

**STRATEGI LITERASI NASABAH DALAM MITIGASI
RISIKO KEPATUHAN SYARIAH PADA PRODUK
SOLEH DI MUAMALAT KCP UGM**



Disusun oleh

RAZANAH PUJI LESTARI 22216102

PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN DIGITAL

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2026

STRATEGI LITERASI NASABAH DALAM MITIGASI RISIKO KEPATUHAN SYARIAH PADA PRODUK SOLEH DI MUAMALAT KCP UGM

**Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan
menjadi Sarjana Terapan**



Disusun oleh

RAZANAH PUJI LESTARI

22216102

PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN DIGITAL

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“Strategi Literasi Nasabah Dalam Mitigasi Risiko Kepatuhan Syariah Pada Produk SOLEH di Muamalat KCP UGM”** yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan Digital, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya

Yogyakarta,.....

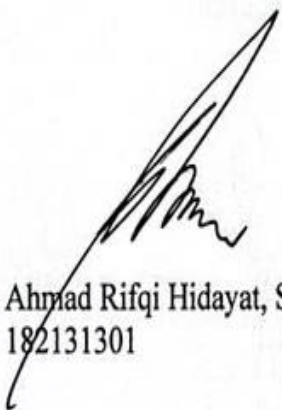


Razanah Puji Lestari
22216102

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **“Strategi Literasi Nasabah Dalam Mitigasi Risiko Kepatuhan Syariah Pada Produk SOLEH di Muamalat KCP UGM”** disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan Digital, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian Skripsi.

Yogyakarta,
Pembimbing



Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM.
182131301

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM
052130103

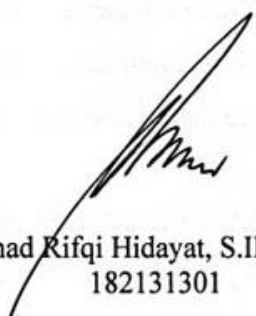
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Strategi Literasi Nasabah Dalam Mitigasi Risiko Kepatuhan Syariah Pada Produk SOLEH di Muamalat KCP UGM”**, telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai salah satu syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan Digital, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 8 Juli 2026.

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II



Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM.
182131301



Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev.
182131302

Mengesahkan,
Ketua Program Studi



Dr. Phl. Ninkes Rahayu, SE., MM

052130103

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“Strategi Literasi Nasabah Dalam Mitigasi Risiko Kepatuhan Syariah Pada Produk SOLEH di Muamalat KCP UGM”** dengan sebaik mungkin, guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana Terapan (D4) dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada program studi Analisis Keuangan Digital, Sarjana Terapan Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia dengan tepat waktu. Diharapkan skripsi ini akan memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang risiko kepatuhan di lingkup perbankan, serta dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

Atas tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu pelaksanaan penyusunan skripsi, khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Sarjana Terapan Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang memberikan ilmu bermanfaat kepada penulis.
4. Ibu Heni Lestari selaku pimpinan di Bank Muamalat KCP UGM beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan serta dukungan selama penelitian.
5. Ibu Kitty Primayodanti selaku *Relationship Manager* di Bank Muamalat KCP UGM yang telah memberikan informasi dan data-data yang di butuhkan penulis.
6. Bapak Bangun Priyo Utomo Selaku Supervisor di Bank Muamalat KCP UGM yang telah memberikan informasi dan data yang di butuhkan selama penelitian.
7. Ibu Saskia Kusuma Wardani selaku Cs/Teller di Bank Muamalat KCP UGM yang telah memberikan informasi dan data yang dibutuhkan selama penelitian.

8. Ayah dan ibu Selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan mental, spiritual, dan finansial selama masa perkuliahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Laelia Fitriani Zahra, STr. Ak selaku kakak kandung penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sartika Ratnayu M.Pd. selaku sepupu penulis atas bantuannya selama penyusunan skripsi ini.
11. Keluarga Besar Bahagia H. Raim dan Hj. Nersih yang selalu memberikan dukungan dan do'a selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan prodi Analisis Keuangan Digital angkatan 2022.

