notifikasi transaksi real-time, layanan pelanggan berbasis AI, dan sistem ke-

amanan digital yang canggih membantu meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan.

Teknologi juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan keuangan. Sistem pencatatan digital memungkinkan transaksi yang lebih jelas dan mudah dilacak, sehingga mengurangi risiko penyalahgunaan atau ketidaksesuaian informasi. Selain itu, platform media sosial dan aplikasi digital memungkinkan nasabah untuk memberikan ulasan dan berbagi pengalaman mereka, yang pada akhirnya membantu menciptakan ekosistem keuangan yang lebih terbuka dan dapat dipercaya.

Kurangnya kepercayaan terhadap lembaga keuangan dapat menghambat pertumbuhan sektor perbankan dan menciptakan ketidakstabilan dalam sistem keuangan. Ketidakpercayaan ini dapat muncul akibat kurangnya transparansi, pengalaman negatif nasabah, atau kurangnya pemahaman mengenai layanan keuangan. Akibatnya, masyarakat cenderung enggan menggunakan layanan perbankan formal dan lebih memilih alternatif yang kurang terjamin keamanannya, seperti sistem keuangan informal atau praktik pinjaman antarindividu yang berisiko tinggi.

Selain itu, minimnya modal sosial dalam sektor perbankan juga berdampak pada rendahnya inklusi keuangan, terutama bagi kelompok yang kurang terlayani, seperti masyarakat di daerah terpencil dan kelompok berpenghasilan rendah. Tanpa jaringan sosial yang kuat dan kepercayaan yang cukup, akses mereka terhadap layanan keuangan menjadi terbatas, menghambat peluang untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi. Oleh karena itu, membangun modal sosial yang kuat melalui transparansi, edukasi keuangan, dan inovasi layanan menjadi kunci dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam sistem perbankan formal.

Kurangnya modal sosial dalam sektor perbankan dapat berdampak negatif pada pertumbuhan industri keuangan secara keseluruhan. Ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan dapat mengurangi partisipasi dalam layanan perbankan formal, yang pada gilirannya memperlambat perputaran ekonomi dan investasi. Selain itu, ketidakpastian dalam transaksi keuangan meningkat ketika nasabah meragukan transparansi dan keamanan sistem perbankan, sehingga mereka cenderung menghindari layanan kredit atau tabungan yang sebenarnya dapat membantu stabilitas keuangan mereka.

Dampak lain dari minimnya modal sosial adalah berkurangnya inklusi keuangan, terutama bagi kelompok yang kurang terlayani seperti masyarakat di daerah terpencil dan berpenghasilan rendah. Tanpa kepercayaan dan akses yang memadai, mereka kesulitan memperoleh layanan keuangan yang dapat mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan. Oleh karena itu, membangun kembali modal sosial melalui transparansi, edukasi keuangan, serta inovasi teknologi menjadi langkah penting untuk meningkatkan aksesibilitas dan stabilitas sektor perbankan.

Bank dan lembaga keuangan memiliki peran penting dalam membangun modal sosial dengan menciptakan kebijakan yang mendorong keterlibatan masyarakat. Melalui program literasi keuangan, lembaga keuangan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pengelolaan keuangan yang bijak, sehingga membangun kepercayaan terhadap sistem perbankan. Selain itu, transparansi dalam layanan serta pendekatan yang inklusif dapat memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, menciptakan ekosistem keuangan yang lebih stabil dan berkelanjutan.

Selain literasi keuangan, praktik perbankan berbasis sosial juga menjadi strategi efektif dalam memperkuat modal sosial. Program seperti pinjaman mikro berbasis komunitas, kemitraan dengan organisasi sosial, serta inisiatif keuangan inklusif dapat meningkatkan partisipasi kelompok yang kurang terlayani dalam sistem keuangan. Dengan demikian, lembaga keuangan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai katalisator dalam membangun jaringan sosial yang lebih kuat dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

A. Implikasi bagi Perbankan, Petugas Kredit, dan Nasabah

Bagi perbankan, transparansi dalam layanan merupakan faktor utama dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah. Dengan keterbukaan dalam prosedur dan kebijakan, bank dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat, sehingga meningkatkan loyalitas dan partisipasi mereka dalam sistem perbankan. Transparansi juga membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan persepsi positif terhadap lembaga keuangan.

Selain itu, pengembangan sistem penilaian kredit yang tidak hanya berbasis data keuangan tetapi juga mempertimbangkan faktor sosial dapat memberikan peluang lebih besar bagi masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan perbankan. Pendekatan ini memungkinkan bank untuk

menilai calon debitur secara lebih komprehensif, termasuk melalui rekomendasi komunitas dan rekam jejak sosial, sehingga memperluas jangkauan layanan keuangan secara lebih inklusif.

Teknologi juga memiliki peran penting dalam meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil. Dengan pemanfaatan platform digital dan layanan perbankan berbasis aplikasi, bank dapat menjangkau lebih banyak nasabah tanpa harus bergantung pada infrastruktur fisik yang mahal. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan inklusi keuangan tetapi juga memperkuat modal sosial dengan memperluas koneksi antara bank dan masyarakat.

Bagi petugas kredit, meningkatkan kompetensi dalam memahami aspek sosial nasabah sangat penting untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat. Pemahaman yang lebih mendalam terhadap latar belakang sosial, budaya, dan ekonomi nasabah memungkinkan petugas kredit memberikan solusi keuangan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, hubungan yang terbentuk tidak hanya bersifat transaksi semata, tetapi juga didasarkan pada kepercayaan dan keberlanjutan.

Selain itu, komunikasi yang lebih personal menjadi kunci dalam meningkatkan keterlibatan nasabah. Petugas kredit harus mampu berinteraksi secara lebih dekat dengan nasabah, memberikan edukasi tentang pengelolaan keuangan yang baik, serta membantu mereka dalam perencanaan keuangan jangka panjang. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan literasi keuangan masyarakat tetapi juga memperkuat loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan.

Menerapkan pendekatan berbasis kepercayaan dalam menilai kelayakan kredit juga menjadi faktor penting dalam mendukung sistem perbankan yang lebih inklusif. Dengan tidak hanya mengandalkan data finansial semata, tetapi juga mempertimbangkan rekam jejak sosial dan kepercayaan komunitas, petugas kredit dapat memberikan kesempatan lebih besar bagi individu yang belum memiliki riwayat kredit formal. Pendekatan ini dapat mendorong inklusi keuangan yang lebih luas dan menciptakan ekosistem perbankan yang lebih berkeadilan.

Bagi nasabah, memanfaatkan jaringan sosial dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan. Dengan membangun hubungan yang baik dalam komunitas, individu dapat memperoleh rekomendasi atau referensi yang dapat memperlancar proses

pengajuan kredit atau akses ke produk keuangan lainnya. Selain itu, keterlibatan dalam kelompok-kelompok sosial yang berorientasi pada keuangan, seperti koperasi atau arisan, juga dapat memberikan peluang tambahan dalam memperoleh dukungan finansial.

Selain akses ke layanan keuangan, meningkatkan literasi keuangan merupakan langkah penting bagi nasabah dalam membuat keputusan finansial yang lebih bijak. Pemahaman tentang manajemen keuangan, investasi, dan risiko kredit akan membantu individu mengelola pendapatan dan pengeluaran secara lebih efektif. Dengan demikian, nasabah dapat menghindari jeratan utang yang tidak terkendali serta mempersiapkan diri untuk kondisi finansial yang lebih stabil di masa depan.

Menjaga reputasi keuangan pribadi juga menjadi faktor krusial dalam memperoleh akses kredit yang lebih baik. Riwayat pembayaran yang baik, penggunaan kredit yang bijak, serta keterbukaan dalam berkomunikasi dengan lembaga keuangan akan membangun citra positif sebagai peminjam yang dapat dipercaya. Dengan reputasi keuangan yang baik, nasabah akan lebih mudah mendapatkan pinjaman dengan syarat yang lebih menguntungkan, seperti suku bunga yang lebih rendah atau tenor yang lebih fleksibel.

B. Rekomendasi Kebijakan

Pemerintah dan lembaga keuangan perlu mengembangkan program literasi keuangan berbasis komunitas guna meningkatkan pemahaman masyarakat tentang keuangan dan kredit. Program ini dapat mencakup edukasi tentang manajemen keuangan pribadi, cara mengelola utang, serta pentingnya membangun riwayat kredit yang baik. Dengan pendekatan berbasis komunitas, literasi keuangan dapat lebih mudah diakses dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, sehingga masyarakat lebih siap dalam mengambil keputusan finansial yang bijak serta memanfaatkan layanan keuangan secara optimal.

