

PENGARUH TATA KELOLA PERBANKAN DAN KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PERBANKAN PADA BANK BTN KANTOR CABANG PANAKKUKANG

Nurul Dian Amaliyah¹, Mira², Asdar³

nuruldianamaliyah@gmail.com¹, mira@unismuh.ac.id², asdar@unismuh.ac.id³

Universitas Muhammadiyah Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tata kelola perbankan dan kepercayaan publik terhadap kinerja perbankan pada Bank BTN KC Panakkukang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 32 responden dan analisis data menggunakan SmartPLS. serta didukung oleh uji validitas, reliabilitas, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial tata kelola perbankan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja perbankan dengan nilai t sebesar $1,134 < 1,96$ dan nilai signifikansi sebesar $0,266 > 0,05$. Sementara itu, Kepercayaan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan dengan nilai t sebesar $3,291 > 1,96$ dan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. kepercayaan publik merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kinerja perbankan.

Kata Kunci: Tata Kelola Perbankan, Kepercayaan Publik, Kinerja Perbankan, SmartPLS.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of banking governance and public trust on banking performance at Bank BTN Panakkukang Branch. This study used a quantitative approach with a sample of 32 respondents and data analysis using SmartPLS, supported by validity, reliability, and hypothesis testing. The results show that banking governance partially has a positive but insignificant effect on banking performance with a t -value of $1.134 < 1.96$ and a significance value of $0.266 > 0.05$. Meanwhile, public trust has a positive and significant effect on banking performance with a t -value of $3.291 > 1.96$ and a significance value of $0.003 < 0.05$. Public trust is the variable with the most significant influence on banking performance.

Keywords: Banking Governance, Public Trust, Banking Performance, SmartPLS.

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan sektor vital dalam perekonomian yang berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali untuk kegiatan produktif. Keberhasilan bank dalam menjalankan fungsi tersebut diukur melalui kinerja perbankan yang mencerminkan kemampuan bank dalam mengelola aset, menjaga stabilitas keuangan, serta memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional (Kasmir, 2019). Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023), kinerja perbankan yang baik tidak hanya diindikasikan oleh peningkatan laba, tetapi juga oleh *efisiensi* operasional, kepatuhan terhadap regulasi, dan kepercayaan publik terhadap *integritas* lembaga perbankan. Dengan demikian kinerja perbankan merupakan hasil sinergi antara tata kelola *internal* yang *efektif* dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan.

Kinerja perbankan Indonesia menunjukkan pertumbuhan *positif*, akan tetapi berbagai tantangan masih dihadapi seperti meningkatnya *kredit bermasalah (Non-Performing Loan/NPL)*, lemahnya mekanisme pengawasan *internal*, serta rendahnya penerapan prinsip kehati-hatian (Hermanto, 2022). Kondisi tersebut tidak hanya menurunkan *profitabilitas* bank, tetapi juga berpotensi menggerus kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Oleh karena itu, diperlukan penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good*

Corporate Governance atau GCG) serta penguatan kepercayaan publik untuk menjaga stabilitas dan keberlanjutan kinerja perbankan.

Tata kelola yang baik mencakup lima prinsip utama, yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, *independensi*, dan keadilan (OJK, 2020). Dalam konteks perbankan, GCG berfungsi sebagai mekanisme untuk memastikan bahwa manajemen bertindak sesuai dengan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya. Berdasarkan *Agency Theory* (Jensen & Meckling, 1976), konflik keagenan muncul karena adanya ketidakseimbangan informasi antara pemilik (*principal*) dan manajemen (*agent*). Manajer cenderung mengejar kepentingan pribadi seperti bonus jangka pendek, sementara pemegang saham menginginkan peningkatan nilai perusahaan dalam jangka panjang. Penerapan GCG dapat menurunkan *agency cost* dengan menciptakan sistem pengawasan yang *efektif* melalui dewan komisaris, komite audit, dan transparansi laporan keuangan (John, Smith, & Lee, 2024).