Yogyakarta, 9 Juni 2026



Razanah Puji Lestari
22216102

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan literasi nasabah, menganalisis strategi literasi yang dirancang dan diterapkan, serta mengevaluasi hasil implementasi strategi tersebut dalam mendukung mitigasi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH, yaitu pembiayaan kepemilikan emas berbasis akad murabahah dan rahn di Muamalat KCP UGM. Produk ini mengalami pertumbuhan yang signifikan, namun implementasinya di lapangan menghadapi risiko kepatuhan syariah akibat rendahnya pemahaman nasabah terhadap mekanisme akad. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap Branch Manager, Relationship Manager, dan Customer Service/Teller, sedangkan data sekunder bersumber dari brosur produk, SOP, dan fatwa DSN-MUI. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik serta member check, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Muamalat KCP UGM mengidentifikasi kebutuhan literasi melalui penggalian pengalaman dan pemahaman awal nasabah, menerapkan strategi edukasi bertahap melalui tatap muka, media cetak, simulasi angsuran, dan konten digital, serta memperkuat kompetensi staf. Implementasi strategi tersebut terbukti menurunkan keluhan dan pengunduran diri nasabah pasca akad serta meningkatkan kedisiplinan pembayaran, sehingga mendukung mitigasi risiko kepatuhan syariah. Penelitian ini merekomendasikan penyusunan SOP literasi formal serta perluasan informan pada penelitian selanjutnya.

Kata kunci: literasi nasabah, risiko kepatuhan syariah, produk soleh, akad murabahah dan rahn, perbankan syariah

ABSTRACT

This study aims to identify customer literacy needs, analyze the literacy strategy designed and implemented, and evaluate its implementation results in supporting sharia compliance risk mitigation for the SOLEH product, a gold ownership financing scheme based on murabahah and rahn contracts at Bank Muamalat KCP UGM. The product has grown significantly, yet its implementation faces sharia compliance risk due to customers' limited understanding of the contract mechanism. This study employs a descriptive qualitative approach with a case study strategy. Primary data were obtained through in-depth interviews and observation of the Branch Manager, Relationship Manager, and Customer Service/Teller, while secondary data came from product brochures, standard operating procedures, and DSN-MUI fatwas. Data validity was tested through source and technique triangulation and member checking, then analyzed using descriptive qualitative analysis. Results show that Bank Muamalat KCP UGM identifies literacy needs by exploring customers' prior experience, implements a staged education strategy through face-to-face sessions, printed media, installment simulations, and digital content, and strengthens staff competence. This has reduced post-contract complaints and withdrawals while increasing payment discipline, thereby supporting sharia compliance risk mitigation. The study recommends a formal literacy SOP and broader informants for future research.

Keywords: customer literacy, sharia compliance risk, soleh product, murabahah and rahn contracts, islamic banking

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Akademik	4
1.4.2 Manfaat Praktikal	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Literasi Keuangan Syariah.....	5
2.1.1 Pengertian Literasi Keuangan Syariah	5
2.1.2 Dimensi dan Indikator Literasi Keuangan Syariah	6
2.1.3 Peran Literasi Keuangan Syariah Dalam Perbankan	8
2.2 Pembiayaan Emas Syariah.....	9
2.2.1 Pengertian Pembiayaan Emas Syariah	9
2.2.2 Akad Murabahah Dalam Pembiayaan Emas	10
2.2.3 Akad Rahn Dalam Pembiayaan Emas	11

2.2.4	Dasar Hukum Fatwa DSN-MUI	11
2.2.5	Produk SOLEH Bank Muamalat Indonesia	12
2.3	Kepatuhan Syariah	13
2.3.1	Pengertian Kepatuhan Syariah.....	13
2.3.2	Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS)	14
2.4	Risiko Kepatuhan Syariah	15
2.4.1	Pengertian Risiko Kepatuhan Syariah.....	15
2.4.2	Faktor-Faktor Potensi Risiko Kepatuhan Syariah.....	16
2.4.3	Mitigasi Potensi Risiko Kepatuhan Syariah	17
2.5	Strategi Literasi Nasabah.....	18
2.5.1	Pengertian Strategi Literasi Nasabah	18
2.5.2	Bentuk-Bentuk Strategi Literasi Nasabah Di Perbankan Syariah...	19
2.5.3	Hubungan Literasi Nasabah Dengan Mitigasi Risiko Kepatuhan Syariah.....	19
2.6	Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Tempat dan Waktu.....	23
3.2	Desain Penelitian.....	23
3.3	Sumber Data dan Sampel Penelitian	23
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5	Teknik Keabsahan Data	27
3.6	Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	29
4.1.1	Sejarah Bank Muamalat	29
4.1.2	Visi dan Misi.....	30
4.1.3	Kode Etik.....	31
4.2	Struktur Organisasi.....	32
4.3	Data dan Pembahasan.....	33
4.3.1	Identifikasi Kebutuhan Literasi Nasabah Terkait Produk SOLEH Oleh	33