Regulasi perbankan harus memastikan transparansi yang lebih besar dalam layanan keuangan, termasuk penyederhanaan informasi kredit agar mudah dipahami oleh masyarakat umum. Dengan regulasi yang jelas dan mudah diakses, nasabah dapat lebih percaya terhadap sistem perbankan dan memahami hak serta kewajiban mereka dalam transaksi keuangan. Selain itu, regulasi yang mendukung juga dapat membantu mengurangi risiko penyalahgunaan informasi serta meningkatkan akuntabilitas lembaga

keuangan dalam memberikan layanan yang adil dan inklusif bagi semua lapisan masyarakat.

Lembaga keuangan perlu mengembangkan sistem berbasis teknologi yang lebih ramah pengguna dan dapat diakses oleh masyarakat luas untuk mendukung keuangan inklusif. Melalui inovasi seperti aplikasi mobile banking dan platform digital berbasis komunitas, layanan keuangan dapat menjadi lebih mudah dijangkau, terutama bagi mereka yang berada di daerah terpencil atau belum terlayani oleh perbankan konvensional. Dengan sistem yang intuitif, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, teknologi dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan inklusi keuangan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital.

Perbankan harus lebih aktif dalam membangun hubungan dengan komunitas lokal melalui program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang berfokus pada peningkatan inklusi keuangan. Dengan melibatkan masyarakat dalam berbagai inisiatif, seperti edukasi keuangan, akses permodalan bagi usaha kecil, dan layanan perbankan berbasis komunitas, perbankan dapat memperkuat kepercayaan serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam sistem keuangan formal. Upaya ini tidak hanya membantu mengurangi kesenjangan akses ke layanan keuangan tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Masa depan perbankan diharapkan lebih inklusif dengan memperkuat modal sosial dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam sistem keuangan. Dengan mengembangkan layanan yang lebih transparan, berbasis teknologi, dan memperhatikan faktor sosial, sistem perbankan dapat menjadi lebih stabil dan berkelanjutan. Ke depan, kerja sama antara bank, regulator, dan masyarakat sangat diperlukan untuk membangun ekosistem keuangan yang lebih adil dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Dengan demikian, sistem perbankan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai mitra dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

Daftar Pustaka

- Abdennebi, Hela Ben. "M-Banking Adoption from the Developing Countries Perspective: A Mediated Model." *Digital Business* 3, no. 2 (2023): 1–16. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2023.100065>.
- Acemoglu, Daron, Tristan Reed, and James A. Robinson. "Chiefs: Economic Development and Elite Control of Civil Society in Sierra Leone." *Journal of Political Economy* 122, no. 2 (2014): 319–68. <https://doi.org/10.1086/674988>.
- Ackerberg, Daniel A., Kevin Caves, and Garth Frazer. "Identification Properties of Recent Production Function Estimators." *Econometrica: Journal of Econometric Society* 83, no. 6 (2015): 2411–51. <https://doi.org/10.3982/ECTA13408>.
- Agyei, James, Shaorong Sun, Emmanuel Kofi Penney, and Richmond Ofori-Boafo. "Influence of Trust on Customer Engagement: Empirical Evidence From the Insurance Industry in Ghana." *SAGE Open* 10, no. 1 (2020): 1–18. <https://doi.org/10.1177/21582440198991>.
- Ahlerup, Pelle, and Ola Olsson. "The Roots of Ethnic Diversity." *Journal of Economic Growth* 17 (2012): 71–102. <https://doi.org/10.1007/s10887-011-9075-0>.
- Ahuja, Gautam. "Collaboration Networks, Structural Holes, and Innovation: A Longitudinal Study." *Administrative Science Quarterly* 45, no. 3 (2000): 425–55. <https://doi.org/10.2307/2667105>.
- Akotey, Joseph Oscar, and Charles K.D. Adjasi. "Does Microcredit Increase Household Welfare in the Absence of Microinsurance?" *World Development* 77 (2016): 380–94. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2015.09.005>.
- Al-Azzam, Moh'd, Christopher F. Parmeter, and Sudipta Sarangi. "On The Complex Relationship Between Different Aspects of Social Capital and Group Loan Repayment." *Economic Modelling* 90 (2020): 92–107. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2020.04.027>.

- Alatas, Vivi, Abhijit Banerjee, Rema Hanna, Benjamin A. Olken, and Julia Tobias. "Targeting the Poor: Evidence from a Field Experiment in Indonesia." *American Economic Review* 102, no. 4 (2012): 1206–1240. <https://doi.org/10.1257/aer.102.4.1206>.
- Almakaeva, Anna, and Rima Wilkes. "Introduction: Social Capital and Subjective Well-Being: Towards a Conceptual Framework." In *Social Capital and Subjective Well-Being: Insights from Cross-Cultural Studies*, edited by Anna Almakaeva, Alejandro Moreno, and Rima Wilkes, 1–15. Cham: Springer, 2021. https://doi.org/10.1007/978-3-030-75813-4_1.
- Anderson, Lisa R., and Jennifer M. Mellor. "The Economic Approach to Cooperation and Trust: Lessons for the Study of Social Capital and Health." In *Social Capital and Health*, edited by Ichiro Kawachi, S.V. Subramanian, and Daniel Kim, 117–136. New York: Springer, 2008. https://doi.org/10.1007/978-0-387-71311-3_7.
- Anugrah, Eggy, and Hendro Prasetyo. "Modal Sosial Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Berbasis Primordial Dan Franchise." *Jurnal Ilmu Sosial Indonesia* 3, no. 2 (2022): 84–89. <https://doi.org/10.15408/jisi.v3i2.29668>.
- Arcand, Jean-Louis, and Marcel Fafchamps. "Matching in Community-Based Organizations." *Journal of Development Economics* 98, no. 2 (2012): 203–19. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2011.07.002>.
- Audretsch, David B., Iris A. M. Beckmann, and Werner Bönte. "Knowledge-Based Start-Ups and Entrepreneurship Policy." In *Public Policies for Fostering Entrepreneurship: A European Perspective, Volume 22*, edited by Rui Baptista and Joao Leitao, 3–13. New York: Springer, 2009. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-0249-8_1.
- Barnes, James G. *Build Your Customer Strategy: A Guide to Creating Profitable Customer Relationships*. New Jersey: Wiley-Blackwell, 2006.
- Basaran, Bahriye, and Mahmood Bagheri. "The Relevance of 'Trust and Confidence' in Financial Markets to the Information Production Role of Banks." *European Journal of Risk Regulation* 11, no. 3 (2020): 650–66. <https://doi.org/10.1017/err.2020.52>.
- Basoeki, Jonathan Bagus Pradhana, and Anna Amalyah Agus. "Understanding the Role of Social Media Marketing and Technology Adoption Model in Shaping Customer Adoption of Digital Banking." *The South East Asian Journal of Management* 17, no. 2 (2023): 50–73. https://scholarhub.ui.ac.id/seam/vol17/iss2/3?utm_source=scholarhub.ui.ac.id%2Fseam%2Fvol17%2Fiss2%2F3&utm_medium=PDF&ut

m_campaign=PDFCoverPages.

Beilmann, Mai, Laur Lilleoja, and Anu Realo. "Learning to Trust: Trends in Generalized Social Trust in the Three Baltic Countries from 1990 to 2018." In *Social Capital and Subjective Well-Being: Insights from Cross-Cultural Studies*, edited by Anna Almakaeva, Alejandro Moreno, and Rima Wilkes, 19–43. Cham: Springer, 2021.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-75813-4_2.

Beltratti, Andrea, and René M. Stulz. "The Credit Crisis Around the Globe: Why Did Some Banks Perform Better?" *Journal of Financial Economics* 105, no. 1 (2012): 1–17.
<https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2011.12.005>.

Benveniste, Lawrence M., and Paul A. Spindt. "How Investment Bankers Determine the Offer Price and Allocation of New Issues." *Journal of Financial Economics* 24, no. 2 (1989): 343–61.
[https://doi.org/10.1016/0304-405X\(89\)90051-2](https://doi.org/10.1016/0304-405X(89)90051-2).

Berg, Sanford V., Jerome Duncan, and Philip Friedman. *Joint Venture Strategies and Corporate Innovation*. Cambridge: Oelgeschlager, Gunn & Hain, 1982.

