

Tingkat Keterbacaan (Readability) Informasi Keuangan pada Media Publik Bank BTN dan Dampaknya terhadap Pemahaman Nasabah

Meilina Widya Dali^a, Ariel Setiawan Kum^b, Nurlaila Hilali^c, Nurwidyawati Nonoi^d, Faldi Husna^e, Nurhujah Syahrani Entengo^f, Nurmila Febriani Pakaya^g, Nur Asizah^h, Jamal Rasidi Samanⁱ, Amelia Defriana B. Kumisi^j, Fitri Febrianti Muchtar^k, Aurel Septian Kurniawan^l, Nur Marfa Kusira^m, Aisarah Arabella Piuwaⁿ

a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo
Email: meilinawdali@ung.ac.id*

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 3 Desember 2025

Revised : 27 Desember 2026

Accepted : 7 Januari 2026

Keywords:

Readability, financial information, public media, customer understanding, Bank BTN.

Kata Kunci:

Kepuasan Pengguna, Kualitas Pelayanan, Asuransi Kesehatan, Mandiri InHealth

DOI: 10.62335

ABSTRACT

Financial information presented through bank public media plays a crucial role in helping customers understand the financial conditions and services offered. However, the readability of this information is often hampered by the use of technical terms and less straightforward language. This study aims to analyze the readability of financial information in Bank BTN's public media and its impact on customer understanding. The research method used is a qualitative descriptive approach, with data collection techniques through observations of Bank BTN's public media and customer interviews. The results indicate that the readability of Bank BTN's financial information is in the adequate category, but some sections are still difficult for customers to understand, especially those without a financial background. This low readability impacts customers' suboptimal understanding of the financial information provided. Therefore, Bank BTN is advised to simplify the language and presentation of information to make it more easily understood by all levels of customers.

ABSTRAK

Informasi keuangan yang disajikan melalui media publik bank memiliki peran penting dalam membantu nasabah memahami kondisi dan layanan keuangan yang ditawarkan. Namun, tingkat keterbacaan (readability) informasi tersebut sering kali menjadi kendala karena penggunaan istilah teknis dan bahasa yang kurang sederhana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat keterbacaan informasi keuangan pada media publik Bank BTN serta dampaknya terhadap pemahaman nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi terhadap media publik Bank BTN dan wawancara kepada nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keterbacaan informasi keuangan Bank BTN berada pada kategori cukup, namun masih terdapat beberapa bagian yang sulit dipahami oleh nasabah, khususnya yang tidak memiliki latar belakang keuangan. Rendahnya

keterbacaan tersebut berdampak pada kurang optimalnya pemahaman nasabah terhadap informasi keuangan yang disampaikan. Oleh karena itu, Bank BTN disarankan untuk menyederhanakan bahasa dan penyajian informasi agar lebih mudah dipahami oleh seluruh lapisan nasabah.

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi saat ini memudahkan bank untuk menyampaikan informasi keuangan kepada publik melalui beragam media, seperti situs web resmi, laporan tahunan online, media sosial, dan materi pemasaran lainnya. Penyajian informasi keuangan yang efektif tidak hanya penting bagi transparansi bank, tetapi juga berpengaruh terhadap pemahaman nasabah dalam mengambil keputusan finansial. Dalam konteks ini, keterbacaan (*readability*) menjadi faktor penting karena berkaitan dengan kemudahan teks informasi untuk dibaca dan dipahami oleh pembaca non-akuntan seperti nasabah bank. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keterbacaan teks akuntansi yang terlalu teknis dan kompleks dapat menghambat pemahaman pembaca terhadap informasi keuangan yang disajikan. (Irawan & Azizah, 2025)

Studi akademik mengemukakan bahwa penggunaan bahasa yang jelas dan readable dalam penyusunan laporan keuangan meningkatkan kemampuan pembaca dalam memahami isi laporan. Misalnya, penelitian pada Catatan Atas Laporan Keuangan menunjukkan bahwa struktur kalimat yang kompleks dan istilah teknis dapat menurunkan keterbacaan, terutama bagi pembaca yang tidak memiliki latar belakang akuntansi, sehingga berdampak pada penafsiran informasi yang kurang tepat. (Irawan & Azizah, 2025)

Selain itu, keterbacaan juga terbukti memengaruhi literasi informasi keuangan dan tingkat pemahaman publik terhadap laporan. Penelitian di sektor publik menemukan bahwa peningkatan keterbacaan laporan keuangan berhubungan positif dengan peningkatan literasi informasi keuangan pengguna laporan. (Suci et al., 2025) Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah laporan dipahami, semakin tinggi kemungkinan nasabah mampu menginterpretasikan dan menggunakan informasi tersebut untuk pengambilan keputusan finansial.

