

TATA KELOLA BIAYA TRANSAKSI DALAM LAYANAN PERBANKAN DIGITAL: ANALISIS KELEMBAGAAN DAN IMPLIKSASI ADMINISTRATIF

Setyo Utomo^{1*}, M Hamdi HS²

Universitas Bakti Indonesia Banyuwangi, Indonesia¹

Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia²

Email: setyoutomo@ubibanyuwangi.ac.id*

Abstract

Abstract This study aims to analyze the structure of transaction costs in banking services as well as the supporting transaction costs that arise outside the bank's formal mechanisms, particularly in the context of digital services. The analysis focuses on the differences in characteristics between costs imposed by financial institutions—which are formal and measurable—and additional costs that emerge due to information limitations, information asymmetry, and customers' needs to meet various administrative and technical requirements before and after the credit process. A qualitative approach is employed through document analysis, a review of transaction cost theory, and an examination of relevant empirical findings to formulate patterns of transaction costs faced by customers. The results show that bank transaction costs consist of administrative, supervision, information-search, and lender trust-related costs. Supporting transaction costs include implementation, monitoring, as well as information and coordination costs, all of which arise from customers' communication, consumption, and transportation activities. The findings indicate that service digitalization has not fully reduced transaction costs, as customers with limited financial and digital literacy continue to bear substantial cost burdens. The study concludes that education, transparency, and procedural simplification by banks are crucial to reducing inefficiencies experienced by customers. These efforts have the potential to enhance financial inclusion, strengthen trust, and create more efficient and equitable transactions.

Keywords: *efficiency, financial literacy, transaction cost*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis struktur biaya transaksi pada layanan perbankan serta biaya transaksi penunjang yang muncul di luar mekanisme resmi bank, terutama dalam konteks layanan digital. Fokus analisis diarahkan pada perbedaan karakteristik antara biaya yang ditetapkan lembaga keuangan, yang bersifat formal dan terukur, dan biaya tambahan yang timbul akibat keterbatasan informasi, information asymmetry, serta kebutuhan nasabah untuk memenuhi berbagai keperluan administratif dan teknis sebelum maupun sesudah proses kredit. Pendekatan kualitatif digunakan melalui analisis dokumen, telaah teori biaya transaksi, serta penelusuran temuan empiris yang relevan untuk merumuskan pola biaya transaksi yang dihadapi nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya transaksi bank terdiri atas biaya administrasi, pengawasan, pencarian informasi, dan biaya kepercayaan penyedia kredit. Biaya transaksi penunjang mencakup biaya pelaksanaan, monitoring, serta biaya informasi dan koordinasi, yang seluruhnya muncul akibat proses komunikasi, konsumsi, maupun transportasi nasabah. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya mengurangi biaya transaksi, karena nasabah dengan literasi keuangan dan literasi digital terbatas tetap menanggung beban biaya yang cukup besar. Kesimpulan penelitian menegaskan

pentingnya edukasi, transparansi, dan penyederhanaan prosedur oleh perbankan untuk menekan ketidakefisienan yang dialami nasabah. Upaya tersebut berpotensi meningkatkan inklusi keuangan, memperkuat kepercayaan, dan menciptakan transaksi yang lebih efisien serta berkeadilan.

Kata kunci: biaya transaksi, efisiensi, literasi keuangan

PENDAHULUAN

Percepatan digitalisasi pada sektor keuangan menghadirkan berbagai kemudahan bagi masyarakat, namun transisi tersebut juga memunculkan persoalan baru yang berdampak langsung pada pengguna layanan. Di banyak negara, termasuk Indonesia, keluhan mengenai tingginya biaya layanan digital, ketidakterbacaan struktur tarif, hingga risiko kegagalan transaksi semakin sering dilaporkan seiring meningkatnya penggunaan *mobile banking* dan dompet digital (Sakinah, Arafah, Darman, Marro'aini, & Kenedi, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya membawa perubahan teknologi, tetapi juga menciptakan struktur biaya baru yang belum sepenuhnya dipahami oleh nasabah. Dampaknya, kelompok pengguna tertentu khususnya mereka yang memiliki literasi keuangan dan literasi digital rendah berpotensi menanggung beban biaya yang lebih besar dibandingkan nasabah lainnya. Fenomena ini menegaskan perlunya kajian mendalam tentang bagaimana biaya transaksi terbentuk dan dialami oleh pengguna dalam ekosistem digital yang semakin kompleks.

Di tingkat praktik, meningkatnya keluhan masyarakat terhadap biaya layanan digital menjadi indikasi bahwa mekanisme penetapan tarif belum sepenuhnya memberikan kepastian dan transparansi bagi pengguna. Berbagai survei regional menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna tidak mengetahui komponen biaya yang dibebankan pada setiap transaksi serta kesulitan memahami variasi tarif antar kanal digital (Wen & Liang, 2025). Selain itu, kenaikan biaya nonbank seperti kebutuhan kuota internet, pemutakhiran perangkat, hingga risiko keamanan data menambah kompleksitas yang tidak tercakup dalam perhitungan biaya transaksi tradisional. Fakta-fakta ini memperlihatkan adanya ketidaksesuaian antara efisiensi teknologi yang dijanjikan dengan realitas beban biaya yang ditanggung nasabah, sehingga penelitian mengenai struktur biaya transaksi digital menjadi

semakin relevan dan mendesak untuk dilakukan secara komprehensif.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola interaksi antara lembaga keuangan dan nasabah, sehingga aktivitas transaksi keuangan bergerak menuju mekanisme yang semakin cepat dan efisien (Saputra, 2025). Transformasi tersebut membuat layanan *mobile banking*, *internet banking*, dan dompet digital menjadi instrumen utama dalam aktivitas pembayaran, pembiayaan, dan pengelolaan dana masyarakat (Rahmah & Fasa, 2024). Pergeseran menuju layanan digital menunjukkan peran strategis sektor perbankan sebagai pilar utama sistem keuangan nasional dan memperlihatkan ketergantungan nasabah terhadap layanan berbasis teknologi untuk memenuhi kebutuhan ekonomi sehari-hari. Perubahan tersebut menghadirkan peluang peningkatan efisiensi, namun juga memunculkan persoalan terkait struktur biaya transaksi yang semakin kompleks (Indrayani, Berlian, & Lestari, 2025).