Bezemer, Dirk, Josh Ryan-Collins, Frank van Lerven, and Lu Zhang. "Credit Policy and the 'Debt Shift' in Advanced Economies." *Socio-Economic Review* 21, no. 1 (2023): 437–478.
<https://doi.org/10.1093/ser/mwab041>.

Bhukya, Ramulu, and Justin Paul. "Social Influence Research in Consumer Behavior: What We Learned and What We Need to Learn? – A Hybrid Systematic Literature Review." *Journal of Business Research* 162 (2023): 113870. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113870>.

Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin. "Banking and Financial Markets Around the Globe." In *Cross-Cultural Practices in Business and Finance: Frameworks and Skills*, edited by Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin, 109–20. Cham: Palgrave Macmillan, 2023. https://doi.org/10.1007/978-3-031-06440-1_7.

Bose, Udichibarna, Stefano Filomeni, and Sushanta Mallick. "Does Bankruptcy Law Improve the Fate of Distressed Firms? The Role of Credit Channels." *Journal of Corporate Finance* 68 (2021): 101836.
<https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2020.101836>.

Bottazzi, Laura, Marco Da Rin, and Thomas Hellmann. "The Importance of Trust for Investment: Evidence from Venture Capital." *The Review of*

Financial Studies 29, no. 9 (2016): 2283–2318.
<https://doi.org/10.1093/rfs/hhw023>.

Brockman, Paul, Inder K. Khurana, and Rong (Irene) Zhong. “Societal Trust and Open Innovation.” *Research Policy* 47, no. 10 (2018): 2048–65. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.07.010>.

Bruce, Stuart. “Putting the Social into Corporate Social Responsibility.” In *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, edited by Rob Brown and Stephen Waddington, 201–8. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012. <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch22>.

Bruton, Garry, Susanna Khavul, and Mike Wright. “New Financial Alternatives in Seeding Entrepreneurship: Microfinance, Crowdfunding, and Peer-to-Peer Innovations.” *Entrepreneurship Theory and Practice* 39, no. 1 (2015): 9–26.
<https://doi.org/10.1111/etap.12143>.

Bullivant, Glen, ed. *Credit Management*. 6th ed. Oxfordshire: Routledge, Taylor & Francis, 2010.

Bumulo, Sahrain, Rahmatiah Rahmatiah, and Beni Alwin Hunto. “Peran Modal Sosial Dalam Pengembangan UMKM Minyak Kelapa Kampung: Kajian Pemberdayaan Masyarakat Desa Bandungan, Gorontalo.” *Sosiologi Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 4 (2024): 232–242. <https://doi.org/10.37905/sjppm.v1i4.154>.

Bush, Chunping. “Dealing With the Conflicts of Interest of Credit Rating Agencies: A Balanced Cure for The Disease.” *Capital Markets Law Journal* 17, no. 3 (2022): 334–364.
<https://doi.org/10.1093/cmlj/kmac012>.

Buttle, Francis, and Stan Maklan. *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. Oxfordshire: Routledge, Taylor & Francis, 2019.

Cai, Wanxiang, Friedemann Polzin, and Erik Stam. “Crowdfunding and Social Capital: A Systematic Review Using a Dynamic Perspective.” *Technological Forecasting and Social Change* 162 (2021): 1–22.
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120412>.

Cardoso, António, Marx Gabriel, Jorge Figueiredo, Isabel Oliveira, Reiville Rêgo, Rui Silva, Márcio Oliveira, and Galvão Meirinhos. “Trust and Loyalty in Building the Brand Relationship with the Customer: Empirical Analysis in a Retail Chain in Northern Brazil.” *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 8, no. 3 (2022): 1–15.
<https://doi.org/10.3390/joitmc8030109>.

- Chairunnisa, Fauziah Rindang, and Dwi Hartant. "Analysis of Credit Risk Management in Cooperative X That Employs The Grameen Bank System." *Contemporary Accounting Case Studies* 2, no. 1 (2003): 166–84.
- Chami, Ralph, and Connel Fullenkamp. "Trust and Efficiency." *Journal of Banking & Finance* 26, no. 9 (2002): 1785–1809.
[https://doi.org/10.1016/S0378-4266\(02\)00191-7](https://doi.org/10.1016/S0378-4266(02)00191-7).
- Chaudhry, Amna Noor, Alexandros Kontonikas, and Evangelos Vagenas-Nanos. "Social Networks and the Informational Role of Financial Advisory Firms Centrality in Mergers and Acquisitions." *British Journal of Management* 33, no. 2 (2022): 958–79. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12477>.
- Chesebro, Joseph L. *Professional Communication at Work: Interpersonal Strategies for Career Success*. Oxfordshire: Routledge, Taylor & Francis, 2014.
- Chris Brooks. *Introductory Econometrics for Finance*. 4th ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2019.
- Clark, Robyn, James Reed, and Terry Sunderland. "Bridging Funding Gaps for Climate and Sustainable Development: Pitfalls, Progress and Potential of Private Finance." *Land Use Policy* 71 (2018): 335–46.
<https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2017.12.013>.
- Coelho, Rui, Shital Jayantilal, and Joao J. Ferreira. "The Impact of Social Responsibility on Corporate Financial Performance: A Systematic Literature Review." *Corporate Social Responsibility and Environmental Management* 30, no. 4 (2023): 1535–60.
<https://doi.org/10.1002/csr.2446>.
- Cohen, Lauren, Andrea Frazzini, and Christopher Malloy. "The Small World of Investing: Board Connections and Mutual Fund Returns." *Journal of Political Economy* 116, no. 5 (2008): 951–79.
<https://doi.org/10.1086/592415>.
- Coleman, James Samuel. "Social Capital in the Creation of Human Capital." In *Knowledge and Social Capital*, edited by Eric Lesser, 1st ed., 15–39. Oxfordshire: Routledge, Taylor & Francis, 2000.
<https://doi.org/10.4324/9780080509792>.
- Coleman, Marianne, and Lesley Anderson. *Managing Finance and Resources in Education*. London: SAGE Publications Ltd, 2001.
- Colquitt, Jason A., Brent A. Scott, and Jeffery A. LePine. "Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships With Risk Taking and Job Performance." *Journal*

of Applied Psychology 92, no. 4 (2007): 909–27.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.909>.

Cowling, Marc, Gordon Murray, and Pete Bates. “Promoting Equity Flows into Smaller Businesses.” In *Public Policies for Fostering Entrepreneurship: A European Perspective, Volume 22*, edited by Rui Baptista and Joao Leitao, 207–30. New York: Springer, 2009. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-0249-8_12.

Curran, Megan, Hilary Hoynes, and Zachary Parolin. *Evaluating the Effects of the 2021 Expansion of the Child Tax Credit*. Washington DC: SAGE Publications, Inc, 2023.

Dechow, Patricia, Weili Ge, and Catherine Schrand. “Understanding Earnings Quality: A Review of The Proxies, Their Determinants and Their Consequences.” *Journal of Accounting and Economics* 50, no. 2 (2010): 344–401. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2010.09.001>.

Delmon, Jeff. *Innovative Funding and Financing for Infrastructure: Addressing Scarcity of Public Resources*. Cambridge: Cambridge University Press, 2024. <https://doi.org/10.1017/9781009340182>.

Duan, Yuejiao, Sadok El Ghoul, Omrane Guedhami, Haoran Li, and Xinming Li. “Bank Systemic Risk Around COVID-19: A Cross-Country Analysis.” *Journal of Banking & Finance* 133 (2021): 106299. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2021.106299>.

Fabretti, Paul. “Community Management.” In *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, edited by Rob Brown and Stephen Waddington, 79–87. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012. <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch9>.

Félix, Elisabete Gomes Santana, and Teresa Freitas Belo. “The Impact of Microcredit on Poverty Reduction in Eleven Developing Countries in South-East Asia.” *Journal of Multinational Financial Management* 52 (2019): 100590. <https://doi.org/10.1016/j.mulfin.2019.07.003>.

Flannery, Mark, and Anjan V. Thakor. “Accounting, Transparency and Bank Stability.” *Journal of Financial Intermediation* 15, no. 3 (2006): 281–84. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2006.05.001>.

Fowler, Bridget. *Pierre Bourdieu and Cultural Theory: Critical Investigations. Association with Theory, Culture & Society*. Washington DC: SAGE Publications Ltd, 1997.

Francis, Jere R., and Xiumin Martin. “Acquisition Profitability and Timely Loss Recognition.” *Journal of Accounting and Economics* 49, no. 1 (2010):

161–78. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2009.09.003>.