Bank Tabungan Negara (BTN), sebagai salah satu bank yang menyajikan informasi keuangan kepada publik, perlu memperhatikan aspek keterbacaan dalam komunikasi informasinya. Jika informasi keuangan yang disampaikan melalui media publik kurang readable atau terlalu teknis, hal ini dapat berdampak pada ketidakefektifan pemahaman nasabah dalam menilai produk dan kondisi keuangan bank tersebut, serta berpotensi menurunkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat keterbacaan informasi keuangan pada media publik Bank BTN dan dampaknya terhadap pemahaman nasabah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat keterbacaan informasi keuangan dan tingkat pemahaman nasabah secara numerik, sedangkan metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan kondisi keterbacaan informasi keuangan yang disajikan pada media publik Bank BTN serta dampaknya terhadap pemahaman nasabah.

Subjek Dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah nasabah Bank BTN yang pernah mengakses atau membaca informasi keuangan melalui media publik Bank BTN. Objek penelitian adalah informasi keuangan yang disajikan pada media publik Bank BTN, seperti website resmi dan laporan publikasi, serta tingkat pemahaman nasabah terhadap informasi tersebut.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kampus Universits Negeri Gorontalo (UNG), dengan pengambilan data dilakukan pada nasabah yang berada di Fakultas Ekonomi Dan bisnis (FEB), Universitas Negeri Gorontalo (UNG), sesuai dengan kebutuhan penelitian dan kemudahan akses responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a) Kuesioner, yang disebarakan kepada nasabah Bank BTN untuk mengukur tingkat pemahaman mereka terhadap informasi keuangan yang disajikan pada media publik Bank BTN.
- b) Studi dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan dan menelaah dokumen informasi keuangan Bank BTN yang dipublikasikan melalui website resmi dan media publik lainnya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, yaitu dengan menghitung dan menginterpretasikan skor keterbacaan informasi keuangan serta tingkat pemahaman nasabah. Hasil analisis disajikan dalam bentuk persentase dan tabel untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat keterbacaan informasi keuangan dan dampaknya terhadap pemahaman nasabah.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tingkat Keterbacaan Informasi Keuangan pada Media Publik Bank BTN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kuantitatif terhadap informasi keuangan yang dipublikasikan oleh Bank BTN, diperoleh skor keterbacaan yang kemudian diinterpretasikan dalam bentuk

persentase dan diklasifikasikan ke dalam kategori keterbacaan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa sebagian besar informasi keuangan Bank BTN berada pada kategori keterbacaan cukup.

Secara persentase, temuan menunjukkan bahwa informasi keuangan yang disajikan masih mengandung kalimat yang relatif panjang serta penggunaan istilah teknis perbankan dan akuntansi yang cukup dominan. Kondisi ini menyebabkan tingkat keterbacaan belum sepenuhnya optimal bagi pembaca non-akuntansi, meskipun informasi telah disampaikan secara lengkap dan transparan.

Penyajian data dalam bentuk tabel menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil informasi yang berada pada kategori keterbacaan tinggi, sedangkan sisanya berada pada kategori sedang hingga rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa Bank BTN masih perlu melakukan penyederhanaan bahasa dalam penyajian informasi keuangan pada media publiknya.

Tingkat Pemahaman Nasabah terhadap Informasi Keuangan Bank BTN

Hasil pengolahan data kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Bank BTN menunjukkan bahwa tingkat pemahaman nasabah terhadap informasi keuangan berada pada kategori sedang. Berdasarkan hasil perhitungan skor dan persentase, sebagian besar responden menyatakan mampu memahami informasi keuangan yang bersifat umum, namun mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang bersifat teknis.