Penelitian empiris mendukung hubungan *positif* antara tata kelola dan kinerja bank. (El-Chaarani, Abraham & Skaf, 2022) menemukan bahwa mekanisme GCG *internal* dan *eksternal* berpengaruh signifikan terhadap kinerja finansial bank di kawasan MENA, terutama selama pandemi COVID-19. (Hermanto, 2022) membuktikan bahwa praktik GCG meningkatkan *profitabilitas* bank komersial di Indonesia, sementara (Fitrianingsih & Sulistiana, 2023) menunjukkan bahwa kepemilikan institusional dan dewan komisaris *independen* memperkuat *efisiensi* bank. Penelitian lain oleh (Rohman, 2024) juga menyoroti pentingnya GCG dalam memperkuat kinerja keuangan bank di era digitalisasi, terutama melalui *efektivitas* komite audit. Secara keseluruhan, GCG terbukti sebagai mekanisme pengendalian *internal* yang mampu meningkatkan *efisiensi*, mengurangi risiko *moral hazard*, dan memperbaiki kinerja perbankan secara berkelanjutan.

Kinerja perbankan tidak hanya berkaitan dengan tatakelola, melainkan kepercayaan public juga menjadi salah satu factor penentu. kepercayaan publik merupakan faktor *fundamental* yang menentukan keberlanjutan sektor perbankan. Menurut (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995), kepercayaan publik mencerminkan keyakinan masyarakat terhadap kemampuan, *integritas*, dan etika bank dalam mengelola dana serta memberikan layanan yang aman. Industri perbankan dikategorikan sebagai *trust-based industry*, di mana kepercayaan menjadi modal utama untuk menjaga *loyalitas* nasabah dan menarik dana pihak ketiga. (Morgan & Hunt, 1994) melalui *Commitment-Trust Theory* menegaskan bahwa kepercayaan merupakan dasar utama untuk membangun hubungan jangka panjang antara organisasi dan pelanggan.

Hasil penelitian (Abdelsalam & Amer, 2024) menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan publik dan organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja bank secara global, dengan kepercayaan berperan penting dalam mengurangi risiko keuangan. (Malini, 2023) juga menemukan bahwa transparansi dan akuntabilitas memperkuat kepercayaan publik terhadap bank di Indonesia, yang pada akhirnya meningkatkan keberlanjutan lembaga perbankan. Penelitian (Li, Yuan, & Tian, 2023) menambahkan bahwa interaksi dan komunikasi berbasis teknologi dalam layanan perbankan digital dapat memperkuat kepercayaan dan kepuasan nasabah, terutama jika dikelola secara transparan melalui *big data* dan *algoritma* yang adil. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik bukan hanya aspek reputasional, tetapi juga sumber daya strategis yang berdampak langsung terhadap performa bank.

Berbagai penelitian di bidang bisnis dan keuangan mendukung bahwa tata kelola dan kepercayaan publik berkorelasi erat dengan kinerja lembaga. (Saeed, Grover, & Hwang, 2005) menegaskan bahwa kompetensi *e-commerce* suatu organisasi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan melalui penciptaan *customer value*. Hasil ini sejalan dengan penelitian

(Lestari & Ardianti, 2019), yang menunjukkan bahwa *customer value* memediasi hubungan antara inovasi dan kinerja UMKM di Indonesia. Penelitian (Ying et al, 2024) memperkuat pandangan tersebut dengan menekankan pentingnya interaksi pelanggan (*electronic customer-to-customer interaction*) dalam meningkatkan *customer stickiness* melalui nilai fungsional dan *hedonic* dengan *self-efficacy* sebagai moderator. Hasil penelitian (Zhou, Kumar, & Furuoka, 2024) juga menegaskan bahwa kolaborasi pelanggan dapat memperkuat keterikatan dan nilai yang diciptakan bersama, yang akhirnya meningkatkan kinerja organisasi.