Kemunculan kanal transaksi digital sejalan dengan intensifikasi inovasi perbankan yang menawarkan kecepatan dan kemudahan akses layanan (Safitri & Fasa, 2024). Bank memperoleh manfaat berupa peningkatan skala operasi dan penurunan biaya operasional pada jangka panjang, sedangkan nasabah diharapkan menerima kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa batas ruang dan waktu (Wen & Liang, 2025). Meskipun demikian, dinamika tersebut tidak sepenuhnya menghilangkan beban biaya transaksi yang harus ditanggung oleh nasabah (Andriani, 2019). Berbagai penelitian terkini menunjukkan bahwa biaya transaksi yang timbul dari layanan keuangan digital tetap signifikan, baik dalam bentuk biaya eksplisit maupun biaya implisit. Kondisi tersebut menegaskan bahwa efisiensi digital tidak otomatis menurunkan biaya transaksi secara merata bagi seluruh kelompok pengguna.

Fenomena kenaikan variasi biaya transaksi semakin menonjol ketika perbankan memperluas fitur layanan digital untuk meningkatkan pendapatan berbasis *fee* (Syahrani & Fitri, 2025). Struktur pendapatan yang sebelumnya ditopang oleh bunga kredit kini bergeser menuju

pendapatan nonbunga, termasuk biaya transfer, biaya pemeliharaan akun, dan biaya penggunaan layanan digital. Studi Jain dan Gabor (2020) menunjukkan bahwa digitalisasi sektor keuangan mendorong bank untuk menciptakan model bisnis baru berbasis *fee generation* (Ameliana, Zein, & Nanda, 2024). Perubahan tersebut memberikan tekanan tambahan kepada nasabah, terutama kelompok yang memiliki keterbatasan literasi digital. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana digitalisasi mampu memberikan efisiensi, terutama bagi kelompok pengguna dengan preferensi layanan yang berbeda.

Kompleksitas biaya transaksi juga dipengaruhi oleh variasi perilaku nasabah dalam memanfaatkan layanan digital (Li, Khaliq, Chinove, Khaliq, & Ullah, 2023). Nasabah dengan literasi keuangan dan literasi digital yang tinggi cenderung mampu memilih kanal transaksi yang paling efisien, sedangkan nasabah dengan keterbatasan edukasi sering kali menanggung biaya tambahan akibat ketidaktahuan terhadap struktur tarif layanan (Tiffani, 2023). Temuan Xiao, Xu, Xiao, Wang, & Skare (2024) menunjukkan bahwa kesenjangan literasi digital menjadi faktor utama yang mempengaruhi perbedaan biaya transaksi di negara berkembang. Kesenjangan tersebut relevan pada konteks Indonesia yang memiliki tingkat literasi keuangan sebesar 49,68 persen sesuai laporan Otoritas Jasa Keuangan tahun 2022. Angka tersebut menggambarkan masih tingginya potensi ketidakseimbangan informasi antara bank dan nasabah.

Persoalan lain muncul pada aspek transparansi biaya layanan digital. Banyak penelitian menyoroti bahwa perbankan digital membawa risiko *information asymmetry* yang membuat struktur biaya layanan sulit dipahami nasabah (Lestari et al., 2025). Bank cenderung menyederhanakan tampilan aplikasi, tetapi menetapkan biaya administrasi yang terpisah dan tidak terlihat secara eksplisit. Laporan FinTech Transparency Initiative tahun 2023 mengungkapkan bahwa hampir 40 persen pengguna layanan perbankan digital di Asia Tenggara tidak mengetahui komponen biaya yang dikenakan dalam setiap transaksi. Situasi tersebut mengindikasikan perlunya kajian mendalam mengenai bagaimana desain layanan digital mempengaruhi persepsi dan beban biaya yang ditanggung pengguna.

Perubahan ekosistem transaksi keuangan digital juga memunculkan kebutuhan untuk

menganalisis biaya transaksi nonbank yang ditanggung nasabah. Biaya tersebut meliputi biaya kuota internet, waktu pencarian informasi, biaya keamanan data, dan risiko kegagalan transaksi yang berpotensi menimbulkan kerugian finansial. Beberapa studi terbaru menilai bahwa biaya transaksi nonbank justru meningkat akibat ketergantungan yang semakin tinggi terhadap jaringan internet dan perangkat digital. Penelitian Faiz, Le, & Masli (2024) misalnya menjelaskan bahwa biaya teknologi yang ditanggung nasabah dapat menyamai bahkan melampaui biaya administrasi bank, terutama pada wilayah yang memiliki infrastruktur digital terbatas. Hal tersebut memperkuat argumentasi bahwa analisis biaya transaksi pada era digital perlu menggunakan perspektif yang lebih luas dibandingkan pendekatan klasik yang hanya berfokus pada komponen biaya formal (Ogan, District, & Fahlevi, 2024).

