

Analisis Kebijakan Perlindungan Nasabah Pada Bank Digital Syariah di Indonesia

Taufik Kukuh Efendi^{1*}, Muhammad Esza Maulana Firmanda², Fathor Rozy Alfarysy³,
Alfado Chievo Javantara⁴, Rachma Indrarini⁵

¹²³⁴⁵Universitas Negeri Surabaya, Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Oktober 19, 2024

Revised Oktober 25, 2024

Accepted Oktober 27, 2024

Available online 02 November, 2024

Kata Kunci:

Perlindungan Nasabah, Bank Digital Syariah, Keamanan Data, Transparansi, Penyelesaian Sengketa, Ekonomi Islam

Keywords:

Customer Protection, Islamic Digital Banks, Data Security, Transparency, Dispute Resolution, Islamic Economics



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study analyzes customer protection policies in Islamic digital banks in Indonesia within the framework of Islamic economics. The research focuses on evaluating the effectiveness of policies implemented to protect customers, particularly in the areas of personal data security, information transparency, and dispute resolution mechanisms. Using a literature review method, the study finds that most Islamic digital banks in Indonesia have implemented protective measures, including data encryption technology, provision of product information, and customer complaint systems. However, challenges remain, such as limited customer understanding of Islamic terminology and the need for improved efficiency in complaint resolution. This study recommends enhancements in data security education, simplification of language, and utilization of technology in customer service. The findings are expected to assist Islamic digital banks in improving the quality of customer protection and strengthening trust in Islamic digital banking services that align with Sharia principles.

ABSTRACT

Penelitian ini menganalisis kebijakan perlindungan nasabah pada bank digital syariah di Indonesia dalam konteks ekonomi Islam. Fokus penelitian ini adalah untuk mengkaji efektivitas kebijakan yang diterapkan dalam melindungi nasabah, khususnya dalam aspek keamanan data pribadi,

transparansi informasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan menggunakan metode literature review, penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar bank digital syariah di Indonesia telah menerapkan langkah-langkah perlindungan yang mencakup teknologi enkripsi, penyediaan informasi produk, dan sistem pengaduan. Namun, masih terdapat tantangan, seperti rendahnya pemahaman nasabah terhadap terminologi syariah dan perlunya peningkatan efisiensi dalam penyelesaian keluhan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan dalam sosialisasi keamanan data, penyederhanaan bahasa, serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu bank digital syariah untuk meningkatkan kualitas perlindungan nasabah dan memperkuat kepercayaan terhadap layanan perbankan syariah digital yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi dalam industri perbankan telah menciptakan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan finansial. Tidak hanya bank konvensional, bank syariah juga mulai mengadopsi teknologi digital untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan fleksibel (Nurzianti, 2021). Kemunculan bank digital syariah di Indonesia menjadi salah satu inovasi terbaru yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat modern tanpa meninggalkan prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar dalam operasional perbankan syariah (Aziz, 2020). Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti keadilan (العدالة), amanah (الأمانة), dan transparansi (الشفافية). Dalam Islam, menjaga kepercayaan dan melindungi hak-hak nasabah merupakan tanggung jawab besar yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan syariah (Arofah, 2024). Dengan demikian, layanan yang diberikan oleh bank syariah tidak hanya harus memenuhi kebutuhan ekonomi nasabah tetapi juga wajib mematuhi ketentuan syariah. Peran ini menuntut bank syariah untuk menerapkan kebijakan perlindungan nasabah yang tidak hanya fokus pada aspek legal tetapi juga sejalan dengan nilai-nilai Islam, di mana perlindungan nasabah adalah bagian dari tanggung jawab moral bank terhadap masyarakat.