Gao, Pingyang. “A Measurement Approach to Conservatism and Earnings Management.” *Journal of Accounting and Economics* 55, no. 2 (2013): 251–68. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2012.10.001>.

Giné, Xavier, and Dean S. Karlan. “Group Versus Individual Liability: Short and Long Term Evidence from Philippine Microcredit Lending Groups.” *Journal of Development Economics* 107 (2014): 65–83. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2013.11.003>.

Godquin, Marie. “Microfinance Repayment Performance in Bangladesh: How to Improve the Allocation of Loans by MFIs.” *World Development* 32, no. 11 (2004): 1909–26. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2004.05.011>.

Goel, Akanksha, and Shailesh Rastogi. “Understanding the Impact of Borrowers’ Behavioural and Psychological Traits on Credit Default: Review and Conceptual Model.” *Review of Behavioral Finance* 15, no. 2 (2021): 205–23. <https://doi.org/10.1108/RBF-03-2021-0051>.

Griffiths, Gemma. “How To Change Organizational Mindset.” In *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, edited by Rob Brown and Stephen Waddington, 251–57. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012. <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch28>.

Hallam, Jed. “Laying the Foundations for A Social Business.” In *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, edited by Rob Brown and Stephen Waddington, 233–40. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012. <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch26>.

Harini, Novi Dwi. “Dari Miyang Ke Longlenan : Pengaruh Jaringan Sosial Pada Transformasi Masyarakat Nelayan.” *Komunitas: International Journal of Indonesian Society and Culture* 4, no. 2 (2012): 178–90. <https://doi.org/10.15294/komunitas.v4i2.2413>.

Hasan, Iftekhar, Qing He, and Haitian Lu. “Social Capital, Trusting, and Trustworthiness: Evidence from Peer-to-Peer Lending.” *Journal of Financial and Quantitative Analysis* 57, no. 4 (2021): 1409–53. <https://doi.org/10.1017/S0022109021000259>.

Häuberer, Julia. “Introducing the Civic Perspective on Social Capital – Robert D. Putnam’s Concept of Social Capital.” In *Social Capital Theory: Towards a Methodological Foundation*, edited by Julia Häuberer, 53–86. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2011. https://doi.org/10.1007/978-3-531-92646-9_3.

- Hermes, Niels, Robert Lensink, and Habteab T. Mehrteab. "Peer Monitoring, Social Ties and Moral Hazard in Group Lending Programs: Evidence from Eritrea." *World Development* 33, no. 1 (2005): 149–69. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2004.09.001>.
- Hidayat, Ariodillah, Suhel Suhel, and Mardalena Mardalena. "Sustainability of Microfinance Institutions: An Analysis of Influencing Factor in South Sumatra Province." *Jurnal Ekonomi Pembangunan* 21, no. 1 (2023): 13–24. <https://doi.org/10.29259/jep.v21i1.19573>.
- Hoi, Chun Keung(Stan), Qiang Wu, and Hao Zhang. "Does Social Capital Mitigate Agency Problems? Evidence from Chief Executive Officer (CEO) Compensation." *Journal of Financial Economics* 133, no. 2 (2019): 498–519. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2019.02.009>.
- Houston, Joel F., Jongsu Lee, and Felix Suntheim. "Social Networks in The Global Banking Sector." *Journal of Accounting and Economics* 65, no. 2 (2018): 237–69. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2017.11.006>.
- Houston, Joel F., Chen Lin, Ping Lin, and Yue Ma. "Creditor Rights, Information Sharing, and Bank Risk Taking." *Journal of Financial Economics* 96, no. 3 (2010): 485–512. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2010.02.008>.
- Huang, Jing. "An Information Dissemination Strategy in Social Networks Based on Graph and Content Analysis." *Egyptian Informatics Journal* 29 (2025): 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.eij.2024.100563>.
- Hussain, A.K.M. Ghulam, Nigar Nargis, S.M. Ashiquzzaman, and Fahad Khalil. "The Employment Impact of Microcredit Program Participation in Bangladesh: Evidence From A Longitudinal Household Survey." *World Development Perspectives* 13 (2019): 34–49. <https://doi.org/10.1016/j.wdp.2019.02.009>.
- Jha, Anand, Renee Oyotode-Adebile, and Zubair Ali Raja. "Societal Trust and Corporate Bankruptcy." *Journal of Financial Stability* 73 (2024): 101296. <https://doi.org/10.1016/j.jfs.2024.101296>.
- Jin, Justin Yiqiang, Kiridaran Kanagaretnam, Gerald J. Lobo, and Robert Mathieu. "Social Capital and Bank Stability." *Journal of Financial Stability* 32 (2017): 99–114. <https://doi.org/10.1016/j.jfs.2017.08.001>.
- Jong, Abe de, Rezaul Kabir, and Thuy Thu Nguyen. "Capital Structure Around the World: The Roles of Firm- and Country-Specific Determinants." *Journal of Banking & Finance* 32, no. 9 (2008): 1954–69. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2007.12.034>.

Jongbloed, Janine, and Ashley Pullman. "Degree of Benefit? The Interconnection Among Social Capital, Well-Being and Education." In *Social Capital and Subjective Well-Being: Insights from Cross-Cultural Studies*, edited by Anna Almakaeva, Alejandro Moreno, and Rima Wilkes, 195–220. Cham: Springer, 2021. https://doi.org/10.1007/978-3-030-75813-4_10.

Jr., Benjamin R. Quinones, and Hans Dieter Seibel. "Social Capital in Microfinance: Case Studies in The Philippines." In *Social Capital as a Policy Resource*, edited by John D. Montgomery and Alex Inkeles, 195–207. Boston: Springer, 2001. https://doi.org/10.1007/978-1-4757-6531-1_12.

Kalsum, Ummy, Wahyuni Wahyuni, Astriwati Astriwati, Fahmi Sahlan, and Andi Runis Makkulau. "Pelatihan Literasi Keuangan Dan Akses Kredit Untuk UMKM Di Kota Kendari." *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5, no. 2 (2024): 2683–2688.
<https://doi.org/10.31004/cdj.v5i2.26334>.

Khatun, Most Nilufa, Md Nazirul Islam Sarker, and Sandip Mitra. "Adoption of Mobile Banking to Promote Financial Inclusion among Rural Farming Community: Drivers and Satisfaction Level Perspective." *Journal of Agriculture and Food Research* 18 (2024): 1–10.
<https://doi.org/10.1016/j.jafr.2024.101448>.

Kitsios, Fotis, Ioannis Giatsidis, and Maria Kamariotou. "Digital Transformation and Strategy in the Banking Sector: Evaluating the Acceptance Rate of E-Services." *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7, no. 3 (2021): 1–14.
<https://doi.org/10.3390/joitmc7030204>.

Krichewsky, Damien. *Corporate Social Responsibility and Economic Responsiveness in India*. Edited by Cambridge. Cambridge University Press, 2019.
<https://doi.org/10.1017/9781108756662>.

Kussudyarsana, Kussudyarsana, Huda Maulana, Muhammad Halim Maimun, and Budi Santoso. "The Role of Social Capital, Innovation, and Capabilities on MSMEs' Resilience in Economic Hard Times." *Jurnal Manajemen Bisnis* 14, no. 1 (2023): 72–89.
<https://doi.org/10.18196/mb.v14i1.15887>.

Le, Thanh Dat, Nguyen Nguyen, and Quynh Nguyen. "Technology and Happiness: The Association between Online Budget Planner and Financial Satisfaction." *Review of Behavioral Finance* 17, no. 1 (2024): 100–122. <https://doi.org/10.1108/RBF-04-2024-0106>.

