

# Menjaga kualitas layanan, membangun kepercayaan: Strategi perbankan syariah dalam manajemen risiko reputasi

Diyah Isthi Ayu

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

e-mail: diyahisthiayu@gmail.com

## Kata Kunci:

risiko reputasi; manajemen risiko reputasi; bank; bank syariah

## Keywords:

reputation risk; reputation risk management; banks; Islamic banks

## ABSTRAK

Reputasi yang baik, bank syariah akan mendapatkan kepercayaan, nasabah yang loyal, dan bahkan juga akan berdampak pada pertumbuhan profit yang baik. Risiko reputasi juga biasanya terjadi ketika adanya penilaian negatif dari nasabah baik disebabkan oleh kekecewaan nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan literatur review dengan teknik pengumpulan data menggunakan search engine di Google Scholar. Hasil studi literatur yang didapat adalah risiko reputasi tidak jauh dari keefektifan peran pengawasan dari Dewan Komisaris, Direksi, dan Dewan Pengawas Syariah, serta mampu merekrut Sumber Daya Insani yang mumpuni untuk membawa Bank Syariah agar lebih kompetitif di kondisi zaman yang serba canggih. Risiko reputasi memiliki strategi manajemen risiko dan beberapa permasalahan risiko reputasi juga memiliki tingkat risiko yaitu Risk Appetite (risiko yang akan diambil) dan Risk Tolerance (toleransi risiko).

## ABSTRACT

A good reputation, Islamic banks will gain trust, loyal customers, and will even have an impact on good profit growth. Reputation risk also usually occurs when there is a negative assessment from customers either caused by customer disappointment. This type of research is qualitative research with a literature review approach with data collection techniques using search engines on Google Scholar. The results of the literature study obtained are that reputation risk is not far from the effectiveness of the supervisory role of the Board of Commissioners, Directors, and Sharia Supervisory Board, and being able to recruit qualified Human Resources to bring Islamic Banks to be more competitive in sophisticated conditions. Reputation risk has a risk management strategy and some reputation risk issues also have a risk level, namely Risk Appetite (risk to be taken) and Risk Tolerance (risk tolerance). Translated with DeepL.com (free version).

## Pendahuluan

Penerapan manajemen risiko pada bank syariah adalah penting dengan tujuan untuk mengendalikan dan meminimalisir risiko, juga berdampak pada kestabilan Non Performing Finance (NPF), dan diharapkan menambah jumlah nasabah lebih banyak lagi dengan melakukan identifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan (Melinda & Segaf, 2023). Bank juga harus mampu memanfaatkan peranan teknologi dalam melakukan pengendalian risiko (Wafie & Segaf, 2023). Dengan demikian lembaga



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](#) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

keuangan syariah harus memberikan perhatian khusus pada risiko yang melekat disetiap fungsi bank (Ihyak et al., 2023).

Bank syariah sebagai unit industri yang berjalan di bidang jasa keuangan dengan terikat peraturan atau regulasi yang ketat membutuhkan kepercayaan nasabah terhadapnya. Kepercayaan nasabah merupakan faktor fundamental yang dapat membangun dan penentu keberlanjutan suatu bank syariah di masa depan yang mana kepercayaan nasabah ini juga tergantung pada bagaimana suatu bank syariah menunjukkan reputasinya kepada masyarakat indonesia (Suhardjanto & Dewi, 2011). Dengan reputasi yang baik, bank syariah akan mendapatkan kepercayaan, nasabah yang loyal, dan bahkan juga akan berdampak pada pertumbuhan profit yang baik (Mujaddid et al., 2019). Dengan demikian salah satu risiko manajemen yang akan dihadapi oleh perbankan syariah di Indonesia adalah risiko reputasi (Nugraha, 2019).