Perkembangan ini tentu mengundang sejumlah tantangan baru, terutama dalam memastikan bahwa setiap layanan digital yang disediakan oleh bank syariah tetap sesuai dengan syariah serta mampu

*Corresponding author

Email: taufik.21013@mhs.unesa.ac.id¹, muhammadesza.21024@mhs.unesa.ac.id², fathor.21019@mhs.unesa.ac.id⁴, alfadochievo.21075@mhs.unesa.ac.id⁴, rachmaindrarini@unesa.ac.id⁵

melindungi nasabah dari berbagai risiko yang terkait dengan transaksi digital. Di era digital, perlindungan nasabah menjadi aspek yang sangat penting karena melibatkan aspek keamanan data, privasi, dan keadilan informasi (Prayuti, 2024). Dalam dunia digital, data pribadi nasabah lebih rentan terhadap risiko kebocoran atau penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Risiko ini menuntut bank digital syariah untuk memiliki kebijakan dan sistem perlindungan yang efektif agar nasabah merasa aman saat menggunakan layanan digital (Syarifah et al., 2024). Dalam konteks perbankan syariah, kepercayaan nasabah sangat erat kaitannya dengan prinsip amanah (الأمانة). Kepercayaan adalah faktor penting yang memungkinkan bank syariah untuk berkembang di tengah persaingan industri perbankan yang ketat. Namun, apabila perlindungan nasabah tidak diperhatikan dengan serius, hal ini dapat merusak kepercayaan nasabah terhadap bank syariah dan bahkan menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan keuangan berbasis syariah (Lubis et al., 2022). Oleh sebab itu, implementasi kebijakan perlindungan nasabah yang tepat sangat penting untuk memastikan bahwa bank digital syariah di Indonesia mampu menjaga kepercayaan nasabah sekaligus mematuhi prinsip-prinsip syariah.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana kebijakan perlindungan nasabah yang diterapkan oleh bank digital syariah di Indonesia sudah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Melalui metode literature review, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam praktik-praktik perlindungan nasabah yang telah diterapkan oleh bank digital syariah serta menilai apakah kebijakan yang ada sudah mampu melindungi nasabah dari berbagai risiko yang mungkin terjadi dalam transaksi digital. Literature review merupakan metode yang tepat karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber akademik dan praktis terkait kebijakan perlindungan nasabah di industri perbankan syariah. Kebijakan perlindungan nasabah pada bank syariah perlu mencakup beberapa aspek utama, antara lain perlindungan data pribadi nasabah, kejelasan informasi yang diberikan oleh bank, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil bagi nasabah. Perlindungan data nasabah menjadi prioritas utama dalam era digital karena data pribadi merupakan aset penting yang dapat disalahgunakan jika tidak dikelola dengan baik. Dalam Islam, konsep menjaga amanah (الأمانة) juga berlaku dalam hal perlindungan data pribadi nasabah, di mana bank harus memastikan bahwa informasi yang dimiliki oleh nasabah tidak disalahgunakan atau bocor kepada pihak-pihak yang tidak berhak. Selain itu, transparansi (الشفافية) juga menjadi prinsip penting dalam perlindungan nasabah di bank digital syariah. Bank harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabah mengenai produk, biaya, risiko, serta manfaat dari setiap layanan yang mereka sediakan. Dalam Islam, keadilan (العدالة) harus diterapkan dalam setiap transaksi, termasuk dalam penyediaan informasi yang memadai kepada nasabah. Nasabah yang diberikan informasi secara lengkap dan benar akan lebih mampu membuat keputusan yang sesuai dengan kebutuhannya dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian yang dianjurkan dalam syariah.

Mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa juga menjadi komponen penting dalam kebijakan perlindungan nasabah. Bank syariah harus menyediakan saluran yang efektif dan transparan bagi nasabah untuk menyampaikan keluhan atau sengketa. Hal ini penting untuk menjamin bahwa nasabah merasa terlindungi jika terjadi masalah dalam transaksi mereka. Dalam perspektif syariah, penyelesaian sengketa yang adil dan transparan tidak hanya menjaga hubungan baik antara bank dan nasabah, tetapi juga memperlihatkan komitmen bank dalam mematuhi nilai-nilai Islam. Sistem pengaduan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah dan mengurangi ketidakpercayaan yang dapat muncul jika keluhan nasabah tidak ditangani dengan baik. Namun, penerapan kebijakan perlindungan nasabah di bank digital syariah di Indonesia masih menghadapi beberapa kendala. Salah satu tantangan utamanya adalah masih kurangnya kesadaran dan pemahaman nasabah mengenai hak-hak mereka sebagai pengguna layanan perbankan syariah. Oleh karena itu, bank syariah perlu melakukan sosialisasi yang lebih intensif mengenai kebijakan perlindungan nasabah agar nasabah lebih memahami hak dan tanggung jawab mereka dalam transaksi digital. Selain itu, tantangan dalam pengawasan dan implementasi kebijakan juga perlu menjadi perhatian bagi regulator agar perlindungan nasabah dapat berjalan secara optimal.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan kebijakan perlindungan nasabah di bank digital syariah. Dengan menganalisis berbagai kebijakan yang telah diterapkan dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk memperbaiki kebijakan perlindungan nasabah dalam perbankan syariah digital di Indonesia. Penelitian ini juga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana bank digital syariah dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada nasabah sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga tercipta sistem perbankan yang aman, transparan, dan adil bagi seluruh pihak yang terlibat.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode literature review atau tinjauan pustaka untuk menganalisis kebijakan perlindungan nasabah pada bank digital syariah di Indonesia. Literature review dipilih karena memungkinkan peneliti mengumpulkan, menganalisis, dan mengevaluasi literatur yang relevan secara mendalam dari berbagai sumber yang terkait dengan topik ini. Tahapan dalam metode ini dimulai dari pengumpulan literatur terkait kebijakan perlindungan nasabah pada bank digital syariah yang diambil dari berbagai sumber, seperti jurnal ilmiah, artikel konferensi, laporan tahunan, dan dokumen kebijakan regulator perbankan syariah. Sumber yang digunakan mencakup literatur yang memiliki relevansi dengan keamanan digital, prinsip-prinsip ekonomi Islam, serta regulasi yang mengatur perbankan syariah di Indonesia. Basis data seperti Google Scholar, JSTOR, dan perpustakaan online universitas menjadi sarana utama untuk memperoleh literatur yang terbaru dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Setelah literatur terkumpul, seleksi dilakukan berdasarkan relevansi dan kredibilitas sumber tersebut, memastikan hanya literatur berkualitas yang digunakan untuk penelitian ini. Fokus seleksi terletak pada literatur yang membahas kebijakan perlindungan nasabah, khususnya dalam aspek keamanan data, transparansi informasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Literatur yang terkait dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti amanah (الأمانة) dan keadilan (العدالة), juga diseleksi untuk mengevaluasi kesesuaian kebijakan dengan nilai-nilai syariah. Selanjutnya, dilakukan analisis mendalam terhadap konten yang dipilih, termasuk evaluasi kebijakan perlindungan nasabah yang diterapkan oleh bank digital syariah di Indonesia, serta penilaian terhadap implementasinya apakah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam dan regulasi yang berlaku.