Penelitian lainnya yaitu (Soomro, Memon & Soomro, 2025) menemukan bahwa pengetahuan dan kompetensi kewirausahaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja usaha kecil dan menengah (UKM) di Pakistan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi manajerial dan jaringan sosial memperkuat daya saing dan kinerja bisnis. Penelitian (Religia, Ramawati, Firdausi & Nainggolan, 2025) juga menemukan bahwa kepemimpinan digital berperan penting dalam adopsi *Customer Relationship Management* (CRM) di UMKM Indonesia. Faktor lingkungan dan kepemimpinan digital terbukti memperkuat *efektivitas* teknologi dalam meningkatkan kinerja bisnis. Selain itu, (Yusgiantoro, Wirdiyanti, Soekarno, Damayanti & Mambea, 2020) menyatakan bahwa adopsi *e-commerce* oleh UMKM berpengaruh *positif* terhadap pertumbuhan penjualan dan inklusi keuangan di Indonesia. Hasil penelitian (Lee, Cho & Lee, 2002) bahkan menunjukkan bahwa inisiatif *e-business* memiliki dampak *positif* terhadap nilai perusahaan dan direspon *positif* oleh pasar modal. Keseluruhan temuan ini menegaskan bahwa tata kelola, kepercayaan, kompetensi digital, dan inovasi merupakan elemen yang saling berinteraksi dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Dalam konteks Indonesia, fenomena yang terjadi pada Bank BTN Kantor Cabang Panakkukang menjadi menarik untuk dikaji. Sebagai salah satu cabang strategis BTN di Makassar, bank ini berfokus pada pembiayaan sektor perumahan dan memiliki peran penting dalam mendukung program perumahan nasional. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan tantangan berupa persaingan ketat antarbank, fluktuasi *loyalitas* nasabah, serta persepsi publik yang belum optimal terhadap transparansi layanan. Hal ini menunjukkan adanya potensi perbaikan dalam penerapan tata kelola dan penguatan kepercayaan publik di tingkat cabang. Dari sisi akademik, *research gap* muncul karena sebagian besar penelitian sebelumnya hanya meneliti pengaruh GCG terhadap kinerja bank atau hubungan kepercayaan publik terhadap kinerja secara terpisah. Masih jarang penelitian yang mengkaji pengaruh simultan tata kelola perbankan dan kepercayaan publik terhadap kinerja perbankan pada level cabang di Indonesia, padahal cabang merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah dan berperan penting dalam menjaga reputasi lembaga.

Penelitian ini mengintegrasikan *Agency Theory* dan *Stakeholder Theory* untuk menjelaskan hubungan antarvariabel. *Agency Theory* menekankan bahwa tata kelola yang *efektif* diperlukan untuk mengurangi konflik kepentingan antara manajer dan pemegang saham (Jensen & Meckling, 1976). Sementara itu, *Stakeholder Theory* (Freeman, 1984) memperluas pandangan tersebut dengan menekankan bahwa organisasi harus menyeimbangkan kepentingan semua pihak yang terlibat termasuk nasabah, karyawan, regulator dan Masyarakat untuk mencapai keberlanjutan kinerja. Penerapan GCG yang kuat akan meningkatkan kepercayaan *stakeholder*, yang pada gilirannya berdampak *positif* terhadap kinerja keuangan dan *nonkeuangan* bank.

Secara *teoretis*, penelitian ini berkontribusi dengan memperkaya literatur mengenai hubungan simultan antara GCG dan kepercayaan publik terhadap kinerja perbankan pada konteks Sulawesi Selatan. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan

bagi manajemen Bank BTN Kantor Cabang Panakkukang dalam memperkuat tata kelola *internal*, meningkatkan transparansi, serta membangun kepercayaan publik melalui layanan yang akuntabel dan inovatif. Temuan ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menyusun kebijakan pengawasan yang lebih adaptif terhadap dinamika kepercayaan publik di sektor perbankan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Pengaruh Tata Kelola Perbankan dan Kepercayaan Publik Terhadap Kinerja Perbankan pada Bank BTN KC Panakukkang."

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal atau pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis berdasarkan data numerik. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tata kelola perbankan dan kepercayaan publik terhadap kinerja perbankan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian model struktural menggunakan SmartPLS, dapat dijelaskan bahwa:

1. Pengaruh Tata Kelola Perbankan terhadap Kinerja Perbankan Pada Bank BTN KC Panakkukang

Penelitian ini menyatakan bahwa Tata Kelola Perbankan berpengaruh terhadap kinerja perbankan pada Bank BTN Kantor Cabang Panakkukang. Berdasarkan hasil penelitian, Tata Kelola Perbankan terbukti memiliki pengaruh yang *positif*, namun pengaruh tersebut tidak signifikan terhadap kinerja perbankan. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini dinyatakan ditolak, hasil ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip tata kelola perbankan yang meliputi transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, *independensi*, serta kewajaran dan kesetaraan telah diterapkan dengan cukup baik di lingkungan Bank BTN Kantor Cabang Panakkukang. Namun demikian, penerapan tata kelola tersebut belum mampu memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kinerja perbankan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tata kelola perbankan lebih berfungsi sebagai fondasi dan mekanisme pengendalian *internal* dibandingkan sebagai faktor yang secara langsung mendorong peningkatan kinerja.