Bank Muamalat KCP UGM.....	33
4.3.2 Strategi Literasi yang Dirancang dan Diterapkan Bank Muamalat KCP	35
UGM Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Akad Syariah Pada Produk SOLEH.....	35
4.3.3 Hasil Implementasi Strategi Literasi Nasabah Dalam Mendukung Mitigasi Potensi Risiko Kepatuhan Syariah Pada Produk SOLEH Di Bank Muamalat KCP UGM.....	39
BAB V PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Implikasi	43
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	43
5.2.2 Implikasi Praktis	44
5.3 Keterbatasan Penelitian	44
5.4 Rekomendasi untuk Peneliti Selanjutnya	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Daftar Sampel Wawancara	24
Tabel 4.1 Uraian Tugas Setiap Jabatan Bank Muamalat Indonesia KCP UGM....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP UGM	32
Gambar 4.2 Simulasi Angsuran Produk SOLEH.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrumen Penelitian	50
Lampiran 2: Surat Keterangan Magang	56
Lampiran 3: Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	57
Lampiran 4: Riwayat Hidup Penulis.....	58
Lampiran 5: Dokumentasi.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia menunjukkan tren yang terus meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya bertransaksi sesuai prinsip Islam. Perbankan syariah sebagai bagian dari ekosistem keuangan nasional beroperasi dengan mengedepankan nilai keadilan, transparansi, serta larangan terhadap praktik riba, *gharar*, dan *maysir* dalam setiap produk dan layanannya. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa pertumbuhan aset perbankan syariah nasional terus mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, yang merefleksikan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan berbasis syariah sebagai alternatif yang sah dan terpercaya (OJK, 2024b). Sejalan dengan tren tersebut, bank syariah terus berinovasi dalam menghadirkan produk-produk yang tidak hanya memenuhi kebutuhan finansial masyarakat, tetapi juga memberikan nilai investasi jangka panjang yang sesuai dengan ketentuan hukum Islam (Muhajil et al., 2024). Salah satu inovasi yang mendapat respons positif adalah produk pembiayaan emas berbasis syariah, yang memungkinkan masyarakat memiliki emas batangan sebagai instrumen investasi melalui mekanisme akad yang telah mendapat legitimasi dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).

Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama di Indonesia menghadirkan produk Solusi Emas Hijrah (SOLEH) sebagai salah satu produk unggulan pembiayaan emas berbasis syariah. Produk ini menggunakan kombinasi akad *murabahah* (jual beli) dan *rahn* (jaminan), sehingga seluruh mekanisme transaksi terbebas dari unsur riba, *gharar*, dan *maysir* sesuai Fatwa DSN-MUI Nomor 77/DSN-MUI/V/2010 tentang jual beli emas secara tidak tunai dan Fatwa DSN-MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn* (Meilianingsih et al., 2025). Produk SOLEH mencatatkan pertumbuhan yang luar biasa, di mana hingga Desember 2025 pembiayaan SOLEH melonjak hingga 33 kali lipat secara tahunan (*year on year*) dengan nilai pertumbuhan mencapai Rp1,1 triliun (Bank Muamalat,

2026). Lonjakan pertumbuhan tersebut mencerminkan bahwa masyarakat semakin menerima produk pembiayaan emas syariah sebagai instrumen investasi yang aman, terpercaya, dan berlandaskan prinsip halal (Mauila et al., 2025).