Dinamika digitalisasi juga memunculkan persoalan efisiensi institusional dalam sistem perbankan (Antonio, Sigahi, Simon, & Leal, 2024). Teori biaya transaksi menekankan bahwa struktur kelembagaan yang tidak efisien menciptakan beban ekonomi tambahan pada pelaku transaksi (Innayah & Nasikin, 2022). Apabila teknologi digital tidak diikuti desain kelembagaan yang tepat, maka biaya transaksi tetap tinggi meskipun infrastruktur teknologi sudah tersedia. Studi Le, Ngo, Nguyen, & Ho (2025) menemukan bahwa keberhasilan digitalisasi perbankan tidak hanya ditentukan oleh adopsi teknologi, tetapi juga oleh arsitektur tata kelola, transparansi informasi, dan kapasitas regulasi untuk mengatur struktur tarif layanan digital. Temuan tersebut menegaskan bahwa efisiensi teknologi dan efisiensi kelembagaan tidak selalu berjalan beriringan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian tentang biaya transaksi perbankan di era digital memiliki urgensi akademik dan praktis. Kajian yang tersedia masih berfokus pada evaluasi efisiensi teknologi, sedangkan penelitian yang menganalisis interaksi antara biaya bank dan biaya nonbank masih terbatas. Selain itu, sebagian studi lebih menyoroti aspek kepuasan pengguna, padahal isu utama dalam konteks kelembagaan ekonomi terletak pada pemahaman menyeluruh mengenai struktur biaya yang terbentuk akibat perubahan sistem transaksi digital (Andriany, Aslim, Patricia, Palinggi, & Megawaty, 2025). Kesenjangan penelitian tersebut menunjukkan perlunya analisis yang mengintegrasikan elemen teknologi, perilaku nasabah, struktur biaya bank,

serta biaya penunjang yang berasal dari penggunaan teknologi digital.

Konteks Indonesia memberikan urgensi tambahan, mengingat penetrasi layanan keuangan digital meningkat pesat, namun tingkat literasi keuangan dan kesenjangan digital masih menjadi tantangan. Data Bank Indonesia tahun 2023 memperlihatkan pertumbuhan transaksi digital sebesar 42 persen, tetapi laporan yang sama menunjukkan keluhan pelanggan terhadap biaya transfer dan biaya layanan digital meningkat lebih dari 30 persen dalam dua tahun terakhir. Fakta tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara ekspansi teknologi dan kesiapan pengguna dalam memahami struktur biaya layanan digital. Fenomena tersebut memberikan ruang kajian yang penting untuk memastikan bahwa digitalisasi tidak menciptakan beban transaksi yang justru merugikan nasabah (Ogan et al., 2024).

Analisis mengenai biaya transaksi perbankan dalam konteks digital menjadi relevan untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan dan strategi perbankan (Marjohan et al., 2025). Evaluasi tersebut mencakup penilaian terhadap struktur tarif, tingkat transparansi, serta dampak biaya transaksi terhadap daya beli dan keputusan finansial nasabah (Rahim, Safin, Kheng, Abas, & Ali, 2016). Kajian yang berfokus pada nasabah menjadi penting karena nasabah merupakan aktor yang menanggung seluruh dampak ekonomi dari perubahan desain layanan digital. Pemetaan faktor-faktor tersebut menjadi landasan bagi pengembangan layanan yang adil, transparan, dan efisien.

Kajian akademik yang mendalam tentang biaya transaksi pada era digital juga mendukung pengembangan teori kelembagaan ekonomi modern (Li et al., 2023). Perubahan teknologi memberikan tantangan baru yang tidak sepenuhnya diantisipasi oleh teori biaya transaksi klasik. Kompleksitas biaya transaksi digital membutuhkan pembaruan perspektif teoritis untuk mengintegrasikan biaya nonfisik, biaya teknologi, serta risiko keamanan data (Mendrofa et al., 2024). Pengembangan teori tersebut berpotensi memperkaya diskursus akademik dan memperluas pemahaman tentang perilaku lembaga keuangan dalam era digital.

Kesenjangan penelitian yang teridentifikasi memperkuat pentingnya kajian yang menguraikan secara rinci variasi biaya transaksi pada layanan perbankan digital. Pendekatan yang komprehensif diperlukan untuk menilai bagaimana perubahan teknologi berdampak pada beban biaya yang ditanggung nasabah, baik dalam konteks biaya formal yang dikenakan bank maupun biaya nonbank yang muncul akibat proses digitalisasi.

Hasil penelitian diharapkan dapat memperkuat literasi keuangan masyarakat, meningkatkan kualitas kebijakan perbankan digital, serta mendorong transparansi layanan keuangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan studi literatur yang diarahkan untuk memetakan perkembangan konsep biaya transaksi perbankan pada layanan digital. Pendekatan tersebut sesuai untuk menganalisis konstruksi teoretis dan temuan empiris yang berkembang dalam lima tahun terakhir, terutama terkait perubahan struktur biaya akibat digitalisasi sektor keuangan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran jurnal bereputasi, laporan lembaga keuangan internasional, serta publikasi resmi regulator yang memuat informasi mengenai tarif layanan digital. Strategi penelusuran literatur menggunakan kata kunci *transaction costs*, *digital banking*, *financial technology*, dan *information asymmetry* pada basis data *Scopus*, *ScienceDirect*, serta *Emerald Insight*.