- Levin, Andrew T., and John C. Williams. “Robust Monetary Policy with Competing Reference Models.” *Journal of Monetary Economics* 50, no. 5 (2003): 945–75. [https://doi.org/10.1016/S0304-3932\(03\)00059-X](https://doi.org/10.1016/S0304-3932(03)00059-X).
- Lin, Nan. “Social Capital: Capital Captured through Social Relations.” In *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action. Structural Analysis in the Social Sciences*, 19–28. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511815447>.
- Liu, Zhiyi, and Wenxuan Hou. “Digital Financial Innovation and Regulation.” In *Digital Finance: How Innovation Reshapes the Capital Markets*, edited by Zhiyi Liu and Wenxuan Hou, 29–43. Singapore: Springer, 2023. https://doi.org/10.1007/978-981-99-7305-7_3.
- . “Digital Wealth Management.” In *Digital Finance: How Innovation Reshapes the Capital Markets*, edited by Zhiyi Liu and Wenxuan Hou, 65–81. Singapore: Springer, 2023. https://doi.org/10.1007/978-981-99-7305-7_5.
- . “Digitalization of Commercial Banks.” In *Digital Finance: How Innovation Reshapes the Capital Markets*, edited by Zhiyi Liu and Wenxuan Hou, 45–63. Singapore: Springer, 2023. https://doi.org/10.1007/978-981-99-7305-7_4.
- . “Opportunities and Challenges of Digital Financial Development.” In *Digital Finance: How Innovation Reshapes the Capital Markets*, edited by Zhiyi Liu and Wenxuan Hou, 1–15. Singapore: Springer, 2023. https://doi.org/10.1007/978-981-99-7305-7_1.
- . “Research on Monetary Theory in Digital Finance.” In *Digital Finance: How Innovation Reshapes the Capital Markets*, edited by Zhiyi Liu and Wenxuan Hou, 17–27. Singapore: Springer, 2023. https://doi.org/10.1007/978-981-99-7305-7_2.
- Luarn, Pin, Jen-Chieh Yang, and Yu-Ping Chiu. “The Network Effect on Information Dissemination on Social Network Sites.” *Computers in Human Behavior* 37 (2014): 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.04.019>.
- Lynch, James J. “The Future of The Moral Dimension in Banking.” In *Banking and Finance: Managing the Moral Dimension*, 226–47. New Delhi: Woodhead Publishing Limited, 1994. <https://doi.org/10.1016/B978-1-85573-176-9.50015-4>.
- Malik, Awais. “Assessing the Effectiveness of Financial Literacy Mobile Apps Using the Content Analysis Approach.” *International Journal of Interactive Mobile Technologies* 17, no. 23 (2023): 68–84.

<https://doi.org/10.3991/ijim.v17i23.42213>.

Mansi, Sattar A., Yaxuan Qi, and John K. Wald. "Bond Covenants, Bankruptcy Risk, and the Cost of Debt." *Journal of Corporate Finance* 66 (2021): 101799. <https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2020.101799>.

Martin, Cathie Jo, and Duane Swank. "Institutional Sources of Employers' Preferences for Social Policy." In *The Political Construction of Business Interests: Coordination, Growth, and Equality. Cambridge Studies in Comparative Politics*, 149–69. Cambridge: Cambridge University Press, 2012. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139088299>.

_____. "Social Solidarity after the Crisis of Finance Capitalism." In *The Political Construction of Business Interests: Coordination, Growth, and Equality. Cambridge Studies in Comparative Politics*, 248–56. Cambridge: Cambridge University Press, 2012. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139088299>.

Masithoh, Fitria Nur. "The Impact of Social Media Influencers on Personal Finance and Investment Decisions: Case Study of Students of The IAI Uluwiyah Mojokerto Sharia Economics Program." *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 6, no. 2 (2024): 196–214. <https://doi.org/10.33367//at.v6i2.1498>.

Mason, Michela C., Francesco Massara, and Francesco Raggiotto. "An Analysis of The Relationships between Human, Technological and Physical Factors in The Retail Banking Sector." In *Italian Journal of Marketing*, edited by Luca Petruzzellis, 249–266. Berlin: Springer, 2022. <https://doi.org/10.1007/s43039-022-00048-x>.

Mason, Michela Cesarina, Gioele Zamparo, and Rubens Pauluzzo. "Amidst Technology, Environment and Human Touch. Understanding Elderly Customers in The Bank Retail Sector." *International Journal of Bank Marketing* 41, no. 3 (2023): 572–600. <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2022-0256>.

Masruron, Muhammad, and Nurul Aulia Adinda Safitri. "Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19." *Al Birru: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 1, no. 1 (2022): 1–20. <https://jurnal.iaihnp Pancor.ac.id/index.php/albirru/article/view/525>.

Maulana, Delly. "Efektivitas Program Pemberdayaan Ekonomi Dalam Meningkatkan Kondisi Ekonomi Kaum Perempuan Miskin: Studi Kasus Unit Pelaksana Teknis Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Kota Cilegon." Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 2009. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/43731>.

- Melnik, Valeria. "Transforming The Nature of Trust Between Banks and Young Clients: From Traditional to Digital Banking." *Qualitative Research in Financial Markets* 16, no. 4 (2024): 618–35.
<https://doi.org/10.1108/QRFM-08-2022-0129>.
- Miller, Rachel. "Social in Corporate Communications." In *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, edited by Rob Brown and Stephen Waddington, 191–99. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012. <https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch21>.
- Molla, Samim Aktar, and Sumit Kumar Maji. "How Financially Literate Are Indian Muslims? An Investigation." *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 2025. <https://doi.org/10.1108/JIABR-12-2023-0410>.
- Moorman, Christine, Rohit Deshpandé, and Gerald Zaltman. "Factors Affecting Trust in Market Research Relationships." *Journal of Marketing* 57, no. 1 (1993): 81–101.
<https://doi.org/10.1177/002224299305700106>.
- Moro, Andrea, and Matthias Fink. "Loan Managers' Trust and Credit Access for Smes." *Journal of Banking & Finance* 37, no. 3 (2013): 927–36. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2012.10.023>.
- Mota, Pedro Infante. "Government Procurement and Sustainable Development in the WTO." In *Sustainable Finances and the Law: Between Public and Private Solutions, Volume 16*, edited by Rute Saraiva and Paulo Alves Pardal, 2019–2249. Cham: Springer, 2024.
https://doi.org/10.1007/978-3-031-49460-4_10.
- Mourouzidou-Damtsa, Stella, Andreas Milidonis, and Konstantinos Stathopoulos. "National Culture and Bank Risk-Taking." *Journal of Financial Stability* 40 (2019): 132–43.
<https://doi.org/10.1016/j.jfs.2017.08.007>.
- Müller, Karsten. "Busy Bankruptcy Courts and The Cost of Credit." *Journal of Financial Economics* 143, no. 2 (2022): 824–45.
<https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2021.08.010>.
- Mutya, Tomasi, and Ilankadhir Mathiazhagan. "Mobile Banking Adoption: A Closer Look at the Role of Online Convenience Dimensions." *International Journal of Business Science and Applied Management* 19, no. 1 (2024): 47–58. <https://doi.org/10.69864/ijbsam.19-1.182>.
- Nath, Maanik. "Regulating Cooperatives." In *Capital Shortage: Credit and Indian Economic Development, 1920–1960. Cambridge Studies in Economic History - Second Series*, edited by Maanik Nath, 150–82. Cambridge: Cambridge University Press, 2023.

[https://doi.org/10.1017/9781009359023.006.](https://doi.org/10.1017/9781009359023.006)

Neely, Andy, ed. *Business Performance Measurement: Unifying Theory and Integrating Practice*. 2nd ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2009. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511488481>.

Neira, Isabel, Marta Portela, and Maricruz Lacalle-Calderon. “The Effects of Democracy and Trust on Subjective Well-Being: A Multilevel Study of Latin American Countries.” In *Social Capital and Subjective Well-Being: Insights from Cross-Cultural Studies*, edited by Anna Almakaeva, Alejandro Moreno, and Rima Wilkes, 175–94. Cham: Springer, 2021.

Nicolas, Christina, Amine Tarazi, and Gamze Ozturk Danisman. “Disentangling the Effect of Trust on Bank Lending.” *Journal of Economic Behavior & Organization* 210 (2023): 360–78. *Journal of Economic Behavior & Organization*.

Ningsih, Erna Dwi, and Atika Wijaya. “Modal Sosial Sebagai Strategi Penanganan Stagnasi Dalam Pengembangan Desa Wisata Liyangan.” *Indonesian Journal of Sociology, Education and Development* 5, no. 2 (2023): 118–34. <https://ijsed.ap3si.org/index.php/journal/article/view/132>.

Ningsih, Tri Widayastuti, Daniel Tulasi, and Mesak Yandri Masela. “Investigasi Qualitative : Menggali Tantangan Yang Dihadapi UKM Indonesia Dalam Mengakses Layanan Keuangan.” *Sanskara Akuntansi Dan Keuangan* 1, no. 3 (2023): 120–30.
<https://doi.org/10.58812/sak.v1i03.102>.