Secara *teoretis*, temuan ini dapat dijelaskan melalui *Agency Theory* yang menyatakan bahwa Tata Kelola Perbankan berperan untuk meminimalkan konflik kepentingan antara manajemen dan pemilik atau pemangku kepentingan. Dalam konteks penelitian ini, Tata Kelola Perbankan cenderung diterapkan sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi dan standar operasional, sehingga dampaknya terhadap kinerja belum dirasakan secara signifikan, khususnya pada tingkat kantor cabang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hermanto (2022) yang menemukan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* memiliki pengaruh *positif* namun tidak signifikan terhadap kinerja perbankan. Penelitian Rohman (2024) juga menyatakan bahwa tata kelola perbankan membutuhkan konsistensi dan waktu agar mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa tata kelola perbankan merupakan faktor penting, namun tidak selalu berdampak langsung terhadap kinerja.

2. Pengaruh Kepercayaan Publik Terhadap Kinerja Perbankan Pada Bank BTN KC Panakkukang

penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan publik berpengaruh terhadap kinerja perbankan pada Bank BTN Kantor Cabang Panakkukang. Berdasarkan hasil penelitian, kepercayaan publik terbukti berpengaruh *positif* dan signifikan terhadap kinerja perbankan. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini dinyatakan diterima, hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja perbankan. Kepercayaan publik tercermin dari keyakinan nasabah terhadap keamanan dana, kualitas pelayanan, serta *integritas* bank dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Tingginya tingkat kepercayaan publik mendorong *loyalitas* nasabah, peningkatan penggunaan produk dan layanan perbankan, serta pertumbuhan dana pihak ketiga, yang pada akhirnya berdampak *positif* terhadap kinerja perbankan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan *Stakeholder Theory* yang menyatakan bahwa keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam memenuhi kepentingan para pemangku kepentingan, khususnya nasabah. Dalam industri perbankan yang berbasis kepercayaan, kepercayaan publik menjadi aset strategis yang sangat menentukan keberlangsungan dan kinerja perbankan.

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Malini (2023) yang menyatakan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kinerja perbankan. Penelitian Abdelsalam dan Amer (2024) juga menemukan bahwa kepercayaan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja dan stabilitas perbankan. Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu dan menegaskan pentingnya kepercayaan publik dalam meningkatkan kinerja perbankan.

Kasus pembekuan dana nasabah oleh pemerintah, seperti yang pernah terjadi pada krisis perbankan di Indonesia tahun 1998 yang melibatkan beberapa bank bermasalah, menunjukkan bahwa intervensi yang tidak diiringi transparansi dan komunikasi yang baik dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap lembaga perbankan. Pada masa krisis tersebut, pemerintah melalui kebijakan penyehatan perbankan dan pembatasan penarikan dana menimbulkan kepanikan (*rush*), sehingga masyarakat menjadi kurang respek dan ragu menyimpan dana di bank. Fenomena ini membuktikan bahwa industri perbankan merupakan *trust-based industry*, di mana kepercayaan publik menjadi fondasi utama keberlangsungan operasional bank. Menurut (Otoritas Jasa Keuangan, 2023), stabilitas dan kinerja perbankan tidak hanya ditentukan oleh aspek keuangan, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan masyarakat. Sejalan dengan itu, penelitian (Abdelsalam & Amer, 2024) menemukan bahwa kepercayaan publik berpengaruh signifikan terhadap stabilitas dan kinerja bank secara global. Artinya, ketika kebijakan seperti pembekuan dana tidak dikelola secara akuntabel dan komunikatif, maka persepsi negatif publik dapat muncul, berdampak pada penurunan *loyalitas* nasabah, berkurangnya dana pihak ketiga, dan melemahnya kinerja bank. Sebaliknya, jika pemerintah dan bank mampu menjaga transparansi, akuntabilitas, serta memberikan jaminan perlindungan dana (misalnya melalui Lembaga Penjamin Simpanan/LPS), maka kepercayaan publik dapat dipulihkan dan bahkan diperkuat, yang pada akhirnya memberikan manfaat berupa stabilitas sistem keuangan, peningkatan *loyalitas* nasabah, serta keberlanjutan kinerja perbankan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini mengenai pengaruh Tata Kelola Perbankan dan Kepercayaan Publik terhadap kinerja perbankan pada Bank BTN Kantor Cabang Panakukkang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tata Kelola tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perbankan, namun secara simultan bersama Kepercayaan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perbankan. Secara parsial, hal ini ditunjukkan oleh nilai *t* hitung sebesar 1,134 yang lebih kecil dari *t* tabel 1,96 serta nilai *p*-value sebesar 0,266 yang lebih besar dari 0,05, sehingga hipotesis ditolak. Namun secara simultan, berdasarkan uji *F* diperoleh nilai *F* hitung sebesar 35,591 dengan *p*-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa Tata Kelola bersama dengan Kepercayaan Publik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perbankan.
2. Variabel Kepercayaan Publik berpengaruh *positif* dan signifikan terhadap Kinerja Perbankan, baik secara parsial maupun simultan bersama Tata Kelola. Secara parsial, hal ini ditunjukkan oleh nilai *t* hitung sebesar 3,291 yang lebih besar dari *t* tabel 1,96 serta nilai *p*-value sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis diterima. Selain itu, secara simultan melalui uji *F* diperoleh nilai *F* hitung sebesar 35,591 dengan *p*-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan Publik bersama dengan Tata Kelola secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perbankan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat praktis maupun akademis sebagai berikut:

