

**PERLINDUNGAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN LAYANAN
MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH KOTA MEDAN**
*CUSTOMER PROTECTION IN USING MOBILE BANKING SERVICES AT
SYARIAH BANKS MEDAN CITY*

Merry Roseline Pasaribu dan Siti Roro Ayu Ningtias

Fakultas Hukum, Universitas Prima Indonesia

Korespondensi Penulis : merryroselinepasaribu@unprimdn.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Pasaribu, Merry Roseline dan Siti Roro Ayu Ningtias. *Perlindungan Nasabah dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Kota Medan*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.2 (2025).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi perlindungan nasabah pada layanan mobile banking di bank syariah, dengan fokus pada penerapan prinsip syariah, keamanan digital, dan kepatuhan terhadap regulasi nasional. Fenomena yang dikaji adalah meningkatnya penggunaan mobile banking yang diiringi risiko serangan siber dan pelanggaran data. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus pada salah satu bank syariah nasional. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan lima informan kunci yang terdiri dari pejabat bank, pakar keamanan informasi, dan nasabah; observasi terhadap proses pelayanan digital; serta analisis dokumen internal dan peraturan terkait. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antar tema. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan nasabah mencakup empat pilar utama: (1) penguatan keamanan melalui enkripsi dan autentikasi berlapis, (2) literasi digital nasabah, (3) mekanisme pengaduan responsif, dan (4) kepatuhan terhadap nilai syariah seperti amanah dan keadilan. Penerapan keempat pilar ini meningkatkan kepercayaan nasabah dan menekan risiko kejahatan siber. Temuan ini berkontribusi pada pengembangan konsep perlindungan konsumen berbasis syariah dan menawarkan rekomendasi kebijakan penguatan keamanan digital di industri perbankan.

Kata Kunci: Bank Syariah, Mobile Banking, Perlindungan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to analyze customer protection strategies in mobile banking services at Islamic banks, focusing on the application of sharia principles, digital security, and compliance with national regulations. The phenomenon studied is the increasing use of mobile banking, which poses a risk of cyberattacks and data breaches. The approach used was a qualitative case study method at one national Islamic bank. Data were collected through in-depth interviews with five key informants consisting bank officials, information security experts and customers;

observations of digital service processes; and analysis of internal documents and related regulations. Data analysis was conducted thematically to identify patterns and relationships between themes. The results show that customer protection encompasses four main pillars: (1) strengthening security through layered encryption and authentication, (2) digital customer literacy, (3) responsive complaint mechanisms, and (4) compliance with sharia values such as trustworthiness and justice. The implementation of these four pillars increases customer trust and reduces the risk of cybercrime. These findings contribute to the development of the concept of sharia-based consumer protection and offer policy recommendations for strengthening digital security in the banking industry.

Keywords: Customer Protection, Islamic Banking, Mobile Banking

A. PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian di bidang industri perbankan semakin mengalami kemajuan pesat dan persaingan yang semakin ketat, baik antarbank dalam negeri maupun dengan lembaga keuangan global. Transformasi ini tidak hanya terjadi dalam lingkup nasional, tetapi juga mengikuti dinamika perekonomian internasional yang semakin terintegrasi.¹ Salah satu faktor pendorong utamanya adalah kemajuan teknologi informasi, khususnya internet, yang kini menjadi sarana utama dalam mendukung berbagai aktivitas transaksi, komunikasi, serta distribusi informasi di Indonesia.²

Dalam sektor perbankan, pemanfaatan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan terhadap sistem operasional dan strategi pelayanan. Layanan perbankan yang sebelumnya terbatas pada transaksi konvensional kini bertransformasi menjadi layanan berbasis elektronik, seperti mobile banking, internet banking, dan digital wallet. Inovasi ini memberikan kemudahan akses bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi kapan saja dan di mana saja, sekaligus meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Selain itu, persaingan antarbank dalam mengembangkan teknologi finansial (*financial technology/fintech*) mendorong terciptanya berbagai produk dan layanan yang lebih inovatif, cepat, aman, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.³

¹ Hani Werdi Apriyanti, *Model Inovasi Produk Perbankan Syariah di Indonesia*, *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.9, No.1 (Juli 2018), p.83–104.

² UNESA, *Jaringan Internet di Era Digital: Pengertian, Sejarah, Manfaat, Dan Dampak Dalam Kehidupan Modern*, diakses dari Universitas Negeri Surabaya <https://si.ft.unesa.ac.id/post/jaringan-internet-di-era-digital-pengertian-sejarah-manfaat-dan-dampak-dalam-kehidupan-modern>, diakses pada 07 September 2025.

³ Devindya Citra Prameisti Putri dan Alya Lutfianti, *Peran Teknologi Finansial FinTech Dalam Mengubah Layanan Perbankan Tradisional*, *MHI*, Vol.2, No.4 (2024), p.194–201.

Kepuasan konsumen terhadap layanan perbankan tidak hanya ditentukan oleh sikap pelayanan, tetapi juga oleh tersedianya fasilitas yang mendukung kenyamanan dan kemudahan bertransaksi. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem yang efisien dan praktis untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Perkembangan teknologi juga berperan besar dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan perbankan. Fungsi bank kini tidak hanya sebagai tempat penyimpanan dana, tetapi juga sebagai pusat aktivitas pembayaran, baik personal maupun bisnis. Hal ini menegaskan bahwa teknologi tidak sekadar menjadi pendukung, melainkan faktor utama dalam kemajuan industri perbankan.⁴

Bank yang mampu mengikuti perkembangan teknologi dan mengaplikasikannya dalam layanan kepada nasabah cenderung akan terus tumbuh dan berinovasi, khususnya dalam sistem pembayaran digital. Salah satu wujud inovasi tersebut adalah hadirnya electronic banking, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan kapan saja tanpa harus mengunjungi kantor bank secara langsung, sehingga menghindari keterbatasan waktu operasional dan antrian yang panjang.⁵

Penggunaan mobile banking telah memberikan kemudahan signifikan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk dan jasa secara daring. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat tantangan yang tidak dapat diabaikan, terutama terkait perlindungan nasabah dari risiko kejahatan siber seperti pencurian data, peretasan akun, dan penyalahgunaan informasi pribadi.⁶ Perlindungan nasabah mencakup berbagai aspek, antara lain penguatan keamanan sistem, transparansi layanan, pemenuhan hak-hak nasabah, serta penerapan prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, amanah, dan keterbukaan dalam setiap transaksi.