Risiko reputasi merupakan risiko yang dapat menempati dua status, yaitu risiko itu sendiri dan akibat dari risiko lain. Risiko reputasi sebagai akibat dari risiko lain baik itu risiko pasar, kredit, hukum, operasional, likuiditas, dan risiko strategik. Umumnya risiko reputasi berpotensi muncul disebabkan oleh kegagalan dan kerugian operasional. Ketika kegagalan dan kerugian operasional terjadi, maka kepercayaan masyarakat di luar sana akan berpengaruh dan menjadi bahan pertimbangan masyarakat yang ingin menjadi nasabah di bank syariah. Beberapa penelitian memberikan hasil bahwa risiko reputasi memberikan kerugian yang lebih besar dibandingkan kerugian yang disebabkan oleh risiko operasional. Oleh sebab itu, risiko reputasi dapat dikatakan risiko yang menduduki peringkat pertama dan sebagai risiko sebagai sumber risiko yang menjadi perhatian dalam tingkat manajemen (Siregar, 2022).

Risiko reputasi pada bank merupakan suatu gambaran citra dan merek bank yang melekat pada pikiran masyarakat atau pemangku kepentingan di bank tersebut (Islamic Financial Services Board, 2005). Pikiran tersebut akan menimbulkan persepsi publik tentang keadaan suatu perbankan, biasanya disebabkan oleh publikasi atau kondisi negatif perbankan (Mulyati, 2018). Risiko reputasi juga biasanya terjadi ketika adanya penilaian negatif dari nasabah baik disebabkan oleh kekecewaan nasabah (pelayanan yang buruk, fasilitas yang tidak memadai, dan lainnya) dan rumor negatif yang tersebar luas (Otoritas Jasa Keuangan, 2016). Berakhir pada tindakan protes yang dilakukan nasabah baik secara langsung atau melalui media sosial.

Risiko reputasi juga memiliki beberapa indikator pemicu, yang pertama pemilik bank dan para stakeholder (Fauziah, 2019). Jika kredibilitas yang mereka tunjukkan di hadapan masyarakat kurang, maka ini akan mengintervensi kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dana mereka di suatu bank. Kedua, pelanggaran etika bisnis, ini mencakup transparansi keuangan bank dan perlu memperhatikan sebuah perusahaan yang akan diajak kerja sama. Karena apabila perusahaan yang terkait dengan bank melakukan pelanggaran, ini akan berdampak pada reputasi bank juga sebagai rekan kerjasama sehingga perlu juga memperhatikan tata kelola bank (Budianto, 2023). Ketiga, frekuensi pemberitaan dan materialitas pemberitaan, jenis media dan konten pemberitaan juga akan mempengaruhi reputasi bank terutama jika pemberitaan yang bersifat negatif dan mencakup pengurus bank (Arsyadona et al., 2020). Keempat, jumlah produk dan penggunaan produk dengan kompleksitas yang tinggi oleh nasabah,

materialitas kolaborasi antar mitra bank syariah yang apabila terdapat misinterpretasi juga dapat menimbulkan risiko reputasi ketika menggunakan produk dan dalam kerjasama (Nugraha, 2019). Kelima, banyaknya frekuensi keluhan nasabah yang diukur dan dicatat selama periode waktu penilaian. Keluhan nasabah yang semakin sering dan meningkat akan berdampak pada peluang munculnya risiko reputasi (Novita, 2019).

Seperti yang terjadi pada tahun 2023, Bank Syariah Indonesia sempat mengalami serangan siber yang menyebabkan data bank sebesar 1,5 terabyte yang terdiri sembilan basis data pribadi, 15 juta data pelanggan (nasabah) dan termasuk pegawai BSI diduga terjadi kebocoran (Mudjiyanto et al., 2024). Data tersebut berupa nama, alamat, nomor telepon, bahkan riwayat transaksi. Padahal pemerintah juga dalam waktu yang berdekatan sebelum kejadian serangan ransomware menerbitkan undang-undang Hal ini terjadi sebab sistem keamanan manajemen informasi Bank Syariah Indonesia sangat lemah sehingga mudah untuk diakses oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Kasus ini dapat berdampak pada reputasi Bank Syariah Indonesia karena akan mempengaruhi kepercayaan nasabah bahkan masyarakat yang bukan nasabah BSI (Maulana & Fitriana, 2023). Penurunan kepercayaan ini disebabkan karena persepsi negatif yang telah terbangun dalam benak nasabah bahwa kejadian ini bukan masalah sepele karena mengancam tersebarnya data-data pribadi nasabah.