1. Panduan untuk Manajemen Bank:

Hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai panduan bagi manajemen Bank BTN KC Panakuk kang dalam merancang strategi tata kelola yang lebih *efektif* dan meningkatkan kepercayaan publik, yang pada akhirnya akan berdampak *positif* pada kinerja bank.

2. Kebijakan Regulasi:

Temuan penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi regulator, seperti OJK, dalam merumuskan kebijakan yang mendorong praktik tata kelola yang lebih baik di sektor perbankan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem keuangan.

3. Peningkatan Citra Bank:

Penelitian ini menerapkan rekomendasi yang dihasilkan, Bank BTN KC Panakuk kang memiliki kesempatan untuk meningkatkan citra dan reputasinya di mata publik, yang merupakan faktor krusial dalam persaingan industri perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Lee, H. G., Cho, D. H., & Lee, S. C. (2002). Impact of e-business initiatives on firm value. *Electronic Commerce Research and Applications*, 1(1), 41–56. [https://doi.org/10.1016/S1567-4223\(02\)00005-4](https://doi.org/10.1016/S1567-4223(02)00005-4)
- Lestari, E. R., & Ardianti, F. L. (2019). The mediating role of customer value on innovation and firm performance: Evidence from Indonesian SMEs. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 230(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/230/1/012050>
- Li, L., Yuan, L., & Tian, J. (2023). Influence of online E-commerce interaction on consumer satisfaction based on big data algorithm. *Heliyon*, 9(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18322>
- Religia, Y., Ramawati, Y., Firdausi, A. S. M., & Nainggolan, D. S. (2024). Exploring digital leadership - TOE framework in CRM adoption by SMEs in developing countries. *RAUSP Management Journal*, 60(1), 52–68. <https://doi.org/10.1108/RAUSP-09-2024-0187>
- Saeed, K. A., Grover, V., & Hwang, Y. (2005). The relationship of e-commerce competence to customer value and firm performance: An empirical investigation. *Journal of Management Information Systems*, 22(1), 223–256. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045835>
- Soomro, R. B., Memon, S. G., & Soomro, M. (2025). Impact of entrepreneurial knowledge, skills,