Tahap berikutnya adalah mengkompilasi dan mensintesis hasil analisis dari literatur yang telah diseleksi, untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kebijakan perlindungan nasabah. Sintesis ini juga mencakup perbandingan dengan praktik terbaik (*best practices*) dalam perbankan syariah global, sehingga memungkinkan identifikasi potensi perbaikan dalam kebijakan yang ada di Indonesia. Hasil dari proses sintesis ini kemudian disusun dalam bentuk analisis yang terstruktur pada bagian hasil dan pembahasan, meliputi kebijakan perlindungan nasabah yang berlaku saat ini, faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kebijakan tersebut, serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas perlindungan nasabah di bank digital syariah. Untuk memastikan relevansi dan validitas temuan, peneliti membandingkan hasil dari berbagai literatur dengan regulasi yang diterapkan di Indonesia, seperti ketentuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI), serta prinsip-prinsip ekonomi Islam. Interpretasi dari hasil penelitian ini mempertimbangkan konteks ekonomi, sosial, dan budaya di Indonesia, sehingga rekomendasi yang diberikan diharapkan lebih aplikatif bagi industri perbankan syariah. Pendekatan literature review ini memberikan keuntungan dalam memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kebijakan perlindungan nasabah dan memungkinkan identifikasi area yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan perlindungan nasabah pada bank digital syariah di Indonesia, sehingga menjadi lebih aman, transparan, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian Hasil dan Pembahasan ini menyajikan temuan utama dari penelitian terkait kebijakan perlindungan nasabah pada bank digital syariah di Indonesia. Kebijakan perlindungan nasabah menjadi isu yang semakin penting dalam konteks layanan perbankan digital, terutama dengan meningkatnya risiko terkait keamanan data, privasi, dan transparansi informasi. Penelitian ini mengkaji efektivitas kebijakan yang telah diterapkan oleh bank digital syariah, khususnya dalam memastikan perlindungan nasabah yang sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti keadilan (العدالة) dan amanah (الأمانة). Temuan utama akan dipaparkan dalam beberapa aspek penting yang mencakup perlindungan data pribadi, transparansi informasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Selain itu, bagian ini juga akan mengevaluasi sejauh mana kebijakan yang diterapkan oleh bank digital syariah telah memenuhi prinsip-prinsip syariah dan kebutuhan nasabah dalam transaksi digital. Melalui hasil ini, penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kebijakan yang ada, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan perlindungan nasabah. Analisis ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis keamanan tetapi juga mempertimbangkan perspektif syariah untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan perlindungan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Hasil dan pembahasan ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi bank digital syariah di Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah.

Perlindungan Data Pribadi

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa bank digital syariah di Indonesia umumnya telah mengimplementasikan berbagai kebijakan dan teknologi untuk melindungi data pribadi nasabah.

Kebijakan ini mencakup penggunaan enkripsi data untuk mencegah akses tidak sah, penerapan verifikasi multi-faktor yang meningkatkan keamanan autentikasi nasabah, serta pemantauan aktivitas mencurigakan secara berkala (Rosalika, 2024). Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan keamanan data pribadi nasabah, terutama dalam menghadapi risiko kebocoran data atau penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang. Namun, meskipun teknologi keamanan tersebut telah diterapkan, penelitian ini menemukan bahwa masih terdapat tantangan dalam hal edukasi dan sosialisasi kepada nasabah mengenai pentingnya perlindungan data pribadi. Beberapa nasabah mungkin kurang menyadari cara menjaga kerahasiaan informasi mereka, misalnya dengan menjaga keamanan kata sandi dan berhati-hati dalam memberikan data pribadi di platform digital. Kurangnya pemahaman ini dapat menimbulkan risiko kebocoran data yang tidak hanya disebabkan oleh sistem keamanan, tetapi juga oleh ketidakpahaman nasabah terhadap langkah-langkah keamanan dasar.

Selain itu, perlindungan data pribadi dalam bank digital syariah perlu diselaraskan dengan prinsip amanah (الأمانة) dalam Islam, di mana menjaga kepercayaan nasabah merupakan bagian dari tanggung jawab moral lembaga keuangan syariah. Bank harus memastikan bahwa data nasabah tidak hanya terlindungi secara teknis tetapi juga dikelola dengan amanah, tanpa penyalahgunaan informasi oleh pihak internal maupun eksternal. Hal ini penting dalam menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank syariah dan layanan yang diberikan. Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan data pribadi, bank digital syariah di Indonesia disarankan untuk lebih proaktif dalam memberikan edukasi kepada nasabah tentang keamanan digital. Edukasi ini bisa dilakukan melalui berbagai media, seperti pemberitahuan di aplikasi, infografis, atau video edukasi yang menjelaskan langkah-langkah menjaga keamanan data pribadi. Dengan demikian, nasabah akan lebih memahami pentingnya keamanan digital dan lebih siap melindungi data mereka. Perlindungan data yang baik dan sesuai dengan nilai-nilai syariah akan membantu bank digital syariah dalam mempertahankan kepercayaan nasabah dan meminimalkan risiko yang dapat merugikan nasabah serta reputasi bank.