Nurohman, Yulfan Arif, Muhammad Sholahuddin, Melia Kusuma, Ircham Suwarsang Putra, Alean Kistiani Hegy Suryana, Nani Irma Susanti, and Imronudin Imronudin. “Endorsement Practices Of Syariah Digital Investment By Influencers: An Islamic Economic Perspective In Ethics And Sustainability Studies.” *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari’ah* 17, no. 1 (2025): 34–47.
<http://dx.doi.org/10.70095/alamwal.v17i1.19654>.

Özşahin, Mehtap, Senay Yurur, and Erman Coskun. “A Field Research to Identify Psychological Factors Influencing the Debt Repayment Behavior in Turkey.” *EMAJ Emerging Markets Journal* 8, no. 2 (2019): 26–33. <https://doi.org/10.5195/emaj.2018.156>.

Pack, Mark. “The Unsocial Web.” In *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, edited by Rob Brown and Stephen Waddington, 59–66. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012.
<https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch7>.

Parker, Adam. “Understanding Social Capital.” In *Share This Too: More Social*
Agustinus et al. | 181

Media Solutions for PR Professionals, edited by Rob Brown and Stephen Waddington, 49–57. New Jersey: John Wiley & Sons, Ltd, 2012.
<https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch6>.

Permatasari, An-Nisa, and Iin Sainah. “Modal Sosial Dalam Pengembangan Ekowisata Mangrove Di Desa Lontar Kabupaten Serang.” *Journal of Citizenship* 3, no. 2 (2024): 91–100.
<https://doi.org/10.37950/joc.v3i2.518>.

Pruden, Hank, ed. “Behavioral Finance.” In *The Three Skills of Top Trading: Behavioral Systems Building, Pattern Recognition, and Mental State Management: Behavioral Systems Building, Pattern Recognition, and Mental State Management*, 33–54. New Jersey: Wiley-Blackwell, 2012.
<https://doi.org/10.1002/9781119196822.ch2>.

———. “Trader Psychology and Mental Disciplines.” In *The Three Skills of Top Trading: Behavioral Systems Building, Pattern Recognition, and Mental State Management: Behavioral Systems Building, Pattern Recognition, and Mental State Management*, edited by Hank Pruden, 173–200. New Jersey: Wiley-Blackwell, 2012. <https://doi.org/10.1002/9781119196822.ch8>.

Radu, Dragos, Ekaterina Skoglund, and Soomin Ma. “Emigration and Trust: Evidence from Eastern Europe and Central Asia.” In *Social Capital and Subjective Well-Being: Insights from Cross-Cultural Studies*, edited by Anna Almakaeva, Alejandro Moreno, and Rima Wilkes, 45–76. Cham: Springer, 2021. https://doi.org/10.1007/978-3-030-75813-4_3.

Rasche, Andreas, Mette Morsing, and Jeremy Moon, eds. *Corporate Social Responsibility: Strategy, Communication, Governance*. Cambridge: Cambridge University Press, 2017. <https://doi.org/10.1017/9781316335529>.

Reeskens, Tim, and Leen Vandecasteele. “The Impact of Economic Insecurity on Social Capital and Well-Being: An Analysis Across Different Cohorts in Europe.” In *Social Capital and Subjective Well-Being: Insights from Cross-Cultural Studies*, edited by Anna Almakaeva, Alejandro Moreno, and Rima Wilkes, 95–110. Cham: Springer, 2021.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-75813-4_5.

Riaz, Madiha, Abid Mehmood, Uzair Shabbir, and Syed Mumtaz Ali Kazmi. “Social Interactions Leading Role in Adopting the Fintech: A Case of Banking Sector.” *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences* 11, no. 2 (2023): 1430–1439. <https://doi.org/10.52131/pjhss.2023.1102.0449>.

Rita, Paulo, Tiago Oliveira, and Almira Farisa. “The Impact of E-Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping.” *Heliyon* 5, no. 10 (2019): 1–14.

<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>.

Rithmaya, Chitra Laksmi, Herwin Ardianto, and Evi Sistiyarini. “Gen Z and the Future of Banking: An Analysis of Digital Banking Adoption.” *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 26, no. 1 (2024): 64–78.
<https://doi.org/10.9744/jmk.26.1.64-78>.

Rosyid, Abdul, Mohamad Shonhaji, and Ansori Ansori. “Implementasi Produk Pembiayaan(LAZIZMA) Layanan Berbasis Jamaah Di KSPPS BMT NU Cabang Pragaan Sumenep.” *Currency: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2023): 160–170.
<https://doi.org/10.32806/ccy.v1i2.234>.

Ruck, Kevin. “Connected Employees.” In *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, edited by Rob Brown and Stephen Waddington, 139–48. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012.
<https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch16>.

Ruiz, María Amparo Grau. “International Fiscal Cooperation to Better Integrate Public and Private Efforts on Sustainability: The Case of Carbon Offset Credits.” In *Sustainable Finances and the Law: Between Public and Private Solutions, Volume 16*, edited by Rute Saraiva and Paulo Alves Pardal, 281–94. Cham: Springer, 2024.

Sanneh, Tumani, Ayesha Sheikh, and Muzamir M Mafabi. “Exploring Factors Influencing Trust in Banks: A Multifaceted Analysis.” *Bulletin of Business and Economics* 13, no. 1 (2024): 696–702.
<https://doi.org/10.61506/01.00257>.

Santos, Sofia. “The Importance of Practicality: The Role of a Transition Green Asset Ratio for Banks.” In *Sustainable Finances and the Law: Between Public and Private Solutions, Volume 16*, edited by Rute Saraiva and Paulo Alves Pardal, 63–76. Cham: Springer Berlin, 2024.
https://doi.org/10.1007/978-3-031-49460-4_3.

Saraiva, Rute. “ESG Factors in Pensions Funds Regulations: Why, How Far Have They Gone, and What Is the Potential for Improvement?” In *Sustainable Finances and the Law: Between Public and Private Solutions, Volume 16*, edited by Rute Saraiva and Paulo Alves Pardal, 3–25. Cham: Springer, 2024. https://doi.org/10.1007/978-3-031-49460-4_1.

Sarto, Nicola Del, Elisa Bocchialini, Lorenzo Gai, and Federica Ielasi. “Digital Banking: How Social Media Is Shaping the Game.” *Qualitative Research in Financial Markets* 17, no. 2 (2024): 348–69.
<https://doi.org/10.1108/QRFM-12-2023-0314>.

Sharma, Manisha, Subhojit Banerjee, and Justin Paul. “Role of Social Media

on Mobile Banking Adoption among Consumers.” *Technological Forecasting and Social Change* 180 (2022): 1–13.
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121720%0A>.

Sharma, Manohar, and Manfred Zeller. “Repayment Performance in Group-Based Credit Programs in Bangladesh: An Empirical Analysis.” *World Development* 25, no. 10 (1997): 1731–42.
[https://doi.org/10.1016/S0305-750X\(97\)00063-6](https://doi.org/10.1016/S0305-750X(97)00063-6).

Shen, Chien-Wen, and Chin-Jin Kuo. “Analysis of Social Influence and Information Dissemination in Social Media: The Case of Twitter.” In *Computer Information Systems and Industrial Management: 13th IFIP TC 8 International Conference, CISIM 2014, Ho Chi Minh City, Vietnam, November 5-7, 2014, Proceedings*, edited by Khalid Saeed and Václav Snášel, 526–534. Berlin: Springer, 2014. https://doi.org/10.1007/978-3-662-45237-0_48.

Sikarwar, Tarika Singh. “Social Influence and Individual Financial Behavior for Digital Banking: A Causal Study.” *International Journal of Accounting and Financial Reporting* 9, no. 4 (2019): 242–59.
<https://doi.org/10.5296/ijafr.v9i4.15905>.

Siklos, Pierre L., and Jan-Egbert Sturm, eds. *Central Bank Communication, Decision Making, and Governance: Issues, Challenges, and Case Studies. Cesifo Seminar Series*. Cambridge: The MIT Press, 2013.

Smith, Andrew Bruce. “Network Topology.” In *Share This Too: More Social Media Solutions for PR Professionals*, edited by Rob Brown and Stephen Waddington, 287–94. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd, 2012.
<https://doi.org/10.1002/9781119207993.ch32>.

Souza, Luciane Moessa de. “Benchmarking of National ESG Banking Regulations: State of Art and Remaining Challenges.” In *Sustainable Finances and the Law: Between Public and Private Solutions, Volume 16*, edited by Rute Saraiva and Paulo Alves Pardal, 27–61. Cham: Springer, 2024.
https://doi.org/10.1007/978-3-031-49460-4_2.