Meskipun pertumbuhan produk SOLEH menunjukkan angka yang sangat signifikan, pelaksanaannya di lapangan menghadapi tantangan nyata yang berkaitan dengan risiko kepatuhan syariah. Perlu ditegaskan bahwa istilah "risiko kepatuhan syariah" dalam penelitian ini bukan dimaksudkan untuk mempertanyakan ke syariahan produk Bank Muamalat, melainkan merujuk pada risiko yang muncul akibat potensi kesalahpahaman (*misunderstanding*) antara nasabah dan pihak bank baik dalam hal pemahaman terhadap pelaksanaan akad, keabsahan transaksi, cara penyampaian informasi produk, maupun transparansi keuntungan yang diperoleh bank. Berdasarkan hasil observasi selama menjalankan tugas sebagai *Branch Sales Offiecer* dan keterangan Cs/Teller dan RM di Bank Muamalat KCP UGM, ditemukan bahwa sebagian besar calon nasabah yang datang untuk mengajukan pembiayaan SOLEH kerap mengajukan pertanyaan mendasar terkait kehalalan produk tersebut. Pertanyaan yang paling sering muncul di antaranya menyangkut perbedaan mendasar antara cicilan emas syariah dan kredit emas konvensional, keabsahan akad murabahah dalam pembelian emas secara tidak tunai, serta kekhawatiran terhadap kemungkinan adanya unsur riba dalam mekanisme penetapan harga. Tidak jarang pula nasabah mempertanyakan posisi emas sebagai jaminan (marhun) dalam akad rahn, apakah statusnya tidak bertentangan dengan prinsip kepemilikan penuh dalam transaksi jual beli. Kondisi ini mencerminkan rendahnya literasi keuangan syariah di kalangan masyarakat, sekaligus mengindikasikan adanya risiko kepatuhan syariah. Kondisi ini selaras dengan temuan Safitri et al. (2025) yang menegaskan bahwa rendahnya literasi keuangan syariah masyarakat menjadi salah satu faktor utama yang berpotensi memunculkan risiko kepatuhan syariah dalam transaksi perbankan. Literasi nasabah yang rendah tidak hanya berpotensi menimbulkan keraguan terhadap produk syariah, tetapi juga dapat berdampak pada tidak terpenuhinya prinsip transparansi dan kerelaan (*ridha*) dalam pelaksanaan akad yang menjadi landasan utama keabsahan transaksi syariah (Fikri et al., 2026).

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Bank Muamalat KCP UGM telah menerapkan berbagai strategi literasi kepada nasabah sebagai bagian dari upaya mitigasi risiko kepatuhan syariah. Strategi literasi ini mencakup edukasi langsung kepada calon nasabah sebelum proses akad dilaksanakan, penjelasan komprehensif mengenai mekanisme *murabahah* dan *rahn*, serta transparansi dalam penetapan harga pokok emas dan margin pembiayaan. Silalahi et al. (2025) dan Hidayat et al. (2025) menegaskan bahwa upaya literasi nasabah merupakan komponen krusial dalam menjaga integritas syariah suatu lembaga keuangan, karena keberhasilan penerapan akad tidak hanya bergantung pada kesiapan internal bank, tetapi juga pada kualitas pemahaman nasabah terhadap hak dan kewajibannya dalam transaksi yang disepakati. Namun demikian, kajian yang secara khusus menganalisis strategi literasi nasabah sebagai instrumen mitigasi risiko kepatuhan syariah pada produk pembiayaan emas di perbankan syariah masih sangat terbatas (Hasan & Barri, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji strategi literasi nasabah yang diterapkan Bank Muamalat KCP UGM serta menganalisis hasil implementasinya dalam mendukung mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini disusun dengan judul **"Strategi Literasi Nasabah dalam Mitigasi Risiko Kepatuhan Syariah pada Produk SOLEH di Muamalat KCP UGM."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Bank Muamalat KCP UGM mengidentifikasi kebutuhan literasi nasabah terkait produk SOLEH ?
2. Bagaimana strategi literasi yang dirancang dan diterapkan Bank Muamalat KCP UGM dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap akad syariah pada produk SOLEH ?

3. Bagaimana hasil implementasi strategi literasi nasabah dalam mendukung mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH di Bank Muamalat KCP UGM?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi cara Bank Muamalat KCP UGM dalam mengenali kebutuhan literasi nasabah terkait SOLEH.
2. Menganalisis strategi literasi yang dirancang dan diterapkan Bank Muamalat KCP UGM dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap akad syariah pada produk SOLEH.
3. Mengkaji hasil implementasi strategi literasi nasabah dalam mendukung mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang penulis harapkan yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademik

Secara akademik, penelitian ini berkontribusi dalam mengisi kesenjangan literatur mengenai hubungan antara strategi literasi nasabah dan mitigasi risiko kepatuhan syariah pada produk pembiayaan emas di perbankan syariah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian di bidang manajemen risiko syariah, khususnya dari perspektif edukasi nasabah yang selama ini belum banyak dieksplorasi secara mendalam dalam konteks produk pembiayaan emas.