Transparansi Informasi

Transparansi informasi adalah salah satu aspek penting dalam perlindungan nasabah, terutama di sektor bank digital syariah, yang berlandaskan prinsip-prinsip keadilan (العدالة) dan keterbukaan sesuai nilai-nilai syariah (Arta et al., 2024). Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar bank digital syariah di Indonesia telah berupaya menyampaikan informasi produk dan layanan mereka secara jelas dan terperinci, baik melalui aplikasi maupun situs web resmi yang dimiliki oleh bank digital. Informasi yang disediakan mencakup berbagai detail mengenai biaya, risiko, manfaat, serta syarat-syarat dan ketentuan penggunaan tiap produk, yang dirancang untuk membantu nasabah memahami layanan yang digunakan dan disediakan bank digital dengan lebih baik. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan dalam pemahaman nasabah terhadap informasi yang diberikan. Banyak bank masih menggunakan terminologi syariah yang bisa sulit dipahami oleh sebagian nasabah awam, berpotensi menimbulkan kebingungan atau kesalahpahaman terkait ketentuan dan mekanisme produk yang ditawarkan. Contohnya, istilah seperti "mudharabah" atau "murabahah" sering kali dipakai tanpa penjelasan tambahan yang cukup, sehingga nasabah yang tidak terbiasa dengan istilah-istilah ini mungkin tidak sepenuhnya memahami implikasi finansial atau syarat-syarat yang berlaku.

Prinsip keadilan dalam Islam mengharuskan bank untuk menyediakan informasi yang tidak hanya benar dan lengkap tetapi juga disampaikan dengan cara yang dapat dipahami oleh semua nasabah, tanpa terkecuali. Dalam konteks ini, bank digital syariah disarankan untuk menyederhanakan bahasa yang digunakan atau menyediakan penjelasan tambahan untuk istilah-istilah teknis syariah yang sulit dipahami oleh orang awam. Salah satu cara yang efektif adalah menyediakan materi edukatif, seperti infografis atau video singkat, yang menjelaskan konsep-konsep syariah secara sederhana. Langkah ini dapat membantu nasabah lebih memahami produk dan layanan yang mereka pilih, sekaligus membangun kepercayaan terhadap bank. Transparansi informasi yang baik tidak hanya penting untuk kepuasan nasabah, tetapi juga untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil oleh nasabah didasarkan pada pemahaman yang benar. Dengan demikian, nasabah tidak akan merasa dirugikan di kemudian hari karena kurangnya pemahaman atau informasi yang tidak jelas. Bank digital syariah yang mampu meningkatkan transparansi informasi mereka akan dapat menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai syariah dan memberikan layanan yang lebih berkeadilan bagi nasabah, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah digital.

Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa merupakan komponen penting dalam kebijakan perlindungan nasabah di bank digital syariah (Yusuf et al., 2022). Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar bank digital syariah di Indonesia telah menyediakan mekanisme pengaduan yang memungkinkan nasabah untuk melaporkan permasalahan atau keluhan terkait layanan yang mereka terima. Mekanisme ini biasanya berupa saluran komunikasi digital, seperti pusat bantuan dalam aplikasi, chat customer service, atau

email khusus untuk pengaduan. Bank syariah memiliki tanggung jawab untuk menangani pengaduan ini dengan cepat dan adil sesuai dengan prinsip amanah (الأمانة), menjaga kepercayaan nasabah, serta menerapkan keadilan (العدالة) dalam setiap proses penyelesaian masalah. Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa di beberapa bank digital syariah. Dalam beberapa kasus, proses penyelesaian keluhan dapat memakan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan standar yang diharapkan nasabah. Selain itu, ada nasabah yang merasa bahwa jawaban atau solusi yang diberikan oleh bank belum sepenuhnya memadai atau adil. Ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berisiko menurunkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan bank syariah.

