

Pengaruh Penerapan Perlindungan Konsumen terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Studi Empiris pada Bank Umum Nasional Periode 2017-2021 = The Effect of Consumer Protection Implementation to the Company's Financial Performance Empirical Study on National Commercial Bank Period 2017 to 2021

Fredi Wijaya Kusuma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920529153&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan perlindungan konsumen terhadap kinerja keuangan Bank Umum nasional di Indonesia pada periode 2017-2021. Penelitian ini didasarkan pada beberapa teori seperti Teori Perlindungan Konsumen, Teori Kesehatan Keuangan, Teori Stakeholder, dan Teori Perilaku Konsumen. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan analisis regresi dengan sampel 92 Bank Umum nasional. Dari penelitian ini ditemukan bahwa perlindungan konsumen di bank-bank tersebut telah meningkat signifikan, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam penanganan dan penyelesaian pengaduan. Penelitian ini mengambil pendekatan inovatif untuk menjelaskan peran vital perlindungan konsumen dalam mempertahankan kinerja keuangan industri perbankan. Dengan memfokuskan pada lima aspek kunci perlindungan konsumen - Kerahasiaan dan Keamanan Data, Edukasi, Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan, Penyampaian Informasi (Pemasaran Produk), dan Perjanjian Baku. Penelitian ini mencerminkan bagaimana pelaksanaan efektif dari prinsip-prinsip ini berkontribusi terhadap peningkatan kinerja keuangan. Melalui metode statistik, termasuk uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji efek tetap pada data panel, penelitian ini menemukan pengaruh antara perlindungan konsumen dan kinerja keuangan. Secara khusus, pengamanan data, penyampaian informasi, dan perjanjian baku terbukti memiliki pengaruh yang sangat positif pada kinerja keuangan. Sementara itu, aspek edukasi dan penyelesaian pengaduan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dalam konteks ini. Dengan menyoroti peran krusial perlindungan konsumen dalam menjaga stabilitas keuangan, penelitian ini menawarkan rekomendasi berharga bagi regulator dan praktisi perbankan untuk memperkuat kebijakan dan praktek perlindungan konsumen. Meskipun penting, penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan dan mengakui kebutuhan akan penelitian lebih lanjut untuk memahami lebih dalam dinamika kompleks antara perlindungan konsumen dan kinerja keuangan.

.....This research takes an innovative approach to elucidate the vital role of consumer protection in maintaining the financial performance of the banking industry. Focusing on five key aspects of consumer protection - Confidentiality and Data Security, Education, Service and Complaint Resolution, Information Disclosure (Product Marketing), and Standard Agreements - the research reflects on how effective implementation of these principles contributes to enhanced financial performance. Through the rigorous application of statistical methods, including multicollinearity testing, heteroskedasticity testing, and fixed effects testing on panel data from various banks, the research identifies a robust and significant relationship between consumer protection and financial performance. Specifically, data security, information disclosure, and standard agreements were found to have a notably positive impact on financial performance. Meanwhile, aspects of education and complaint resolution did not show a significant relationship in this context. By highlighting the crucial role of consumer protection in maintaining financial performance, this

research offers valuable recommendations for regulators and banking practitioners to strengthen consumer protection policies and practices. Important as it is, this research acknowledges its limitations and emphasizes the need for further research to understand the complex dynamics between consumer protection and financial performance more deeply.