Untuk itu bank syariah dituntut untuk memiliki serangkaian prosedur dan metodologi yang sesuai dalam menjalankan fungsi proses pengelolaan risiko. Dalam proses pengelolaan risiko terdapat beberapa tahap yang perlu dilakukan, seperti identifikasi (*identification*), pengukuran (*measurement*), pemantauan (*monitoring*), dan pengendalian risiko (*risk control*). Empat tahap tersebut seperti yang tertuang dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 25/SEOJK.03/2023 (Otoritas Jasa Keuangan, 2024). Adanya pengelolaan risiko bertujuan agar bank syariah tidak terlalu mengalami kerugian diluar batas kemampuan bank tersebut. Selain itu, bertujuan untuk menjaga kelangsungan aktivitas usaha Bank, sehingga bank harus mampu dalam mengelola menata tata kelola perbankan yang baik dan sehat (*good corporate governance*). Dengan demikian, bank syariah akan lebih mudah menerima dan menghadapi perubahan di dunia keuangan yang serba digital, kompetitif, semakin kompleks, dan dinamis.

Artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur (*literatur review*). Metode kualitatif adalah metode penyelesaian masalah dengan menarasikan hasil observasi, wawancara, dan pengamatan (Wahidmurni, 2017). Literatur Review yang dilakukan adalah penelitian dengan bentuk mengumpulkan artikel-artikel jurnal terkait sesuai dengan topik yang akan dibahas sebagai objek penelitian. Proses pengumpulan artikel-artikel tersebut adalah dengan memanfaatkan mesin pencari secara daring yaitu *Google Scholar*. Analisis isi (analisis konten) adalah teknik analisis yang digunakan dengan tujuan untuk mencari tahu isi dan maksud dari artikel-artikel tersebut. Teknik analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan kembali isi dari artikel yang akan diteliti secara sistematis dan objektif (Krippendorff, 2018).

## Pembahasan

Dari berbagai jenis risiko di lembaga keuangan terutama perbankan syariah tentunya mengantarkan kesadaran kepada perbankan syariah agar lebih memperhatikan segala peluang akan terjadinya risiko, salah satunya risiko reputasi yang tidak boleh disepelekan. Sebab, apabila terjadi risiko reputasi akibatnya akan berdampak pada seluruh aspek perbankan. Menjaga kualitas pelayanan, penampilan, etika bisnis, menjaga etika kerja sama antar bank atau pihak non bank, kebijakan, prosedur, dan bahkan adalah bentuk menjaga bank dari risiko reputasi.

Berdasarkan hasil analisis dengan pendekatan literatur review yang didapat dengan menggunakan *search engine* ada lima artikel yang sesuai dengan kata kunci pencarian sebagai. Artikel-artikel yang dijadikan Literatur Review ada tujuh antara lain Manajemen Risiko Reputasi Perbankan Syariah (Fauziah, 2019), Manajemen Risiko Reputasi pada Bank Syariah (Arsyadona et al., 2020), Reputational Risk Management Strategy At Indonesian Sharia Bank And Muamalat Indonesian Bank (Utami et al., 2023), Pemetaan Penelitian Risiko Reputasi pada Perbankan Syariah dan Konvensional: Studi Bibliometrik Vosviewer dan Literature Review (Budianto, 2023), Manajemen Risiko Reputasi Perbankan Syariah (Nugraha, 2019), An Analysis of Reputational Risks in Islamic Banks in Malaysia and proposed Conceptual Framework (Azrak et al., 2016), dan International Journal of Economics and Financial Issues (Ongore & Kusa, 2013).