Dalam perspektif filosofis, perlindungan nasabah juga berkaitan erat dengan jaminan hak asasi manusia. Pasal 28G ayat (1) UUD 1945 menegaskan bahwasanya setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang berada di bawah kekuasaannya.

⁴ Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-EBanking*, Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta, 2015, p.4.

⁵ *Ibid.*, p.1.

⁶ Vera Vebiana, *Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah*, Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar 9, Politeknik Negeri Bandung, 2018, p.747.

Merry Roseline Pasaribu dan Siti Roro Ayu Ningtias
Perlindungan Nasabah dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Kota Medan

Perlindungan tersebut mencakup pula hak atas rasa aman dalam bertransaksi, termasuk melalui layanan perbankan digital.⁷ Sejalan dengan itu, Pasal 17 *Universal Declaration of Human Rights* (UDHR) menyatakan bahwa setiap orang berhak memiliki harta benda secara sendiri maupun bersama-sama dengan orang lain, dan tidak seorang pun boleh dirampas hak miliknya secara sewenang-wenang.⁸ Dengan demikian, penyediaan layanan mobile banking yang aman dan terlindungi tidak hanya menjadi kewajiban hukum positif, tetapi juga perwujudan dari penghormatan terhadap hak-hak fundamental warga negara dan masyarakat internasional.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, istilah “Perbankan Syariah” mencakup tidak hanya kegiatan komersial bank syariah dan unit usaha syariah, tetapi juga metode serta prosedur operasionalnya. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Seluruh praktiknya wajib mengikuti ketentuan hukum syariah yang merujuk pada fatwa dari otoritas berwenang. Meskipun memiliki landasan religius, sistem perbankan syariah memiliki kemiripan dengan perbankan konvensional, terutama dalam hal pengaturan yang ketat dan pengendalian pada kepercayaan nasabah.⁹

Bank Syariah Indonesia (BSI) berhasil meraih penghargaan pada ajang Digital Brand Awards 2022 berkat upaya dan peningkatan layanan digital yang dilakukannya. Penghargaan tersebut diberikan karena BSI dinobatkan sebagai penyedia layanan mobile banking terbaik dalam kategori bank umum syariah. Melalui layanan mobile banking BSI, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus mengunjungi kantor bank atau mesin ATM secara langsung.¹⁰

Direktur Teknologi Informasi BSI, Saladin D. Effendi, menjelaskan bahwa inovasi BSI berlandaskan pada adaptasi dan adopsi teknologi yang berjalan cepat.

⁷ Indonesia, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.

⁸ International Law Making, *Deklarasi Universal Hak-Hak Asasi Manusia*, Jurnal Hukum Internasional, Vol.4, No.1 (Oktober 2006), p.1–6.

⁹ Emriana Parapat, dkk., *Transformasi Digital dalam Sistem Informasi Perbankan Syari'ah: Masa Depan Keuangan yang Berkelanjutan*, Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer, Vol.2, No.1 (Februari 2024), p.49–60.

¹⁰ BSI, *Digital Banking Dinilai Optimal, BSI Raih Penghargaan Best Digital Bank*, diakses dari Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/digital-banking-dinilai-optimal-bsi-raih-penghargaan-best-digital-bank>, diakses pada 07 September 2025.

Melalui transformasi digital, BSI menghadirkan BYOND untuk memberi pengalaman perbankan yang intuitif dan relevan bagi generasi muda yang menginginkan transaksi cepat dan mudah. Inovasi ini didukung oleh Digital Lab dengan konsep agile, memungkinkan pengembangan dan penyempurnaan fitur secara cepat. BYOND menawarkan lima pembeda dari BSI Mobile: pembaruan teknologi, modernisasi tampilan (UI/UX), rebranding, metode kerja baru, dan penguatan ekosistem. Keamanan menjadi prioritas utama, dengan sistem berlapis seperti aktivasi menggunakan PIN dan data kartu debit, *Fraud Detection System* (FDS), *Hardware Security Module* (HSM), *firewall*, serta pengujian keamanan menyeluruh (*grey box, white box, black box*). Saladin menyebut sebagai “benteng dobel” yang memastikan nasabah dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman.¹¹

Reputasi memegang peranan penting dalam membangun hubungan bisnis antara bank syariah dan para nasabahnya, karena menjadi cerminan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh nasabah tersebut. Mengingat banyak masyarakat yang kini lebih memilih melakukan transaksi dan memperoleh informasi secara praktis melalui perangkat elektronik, bank syariah perlu mengembangkan teknologi digital yang mumpuni. Inovasi tersebut dapat mencakup layanan pembiayaan melalui aplikasi, pembukaan rekening tabungan secara individu tanpa harus mengantri lama, setor tunai langsung, berbagai jenis transaksi, dan layanan digital lainnya yang memudahkan nasabah.¹²

Di Kota Medan, penggunaan layanan perbankan digital, termasuk pada bank-bank syariah, menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Fenomena ini mendorong perlunya langkah strategis untuk memperkuat perlindungan nasabah melalui regulasi yang jelas dan tegas, peningkatan literasi digital, serta penerapan teknologi keamanan yang mutakhir seperti autentikasi berlapis dan enkripsi data. Selain itu, edukasi kepada nasabah mengenai tata cara penggunaan layanan digital yang aman menjadi kunci dalam mencegah potensi kerugian, baik secara materiil maupun nonmateriil.

¹¹ BSI, *SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif Yang Semakin Nyaman & Aman Diakses*, diakses dari Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>, pada 07 September 2024.

¹² Ajeng Fitriani, *Kepercayaan Nasabah terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Metro, 2019.