Stam, Erik, Kashifa Suddle, Jolanda Hessels, and André van Stel. “High-Growth Entrepreneurs, Public Policies, and Economic Growth.” In *Public Policies for Fostering Entrepreneurship: A European Perspective, Volume 22*, edited by Rui Baptista and Joao Leitao, 91–110. New York: Springer, 2009. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-0249-8_5.

Stevens, Douglas E. *Social Norms and the Theory of the Firm A Foundational Approach*. Cambridge: Cambridge University Press, 2018.
<https://doi.org/10.1017/9781108525824>.

- Stumbauer, Sven. "De-Risking—The Process of 'Risk Reduction' That Actually Increased Risk." In *The Next Wave of Global Anti-Money Laundering Enforcement*, 109–126. Cham: Palgrave Macmillan, 2025. https://doi.org/10.1007/978-3-031-05824-0_15.
- Sundararajan, Binod, Oksana Shkurska, and Shannon Lin. "Culture Shock, Work, and Study Abroad." In *Cross-Cultural Practices in Business and Finance: Frameworks and Skills*, edited by Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin, 37–52. Cham: Palgrave Macmillan, 2023. https://doi.org/10.1007/978-3-031-06440-1_3.
- . "Ethics and Ethical Dilemmas Across the Globe." In *Cross-Cultural Practices in Business and Finance: Frameworks and Skills*, edited by Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin, 53–65. Cham: Palgrave Macmillan, 2023. https://doi.org/10.1007/978-3-031-06440-1_4.
- . "Negotiating Practices." In *Cross-Cultural Practices in Business and Finance: Frameworks and Skills*, edited by Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin, 121–44. Cham: Palgrave Macmillan, 2023. https://doi.org/10.1007/978-3-031-06440-1_8.
- . "Political, Economic, and Cultural Climate of International Business." In *Cross-Cultural Practices in Business and Finance: Frameworks and Skills*, edited by Binod Sundararajan, Oksana Shkurska, and Shannon Lin, 15–35. Cham: Palgrave Macmillan, 2023. https://doi.org/10.1007/978-3-031-06440-1_2.
- Supriyanto, Achmad, Bambang Budi Wiyono, and Burhanuddin Burhanuddin. "Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty of Bank Customers." *Cogent Business & Management* 8, no. 1 (2021): 1–17. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>.
- Suryani, Suryani. "Sistem Perbankan Islam Di Indonesia: Sejarah Dan Prospek Pengembangan." *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2012): 111–31. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v3i1.111-131>.
- Swift, Ronald S. *Accelerating Customer Relationships: Using CRM and Relationship Technologies*. New Jersey: Prentice Hall Professional, 2001.
- Tahmasebi, Asghar, and Fatemeh Askaribezayeh. "Microfinance and Social Capital Formation- A Social Network Analysis Approach." *Socio-Economic Planning Sciences* 76 (2021): 100978. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100978>.
- Thanh, Pham Tien, Katsuhiro Saito, and Pham Bao Duong. "Impact of

Microcredit on Rural Household Welfare and Economic Growth in Vietnam.” *Journal of Policy Modeling* 41, no. 1 (2019): 120–39. <https://doi.org/10.1016/j.jpolmod.2019.02.007>.

Troege, M. “Bank-Firm Relationships: A Review of the Theoretical Literature.” In *New Trends in Banking Management. Contributions to Management Science*, edited by Constantin Zopounidis, 105–118. Heidelberg: Physica, 2002. https://doi.org/10.1007/978-3-642-57478-8_7.

Uyuni, Badrah, Muhibudin Muhibudin, and Kholis Kohari. “Penggunaan Influencer Di Media Sosial Untuk Mempromosikan Ekonomi Syariah.” *El Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah* 8, no. 1 (2024): 75–96. <https://doi.org/10.34005/clarbah.v8i1.3691>.

Uzar, Ceren. “The Usage of Data Mining Technology in Financial Information System.” *International Journal of Finance & Banking Studies* 3, no. 1 (2014): 51–61. <https://doi.org/10.20525/ijfbs.v3i168>.

Vera-Cossio, Diego. “Targeting Credit through Community Members.” *Journal of the European Economic Association* 20, no. 2 (2022): 778–821. <https://doi.org/10.1093/jeea/jvab036>.

Welter, Friederike. “On the Road to a ‘Culture of Entrepreneurship?’” In *Public Policies for Fostering Entrepreneurship: A European Perspective, Volume 22*, edited by Rui Baptista and Joao Leitao, 181–95. New York: Springer, 2009. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-0249-8_10.

Wirba, Asan Vernyuy. “Corporate Social Responsibility (CSR): The Role of Government in Promoting CSR.” *Journal of the Knowledge Economy* 15 (2024): 7428–7454. <https://doi.org/10.1007/s13132-023-01185-0>.

Zailani, Abdullah, Budiyanto Budiyanto, and Djawoto Djawoto. “The Influence Of Relationship Bonds, Trust And Service Quality On Customer Loyalty Through Commitment Variables At Rural Credit Banks In Central Java.” *Journal of Advances in Accounting, Economics, and Management* 2, no. 2 (2024): 1–35. <https://doi.org/10.47134/aaem.v2i2.514>.

Zhou, Qingji, Fong Jie Lim, Han Yu, Gaoqian Xu, Xiaoyu Ren, Dan Liu, Xiangxin Wang, Xinda Mai, and Hong Xu. “A Study on Factors Affecting Service Quality and Loyalty Intention in Mobile Banking.” *Journal of Retailing and Consumer Services* 60 (2021): 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102424>.

Zuchowski, David. “Sanctuary Policies and The Mortgage Market Behavior: Reducing Uncertainty to Promote Financial Inclusion.” *Journal of*

Economic Behavior & Organization 229 (2025): 1–14.
<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2024.106869>.

Zulfikar, Ian. “Building a Strong Brand: Marketing Strategy to Increase Brand Awareness and Consumer Loyalty.” *Neo Journal of Economy and Social Humanities* 1, no. 4 (2023): 280–84.
<https://doi.org/10.56403/nejesh.v1i4.79>.

Indeks

A

- Administrasi Kredit, vii, 34
Akses Kredit, ix, 65, 113, 148,
177
Analisis Kredit, vii, 33

C

- Crowdfunding, xi, xiii, 129, 130,
132, 135, 136, 172, 173
Customer Relationship
Management (CRM), 51

D

- Digital Trust, xi, 137, 138, 141,
142

E

- Ekonomi Digital, xi, xii, 150, 152

H

- Hubungan Kredit, viii, 42, 46

I

- Inklusi Keuangan, ix, x, 99, 118
Interaksi Sosial dalam Perbankan,
x, 122

J

- Jaringan Sosial, vii, ix, x, xi, 15,
65, 68, 104, 144, 176

K

- Kepatuhan Nasabah, ix, 11, 71
Kepercayaan, v, vii, viii, ix, x, xi,
xii, 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11,
14, 15, 19, 20, 21, 22, 23, 25,
27, 29, 30, 31, 32, 37, 38, 41,
42, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 59,
62, 64, 71, 72, 73, 74, 75, 82,
83, 84, 85, 86, 88, 91, 95, 96,
100, 101, 102, 104, 134, 136,
137, 140, 141, 144, 150, 152,
155, 163

- Kepercayaan Masyarakat, ix, 96

- Kepuasan Nasabah, viii, 61

- Kohesi Sosial, vii, 20

- Komunikasi Interpersonal, viii, 48

- Koperasi Simpan Pinjam, vii, 40

- Kredit, viii, x, 10, 11, 44, 56, 82,
122

L

- Lembaga Keuangan, viii, ix, x, 11,
41, 60, 64, 104

- Lembaga Keuangan Mikro, viii,
ix, 41, 64

Literasi Keuangan, 113, 148, 177

M

Microfinance, xi, 41, 64, 73, 129, 130, 131, 133, 135, 172, 175, 176, 177, 187

Modal Sosial, vii, viii, ix, x, xi, xii, 10, 11, 12, 21, 25, 29, 30, 31, 40, 41, 71, 95, 104, 122, 129, 135, 144, 157, 161, 170, 172, 182, 183

N

Nasabah, vii, viii, 2, 6, 10, 33, 38, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 52, 56, 60, 62, 88, 165

Norma Sosial, vii, 17

P

Partisipasi Sosial, vii, 18

Pengembalian Kredit, ix, 11, 71
Perbankan, vii, ix, x, xi, xii, 10, 11, 12, 82, 95, 98, 104, 116, 117, 118, 120, 121, 124, 137, 138, 144, 157, 159, 160, 161, 165, 168, 180, 182, 184, 187

Petugas Kredit, vii, viii, 10, 33, 47, 165

Program Literasi Keuangan, x, 109, 112

R

Relationship Marketing, viii, 49

Risiko Kredit, viii, ix, 42, 82

U

UMKM, vi, vii, xi, 8, 21, 22, 23, 24, 25, 30, 31, 32, 36, 112, 113, 119, 147, 148, 150, 151, 161, 172, 177

Biografi



John Agustinus adalah seorang akademisi dengan latar belakang pendidikan yang kuat. Ia menempuh pendidikan dasar di Sekolah Dasar Mardiwiyata Malang, Jawa Timur, dan lulus pada tahun 1982. Kemudian, ia melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Mardiwiyata Malang dan lulus pada tahun 1985, sebelum akhirnya menyelesaikan pendidikan menengah atas di Sekolah Menengah Atas Negeri 6 Malang pada tahun 1988.