Teknik analisis data dilakukan melalui *content analysis* dengan langkah identifikasi isu utama, kategorisasi konsep, dan penarikan pola yang berkaitan dengan biaya transaksi formal maupun biaya nonbank. Pendekatan tersebut relevan karena memungkinkan peneliti menangkap dinamika konseptual dan praktik layanan digital secara komprehensif, sebagaimana direkomendasikan dalam penelitian keuangan digital kontemporer. Validitas analisis dijaga melalui evaluasi silang antar sumber serta pemilihan literatur yang memenuhi standar akademik internasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hakikat Biaya Transaksi dalam Aktivitas Ekonomi

Konsep biaya transaksi berkaitan erat dengan dinamika pertukaran ekonomi yang terjadi antara para pelaku pasar. Setiap proses transaksi menimbulkan pengeluaran tambahan yang muncul akibat kebutuhan untuk memperoleh informasi, mengoordinasikan tindakan, maupun memastikan bahwa pertukaran berlangsung sesuai kesepakatan. Perspektif Wallis dan North menggambarkan biaya transaksi sebagai komponen yang lahir dari aktivitas pencarian data, koordinasi antarpihak, proses pengadaan, pemasaran, penyelesaian hukum, serta kegiatan manajerial yang diperlukan agar sebuah transaksi dapat berjalan efektif (Zhu, 2024). Penjelasan tersebut menegaskan bahwa biaya transaksi bukan

sekadar pelengkap mekanisme ekonomi, melainkan bagian inheren dari sistem yang menentukan tingkat efisiensi pasar.

Pemikiran Williamson memperluas konsep tersebut melalui penekanan pada proses identifikasi dan mitigasi risiko kontrak yang melekat dalam hubungan pertukaran. Fokus utama biaya transaksi terletak pada pengaturan institusional tempat berbagai perjanjian dinegosiasikan, dievaluasi, dan direalisasikan. Nilai suatu transaksi tidak hanya ditentukan oleh harga barang atau jasa, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan untuk mengurangi ketidakpastian (Rahmaini, 2025). Institusi yang kuat mampu menekan biaya transaksi melalui penyediaan aturan yang jelas, mekanisme penyelesaian sengketa, serta standar operasional yang konsisten. Ketiadaan struktur institusional yang memadai meningkatkan potensi ketidakefektifan yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan biaya (Asnawi et al., 2024). Keterkaitan biaya transaksi dengan struktur kelembagaan menunjukkan bahwa efisiensi pasar tidak hanya bergantung pada kondisi kompetisi atau jumlah pelaku, tetapi juga pada kualitas proses-proses pendukung. Institusi yang lemah menciptakan ruang bagi ketidaksempurnaan informasi yang mempersulit proses penilaian nilai transaksi. Ketika kondisi tersebut terjadi secara luas, perekonomian menghadapi potensi distorsi yang menghambat fungsi pasar dalam menentukan harga yang optimal.

Hakikat Biaya Transaksi sebagai Sumber Inefisiensi dan Kegagalan Pasar

Konsep biaya transaksi memiliki hubungan erat dengan kinerja pendapatan dan potensi kegagalan pasar. Kajian Martins dan koleganya menunjukkan bahwa biaya transaksi yang tinggi muncul akibat tidak adanya konsentrasi aktivitas ekonomi pada suatu wilayah atau kelompok tertentu (Gunawan, 2020). Ketiadaan aglomerasi tersebut menghambat pertukaran informasi, memperlambat aliran barang, serta mengurangi kesempatan bagi masyarakat untuk memanfaatkan skala ekonomi. Situasi demikian menimbulkan beban tambahan yang pada akhirnya mendorong terjadinya kegagalan pasar, karena pelaku ekonomi tidak dapat mengakses informasi maupun fasilitas secara efisien. Kajian lain, seperti penelitian Budiman serta Sultan dan Rachmina, mengidentifikasi biaya transaksi pada pasar input maupun output (Efani, Manzilati, & Kornitasari, 2019). Pada pasar input, biaya transaksi muncul ketika pelaku usaha perlu

mencari sumber pembiayaan dan sarana produksi. Pada pasar output, biaya transaksi timbul ketika produk harus dipasarkan melalui berbagai kanal distribusi yang tidak selalu efisien. Dua pasar tersebut menunjukkan bahwa biaya transaksi tidak dapat dipisahkan dari siklus ekonomi secara keseluruhan.

Kehadiran biaya transaksi menegaskan bahwa aktivitas pertukaran tidak hanya memerlukan biaya produksi, tetapi juga biaya non-produksi yang berkaitan dengan proses perolehan barang atau jasa. Hardt menekankan bahwa biaya tersebut merupakan bagian yang tidak dapat dihindarkan, meskipun sifatnya tidak tampak langsung dalam harga produk (Jakaria, Iswanto, Widodo, & AK, 2024). Pandangan ini memberikan kerangka pemahaman bahwa setiap transaksi mengandung elemen tambahan yang harus diperhitungkan secara cermat agar tidak menimbulkan beban berlebih bagi pelaku ekonomi.

Ketidaksempurnaan Informasi sebagai Penyebab Utama Biaya Transaksi

Informasi yang tidak sempurna menjadi salah satu penyebab krusial munculnya biaya transaksi pada berbagai sektor ekonomi. Pelaku usaha sering dihadapkan pada keterbatasan informasi yang membuat mereka tidak mampu menilai kondisi secara menyeluruh (Nurhidayah, Safitri, & Badollahi, 2025). Situasi tersebut menyebabkan ketidakpastian yang memaksa mereka menanggung biaya tambahan untuk memperoleh kepastian dalam mengambil keputusan. Ginting dan rekannya menyoroti bahwa ketidaksempurnaan informasi memperdalam kesulitan pelaku ekonomi dalam melakukan evaluasi terhadap potensi risiko. Penelitian Nilasari menunjukkan bahwa keterbatasan akses informasi memaksa pelaku ekonomi mengeluarkan biaya tambahan untuk menggali informasi yang lebih akurat.

Keterbatasan tersebut turut memengaruhi proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan alokasi sumber daya. Pelaku ekonomi dalam posisi tersebut harus mengambil keputusan berdasarkan informasi yang tidak lengkap, sehingga mereka memerlukan biaya tambahan untuk mengurangi risiko yang tidak dapat diprediksi (Mutiarra & Safitri, 2024). Kondisi tersebut menciptakan lingkaran biaya yang pada akhirnya meningkatkan total pengeluaran usaha.