Dalam konteks hukum, perlindungan nasabah bank syariah di Indonesia diatur dalam berbagai regulasi, di antaranya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Layanan Digital Bank Umum, serta ketentuan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) yang mengatur kesesuaian produk perbankan dengan prinsip syariah. Meskipun demikian, perkembangan teknologi yang begitu cepat menuntut adanya evaluasi dan penguatan kebijakan agar perlindungan nasabah tetap optimal.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini berfokus pada analisis perlindungan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking pada bank syariah, baik dari aspek regulasi, implementasi, maupun tantangan yang dihadapi. Mengingat pentingnya perlindungan terhadap nasabah dalam era digital yang sarat akan risiko kejahatan siber, maka diperlukan perumusan masalah yang dapat menjadi acuan dalam pembahasan. Terdapat dua perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana bentuk perlindungan nasabah dalam penggunaan mobile banking di Bank Syariah?
2. Bagaimana upaya mengatasi ancaman keamanan mobile banking terkait *cybercrime* di Bank Syariah?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara, observasi, dan studi dokumen untuk mendeskripsikan mekanisme perlindungan nasabah serta faktor keberhasilan layanan mobile banking di Bank Syariah.¹³ Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan nasabah dalam layanan mobile banking pada Bank Syariah dan mengkaji tantangan keamanan mobile banking terhadap ancaman *cybercrime*. Serta diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

¹³ Elvira Fitriyani Pakpahan, Lionel Ricky Chandra dan Ananta Aria Dewa, *Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi dalam Industri Financial Technology*, Veritas et Justitia, Vol.6, No.2 (Desember 2020), p.298–323.

B. PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah

a. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu Bank Syariah di Kota Medan yang telah mengimplementasikan layanan mobile banking secara lengkap, memiliki jumlah nasabah yang signifikan, serta menerapkan sistem keamanan digital yang memadai. Pemilihan lokasi ini juga mempertimbangkan ketersediaan data serta keterbukaan informan, sehingga memungkinkan peneliti mendapatkan gambaran yang komprehensif. Sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip syariah, bank memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk menjaga keadilan (*al-'adl*), transparansi (*al-shafafiyah*), dan amanah dalam setiap transaksi keuangan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar penting dalam menilai sejauh mana perlindungan nasabah khususnya pengguna layanan mobile banking telah diterapkan sesuai ketentuan perbankan syariah dan regulasi nasional.¹⁴

Layanan mobile banking pada Bank Syariah ini dirancang untuk memfasilitasi berbagai jenis transaksi seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pengajuan layanan perbankan lainnya. Semua ini dapat dilakukan secara fleksibel melalui perangkat ponsel, tanpa harus mengunjungi kantor cabang.¹⁵ Antarmuka aplikasi yang ramah pengguna (*user-friendly interface*) memudahkan interaksi nasabah dengan sistem, sementara keamanan transaksi dijamin melalui penerapan lapisan proteksi berjenjang, termasuk penggunaan *Personal Identification Number* (PIN), *One-Time Password* (OTP), dan sistem deteksi dini terhadap aktivitas mencurigakan (*fraud detection system*).¹⁶

¹⁴ Haura Muthmainnah dan Tajul Arifin, *Perbankan Syariah Menurut H.R. Tirmidzi No. 1232 dan Pasal 4 Ayat (1) UU No. 21 Tahun 2008*, Pendidikan dan Sosial Humaniora, Vol.2, No.3 (Mei 2025).

¹⁵ Rosi Fahrur, *Analisis Strategi Pemasaran Digital Bank Syariah dalam Menjangkau Generasi Muda (Studi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang)*, Tesis, Magister Ekonomi Syariah UIN Malang, Malang, 2016, p.95.

¹⁶ Rosi Fahrur, *Analisis Strategi Pemasaran Digital Bank Syariah dalam Menjangkau Generasi Muda (Studi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang)*, p.87.

b. Perlindungan Data Pribadi Nasabah

Perlindungan data pribadi merupakan hak fundamental yang dijamin oleh hukum dan menjadi bagian integral dari prinsip amanah dalam perbankan syariah. Dalam perspektif syariah, menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi nasabah termasuk dalam kewajiban moral untuk melindungi harta (*hifz al-mal*) dan martabat (*hifz al-'ird*).¹⁷ Secara normatif, ketentuan ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), yang mengatur kewajiban penyelenggara sistem, termasuk bank syariah, untuk menjamin keamanan data nasabah. UU PDP memberikan hak kepada subjek data untuk mengakses, memperbaiki, dan menghapus datanya, serta mengatur sanksi administratif maupun pidana atas pelanggaran.¹⁸

Selain itu, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengatur kewajiban bank untuk menjaga kerahasiaan data nasabah, termasuk data yang tersimpan secara digital.¹⁹ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya memberikan perlindungan tambahan terhadap data dan transaksi elektronik, khususnya dari ancaman kejahatan siber (*cybercrime*). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 juga menegaskan tanggung jawab bank dalam melindungi data konsumen, mencakup mekanisme pengaduan, pelaporan pelanggaran, dan penerapan sanksi administratif.²⁰

Berdasarkan wawancara dengan Manajer Area Medan Raya, Bank Syariah Kota Medan, Bapak Jefri Sofyan, perlindungan teknis dilakukan melalui penggunaan *two-factor authentication* (2FA) pada setiap transaksi finansial, serta enkripsi data nasabah dengan standar internasional. Menurut beliau:

¹⁷ Muhammad Ramadhani, dkk., *Komparasi Hukum Indonesia dan Hukum Islam terhadap Perlindungan Data Pribadi dalam*, Jurnal Media Akademik (Jma), Vol.3, No.4 (April 2025), p.14.

¹⁸ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang PDP*, UU No. 27 Tahun 2022, LN Tahun 2022 No. 203, TLN No. 6843.

¹⁹ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*, UU No. 10 Tahun 1998, LN Tahun 1998 No. 182, TLN No. 3790.

²⁰ Maria Angelita Silalahi Laurenzia Luna, *Menavigasi Penegakan Hukum Kejahatan Siber Dalam Dunia Digital*, diakses dari Hukum Online <https://www.hukumonline.com/berita/a/menavigasi-penegakan-hukum-kejahatan-siber-dalam-dunia-digital-lt686809b5378a2/>, diakses pada 07 September 2025.

“Setiap transaksi di aplikasi mobile banking wajib diverifikasi dengan OTP yang dikirim melalui SMS atau aplikasi autentikasi. Selain itu, data nasabah disimpan menggunakan sistem enkripsi 256-bit, sehingga sulit ditembus oleh pihak ketiga.” Pernyataan ini memperlihatkan bahwa bank berusaha mengimplementasikan prinsip keamanan data sesuai dengan standar ISO/IEC 27001 tentang keamanan informasi.