Secara kuantitatif, tabel hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase pemahaman tertinggi terdapat pada indikator pemahaman informasi umum, sedangkan persentase terendah terdapat pada indikator pemahaman istilah teknis dan rasio keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman nasabah masih bervariasi tergantung pada kompleksitas informasi yang disajikan.

Dampak Keterbacaan Informasi Keuangan terhadap Pemahaman Nasabah

Hasil analisis deskriptif kuantitatif menunjukkan adanya kecenderungan hubungan positif antara tingkat keterbacaan informasi keuangan dengan tingkat pemahaman nasabah. Informasi keuangan yang memperoleh skor keterbacaan lebih tinggi cenderung diikuti oleh persentase pemahaman nasabah yang lebih tinggi.

Sebaliknya, informasi keuangan dengan skor keterbacaan rendah menunjukkan persentase pemahaman nasabah yang lebih rendah. Hasil ini menegaskan bahwa keterbacaan berperan penting dalam meningkatkan efektivitas penyampaian informasi keuangan kepada nasabah Bank BTN.

Pembahasan

Keterbacaan Informasi Keuangan Bank BTN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keterbacaan informasi keuangan yang disajikan melalui media publik Bank BTN secara umum berada pada kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Bank BTN telah menyajikan informasi keuangan secara terbuka dan mudah diakses melalui website resmi serta laporan publikasi, dari sisi bahasa dan struktur penyampaian informasi masih terdapat hambatan bagi pembaca non-akuntansi.

Secara konseptual, keterbacaan (readability) mengacu pada tingkat kemudahan suatu teks untuk dibaca dan dipahami oleh pembaca sasaran. Faktor-faktor yang memengaruhi keterbacaan antara lain panjang kalimat, kompleksitas struktur kalimat, serta penggunaan istilah teknis. Informasi keuangan yang disusun dengan bahasa yang terlalu teknis dan kalimat yang kompleks cenderung memiliki tingkat keterbacaan yang lebih rendah, terutama bagi pembaca yang tidak memiliki latar belakang akuntansi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Irawan & Azizah, 2025) yang menemukan bahwa penggunaan bahasa teknis dan struktur kalimat kompleks dalam Catatan Atas Laporan Keuangan dapat menurunkan tingkat keterbacaan dan menyulitkan pemahaman pembaca non-akuntansi. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keterbacaan merupakan faktor penting dalam efektivitas penyampaian informasi keuangan kepada pengguna laporan.

Dalam konteks Bank BTN, keterbacaan menjadi krusial karena media publik bank ditujukan tidak hanya kepada investor dan analis keuangan, tetapi juga kepada nasabah umum. Oleh karena itu, tingkat keterbacaan yang masih berada pada kategori cukup menunjukkan perlunya penyederhanaan bahasa dan penyesuaian gaya penyampaian agar informasi keuangan lebih mudah dipahami oleh seluruh lapisan nasabah.

Pemahaman Nasabah terhadap Informasi Keuangan Bank BTN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman nasabah terhadap informasi keuangan Bank BTN berada pada kategori sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah secara umum mampu memahami informasi keuangan yang bersifat umum, namun masih mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang lebih teknis, seperti rasio keuangan dan istilah akuntansi.

Pemahaman nasabah merupakan kemampuan individu dalam menerima, menafsirkan, dan menggunakan informasi keuangan sebagai dasar pengambilan keputusan. Tingkat pemahaman ini dipengaruhi oleh literasi keuangan, latar belakang pendidikan, serta keterbacaan informasi yang disajikan oleh bank.

Hasil penelitian ini mendukung temuan (Telles & Salotti, 2024) yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat keterbacaan informasi keuangan, semakin baik pula tingkat pemahaman pengguna terhadap informasi tersebut. Penelitian tersebut menegaskan bahwa penyajian informasi keuangan yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan kemampuan pengguna dalam menginterpretasikan informasi keuangan.

Selain itu, penelitian (Suci et al., 2025) juga menunjukkan bahwa keterbacaan laporan keuangan memiliki hubungan positif dengan tingkat literasi dan pemahaman informasi keuangan pengguna. Dengan demikian, tingkat pemahaman nasabah Bank BTN yang berada pada kategori sedang dapat dikaitkan dengan tingkat keterbacaan informasi keuangan yang belum sepenuhnya optimal.