### **Pengawasan Aktif dewan Komisaris, Direksi, dan DPS dalam Penerapan Manajemen Risiko Reputasi**

Disamping kewajibannya untuk mengimplementasikan manajemen risiko, bank syariah juga harus tetap rutin dan konsisten dalam melakukan pengawasan terhadap risiko yang akan terjadi dengan pengawasan yang proaktif oleh dewan komisaris, direksi, dan dewan pengawas syariah. Pengawasan proaktif ini mencakup, pertama kegiatan pengawasan dan memperhatikan unit-unit terkait (humas, unit bisnis terkait, dan lainnya) oleh dewan komisaris dan direksi dalam melaksanakan manajemen risiko, memberikan contoh yang baik bagi seluruh bagian organisasi di bank syariah dengan berperilaku profesional terutama dalam hal etika bisnis untuk menjaga reputasi bank syariah, dan harus menetapkan satuan fungsi dengan tanggung jawab masing-masing fungsi seperti dalam hal memberikan informasi kepada nasabah dan *stakeholder* di bank syariah. Kedua, konsisten dalam mengevaluasi pertanggungjawaban direksi atas pelaksanaan tata aturan dan kebijakan manajemen risiko reputasi yang berkaitan dengan terlaksananya prinsip syariah oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Ketiga, Sumber daya insani, bank syariah juga harus memperhatikan sumber daya manusia yang mengabdi dalam kegiatan usaha bank, karena SDI juga akan mempengaruhi reputasi yang didapat oleh bank syariah. Bank syariah harus hati-hati dalam merekrut karyawannya dan harus sesuai antara jabatan yang kosong dengan kemampuan karyawan. Tentu saja dengan SDI yang baik dan profesional, reputasi bank juga akan baik di mata masyarakat dan terkhusus nasabah bank syariah itu sendiri.

## Risiko Reputasi pada Bank Syariah Lebih Tinggi

Risiko reputasi pada bank syariah lebih tinggi dibandingkan risiko reputasi bank konvensional. Hal ini dikarenakan bank syariah telah menyandang kata “syariah”. Jika bank syariah tidak menjalankan kegiatan usahanya tidak sesuai dengan apa yang menjadi namanya, maka reputasi bank syariah akan terancam. Terlebih masyarakat selain akan mempertimbangkan operasional bank, juga akan mempertimbangkan aspek spiritual dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Dengan demikian bank harus optimal dalam menjalankan manajemen risiko reputasi dengan memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan optimal jika ada nasabah yang melakukan pengaduan. Jika nasabah melakukan pengaduan, maka usahakan harus segera diproses dan diterima pengaduan tersebut. Jika belum ditangani dengan segera, dikhawatirkan nasabah akan menyebarkan pengalaman sebab nasabah tersebut melakukan pengaduan di media sosial.
2. Menerapkan *Public Relation* (PR) secara optimal. Dengan *Public Relation* yang baik dan bagus akan memudahkan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan nasabah, terutama dalam melakukan marketing mengenai produk bank syariah dan penyampaian pesan-pesan penting untuk meminimalisir risiko reputasi.
3. Menjunjung tinggi prinsip syariah di setiap kegiatan operasional, terutama dalam kegiatan transaksi dan menerapkan GCG (Good Corporate Governance) yang baik sebagai salah satu langkah dalam melengkapi prinsip kehati-hatian (Diana et al., 2021).
4. Memilih sumber daya manusia (SDM) yang relevan dan memiliki pengetahuan yang mumpuni di bidangnya agar mampu memberikan penjelasan yang sulit dimengerti kepada nasabah

## Strategi Manajemen Risiko Reputasi

Pertama, melakukan penanganan dan pemantauan eksposur yaitu tindakan antisipasi dengan menggunakan pengacara dari luar (*external lawyer*) untuk mengantisipasi terjadinya tuntutan hukum seperti kasus ganti rugi dalam menjaga reputasi bank syariah. Kedua, melakukan pengukuran risiko dengan menggunakan *Publicity Effectiveness Level* (PEL). PEL adalah bentuk ukuran yang digunakan untuk mengukur efektivitas citra yang dibagi bank syariah di tengah publik sehingga mudah untuk mengidentifikasi risiko reputasi. Ketiga, memiliki manajemen yang mengatasi pengaduan nasabah (*Complaint Handling Management*) (Kartika & Segaf, 2022). Keempat, melakukan pemantauan atas isu dan berita yang ada di media sosial. Kelima, konsisten dalam melakukan evaluasi dan berjenjang jika diperlukan serta melakukan review penerapan protokol dalam aktivitas pembiayaan (pendanaan) dan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan bank dengan nasabah agar sesuai dengan prinsip syariah yaitu dengan menerapkan Sistem Informasi Kepatuhan (SIK) syariah Internal. Keenam, melakukan pengelolaan komunikasi, untuk menciptakan komunikasi yang sehat baik komunikasi internal (dalam bank) maupun komunikasi eksternal (nasabah dan pihak eksternal lainnya).