Selain itu, hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa pihak bank secara aktif memberikan edukasi mengenai keamanan digital kepada nasabah. Dalam sesi *customer service*, petugas bank selalu menyampaikan imbauan agar nasabah tidak membagikan kode OTP maupun PIN kepada siapapun. Langkah ini menunjukkan adanya upaya preventif untuk mengurangi risiko *phishing* atau penipuan berbasis rekayasa sosial.

Secara operasional, bank syariah di Kota Medan yang menjadi objek penelitian telah mengimplementasikan beragam teknologi keamanan, seperti enkripsi data, autentikasi dua faktor (*two-factor authentication*), *One-Time Password* (OTP), serta sistem pemantauan transaksi secara *real-time* untuk mendeteksi aktivitas yang mencurigakan. Namun, perlindungan data pribadi tidak hanya bertumpu pada teknologi, tetapi juga memerlukan tata kelola yang baik (*good governance*), sumber daya manusia yang kompeten, serta kepatuhan terhadap standar keamanan informasi seperti standar internasional untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi (ISO/IEC 27001).²¹ Kepatuhan terhadap regulasi seperti UU PDP dan POJK No. 6/POJK.07/2022 menjadi penting untuk mencegah risiko hukum dan reputasi akibat kebocoran data.

Jika ditinjau dari aspek hukum, mekanisme tersebut sejalan dengan Pasal 4 huruf a dan c Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan rasa aman serta hak atas informasi yang benar. Lebih lanjut, perlindungan digital ini juga selaras dengan Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang mengatur kewajiban penyedia layanan keuangan dalam menjaga keamanan transaksi elektronik.

²¹ Bank Syariah Indonesia, *Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia*, 2022, diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/flipbook/reports/2021/213>, diakses pada 07 September 2025.

c. Penanganan Pengaduan dan Sengketa Nasabah

Potensi sengketa dalam layanan mobile banking menuntut bank syariah untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang cepat, adil, dan sesuai dengan ketentuan hukum positif maupun prinsip syariah. Sengketa dapat timbul akibat berbagai faktor, seperti kesalahan teknis, kegagalan sistem, transaksi tidak sah, atau penyalahgunaan data pribadi. Mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif menjadi bagian dari perlindungan konsumen di sektor perbankan digital.²²

Secara regulasi, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 mewajibkan penyedia jasa keuangan, termasuk bank syariah, untuk menyediakan layanan pengaduan yang responsif, dengan kejelasan alur, batas waktu penanganan, dan dokumentasi setiap tahapan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menekankan penyelesaian yang adil dan proporsional, sedangkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan dasar hukum terkait tanggung jawab atas kerugian akibat transaksi elektronik.

Dalam sesi wawancara, Menurut Bapak Reza, pengalaman pribadinya dalam menggunakan layanan pengaduan cukup memuaskan meskipun masih ada kendala teknis. Beliau menuturkan:

“Saya pernah mengalami kendala transaksi gagal tapi saldo sudah terpotong. Setelah saya lapor lewat aplikasi mobile banking (BSI Mobile), dalam waktu kurang dari 24 jam ada email konfirmasi dari pihak bank bahwa laporan saya sudah diterima. Namun, proses pengembalian dana baru selesai sekitar 6 hari kerja. Menurut saya itu masih bisa ditoleransi, tapi kalau sistemnya bisa lebih cepat tentu lebih baik.”

Dalam praktiknya, bank syariah di Kota Medan telah menyediakan layanan pengaduan berbasis digital maupun tatap muka. Layanan ini menjanjikan respons awal maksimal 2×24 jam sejak pengaduan diterima, dan target penyelesaian sengketa dalam 5–10 hari kerja tidak terhitung waktu libur nasional dan hari sabtu ataupun minggu, sesuai kompleksitas kasus. Efektivitas penanganan sengketa sangat dipengaruhi oleh transparansi proses, akuntabilitas keputusan, serta tingkat literasi digital nasabah.

²² Andrew Wijaya, Christopher Hartono, dan Bambang Arwanto, *Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital Syariah di Indonesia yang Berkepastian Hukum*, Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik, Vol.5, No.3 (2025), p.2234–45, p.8.

d. Edukasi dan Literasi Digital bagi Nasabah

Dalam era digital, literasi digital menjadi kunci keberhasilan penggunaan mobile banking, terutama di bank syariah. Literasi ini mencakup pemahaman teknologi, keamanan data, dan prinsip layanan keuangan syariah.²³ Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi edukasi berbasis Android terbukti meningkatkan literasi digital, dengan rata-rata peningkatan pengetahuan responden sebesar 20%. Hal ini membuktikan bahwa pendekatan teknologi dapat menjadi sarana efektif untuk meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk dan layanan perbankan syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan melaksanakan berbagai program edukasi melalui seminar, pelatihan, dan pemanfaatan media digital untuk meningkatkan literasi perbankan syariah masyarakat. Program ini berdampak positif, terlihat dari peningkatan jumlah nasabah dan frekuensi penggunaan layanan mobile banking. Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah, tingkat religiusitas, inklusi keuangan, dan kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung generasi muda, termasuk Gen Z, di lingkungan BSI.

Layanan mobile banking pada bank syariah tidak hanya dituntut untuk memenuhi aspek teknis dan legal, tetapi juga harus berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah yang menjadi ciri khas dan pembeda dengan perbankan konvensional. Prinsip ini memastikan kehalalan proses, amanah, dan keadilan dalam setiap transaksi, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah.²⁴

Beberapa prinsip utama fikih muamalah yang harus diterapkan dalam layanan mobile banking antara lain:²⁵

²³ A. Hidayah dan H. R. Putra, *Literasi Keuangan Syariah di Era Digital dan Tantangan Teknologi dalam Transformasi Perbankan*, Jurnal Perbankan Syariah, Vol.5, No.1 (2025), p.43–48.

²⁴ Anashya Azalia, dkk., *Transformasi Hukum Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Ekonomi Digital*, Vol.3, No.4 (April 2025), p.13–20.

²⁵ Uswatinnisa, *Implementasi Prinsip Amanah dalam Pengelolaan Dana Pihak Ketiga Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pekanbaru)*, Skripsi, Fakultas Syari'ah Dan Ilmu Hukum UIN Syarif Kasim, Kasim, 2011, p.4.