- and competencies on MSME performance: an evidence from a developing country. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 19(1), 42–72.
<https://doi.org/10.1108/apjie-04-2023-0071>
- Yusgiantoro, I., Wirdiyanti, R., Soekarno, S., Damayanti, S., & Mambea, I. (2020). The Impact of E-commerce Adoption on MSMEs Performance and Financial Inclusion in Indonesia. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1–19.
- Zhou, Y., Kumar, S., & Furuoka, F. (2024). Enhancing customer value co-creation and stickiness in social commerce: integrating PLS-SEM and NCA for deeper insights into customer-to-customer dynamics. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1–15.
<https://doi.org/10.1057/s41599-023-02586-x>
- Abdelsalam, O., & Amer. (2024). Trust matters: A global perspective on the influence of societal and organizational trust in banking.
- Alfajri, M. (2020). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 55–56.
- Amidjaya, P. (2023). Corporate governance and bank performance in emerging markets. *International Journal of Banking and Finance*, 45–59.
- Anwar, R. (2022). Motivasi kerja dan disiplin sebagai faktor penentu kinerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 77–89.
- Azizah, M. N., & Fiandi, M. (2024). Pengaruh Good Corporate Governance terhadap kinerja keuangan bank umum syariah.
- Dendawijaya, L. (2018). *Manajemen Perbankan*. Ghalia Indonesia.
- Dosinta, R.; Yunita, L. (2022). Corporate governance and Islamic Social Reporting disclosure. *Journal of Contemporary Accounting*.
- El-Chaarani, H.; Abraham, R.; Skaf, M. (2022). The impact of corporate governance on the MENA region : immunity test of banks for COVID-19. *Journal of Banking and Finance*.
- Emerald. (2024). Artikel dalam Emerald Insight Database.
- Ferli; A.; Alfajri, M. (2020). Persepsi keterbukaan dan kinerja bank di Indonesia. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*.
- Fitrianingsih, D.; Sulistiana, I. (2023). Pengaruh tata kelola perusahaan terhadap kinerja perbankan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 101–115.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management : A stakeholder approach*. Pitman.
- Ghozoli, I.; Latan, H. (2015). *Partikel least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F.; Hult, G. T. M.; Ringle, C.M.; Sarstedt, M. (2021). *A primer on partikel least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hermanto, D. (2022). The impact of Good Corporate Governance on financial performance: Evidence from commercial banks in indonesia. *Journal of Finance and Banking*.
- Ismail. (2020). *Manajemen perbankan*. Prenda Media.
- John, D. . et al. (2024). Public trust and banking performance. *Journal of Finance and Economics*, 201–215.
- Kasmir. (2019). *Analisis laporan keuangan*. Raja Grafindo Persada.
- Keuangan, O. J. (2020). *Pedoman pelaksanaan Good Corporate Governance bagi bank umum*.
- Keuangan, O. J. (2022). *Laporan tahunan perbankan Indonesia*.
- Keuangan, O. J. (2023). *Statistik perbankan Indonesia*.
- Kuncoro, M. . S. (2018). *Manajemen perbankan: Teori dan aplikasi*. BPFE.
- Malini, S. (2023). Pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 88–99.
- Mardiasmo. (2020). *Akuntansi sektor publik*. Andi.
- Mayer, R. C.; Davis, J. H.; Schoorman, F. D. (1995). An Integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 709–734.
- MDPI, N. S. (2024). Corporate governance mechanism and bank performance. *MDPI Journal of Economics and Finance*.
- Morgan, R. M.; Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 20–38.

- Nainggolan, A. (2023). Good Corporate Governance dan kinerja perbankan. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 250–263.
- PJLSS. (2024). Artikel dalam *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*.
- Prabowo, H.; Nainggolan, A. (2023). Praktik perbankan berkelanjutan di bank daerah Indonesia. *Jurnal Integrasi Sains Media*.
- Rivai, V.; Arifin, A. (2019). *Islamic banking: Teori, praktik, dan peranannya dalam perekonomian*. Kencana.
- Rohman, F. N. M. (2024). Good Corporate Governance dan kinerja keuangan bank di era digitalisasi. *Konferensi Ilmiah Akuntansi XI*.
- Rusdin, H.; Yunus, A. (2022). Emotional trust dan organization image pada bank milik negara. *Jurnal Kebijakan Publik*, 66–78.
- ScienceDirect. (2023). Corporate governance reforms, societal trust, and external financing. *ScienceDirect Database*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, T.; Wijayanti, D. (2022). Pengungkapan Islamic corporate social responsibility dan kinerja keuangan bank syariah Indonesia. *Eqien Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Syariah, J. P. (2023). Artikel dalam *Jurnal Perbankan Syariah*. *Jurnal Perbankan Syariah*.
- Taswan. (2021). *Manajemen perbankan: Konsep, teknik, dan implementasi*. UPP STIM YKPN.
- Yunita, L. (2022). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 140–152.
- Yunus, A. (2022). Motivasi kerja dan kinerja sparatur sipil negara. *Jurnal Kebijakan Publik*, 66–78.