Untuk meningkatkan kecepatan dan efektivitas penyelesaian sengketa, bank digital syariah di Indonesia disarankan untuk mengadopsi teknologi otomatisasi dalam sistem customer service mereka, seperti chatbot berbasis kecerdasan buatan (AI) yang dapat menjawab pertanyaan umum nasabah secara instan. Teknologi ini tidak hanya akan mempercepat respons tetapi juga mengurangi beban kerja staf customer service, sehingga mereka dapat lebih fokus pada pengaduan yang membutuhkan penanganan lebih mendalam. Selain itu, bank syariah juga dapat mempertimbangkan untuk menyediakan proses eskalasi yang lebih jelas, di mana pengaduan yang rumit atau belum terselesaikan dapat diteruskan kepada tim khusus yang lebih berkompeten. Prinsip penyelesaian sengketa yang adil dan efisien sangat penting dalam menjaga hubungan yang baik antara bank dan nasabah. Dalam perspektif syariah, perlindungan hak-hak nasabah dan penyelesaian masalah secara transparan dan amanah adalah bagian dari tanggung jawab moral bank. Dengan meningkatkan mekanisme penyelesaian sengketa, bank digital syariah dapat membangun reputasi yang baik di mata nasabah dan memperkuat kepercayaan terhadap layanan yang mereka tawarkan. Penyelesaian sengketa yang cepat dan adil tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga mendukung tercapainya tujuan perbankan syariah yang berbasis keadilan dan etika dalam melayani masyarakat.

Kesesuaian dengan Prinsip-Prinsip Syariah

Kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah adalah aspek fundamental dalam operasional bank digital syariah, termasuk dalam kebijakan perlindungan nasabah (Ardista et al., 2024). Penelitian ini mengungkapkan bahwa kebijakan perlindungan nasabah yang diterapkan oleh bank digital syariah di Indonesia umumnya sudah berupaya untuk mencerminkan nilai-nilai dasar syariah, seperti amanah (الأمانة), keadilan (العدالة), dan keterbukaan (الشفافية). Kebijakan-kebijakan ini mencakup perlindungan data nasabah, penyampaian informasi yang transparan, serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil, yang bertujuan untuk melindungi hak-hak nasabah dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan etika syariah. Namun, meskipun ada upaya untuk memenuhi prinsip-prinsip syariah, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam penerapan yang sepenuhnya sesuai dengan nilai-nilai tersebut. Sebagai contoh, dalam aspek perlindungan data, meskipun banyak bank digital syariah sudah menerapkan teknologi enkripsi dan langkah-langkah keamanan lainnya, kesadaran nasabah mengenai cara melindungi data mereka sendiri masih kurang. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih proaktif dari bank dalam mendidik nasabah untuk menjaga keamanan data, sehingga amanah yang diberikan oleh nasabah kepada bank dapat terjaga dengan baik.

Dalam aspek transparansi, beberapa bank digital syariah telah berusaha memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang produk dan layanan mereka, namun tantangan muncul dalam penggunaan terminologi syariah yang kadang sulit dipahami oleh nasabah awam. Prinsip keadilan (العدالة) mengharuskan bank untuk menyampaikan informasi yang tidak hanya benar, tetapi juga mudah dipahami oleh setiap nasabah, tanpa terkecuali. Menyederhanakan bahasa atau menyediakan penjelasan tambahan bagi istilah syariah yang kompleks dapat membantu nasabah membuat keputusan yang lebih baik dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian yang dianjurkan dalam Islam. Dalam aspek penyelesaian sengketa, prinsip amanah dan keadilan harus tercermin dalam proses yang cepat, efisien, dan berpihak pada kepentingan nasabah. Temuan menunjukkan bahwa beberapa bank digital syariah perlu meningkatkan efektivitas sistem pengaduan mereka agar nasabah merasa diperlakukan dengan adil dan memperoleh solusi yang memadai. Peningkatan ini juga dapat mendukung tercapainya prinsip kepercayaan dalam Islam, di mana bank berperan sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Secara keseluruhan, bank digital syariah di Indonesia telah berupaya untuk menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kebijakan perlindungan nasabah, meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Dengan memperkuat kesesuaian kebijakan terhadap nilai-nilai syariah, seperti amanah, keadilan, dan keterbukaan, bank digital syariah tidak hanya akan meningkatkan kualitas perlindungan nasabah tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah. Kesadaran akan prinsip syariah yang konsisten dalam setiap layanan digital akan menjadikan

bank digital syariah lebih kompetitif, berintegritas, dan diakui sebagai lembaga yang benar-benar berkomitmen pada etika dan nilai-nilai Islam.