1) Amanah (*Trust*)

Bank wajib menjaga kepercayaan nasabah dengan mengelola dana dan informasi secara profesional, aman, dan sesuai ketentuan hukum syariah. Amanah mencakup tanggung jawab moral dan hukum untuk melindungi data pribadi, menjamin keamanan transaksi, serta menghindari segala bentuk penyalahgunaan.

2) Transparansi

Seluruh biaya, risiko, dan ketentuan layanan harus disampaikan secara jelas kepada nasabah. Transparansi juga mencakup pemberian informasi secara tepat waktu terkait status transaksi, saldo, maupun perubahan kebijakan.

3) Keadilan (*al-'Adalah*)

Bank wajib memperlakukan semua nasabah secara adil tanpa diskriminasi, memberikan akses layanan yang setara, serta menangani sengketa dengan obyektivitas.

4) Kemaslahatan (*al-Maslahah*)

Layanan yang diberikan harus mengutamakan manfaat sebesar-besarnya bagi nasabah, termasuk kemudahan akses, keamanan, dan peningkatan literasi keuangan syariah.

5) Larangan Gharar dan Riba

Layanan tidak boleh mengandung ketidakjelasan (*gharar*) maupun praktik bunga (*riba*). Segala bentuk transaksi harus jelas akadnya, termasuk ketentuan biaya, waktu, dan konsekuensinya.

Implementasi prinsip-prinsip tersebut dalam mobile banking dapat terlihat melalui fitur-fitur yang mendukung kenyamanan dan perlindungan nasabah, seperti notifikasi *real-time*, layanan dukungan pelanggan 24/7, fasilitas pengaduan daring (*online complaint system*), serta sistem keamanan berlapis yang meminimalkan risiko penyalahgunaan.

Perlindungan nasabah *mobile banking* merupakan faktor kunci membangun kepercayaan dan menjamin keamanan transaksi digital. Dalam konteks perbankan syariah, perlindungan ini tak hanya berkaitan dengan aspek teknologi, tetapi juga mencakup tanggung jawab moral dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah.

Peninjauan perlindungan nasabah dilakukan dari dua perspektif, yaitu internal lembaga dan regulasi formal yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta ketentuan hukum nasional.²⁶

Aspek Perlindungan	Pendekatan Internal Bank Syariah	Ketentuan Regulasi Formal
1. Keamanan Teknologi	<ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan <i>firewall</i>, enkripsi, autentikasi dua faktor, dan deteksi aktivitas mencurigakan secara <i>real-time</i>. - Pemeliharaan berkala sistem keamanan. 	<p>POJK No. 6/POJK.07/2022 Pasal 6 & 11: Kewajiban menyediakan sistem keamanan memadai. UU ITE: Penyelenggara sistem elektronik wajib melindungi dari akses ilegal dan serangan siber.</p>
2. Kerahasiaan dan Pengelolaan Data Pribadi	<ul style="list-style-type: none"> - Pembatasan akses data hanya kepada pihak berwenang. - Penyimpanan data sesuai standar keamanan (ISO/IEC 27001). 	<p>UU No. 27/2022 (PDP): Perlindungan data dari akses tidak sah, hak perbaikan/penghapusan data, standar keamanan informasi. UU No. 10/1998: Kewajiban menjaga kerahasiaan data nasabah.</p>
3. Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa	<ul style="list-style-type: none"> - Layanan pengaduan digital & <i>helpdesk</i> 24/7.- SLA: Respons awal $\leq 2 \times 24$ jam, penyelesaian ≤ 10 hari kerja. 	<p>POJK No. 6/POJK.07/2022 Pasal 14–16: Mekanisme pengaduan harus transparan, mudah diakses, dan adil. UU P2SK (2023): Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui LAPS SJK secara non litigasi.</p>
4. Edukasi dan Literasi Digital	<ul style="list-style-type: none"> - Seminar, pelatihan, dan kampanye edukasi keamanan digital. - Sosialisasi prinsip syariah pada layanan digital. 	<p>POJK No. 6/POJK.07/2022 Pasal 2 & 22: Kewajiban memberikan edukasi dan informasi yang jujur, akurat, dan tidak menyesatkan.</p>
5. Kepatuhan Prinsip Syariah	<ul style="list-style-type: none"> - Menjaga amanah, keadilan, dan kemaslahatan nasabah. - Menghindari riba, gharar, dan praktik merugikan. 	<p>Fatwa DSN-MUI: Transaksi keuangan digital harus sesuai prinsip syariah. UU No. 21/2008 tentang Perbankan Syariah: Layanan harus mengikuti ketentuan syariah.</p>

Tabel 3.1 Perbandingan Perlindungan Nasabah Mobile Banking Menurut Kebijakan Internal Bank Syariah dan Regulasi Hukum di Indonesia
Sumber: Bahan Hukum Primer

²⁶ Taufik Kukuh Efendi, dkk., *Analisis Kebijakan Perlindungan Nasabah pada Bank Digital Syariah di Indonesia*, Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Vol.2, No.4 (November 2024), p.1–7.

e. Analisis Perlindungan Nasabah Mobile Banking di Bank Syariah

Berdasarkan tabel Peraturan Hukum di atas, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mengimplementasikan berbagai kebijakan dan fitur perlindungan nasabah mobile banking yang selaras dengan regulasi nasional dan prinsip syariah. Berikut poin-poin analisisnya:

1) Keamanan Teknologi

BSI menerapkan fitur keamanan seperti autentikasi dua faktor (PIN dan OTP), enkripsi data, dan sistem pemantauan transaksi secara *real-time*. Hal ini sesuai dengan ketentuan POJK No. 6/2022 dan UU ITE yang menuntut sistem keamanan digital yang memadai dan perlindungan dari akses ilegal. Implementasi ini penting untuk mencegah risiko pencurian data dan penipuan transaksi.

2) Kerahasiaan dan Pengelolaan Data Pribadi

BSI membatasi akses data hanya kepada pihak berwenang dan mengikuti standar keamanan informasi internasional (misalnya ISO/IEC 27001). Langkah ini sesuai dengan UU Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) dan UU Perbankan yang mewajibkan kerahasiaan data nasabah. Perlindungan ini menjadi fondasi penting untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan digital BSI.

3) Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

BSI menyediakan layanan pengaduan digital dengan respon awal maksimal 2×24 jam dan target penyelesaian sengketa dalam 5–10 hari kerja. Mekanisme ini memenuhi persyaratan POJK No. 6/2022 serta memberikan kemudahan akses bagi nasabah. Selain itu, nasabah juga dapat memanfaatkan alternatif penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK sebagaimana diatur dalam UU P2SK 2023, sehingga memperkuat perlindungan konsumen.

4) Edukasi dan Literasi Digital Nasabah

BSI aktif melakukan edukasi melalui seminar, pelatihan, dan kampanye digital untuk meningkatkan literasi nasabah mengenai keamanan transaksi dan prinsip perbankan syariah. Pendekatan ini sesuai dengan kewajiban POJK untuk memberikan edukasi yang jujur dan akurat.

Namun, tantangan tetap ada pada peningkatan literasi digital di kalangan nasabah yang kurang terbiasa dengan teknologi.

5) Kepatuhan pada Prinsip Syariah

BSI memastikan layanan mobile banking bebas dari unsur riba dan gharar sesuai Fatwa DSN-MUI dan UU Perbankan Syariah. Dengan menjunjung prinsip amanah, keadilan, dan kemaslahatan, BSI tidak hanya memenuhi aspek legal formal, tetapi juga memperkuat nilai spiritual dan kepercayaan nasabah yang menjadi ciri khas perbankan syariah.

2. Menghadapi Tantangan Keamanan Mobile Banking terhadap Cybercrime

Layanan mobile banking di bank syariah menghadapi risiko ancaman *cybercrime* seperti pencurian data dan peretasan akun yang memerlukan perlindungan komprehensif. Secara internal, bank syariah telah mengantisipasi apabila ada serangan *hacker* dengan cara menerapkan sistem keamanan berlapis (2FA, biometrik, enkripsi), pemantauan *real-time*, audit berkala, dan edukasi nasabah untuk mencegah risiko tersebut.²⁷

Secara regulasi, POJK No. 6/2022, UU Pelindungan Data Pribadi No. 27/2022, UU ITE, dan UU P2SK mengatur kewajiban bank menjaga kerahasiaan data, melaporkan insiden siber, dan menyediakan mekanisme pemulihan kerugian. Sinergi antara kebijakan internal dan regulasi ini menjadi dasar perlindungan yuridis nasabah mobile banking di bank syariah agar transaksi digital aman dan sesuai prinsip syariah.

a. Analisis Laporan Keuangan Bank Syariah dalam Konteks Perlindungan Nasabah Digital

Perlindungan nasabah digital di perbankan syariah mencakup keamanan transaksi, privasi data, kenyamanan layanan, dan penyelesaian sengketa yang adil. Sebagai bank syariah terbesar, BSI bertanggung jawab menjamin hak digital nasabah. Analisis laporan keuangan BSI 2021-2024 menjadi indikator komitmen dan kapasitas perlindungan tersebut. Laporan tahunan BSI 2021–2023 mencatat transformasi digital dengan penguatan infrastruktur IT, modernisasi *mobile banking*

²⁷ Oky Syalendro, dkk., *Tindak Pidana Cyber Crime Dalam Hukum Indonesia Serta Upaya Pencegahan Dan Penanganan Kasus Tindak Pidana Cyber Crime*, Oky Syalendro, Vol.4, No.1 (Januari 2025), p.335–47.

Merry Roseline Pasaribu dan Siti Roro Ayu Ningtias
Perlindungan Nasabah dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Kota Medan

dan sistem deteksi siber. Pertumbuhan aset dari Rp265,3 triliun (2021) ke Rp353,62 triliun (2023) mencerminkan kapasitas finansial BSI dalam mendukung perlindungan digital, seperti sertifikasi ISO 27001, autentikasi multifaktor, dan enkripsi data.²⁸ Kenaikan laba bersih BSI dari Rp3,0 triliun (2021) menjadi Rp5,7 triliun (2023) mencerminkan efisiensi dan keberlanjutan profit. Laba ini mendukung alokasi dana untuk keamanan digital, pelatihan SDM IT, dan layanan pengaduan. Dari perspektif syariah, hal ini sejalan dengan prinsip tanggung jawab (mas'uliyah). Penurunan rasio pembiayaan bermasalah (NPF Gross) dari 2,93% (2021) menjadi 2,08% (2023) serta NPF Net dari 0,87% menjadi 0,55% menunjukkan bahwa BSI mampu mengelola risiko dengan baik. Dalam konteks perlindungan nasabah digital, hal ini mencerminkan kesiapan bank dalam menangani potensi *fraud digital* dan pengawasan terhadap aktivitas mencurigakan di platform mobile banking. NPF rendah juga menandakan kestabilan sistem keuangan yang penting untuk menjaga kepercayaan digital nasabah.²⁹

Pendapatan BSI sebagai mudharib (pengelola dana investasi nasabah) yang naik dari Rp17,8 triliun (2021) ke Rp22,25 triliun (2023) mengindikasikan pertumbuhan kepercayaan nasabah terhadap mekanisme syariah. Namun, kepercayaan ini hanya akan berkelanjutan jika diiringi dengan transparansi dan perlindungan informasi digital. Oleh sebab itu, laba tersebut seharusnya juga dimanfaatkan untuk membiayai transparansi laporan transaksi digital, pengembangan fitur pelacakan dana, dan pengaduan online berbasis syariah.

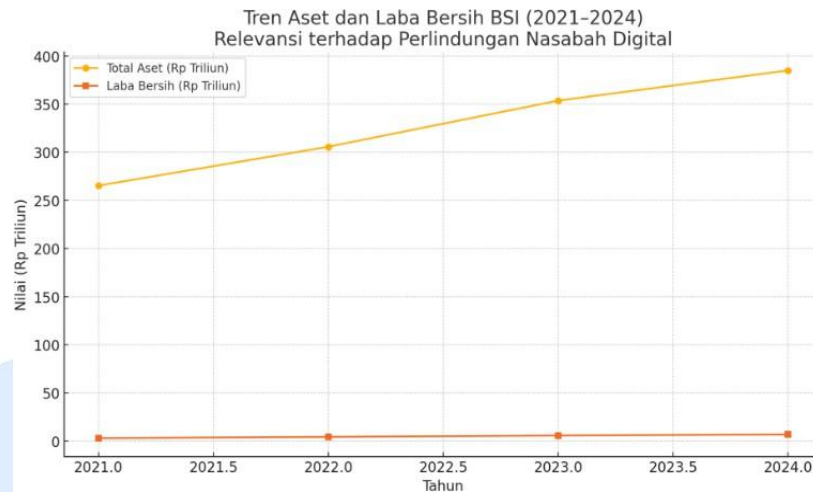
Jumlah rekening yang tumbuh dari 21,37 juta (2021) menjadi 33,68 juta (2022) menandakan adopsi layanan digital yang masif. Pertumbuhan ini menuntut bank untuk lebih bertanggung jawab dalam memberikan edukasi literasi digital, penjelasan risiko layanan, serta hak-hak nasabah terhadap pelanggaran data. Perlindungan digital bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga edukatif dan preventif. Berdasarkan data keuangan 2021-2023, BSI menunjukkan pertumbuhan positif dalam aset, laba, dan efisiensi risiko yang secara tidak langsung mendukung kapasitas mereka dalam memberikan perlindungan nasabah digital.³⁰