Konsekuensi dari tingginya biaya transaksi adalah meningkatnya biaya total yang

harus ditanggung oleh pelaku ekonomi, termasuk nasabah lembaga keuangan. Sultan dan Rachmina menunjukkan bahwa nasabah yang menanggung biaya transaksi tinggi memperoleh modal bersih yang lebih rendah karena sebagian dana terserap oleh biaya non-produksi. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa ketidaksempurnaan informasi bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga berdampak langsung pada kesejahteraan ekonomi pihak-pihak yang terlibat.

Tantangan Identifikasi Biaya Transaksi dalam Layanan Perbankan

Pelaku transaksi, khususnya nasabah lembaga keuangan, sering menghadapi kesulitan dalam mengenali keberadaan biaya transaksi yang mereka keluarkan (Tiffani, 2023). Situasi ini muncul karena banyak nasabah tidak menyadari bahwa sebagian besar biaya yang mereka keluarkan sifatnya tidak terlihat dan tidak selalu dijelaskan secara rinci oleh penyedia layanan. Ketidaksadaran nasabah memperbesar potensi beban biaya tambahan yang tidak diperhitungkan pada awal transaksi.

Peningkatan beban biaya tersebut tidak hanya mengurangi nilai pinjaman yang diterima nasabah, tetapi juga menciptakan kondisi inefisiensi yang merugikan nasabah secara keseluruhan. Inefisiensi terjadi ketika nasabah harus mengalokasikan sebagian dana mereka kepada biaya-biaya yang tidak memberikan manfaat langsung terhadap kegiatan produktif. Situasi tersebut mengindikasikan bahwa keterbatasan informasi merupakan hambatan besar bagi terciptanya transaksi yang efisien (Syahrani & Fitri, 2025).

Ketidakefisienan tersebut pada akhirnya memperburuk posisi nasabah dalam jangka panjang. Informasi yang terbatas membuat nasabah tidak memiliki kemampuan untuk mengontrol atau menegosiasikan biaya-biaya tambahan yang menyertai transaksi. Keadaan demikian memperlihatkan betapa pentingnya keterbukaan informasi sebagai faktor penunjang terciptanya hubungan yang lebih adil antara nasabah dan lembaga keuangan.

Komponen Biaya Transaksi dalam Layanan Kredit Perbankan

Layanan kredit merupakan sektor yang memiliki struktur biaya transaksi yang cukup kompleks karena melibatkan berbagai tahapan administratif dan evaluatif. Nasabah perlu mengeluarkan biaya yang mencakup biaya administrasi, biaya pengawasan, biaya pencarian informasi, serta biaya yang berkaitan dengan

kepercayaan penyedia pinjaman (Nurhidayah et al., 2025). Keempat komponen tersebut merupakan bagian dari biaya transaksi yang secara umum dibebankan kepada nasabah pada saat pengajuan kredit maupun pada masa pelunasan pinjaman.

Biaya administrasi mencakup pengeluaran untuk pengelolaan dokumen dan proses verifikasi yang diperlukan bank. Biaya ini mencerminkan nilai yang harus dibayar nasabah untuk memastikan bahwa seluruh persyaratan administratif terpenuhi. Biaya pengawasan terkait proses monitoring terhadap kemampuan nasabah untuk memenuhi kewajiban pembayaran. Proses ini penting untuk menilai kelancaran kredit sekaligus memberikan jaminan kepada bank atas risiko yang mungkin muncul.

Biaya pencarian informasi mencakup pengeluaran yang dilakukan nasabah untuk memperoleh akses terhadap informasi tentang produk kredit, bunga, syarat, serta ketentuan lainnya. Biaya ini juga termasuk upaya untuk memastikan kredibilitas penyedia kredit sehingga nasabah merasa yakin untuk menggunakan layanan tersebut. Komponen terakhir adalah biaya kepercayaan penyimpan yang mencerminkan kebutuhan bank dalam menjaga stabilitas hubungan keuangan antara bank dan nasabah. Keempat komponen ini menggambarkan struktur biaya transaksi yang melekat pada produk kredit.

Biaya Transaksi Sub-Sistem Penunjang pada Era Digital

Perkembangan teknologi digital menciptakan jenis biaya transaksi baru yang bersumber dari aktivitas di luar lembaga keuangan namun tetap berhubungan dengan kegiatan perbankan. Biaya tersebut disebut sebagai biaya transaksi sub-sistem penunjang karena menopang proses transaksi yang dilakukan nasabah. Biaya ini tidak dibebankan secara formal oleh bank, tetapi muncul sebagai akibat dari aktivitas untuk mengakses, mempersiapkan, dan melengkapi kebutuhan transaksi.

Komponen pertama biaya penunjang adalah biaya pelaksanaan yang berkaitan dengan penyusunan dokumen pinjaman. Nasabah mengeluarkan biaya komunikasi, konsumsi, dan transportasi untuk mengurus berbagai persyaratan. Komponen kedua adalah biaya monitoring yang muncul pada tahap pencairan pinjaman. Nasabah harus mengeluarkan biaya serupa untuk memastikan proses pencairan berjalan lancar. Komponen ketiga adalah biaya informasi dan koordinasi yang timbul ketika

nasabah membutuhkan informasi terkait pinjaman, baik melalui sarana komunikasi maupun transportasi.