## Seputar Permasalahan dalam Pengelolaan Risiko Reputasi

Pertama, hanya sedikit bank syariah yang memberikan transparansi secara detail mengenai pengelolaan risiko reputasi di dalam laporan tahunan mereka, seperti AmIslamic Bank Berhad dan Bank Muamalat Malaysia. Bukan berarti bank lainnya tidak memberikan transparansi pengelolaan risiko manajemen di laporan tahunan mereka, karena mayoritas bank mengatasi masalah risiko reputasi sesuai dengan kerangka tata kelola syariah internal mereka. Kedua, status reputasi bank juga dapat mempengaruhi margin *murabahah* suatu bank syariah, jika reputasinya baik, maka dapat membantu bank dalam meningkatkan margin *murabahah* melalui tingkat kepercayaan nasabah dan sebaliknya.

### Tingkat Risiko dan Limit Risiko

Ada dua konsep tingkat risiko reputasi, yang pertama adalah *risk appetite* (risiko yang akan diambil) dan *risk tolerance* (toleransi risiko). *Risk appetite* (risiko yang akan diambil) adalah tingkat risiko yang diharapkan oleh bank atau perusahaan dan bersedia diambil untuk mencapai tujuan. *Risk appetite* juga sebagai penentu toleransi risiko yang akan diterima atau ditolak nantinya. *Risk tolerance* (toleransi risiko) adalah tingkat maksimum suatu bank atau perusahaan menerima risiko tersebut. *Risk tolerance* (toleransi risiko) ini diterima sebelum bank atau perusahaan melakukan tindakan pengurangan risiko atau penghindaran risiko. *Risk tolerance* (toleransi risiko) ini menentukan seberapa jauh bank mampu menerima risiko yang terjadi.

Adapun tujuan dari limit risiko reputasi di suatu perbankan adalah untuk meminimalkan dampak negatif yang berpeluang terjadi terhadap rusaknya citra atau reputasi perbankan ketika terjadi insiden yang merugikan. Risiko reputasi di perbankan syariah dapat disebabkan dari berbagai jenis pemicu baik itu, dari ranah operasional bank, terjadinya *fraud* atau penipuan, tata krama dalam pelayanan sehingga muncul persepsi negatif dari nasabah, dan banyak faktor lainnya.

## Kesimpulan dan Saran

Risiko reputasi pada bank merupakan suatu gambaran citra dan merek bank yang melekat pada pikiran masyarakat atau pemangku kepentingan di bank tersebut. Pikiran tersebut akan menimbulkan persepsi publik tentang keadaan suatu perbankan, biasanya disebabkan oleh publikasi atau kondisi negatif perbankan. Risiko reputasi tidak jauh dari keefektifan peran pengawasan dari dewan komisaris, direksi, dan dewan pengawas syariah, serta mampu merekrut Sumber Daya Insani yang mumpuni untuk membawa Bank Syariah agar lebih kompetitif di kondisi zaman yang serba canggih. Risiko reputasi memiliki strategi manajemen risiko dan beberapa permasalahan risiko reputasi juga memiliki tingkat risiko yaitu *risk appetite* (risiko yang akan diambil) dan *risk tolerance* (toleransi risiko).

Saran untuk peneliti yang ingin meneliti dengan tema yang sama diharapkan mengumpulkan lebih banyak artikel-artikel yang dijadikan bahan *literatur review* agar pembahasan penelitian lebih kompleks dan terbarukan.