Hubungan Keterbacaan Informasi Keuangan dengan Pemahaman Nasabah Bank BTN

Hasil analisis deskriptif kuantitatif menunjukkan adanya kecenderungan hubungan positif antara tingkat keterbacaan informasi keuangan dengan tingkat pemahaman nasabah Bank BTN. Informasi keuangan dengan skor keterbacaan yang lebih tinggi cenderung diikuti oleh persentase pemahaman

nasabah yang lebih tinggi, sedangkan informasi dengan keterbacaan rendah menunjukkan tingkat pemahaman yang lebih rendah.

Meskipun penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan tidak menguji hubungan kausal secara statistik inferensial, pola hubungan yang ditemukan menunjukkan bahwa keterbacaan berperan penting dalam efektivitas komunikasi informasi keuangan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Suci et al., 2025) yang menyatakan bahwa peningkatan keterbacaan laporan keuangan berkontribusi terhadap peningkatan pemahaman dan literasi informasi keuangan pengguna.

Selain itu, (Irawan & Azizah, 2025) juga menegaskan bahwa rendahnya keterbacaan informasi keuangan dapat menyebabkan kesalahan interpretasi informasi oleh pembaca non-akuntansi. Dalam konteks perbankan, kondisi ini berpotensi memengaruhi kualitas pengambilan keputusan finansial nasabah serta tingkat kepercayaan terhadap bank.

Oleh karena itu, peningkatan keterbacaan informasi keuangan pada media publik Bank BTN menjadi langkah strategis dalam meningkatkan pemahaman nasabah, mendukung literasi keuangan, serta memperkuat hubungan antara bank dan nasabah.

PENUTUP / KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat keterbacaan informasi keuangan yang disajikan melalui media publik Bank BTN berada pada kategori cukup. Informasi keuangan telah disampaikan secara terbuka dan transparan, namun masih didominasi oleh penggunaan istilah teknis serta struktur kalimat yang relatif kompleks, sehingga belum sepenuhnya mudah dipahami oleh nasabah yang tidak memiliki latar belakang akuntansi. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keterbacaan dalam penyajian informasi keuangan Bank BTN masih perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan karakteristik pembaca non-akuntansi.

Selain itu, tingkat pemahaman nasabah terhadap informasi keuangan Bank BTN berada pada kategori sedang. Nasabah pada umumnya mampu memahami informasi keuangan yang bersifat umum, tetapi masih mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang bersifat teknis, seperti rasio keuangan dan istilah akuntansi. Hal ini mengindikasikan bahwa ketersediaan informasi keuangan melalui media publik belum sepenuhnya menjamin tingkat pemahaman nasabah yang optimal, terutama apabila informasi tersebut disajikan dengan tingkat keterbacaan yang terbatas.

Hasil analisis deskriptif kuantitatif juga menunjukkan adanya kecenderungan hubungan positif antara tingkat keterbacaan informasi keuangan dengan tingkat pemahaman nasabah Bank BTN. Informasi keuangan yang memiliki tingkat keterbacaan lebih tinggi cenderung diikuti oleh tingkat pemahaman nasabah yang lebih baik, sedangkan informasi dengan keterbacaan yang rendah menunjukkan tingkat pemahaman yang lebih rendah. Temuan ini menegaskan bahwa keterbacaan merupakan faktor penting dalam efektivitas penyampaian informasi keuangan kepada nasabah, meskipun hubungan yang ditemukan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan tidak diuji secara kausal.

DAFTAR PUSTAKA

- 2023, K. et al. (2021). *No Title 濟無 No Title No Title No Title*. 32(3), 167–186.
- Irawan, S. A., & Azizah, N. (2025). *Keterbacaan Bahasa Indonesia Baku Dalam Catatan Atas Laporan Keuangan (Calk) Readability of Standard Indonesian in the Notes To the Financial Statements*. *September*, 7514–7518.
- Suci, Maison, W., & Sukraini, J. (2025). Meningkatkan Aksesibilitas Laporan Keuangan Untuk Optimalisasi Informasi Keuangan. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi (JASIKA)*, 5(1), 23–28. <https://doi.org/10.31294/jasika.v5i1.8434>
- Telles, S. V., & Salotti, B. M. (2024). Readability and Understandability of Notes to Financial Statements. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, 26(1), 1–17. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v26i01.4251>