Biaya-biaya tersebut semakin signifikan pada era digital karena meskipun teknologi mempermudah akses informasi, banyak nasabah tetap harus melakukan aktivitas pendukung secara manual. Situasi tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi tidak sepenuhnya menghilangkan biaya transaksi. Nasabah tetap membutuhkan pemahaman yang baik mengenai proses transaksi agar dapat meminimalkan beban yang tidak diperlukan.

Konsekuensi Ekonomi dari Biaya Transaksi Penunjang

Biaya transaksi penunjang berdampak langsung pada nilai bersih modal yang diterima nasabah. Setiap biaya tambahan yang dihasilkan dari kegiatan pendukung mengurangi jumlah dana yang dapat digunakan untuk tujuan produktif. Situasi ini menimbulkan tantangan bagi nasabah, terutama mereka yang memiliki keterbatasan modal. Semakin tinggi biaya transaksi, semakin kecil kemampuan nasabah untuk memanfaatkan pinjaman secara optimal.

Inefisiensi juga meningkat ketika nasabah harus menanggung biaya transaksi bank di samping biaya penunjang. Kondisi tersebut menciptakan beban ganda yang merugikan nasabah, terutama jika mereka tidak memiliki informasi mendalam mengenai struktur biaya yang berlaku. Situasi demikian menggambarkan bahwa akses terhadap informasi berkualitas menjadi faktor penting dalam menekan biaya transaksi yang tidak diperlukan.

Pengetahuan yang memadai mengenai biaya transaksi memungkinkan nasabah melakukan perencanaan keuangan yang lebih efisien. Nasabah yang memahami jenis, besaran, dan penyebab biaya transaksi dapat mengantisipasi pengeluaran yang timbul dalam proses pengajuan maupun penggunaan layanan kredit. Tingkat pemahaman tersebut berpotensi mengurangi ketergantungan nasabah terhadap pihak lain dan meningkatkan kemandirian mereka dalam mengelola transaksi keuangan.

Perbandingan antara Biaya Transaksi Bank dan Biaya Transaksi Penunjang

Biaya transaksi bank dan biaya transaksi penunjang memiliki karakteristik yang berbeda meskipun keduanya berdampak pada beban nasabah. Struktur biaya transaksi bank dirancang sebagai bagian dari mekanisme bisnis

untuk menjaga keberlanjutan operasional dan meningkatkan keuntungan. Bank memerlukan biaya tersebut untuk menutupi proses verifikasi, monitoring risiko, dan penyediaan layanan. Komponen biaya bank bersifat formal, terukur, dan tercantum dalam ketentuan yang disampaikan kepada nasabah.

Biaya transaksi penunjang muncul karena keterbatasan akses informasi atau ketidaktahuan nasabah mengenai prosedur layanan. Ketidaktepatan informasi membuat nasabah tidak dapat memperkirakan biaya tambahan yang harus mereka keluarkan ketika mempersiapkan atau menjalani proses pengajuan kredit. Situasi tersebut menunjukkan bahwa beban biaya penunjang lebih disebabkan oleh faktor eksternal yang tidak selalu dikendalikan oleh bank.

Analisis terhadap dua jenis biaya tersebut menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi transaksi hanya dapat dicapai apabila nasabah memperoleh informasi memadai dan struktur biaya bank disampaikan secara terbuka. Transparansi menjadi faktor kunci dalam menciptakan hubungan yang seimbang antara bank sebagai penyedia layanan dan nasabah sebagai pengguna produk keuangan. Kejelasan informasi akan mengurangi beban biaya penunjang sekaligus mendorong bank untuk menyesuaikan kebijakannya agar lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Urgensi Edukasi Nasabah sebagai Strategi Menekan Biaya Transaksi

Upaya menekan biaya transaksi memerlukan strategi yang berfokus pada peningkatan literasi keuangan nasabah. Edukasi mengenai biaya transaksi menjadi sarana penting untuk menciptakan hubungan yang lebih adil antara nasabah dan perbankan. Nasabah perlu memahami struktur biaya transaksi agar dapat mengidentifikasi komponen biaya yang relevan serta menghindari beban yang tidak diperlukan. Pengetahuan tersebut memperkuat posisi nasabah dalam bernegosiasi dan mengambil keputusan keuangan.

Edukasi yang efektif memungkinkan nasabah mengetahui secara lengkap karakteristik produk dan jasa keuangan, termasuk risiko yang akan mereka hadapi. Pemahaman terhadap risiko menjadi bagian dari kesadaran penting yang membantu nasabah menentukan pilihan terbaik serta menghindari kredit bermasalah. Literasi keuangan juga berperan dalam menumbuhkan sikap kritis nasabah terhadap informasi yang mereka terima, sehingga mereka

tidak mudah terjebak dalam biaya yang tidak transparan.

Transparansi dari pihak bank menjadi elemen pendukung dalam upaya peningkatan literasi keuangan. Bank harus menyampaikan informasi mengenai biaya transaksi secara jelas dan terperinci agar nasabah dapat menghitung seluruh kebutuhan biaya sebelum mengambil keputusan. Transparansi menciptakan iklim kepercayaan yang memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Hubungan tersebut pada akhirnya menciptakan kepastian usaha yang menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Edukasi dan Transparansi sebagai Dasar Pembentukan Relasi yang Setara

Hubungan antara nasabah dan bank dapat berjalan harmonis apabila kedua pihak memiliki pemahaman yang setara mengenai hak dan kewajiban masing-masing. Edukasi mengenai biaya transaksi bukan hanya memberikan manfaat bagi nasabah, tetapi juga menciptakan efisiensi bagi bank. Nasabah yang memahami struktur biaya cenderung meminimalkan risiko kredit bermasalah karena mereka telah memperkirakan kemampuan membayar sejak awal. Bank juga memperoleh manfaat berupa pengurangan biaya operasional untuk penyelesaian kredit bermasalah.