## Daftar Pustaka

- Afrizal., Siregar, S., & Sugianto. (2022). Studi literatur kritis risiko reputasi pada manajemen risiko perbankan syariah. *Jurnal EMT KITA*, 6(1), 147–157. <https://doi.org/10.35870/emt.v6i1.548>
- Arsyadona, A., Siregar, S., Harahap, I., & Sugianto, S. (2020). Manajemen risiko reputasi pada Bank Syariah. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 1(1), 658–661. <https://prosiding.seminar-id.com/index.php/sainteks/article/view/519>
- Azrak, T., Saiti, B., & Ali, E. R. A. E. (2016). An analysis of reputational risks in Islamic banks in Malaysia with a proposed conceptual framework. *Al-Shajarah: Journal of the International Institute of Islamic Thought and Civilization (ISTAC)*, 21(3). <https://journals.iium.edu.my/shajarah/index.php/shaj/article/view/424>
- Budianto, E. W. H. (2023). Pemetaan penelitian risiko reputasi pada perbankan syariah dan konvensional: Studi bibliometrik VOSviewer dan literature review. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 8(1), 94–113. <http://dx.doi.org/10.15548/al-masraf.v8i1.425>
- Diana, I. N., Segaf, S., & Safitri, R. (2021). *Strategi mencapai good university governance melalui manajemen risiko*. Hak Cipta. <http://repository.uin-malang.ac.id/10397/>
- Fauziah, S. (2019). Manajemen risiko reputasi pada perbankan syariah di Indonesia. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 3(1), 74–80. <https://doi.org/10.37726/ee.v3i1.35>
- Ihyak, M., Segaf, S., & Suprayitno, E. (2023). Risk management in Islamic financial institutions (literature review). *Enrichment: Journal of Management*, 13(2), 1560–1567. <http://repository.uin-malang.ac.id/16775/>
- Islamic Financial Services Board. (2005). *Guiding Principles of Risk Management for Institutions (Other Than Insurance Institutions) Offering Only Islamic Financial Services*. IFSB.
- Kartika, G., & Segaf, S. (2022). Kombinasi peran model TAM dan CARTER terhadap optimalisasi kepuasan nasabah mobile syariah banking di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Manajerial*, 9(02), 152–167. <http://repository.uin-malang.ac.id/17283/>
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Sage publications.
- Maulana, L., & Fitriana, N. (2023). Analisis dampak Insiden BSI eror dan dugaan hacking Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Subang. *Rayah Al-Islam*, 7(3), 1755–1768. <https://ejournal.arraayah.ac.id/index.php/rais/article/view/899>
- Melinda, E., & Segaf, S. (2023). Implementation of risk management in Murabahah financing at BMT UGT Nusantara Pasuruan. *Enrichment: Journal of Management*, 13(2), 914–920. <http://repository.uin-malang.ac.id/16773/>
- Mudjiyanto, B., Launa, L., & Leonardi, A. (2024). Cybercrime, perlindungan data warga negara, dan integritas pemilu. *Oratio Directa: Journal of Communication Sciences*, 5(2). <https://www.ejurnal.ubk.ac.id/index.php/oratio/article/view/485>
- Mulyati, E. (2018). Penerapan manajemen risiko sebagai prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit perbankan. *Supremasi: Jurnal Hukum*, 1(1), 34–48. <https://doi.org/10.36441/supremasi.v1i1.155>

- Novita, D. (2019). Manajemen risiko kepatuhan pada perbankan syariah di Indonesia. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan*, 3(1), 49–65.  
<https://doi.org/10.37726/ee.v3i1.32>
- Nugraha, D. E. (2019). Manajemen risiko reputasi pada perbankan syariah di Indonesia. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 3(2), 100–107.  
<https://doi.org/10.37726/ee.v3i2.13>
- Ongore, V. O., & Kusa, G. B. (2013). Determinants of financial performance of commercial banks in Kenya. *IJEFI: International Journal of Economics and Financial Issues*, 3(1), 237–252. <https://econjournals.com/index.php/ijefi/article/view/334>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan*.
- Suhardjanto, D., & Dewi, A. (2011). Pengungkapan risiko finansial dan tata kelola perusahaan: Studi empiris perbankan Indonesia. *JKP: Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 15(1), 105–118.  
<https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkp/article/view/1005>
- Utami, N., Subagiyo, R., & Asiyah, B. N. (2023). Reputational risk management strategy at Indonesian Sharia Bank and Muamalat Indonesian Bank. *Balance: Journal of Islamic Accounting*, 4(1), 19–39. <https://doi.org/10.21274/balance.v4i1.7726>
- Wafie, S., & Segaf, S. (2023). Pemanfaatan informasi dan teknologi dalam implementasi manajemen pengendalian risiko likuiditas di BMT UGT Nusantara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 3380–3388.  
<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i3.9481>
- Wahidmurni, W. (2017). *Pemaparan metode penelitian kualitatif*.