²⁸ BSI, *Menuju Aksi Keberlanjutan yang Unggul*, Laporan Keberlanjutan 2024 PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2024.

²⁹ BSI, *Ekspansi dan Akselerasi Bisnis untuk Pertumbuhan Berkelanjutan*, Laporan Tahunan BSI, 2023. diakses dari <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID.pdf>.

³⁰ Muhammad Irsyad Fadhil, Nurlaila Nurlaila, dan Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Evaluasi Kinerja Keuangan PT Bank Syariah Indonesia Dengan Pendekatan Risk Profile, Good Corporate Governance, Earnings, Dan Capital*, Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam, Vol.13, No.1 (2025).

Namun, tantangan perlindungan data pribadi dan kejahatan siber memerlukan alokasi belanja yang lebih eksplisit dan terukur dalam bidang teknologi informasi.



Gambar 3.1 Tren Aset dan Laba Bersih BSI
Sumber: BSI

Grafik menunjukkan bahwa kesehatan pembiayaan Bank Syariah Indonesia (BSI) terus membaik dari tahun 2021 hingga 2024, ditandai dengan penurunan rasio *Non-Performing Financing* (NPF) Gross dari 2,93% pada tahun 2021 menjadi sekitar 1,95% pada tahun 2024. Penurunan ini mencerminkan keberhasilan bank dalam mengelola risiko pembiayaan serta meningkatkan kualitas portofolio nasabah. Dalam konteks perlindungan nasabah digital, kondisi ini menandakan bahwa BSI memiliki sistem pemantauan risiko yang semakin andal, yang tidak hanya berfungsi untuk menjaga stabilitas keuangan, tetapi juga mencegah potensi kerugian akibat penyalahgunaan layanan mobile banking.

Di sisi lain, grafik juga menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah rekening, dari 21,37 juta pada tahun 2021 menjadi sekitar 36 juta pada tahun 2024. Lonjakan jumlah rekening ini menunjukkan ekspansi besar-besaran layanan perbankan digital BSI, terutama melalui platform mobile banking. Namun, pertumbuhan basis nasabah digital ini secara langsung meningkatkan kebutuhan akan perlindungan yang lebih kuat, terutama dalam hal keamanan data pribadi, perlindungan transaksi elektronik, serta akses terhadap layanan pengaduan yang responsif dan adil.³¹

³¹ Bank Syariah Indonesia, *Laporan Tahunan BSI, Periode 2024, 2024*.

b. Kompetensi dan Integritas SDM Internal Bank

Perlindungan nasabah mobile banking tidak hanya bergantung pada teknologi dan regulasi, tetapi sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan integritas Sumber Daya Manusia (SDM) bank syariah. SDM harus memahami aspek teknis sekaligus menjunjung nilai syariah seperti amanah dan kejujuran dalam menjaga data nasabah. Kompetensi yang baik meningkatkan kepercayaan nasabah, sedangkan integritas penting untuk mencegah kebocoran data internal (*insider threat*).³²

c. Tata Kelola dan Pengawasan Internal

Tata kelola dan pengawasan internal sangat penting dalam melindungi nasabah mobile banking bank syariah. Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) dengan sistem audit internal, manajemen risiko, Dewan Pengawas Syariah (DPS), dan SOP transparan membantu mencegah penyalahgunaan dan menjaga kepercayaan nasabah. POJK No. 6/2022 dan UU Perbankan Syariah No. 21/2008 mewajibkan pengendalian internal yang efektif dan pengawasan berbasis prinsip syariah. DPS berperan memastikan layanan digital sesuai akad dan bebas dari unsur gharar, riba, dan maysir sesuai fatwa DSN-MUI No. 116/2017. Meskipun bank telah membentuk unit audit dan tim TI untuk evaluasi keamanan dan kepatuhan, efektivitas pengawasan belum optimal karena belum adanya sistem *early warning* otomatis terkait insiden dan aduan nasabah.

Penelitian ini menemukan bahwa perlindungan nasabah mobile banking di bank syariah mencakup empat aspek utama: perlindungan data pribadi, mekanisme pengaduan, literasi digital, dan penerapan prinsip syariah. Keamanan data dijamin melalui enkripsi, autentikasi dua faktor, dan notifikasi *real-time* sesuai UU PDP, UU Perbankan, dan UU ITE. Mekanisme pengaduan sudah tersedia secara digital, namun masih terkendala respons lambat, meski POJK mengharuskan proses yang cepat dan adil. Literasi digital ditingkatkan lewat edukasi nasabah untuk mencegah penipuan, sejalan dengan prinsip masalah dan pencegahan gharar. Secara umum, fitur mobile banking telah mencerminkan amanah, keadilan, dan transparansi, namun pengawasan DPS dan fatwa DSN-MUI tetap dibutuhkan agar kepatuhan syariah terjaga.

³² Efendi, dkk., *Analisis Kebijakan Perlindungan Nasabah Pada Bank Digital Syariah Di Indonesia*.

C. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking di Bank Syariah dilakukan melalui penerapan teknologi keamanan digital seperti enkripsi data dan autentikasi ganda, yang dilandasi regulasi seperti UU Perbankan, UU PDP, UU ITE, serta POJK No. 6/POJK.07/2022, dan diintegrasikan dengan nilai-nilai syariah seperti amanah, keadilan, dan transparansi.