Pemahaman yang baik tentang biaya transaksi menciptakan landasan bagi relasi yang lebih sehat. Nasabah dapat merencanakan penggunaan pinjaman secara efektif, sedangkan bank dapat memastikan bahwa layanan mereka digunakan secara tepat sasaran. Situasi tersebut mendukung pertumbuhan sektor keuangan yang stabil dan berkelanjutan.

Transparansi biaya transaksi memungkinkan terciptanya mekanisme pasar yang lebih kompetitif. Bank yang menyampaikan informasi secara jelas memberikan insentif bagi lembaga keuangan lain untuk menerapkan standar serupa. Persaingan yang sehat tersebut mendorong peningkatan kualitas layanan, sehingga nasabah memperoleh manfaat yang lebih besar berupa biaya yang lebih rendah dan layanan yang lebih efisien.

Pentingnya Pengetahuan dan Keterbukaan dalam Menekan Biaya Transaksi

Biaya transaksi merupakan komponen yang tidak dapat dihilangkan sepenuhnya dari aktivitas ekonomi, tetapi tingkatnya dapat ditekan melalui peningkatan literasi dan transparansi. Struktur biaya transaksi bank dan biaya penunjang di luar bank mencerminkan dua

sumber utama beban yang harus ditanggung nasabah. Keduanya dapat menurunkan efisiensi apabila nasabah tidak memiliki pemahaman yang memadai mengenai karakteristik transaksi yang mereka lakukan.

Perbaikan efisiensi transaksi memerlukan kontribusi dari berbagai pihak. Nasabah memerlukan edukasi untuk memahami struktur biaya, sedangkan bank harus menjamin keterbukaan informasi agar nasabah dapat mengambil keputusan yang sesuai dengan kemampuan keuangan mereka. Hubungan yang didasarkan pada transparansi menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi kedua pihak sekaligus memperkuat sistem keuangan secara keseluruhan.

Pengetahuan yang memadai mengenai biaya transaksi menjadi kunci bagi nasabah untuk mengoptimalkan nilai pinjaman yang mereka terima. Informasi yang lengkap memungkinkan perencanaan keuangan yang lebih matang serta mengurangi risiko beban biaya yang tidak diperlukan. Keterbukaan dari pihak bank memperkuat kepercayaan nasabah dan menciptakan hubungan jangka panjang yang stabil. Kombinasi antara edukasi dan transparansi menjadi fondasi utama untuk menciptakan transaksi yang efisien, adil, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan perbankan tidak serta-merta menurunkan biaya transaksi bagi seluruh nasabah. Perubahan struktur layanan justru menghasilkan variasi biaya baru yang bersumber dari komponen formal perbankan maupun biaya nonbank yang muncul akibat penggunaan teknologi digital. Analisis memperlihatkan bahwa ketidaksempurnaan informasi, information asymmetry, dan kesenjangan literasi digital menjadi faktor utama yang meningkatkan beban biaya transaksi, terutama bagi kelompok pengguna yang belum memahami struktur tarif dan prosedur layanan digital secara memadai. Temuan tersebut mengonfirmasi relevansi teori biaya transaksi yang menekankan peran institusi, transparansi, serta efektivitas mekanisme informasi dalam menciptakan efisiensi pertukaran.

Kontribusi teoritis penelitian terletak pada perluasan pemahaman mengenai biaya transaksi pada konteks digital, khususnya melalui integrasi biaya nonbank yang belum banyak dibahas dalam pendekatan klasik. Penelitian juga memberikan kontribusi praktis bagi perbankan dan regulator melalui rekomendasi untuk meningkatkan

transparansi tarif, memperkuat edukasi nasabah, serta menyederhanakan desain layanan digital agar mampu menekan beban transaksi. Upaya tersebut penting untuk memastikan bahwa transformasi digital perbankan tidak menghasilkan ketimpangan baru, tetapi mendorong terciptanya layanan keuangan yang inklusif, efisien, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Ameliana, Y., Zein, A. H. M., & Nanda, S. (2024). Conventional Banking Strategy In Facing Digital Financial Institutions In The Era Of Banking Competition. In *Seminar Nasional FMI 2024 Manado* (Vol. 2, Pp. 1096–1105).
- Andriani, F. (2019). Implementasi Akad Murabahah Dan Musyarakah Mutanaqishah Dalam Pembiayaan Pemilikan Rumah Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia) *Fitria*, 11(1), 95–127.
- Andriany, R., Aslim, R. A. S., Patricia, P., Palinggi, H., & Megawaty, A. (2025). Pendekatan Design Thinking Dalam Pengembangan Cash Management System Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah, 3(3), 945–965.
- Antonio, L., Sigahi, T. F. A. C., Simon, I., & Leal, W. (2024). International Journal Of Information Impacts Of Digitization On Operational Efficiency In The Banking Sector: Thematic Analysis And Research Agenda Proposal. *International Journal Of Information Management Data Insights*, 4(1), 100230. <https://doi.org/10.1016/J.Jime.2024.100230>
- Asnawi, M. I., Fitriani, R., Tala, W. S., Tarigan, J. A. P., Daffa, T. M., & Habibi, W. (2024). Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Arbitrase Di Negara Berkembang. *Jurnal Konsep Ilmu Hukum*, 4(3), 125–140.
- Efani, A., Manzilati, As., & Kornitasari, Y. (2019). Identifikasi Biaya Transaksi Di Pasar Input Usaha Perikanan Tangkap. *Jurnal Sosial Ekonomi Kelautan Dan Perikanan*, 14(2).
- Faiz, F., Le, V., & Masli, E. K. (2024). Determinants Of Digital Technology Adoption In Innovative Smes. *Journal Of Innovation & Knowledge*, 9(4), 100610. <https://doi.org/10.1016/J.Jik.2024.100610>
- Gunawan, C. I. (2020). *Total Quality Management*. (M. A. Maulida, Ed.). CV IRDH.
- Indrayani, E., Berlian, S., & Lestari, R. P. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Di Era Transformasi Teknologi, 4(3), 293–301.
- Innayah, E. P., & Nasikin, Y. (2022). Implementasi Teory Transaction Cost Economics (TCE) Dalam Kebijakan Antitrust Prespektif Islam. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1598–1606. <https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V4i6.10>
- Jakaria, R. B., Iswanto, Widodo, E., & AK, P. (2024). *PERSEPTIF DESAIN PRODUK: Merancang Atribut*. (W. Sulistiowati, Ed.). UMSIDA Press.
- Le, T., Ngo, T., Nguyen, D. T., & Ho, T. H. (2025). DIGITALISATION AND BANK EFFICIENCY: EVIDENCE. *Asian Academy Of Management Journal Of Accounting And Finance*, 21(2), 29–65.
- Lestari, P. A., Fasa, M. I., Islam, U., Raden, N., Lampung, I., & Lampung, B. (2025). Transformasi Digital Banking : Manfaat Dan Risiko Transaksi Online Modern (Internet Banking Dan Mobile Banking) Transformasi Digital Banking : Manfaat Dan Risiko Transaksi Online Modern (Internet Banking Dan Mobile Banking), 3(4).
- Li, C., Khaliq, N., Chinove, L., Khaliq, U., & Ullah, M. (2023). Heliyon Perceived Transaction Cost And Its Antecedents Associated With Fintech Users ' Intention : Evidence From Pakistan, 9(February 2022). <https://doi.org/10.1016/J.Heliyon.2023.E15140>
- Marjohan, M., Supratikta, H., Nugraha, R., Septiani, R., Patmah, S., & Mahsus, M. (2025). Peran Manajemen Strategi Dalam Mengintegrasikan Big Data Untuk Keputusan Keuangan Digital: Studi Kasus Pada Perbankan Digital Di Indonesia, 9(4), 1513–1520.