Pendidikan tingginya dimulai di STIE Malangkucecwara Malang, tempat ia meraih gelar Sarjana Ekonomi dengan spesialisasi Manajemen Keuangan pada tahun 1994. Ia kemudian melanjutkan studi ke jenjang pascasarjana dan memperoleh gelar Magister Manajemen dari Universitas Brawijaya pada tahun 2006. Dedikasi akademiknya terus berlanjut hingga ia berhasil meraih gelar Doktor Ilmu Manajemen Keuangan dari Universitas Brawijaya pada tahun 2012.

Sebagai dosen tetap di STIE Port Numbay Jayapura, ia mengajar berbagai mata kuliah, termasuk Manajemen Keuangan dan Analisis Laporan Keuangan. Selain mengajar, ia pernah menjabat sebagai Ketua STIE Port Numbay Jayapura serta memegang berbagai posisi strategis lainnya.

Ia juga aktif dalam penelitian, seminar, serta organisasi akademik seperti AIMI dan APTISI Wilayah 14 Papua. Selain berperan sebagai akademisi dan peneliti, ia terlibat dalam pelatihan dan pengembangan keterampilan instruksional, menjadikannya figur penting dalam pendidikan dan pengembangan ilmu manajemen di Indonesia.

Korespondensi:

- Afiliasi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Port Numbay Jayapura, Indonesia
Alamat : Jl. Beringin, Entrop, Distrik Jayapura Selatan, Kota Jayapura,
Papua 99224, Indonesia
e-mail : jagustinus@gmail.com



Eko Budiarto adalah seorang profesional di bidang akademik dan pengelolaan data yang telah mengabdikan diri di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Port Numbay Jayapura sejak 2011. Dengan latar belakang pendidikan Manajemen Sumber Daya Manusia, ia memiliki kompetensi dalam pengelolaan akademik dan sistem informasi perguruan tinggi.

Eko menyelesaikan studi S1 di STIE Port Numbay Jayapura pada 2017 dan meraih gelar Magister Manajemen pada 2021. Kariernya dimulai sebagai Staf Akademik, di mana ia mendukung kegiatan akademik dan administrasi mahasiswa.

Pada 2015, ia diangkat sebagai Kepala Pangkalan Data dan Pelaporan, bertanggung jawab atas pengelolaan data akademik serta pelaporan institusi. Kepiawaiannya dalam integrasi teknologi informasi meningkatkan efisiensi sistem pelaporan dan pengambilan keputusan berbasis data. Selain tugas utamanya, ia aktif dalam pengembangan kampus melalui pelatihan dan workshop. Dengan dedikasi tinggi, ia terus berkontribusi bagi pendidikan tinggi di Jayapura dan Indonesia.

Korespondensi:

- | | |
|----------|--|
| Afiliasi | : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Port Numbay Jayapura, Indonesia |
| Alamat | : Jl. Beringin, Entrop, Distrik Jayapura Selatan, Kota Jayapura,
Papua 99224, Indonesia |
| e-mail | : budiartoeko11@gmail.com |



Agus Sunaryo, SE., M.Si, adalah seorang akademisi di bidang manajemen keuangan yang telah mengabdikan dirinya sebagai dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Port Numbay Jayapura sejak tahun 2007. Agus menyelesaikan pendidikan Sarjana Manajemen Keuangan di Universitas Cenderawasih pada tahun 2014, kemudian meraih gelar Magister Sains dari Universitas Yapis Papua pada tahun 2017.

Sebagai dosen, Agus mengampu berbagai mata kuliah seperti Manajemen Keuangan dan Analisis Laporan Keuangan. Ia selalu berusaha menghubungkan teori dengan praktik agar mahasiswa memahami dinamika keuangan secara lebih aplikatif. Selain mengajar, ia aktif dalam penelitian dan publikasi ilmiah di bidang keuangan, serta berkontribusi dalam pengembangan kurikulum pendidikan tinggi.

Agus juga merupakan anggota Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) sejak tahun 2019. Dengan dedikasi tinggi dalam dunia akademik, ia terus berupaya menginspirasi generasi muda dan berkontribusi pada kemajuan ilmu manajemen keuangan di Indonesia.

Korespondensi:

- | | |
|----------|---|
| Afiliasi | : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Port Numbay Jayapura, Indonesia |
| Alamat | : Jl. Beringin, Entrop, Distrik Jayapura Selatan, Kota Jayapura, Papua 99224, Indonesia |
| e-mail | : agusunaryo093@gmail.com |

Di bidang perbankan, keberhasilan lembaga keuangan tidak hanya bergantung pada faktor ekonomi dan regulasi, tetapi juga pada aspek sosial yang sering kali kurang mendapat perhatian. Buku ini mengupas secara mendalam peran modal sosial—kepercayaan, jaringan sosial, dan norma—dalam membangun sistem perbankan yang stabil, inklusif, dan berkelanjutan.

Dengan analisis yang komprehensif, buku ini menunjukkan bagaimana hubungan antara petugas kredit dan nasabah tidak sekadar transaksi bisnis, tetapi juga interaksi sosial yang dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan dan keterlibatan komunitas. Dalam dunia keuangan modern, modal sosial berperan dalam meningkatkan kepuasan terhadap pengembalian kredit, mengurangi risiko kredit macet, serta memperkuat loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan.

Bab-bab awal buku ini membahas konsep dasar modal sosial, termasuk definisi, dimensi utama, serta pengaruhnya terhadap sektor keuangan. Pembaca akan mendapatkan pemahaman mendalam tentang bagaimana kepercayaan dan norma sosial dapat menjadi fondasi utama dalam interaksi keuangan, baik di tingkat individu maupun institusi.

Selanjutnya, buku ini mengulas hubungan sosial antara petugas kredit dan nasabah, menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif, strategi membangun kepercayaan, serta pendekatan berbasis modal sosial dalam pengelolaan konflik keuangan. Dengan contoh nyata dari berbagai sistem perbankan, pembaca diajak untuk melihat bagaimana interaksi sosial yang sehat dapat meningkatkan kualitas layanan perbankan serta menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Buku ini juga membahas bagaimana modal sosial berperan dalam mendukung pengembangan UMKM, mempercepat inklusi keuangan, serta menciptakan ekosistem perbankan yang lebih adil dan transparan. Keberadaan jaringan sosial yang kuat terbukti dapat meningkatkan akses kredit bagi pelaku usaha kecil serta mendorong inovasi dalam layanan keuangan.

Bagian akhir buku membahas tantangan dalam membangun modal sosial di era ekonomi digital, termasuk bagaimana transformasi teknologi dan inovasi seperti crowdfunding serta microfinance dapat menjadi solusi untuk memperkuat kepercayaan dalam sistem keuangan modern.

Buku ini menawarkan perspektif baru bagi akademisi, praktisi perbankan, serta pembuat kebijakan dalam memahami peran krusial modal sosial dalam dunia keuangan. Sebuah bacaan wajib bagi siapa saja yang ingin menggali lebih dalam tentang hubungan antara kepercayaan, risiko, dan keberlanjutan dalam sistem perbankan.



Jl. Siddodadi, RT/RW 015/008, Muara Gading Mas,
Labuhan Maringgai, Lampung Timur, Lampung 34198, Indonesia

Phone. (+62 813-9280-6389)
Website. penerbit.nurulimanmgm.or.id
e-mail. yayasannuruliman93@gmail.com

©2025 Yayasan Nurul Iman Muara Gading Mas



Karya ini dilisensikan di bawah Lisensi Creative Commons Attribution 4.0 Internasional