Tantangan utama yang dihadapi adalah meningkatnya risiko kejahatan siber seperti pencurian data dan penipuan online, sehingga diperlukan penguatan sistem keamanan digital, peningkatan literasi digital nasabah, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah serta ketentuan hukum. Kompetensi dan integritas SDM yang memahami teknologi digital dan prinsip syariah menjadi faktor strategis dalam menjaga keamanan data nasabah secara teknis maupun etis. Selain itu, tata kelola dan pengawasan internal yang kuat melalui audit internal, pengawasan Dewan Pengawas Syariah, dan prosedur transparan menjamin layanan mobile banking berjalan sesuai regulasi dan prinsip keadilan Islam.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Otoritas Jasa Keuangan. 2015. *Bijak Ber-EBanking*. (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan).

Publikasi Ilmiah

Apriyanti, Hani Werdi. *Model Inovasi Produk Perbankan Syariah di Indonesia*. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*. Vol.9. No.1 (Juli 2018).

Azalia, Anashya, dkk.. *Transformasi Hukum Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Ekonomi Digital*. Vol.3. No.4 (April 2025).

Efendi, Taufik Kukuh, dkk.. *Analisis Kebijakan Perlindungan Nasabah pada Bank Digital Syariah di Indonesia*. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Vol.2. No.4 (November 2024).

Fadhil, Muhammad Irsyad, Nurlaila Nurlaila dan Nur Ahmadi Bi Rahmani. *Evaluasi Kinerja Keuangan PT Bank Syariah Indonesia dengan Pendekatan Risk Profile, Good Corporate Governance, Earnings, dan Capital*. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*. Vol.13. No.1 (April 2025).

Hidayah, A., dan H. R. Putra. *Literasi Keuangan Syariah di Era Digital dan Tantangan Teknologi dalam Transformasi Perbankan*. *Jurnal Perbankan Syariah*. Vol.5. No.1 (2025).

International Law Making. *Deklarasi Universal Hak-Hak Asasi Manusia*. *Jurnal Hukum Internasional*. Vol.4. No.1 (Oktober 2006).

Muthmainnah, Haura, dan Tajul Arifin. *Perbankan Syariah Menurut H.R. Tirmidzi No. 1232 dan Pasal 4 Ayat (1) UU No. 21 Tahun 2008*. *Pendidikan dan Sosial Humaniora*. Vol.2. No.3 (Mei 2025).

Pakpahan, Elvira Fitriyani, Ricky Chandra dan Ananta Aria Dewa. *Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi dalam Industri Financial Technology*. *Veritas et Justitia*. Vol.6. No.2 (Desember 2020).

Parapat, Emriana, dkk.. *Transformasi Digital dalam Sistem Informasi Perbankan Syari'ah: Masa Depan Keuangan yang Berkelanjutan*. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*. Vol.2. No.1 (Februari 2024).

Putri, Devindya Citra Prameisti dan Alya Lutfianti. *Peran Teknologi Finansial FinTech dalam Mengubah Layanan Perbankan Tradisional*. *Media Hukum Indonesia (MHI) Published by Yayasan Daarul Huda Krueng Mane*. Vol.2. No.4 (November 2024).

Ramadhani, Muhammad, dkk.. *Komparasi Hukum Indonesia dan Hukum Islam terhadap Perlindungan Data Pribadi dalam*. *Jurnal Media Akademik (Jma)*. Vol.3. No.4 (April 2025).

Syalendro, Oky, dkk.. *Tindak Pidana Cyber Crime dalam Hukum Indonesia Serta Upaya Pencegahan dan Penanganan Kasus Tindak Pidana Cyber Crime*. *Oky Syalendro*. Vol.4. No.1 (Januari 2025).

Wijaya, Andrew, Christopher Hartono dan Bambang Arwanto. *Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital Syariah di Indonesia yang Berkepastian Hukum*. *Jurnal Ilmu Hukum. Humaniora Dan Politik*. Vol.5. No.3 (2025).

Karya Ilmiah

- Fahrut, Rosi. 2016. *Analisis Strategi Pemasaran Digital Bank Syariah dalam Menjangkau Generasi Muda (Studi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang)*. Tesis. Malang: Magister Ekonomi Syariah UIN Malang.
- Fitriani, Ajeng. 2019. *Kepercayaan Nasabah terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)*. Skripsi. Metro: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Uswatinnisa. 2011. *Implementasi Prinsip Amanah dalam Pengelolaan Dana Pihak Ketiga Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pekanbaru)*. Skripsi. Riau: Fakultas Syari'ah Dan Ilmu Hukum UIN Syarif Kasim.
- Vebiana, Vera. 2018. *Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah*. Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar 9, Politeknik Negeri Bandung.

Website

- BSI. *Digital Banking Dinilai Optimal, BSI Raih Penghargaan Best Digital Bank/* diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/digital-banking-dinilai-optimal-bsi-raih-penghargaan-best-digital-bank>. diakses pada 07 September 2025.
- BSI. *SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses.* diakses dari Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>. diakses pada 07 September 2025.
- Luna, Maria Angelita Silalahi Laurenzia. *Menavigasi Penegakan Hukum Kejahatan Siber dalam Dunia Digital.* diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/menavigasi-penegakan-hukum-kejahatan-siber-dalam-dunia-digital-lt686809b5378a2/>. diakses pada 07 September 2025.
- UNESA. *Jaringan Internet di Era Digital: Pengertian, Sejarah, Manfaat, dan Dampak dalam Kehidupan Modern.* diakses dari <https://si.ft.unesa.ac.id/post/jaringan-internet-di-era-digital-pengertian-sejarah-manfaat-dan-dampak-dalam-kehidupan-modern>. diakses pada 07 September 2025.

Sumber Hukum

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang PDP. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 203. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6843.

Merry Roseline Pasaribu dan Siti Roro Ayu Ningtias
Perlindungan Nasabah dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Kota Medan

Sumber Lain

Bank Syariah Indonesia. *Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia*. 2022. diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/flipbook/reports/2021/213>.

BSI. *Ekspansi Dan Akselerasi Bisnis untuk Pertumbuhan Berkelanjutan*. Laporan Tahunan BSI. 2023. diakses dari <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID.pdf>.

BSI. *Menuju Aksi Keberlanjutan yang Unggul*. Laporan Keberlanjutan 2024 PT Bank Syariah Indonesia Tbk. 2024.