- Mendrofa, S. A., Sari, M. N., Martoyo, A., Putra, F. A., Putri, L. T., Aditi, B., ... Mulyodiputro, D. (2024). *Manajemen Pemasaran Digital*.
- Mutiara, T., & Safitri, R. M. (2024). Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah Pesisir Pantai Untuk Meningkatkan Ekonomi Lokal Masyarakat Di Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah. *Jurnal Sosial Ekonomi Kelautan Dan Perikanan*, 19(2), 213–233.
- Nurhidayah, Safitri, M., & Badollahi, I. (2025). Penerapan Sistem Akuntansi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Bisnis Usaha. *Advances In Management & Financial Reporting*, 3(2), 180–198.
- Ogan, P. T., District, O. I., & Fahlevi, A. H. (2024). Implementation Of Good Corporate Governance (GCG) Principles In, 187–405. <https://doi.org/10.23920/Jphp.V1i2.292.1>
- Rahim, A., Safin, S. Z., Kheng, L. K., Abas, N., & Ali, S. M. (2016). Factors Influencing Purchasing Intention Of Smartphone Among University Students. *Procedia Economics And Finance*, 37(16), 245–253. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30121-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30121-6)
- Rahmah, A. T., & Fasa, M. I. (2024). Pengaruh Transformasi Digital Dan Pengembangan Financial Technology (Fintech) Terhadap Inovasi Pengaruh Transformasi Digital Dan Pengembangan Financial Technology (Fintech) Terhadap Inovasi. *Jurnal Media Akademik (Jma)*, 2(10), 1–16.
- Rahmaini, P. (2025). Optimizing Village Funds Through Bumdes Managerial Model In The Local Trade Sector Optimalisasi. *Journal Of Government Insight*, 5(1), 9–23.
- Safitri, C., & Fasa, M. I. (2024). Strategi Digital Marketing Dalam Meningkatkan Digital Marketing Strategies In Improving The Accessibility Of Islamic Bank Services In The 4 . 0 Era. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5), 7096–7110.
- Sakinah, N., Arafah, L., Darman, D. M., Marro'aini, & Kenedi, J. (2024). Inovasi Digitalisasi Produk Perbankan Dan Dampaknya Pada Pertumbuhan Dan Perkembangan Perbankan Syariah. *Islamic Banking and Finance*, 7(November), 802–812.
- Saputra, A. (2025). Dampak Financial Technology terhadap Hukum Perbankan. *Journal of Islamic Economics & Business Review*, 1(1), 80–90.
- Syahrani, S., & Fitri, A. O. (2025). Inflasi : Jurnal Ekonomi , Manajemen dan Perbankan Pengaruh Transaksi Digital terhadap Fee Based Income pada Bank Umum Syariah di Indonesia Inflasi : Jurnal Ekonomi , Manajemen dan Perbankan, 2, 90–96.
- Tiffani, I. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Literasi Digital Terhadap Preferensi Bank Digital. *Journal Management, Business, and Accounting*, 22(1), 152–167.
- Wen, W., & Liang, Y. (2025). Digital transformation and liquidity creation in commercial banks : Evidence from the Chinese banking industry. *PLoS ONE*, 20(1), 1–22. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0318785>
- Xiao, J., Xu, Z., Xiao, A., Wang, X., & Skare, M. (2024). Overcoming barriers and seizing opportunities in the innovative adoption of next-generation digital technologies. *Journal of Innovation & Knowledge*, 9(4), 100622. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2024.100622>
- Zhu, Z. (2024). The Application of Transaction Cost Theory in Supply Chain Management, 3216–3225. <https://doi.org/10.4236/ojapps.2024.1411212>