Penelitian ini menunjukkan bahwa bank digital syariah di Indonesia telah berupaya menerapkan kebijakan perlindungan nasabah melalui perlindungan data pribadi, transparansi informasi, dan penyelesaian sengketa yang mengacu pada prinsip-prinsip syariah seperti amanah (الأمانة) dan keadilan (العدالة). Meskipun demikian, beberapa tantangan masih dihadapi dalam hal edukasi keamanan data, pemahaman nasabah terhadap informasi syariah, dan kecepatan penyelesaian sengketa. Temuan ini menyoroti perlunya peningkatan dalam sosialisasi kebijakan, penyederhanaan bahasa, serta adopsi teknologi yang lebih responsif dalam menangani keluhan nasabah. Dengan melakukan perbaikan ini, bank digital syariah dapat memperkuat kepercayaan nasabah dan menciptakan layanan perbankan yang lebih aman, transparan, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa bank digital syariah di Indonesia telah berupaya untuk menerapkan kebijakan perlindungan nasabah yang berfokus pada keamanan data pribadi, transparansi informasi, dan penyelesaian sengketa. Kebijakan-kebijakan ini menunjukkan adanya komitmen dari bank digital syariah untuk menjaga kepercayaan nasabah dan menjalankan operasional yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti amanah (الأمانة), keadilan (العدالة), dan keterbukaan (الشفافية). Namun, meskipun kebijakan ini sudah diterapkan, masih terdapat beberapa tantangan dalam penerapan yang optimal. Dalam aspek perlindungan data pribadi, meskipun bank digital syariah telah mengadopsi teknologi keamanan seperti enkripsi dan verifikasi multi-faktor, masih diperlukan edukasi yang lebih baik bagi nasabah tentang pentingnya menjaga keamanan data pribadi. Pada aspek transparansi informasi, bank perlu menyederhanakan bahasa dan memberikan penjelasan tambahan untuk istilah-istilah syariah agar nasabah lebih memahami produk dan layanan yang mereka pilih. Sementara itu, dalam hal penyelesaian sengketa, sistem pengaduan yang ada dapat ditingkatkan dengan adopsi teknologi yang lebih responsif, sehingga penyelesaian keluhan nasabah dapat dilakukan secara lebih cepat dan adil.

Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya bank digital syariah untuk terus menyesuaikan kebijakan mereka dengan nilai-nilai syariah secara konsisten, sekaligus memastikan kebijakan tersebut adaptif terhadap kebutuhan layanan digital. Melalui peningkatan dalam edukasi nasabah, penyederhanaan informasi, dan pemanfaatan teknologi dalam penyelesaian sengketa, bank digital syariah dapat menciptakan perlindungan nasabah yang lebih optimal. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah digital dan memperkuat posisi bank syariah dalam menghadapi persaingan di era digital, menciptakan lingkungan perbankan yang aman, berkeadilan, dan sesuai dengan prinsip Islam.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi umum yang dapat diterapkan oleh bank digital syariah di Indonesia untuk memperkuat kebijakan perlindungan nasabah dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan perbankan syariah digital.

1. Peningkatan Edukasi Keamanan Digital bagi Nasabah. Bank digital syariah sebaiknya lebih proaktif dalam memberikan edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya perlindungan data pribadi. Edukasi ini bisa disampaikan melalui pemberitahuan di aplikasi, video tutorial, atau infografis yang mudah dipahami tentang langkah-langkah melindungi data pribadi. Dengan demikian, nasabah akan lebih siap menjaga keamanan data mereka sendiri, yang juga akan mendukung prinsip amanah (الأمانة).
2. Penyederhanaan Penyampaian Informasi. Untuk memastikan informasi dapat dipahami oleh semua kalangan, bank perlu menyederhanakan bahasa yang digunakan dalam aplikasi dan materi promosi mereka, terutama dalam penjelasan konsep syariah. Menyediakan panduan atau materi edukatif tambahan mengenai istilah syariah dapat membantu nasabah memahami produk dan layanan secara lebih baik. Hal ini juga mencerminkan prinsip keadilan (العدالة) dan transparansi (الشفافية) dalam penyampaian informasi.
3. Penyempurnaan Mekanisme Penyelesaian Sengketa. Bank digital syariah disarankan untuk mengembangkan sistem pengaduan yang lebih responsif dan efisien. Salah satu cara yang efektif adalah menggunakan teknologi otomatisasi, seperti chatbot berbasis AI untuk menjawab pertanyaan umum dan menangani keluhan dasar nasabah secara langsung. Ini akan meningkatkan kecepatan respons serta memungkinkan staf customer service fokus pada pengaduan yang lebih kompleks, sehingga nasabah merasa mendapatkan solusi yang adil dan cepat sesuai dengan prinsip syariah.

4. Penyesuaian Kebijakan dengan Prinsip Syariah secara Konsisten. Untuk menjaga komitmen pada nilai-nilai syariah, bank digital syariah perlu memastikan bahwa setiap kebijakan yang diterapkan, terutama dalam perlindungan nasabah, mencerminkan prinsip-prinsip Islam seperti amanah, keadilan, dan keterbukaan. Bank dapat bekerja sama dengan pakar ekonomi Islam untuk terus menilai dan memperbarui kebijakan mereka, sehingga selalu sejalan dengan standar syariah dan kebutuhan nasabah modern.
5. Peningkatan Pengawasan dan Kepatuhan terhadap Regulasi. Bank digital syariah perlu memperkuat pengawasan internal dan memastikan kebijakan perlindungan nasabah sejalan dengan regulasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI). Penerapan audit internal yang berfokus pada aspek keamanan dan keadilan dalam pelayanan nasabah dapat membantu meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi serta menjaga kualitas perlindungan nasabah.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, bank digital syariah di Indonesia dapat meningkatkan kualitas perlindungan nasabah dan memenuhi tanggung jawab mereka dalam menjaga kepercayaan nasabah. Kebijakan yang lebih baik akan mendukung pertumbuhan sektor perbankan syariah digital yang berbasis pada nilai-nilai Islam, menciptakan lingkungan perbankan yang lebih aman, adil, dan sesuai dengan prinsip syariah.

REFERENSI

- Ardista, R., Kusuma, A. P., & Munandar, A. N. I. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia Di Bank Syariah: Tantangan dan Peluang Dalam Era Digital. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 4(4), 634–639. <https://doi.org/10.47233/jeps.v4i4.1932>
- Arofah, A. (2024). Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Bprs Tulen Amanah. *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, 5(1), 1–22. <https://doi.org/10.30739/jesdar.v5i1.2782>
- Arta, A., Rohmah, Z. F. A., Huda, Q., & Nurrohman, D. (2024). The Role Of Regulation As A Legal Basis For The Growth Of Islamic Financial Institutions In Indonesia: Opportunities And Challenges. *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis*, 7(1), 1–13. <https://doi.org/10.31949/maro.v7i1.5792>
- Aziz, F. A. (2020). Menakar Kesyariahan Fintech Syariah di Indonesia. *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 14(1), 1–18. <https://doi.org/10.24090/mnh.v14i1.3567>
- Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>
- Nurzianti, R. (2021). Revolusi Lembaga Keuangan Syariah dalam Teknologi dan Kolaborasi Fintech. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1).
- Prayuti, Y. (2024). Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 903–913. <https://doi.org/10.22225/juinhum.5.1.8482.903-913>
- Rosalika, I. (2024). Analisis Perbandingan Sistem Keamanan Data Dan Informasi Bank Digital Di Indonesia. *Media Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2).
- Syarifah, A., Ananda, A., Azzahra, Z., & Rakhmawati, C. S. (2024). Implikasi Pasal 20 dan 21 Undang Undang No . 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi terhadap Bank dalam Pemrosesan Data Biometrik Nasabah. *Prosiding Nasional Hukum Aktual*, 27, 481–493.
- Yusuf, M., Sumarno, & Komarudin, P. (2022). Bank Digital Syariah Di Indonesia : Telaah Regulasi Dan Perlindungan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 13(2), 2579–6453.