1.4.2 Manfaat Praktikal

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Bank Muamalat KCP UGM dan lembaga keuangan syariah lainnya dalam merancang program literasi nasabah yang lebih terstruktur, efektif, dan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi regulator dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam merumuskan standar edukasi nasabah yang mendukung penguatan kepatuhan syariah di industri perbankan syariah nasional.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Literasi Keuangan Syariah

2.1.1 Pengertian Literasi Keuangan Syariah

Dalam era keuangan modern yang semakin kompleks, pemahaman terhadap sistem keuangan berbasis syariah menjadi kebutuhan yang tidak bisa lagi diabaikan. Literasi keuangan syariah hadir sebagai jawaban atas tantangan tersebut, bukan hanya soal mengenal nama-nama produk bank syariah, melainkan tentang sejauh mana seseorang benar-benar memahami prinsip yang mendasarinya (Nuraini et al., 2023). Mendefinisikannya sebagai kemampuan mengelola keuangan dengan memadukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang selaras dengan ajaran Islam, sehingga setiap keputusan finansial yang diambil tidak hanya menguntungkan secara duniawi tetapi juga terbebas dari hal-hal yang dilarang syariat. Pengertian ini diperinci oleh Sugiarti (2023) ke dalam tiga dimensi yang saling melengkapi: pertama, pengetahuan tentang konsep-konsep fundamental syariah seperti akad, riba, gharar, dan maysir; kedua, keterampilan dalam memilih dan memanfaatkan produk keuangan yang sesuai syariah; dan ketiga, sikap serta perilaku yang secara konsisten menjauhi transaksi yang bertentangan dengan hukum Islam.

Namun realita di lapangan menunjukkan kesenjangan yang cukup mengkhawatirkan, data dari Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) mencatat tingkat literasi keuangan syariah masyarakat Indonesia baru menyentuh 39,11%, jauh tertinggal dari literasi keuangan konvensional yang sudah mencapai 65,43% (OJK, 2024c). Kondisi ini menegaskan bahwa pemahaman masyarakat terhadap produk dan akad syariah masih perlu terus ditingkatkan, sebagaimana ditegaskan (Nuraini et al., 2023) bahwa literasi keuangan syariah merupakan fondasi terbentuknya minat, kepercayaan, dan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan keuangan berbasis syariah. Rendahnya tingkat literasi keuangan syariah tidak hanya berdampak pada terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap konsep dasar ekonomi Islam, tetapi juga berpengaruh terhadap

kemampuan nasabah dalam memahami karakteristik, manfaat, risiko, serta mekanisme akad yang digunakan pada setiap produk perbankan syariah. Nasabah yang memiliki tingkat literasi keuangan syariah yang baik cenderung lebih mampu membedakan produk syariah dengan produk konvensional, memahami hak dan kewajiban dalam akad, serta menghindari kesalahpahaman yang berpotensi menimbulkan risiko kepatuhan syariah. Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan syariah menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung implementasi produk perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip syariah

Dengan demikian, dalam konteks penelitian ini, tingkat literasi nasabah terhadap mekanisme akad pada produk SOLEH menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan dalam upaya memitigasi risiko kepatuhan syariah, semakin baik pemahaman nasabah mengenai prinsip syariah dan mekanisme akad yang diterapkan pada produk tersebut, semakin besar pula peluang terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan syariah dalam praktik transaksi, sehingga tujuan produk SOLEH sebagai instrumen pembiayaan berbasis syariah dapat diwujudkan secara optimal.

2.1.2 Dimensi dan Indikator Literasi Keuangan Syariah

Untuk mengukur tingkat literasi keuangan syariah seseorang, diperlukan dimensi dan indikator yang relevan dengan perkembangan industri keuangan sosial dan komersial Islam saat ini. Berbeda dengan literasi keuangan konvensional, literasi keuangan syariah mengintegrasikan aspek kepatuhan syariah (*shariah compliance*) yang bersumber dari Al-Qur'an, Hadis, dan fikih muamalah kontemporer. Mengacu pada kerangka kerja terbaru dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) yang kemudian dikontekstualisasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam survei nasional komprehensif, dimensi literasi keuangan syariah dibagi menjadi tiga aspek utama:

1. Pengetahuan Keuangan Syariah (*Islamic Financial Knowledge*)

Dimensi ini mengukur tingkat pemahaman teoritis individu mengenai pilar dasar, instrumen, serta akad-akad dalam ekosistem keuangan syariah (Majid & Nugraha, 2022). Indikator dalam dimensi ini meliputi:

a. Pemahaman Larangan Utama Muamalah:

Kemampuan kognitif untuk mengenali dan menghindari praktik riba (bunga), *gharar* (ketidakpastian/kejelasan), dan *masyir* (perjudian/spekulasi)

b. Pengetahuan Produk Keuangan Syariah Digital dan Komersial:

Pemahaman atas karakteristik produk perbankan syariah, pasar modal syariah (saham syariah dan sukuk), serta inovasi *financial technology* (fintech) syariah.

c. Pemahaman Fungsi Akad Kontemporer:

Pengetahuan dasar mengenai implementasi akad komersial (*tijarah*) seperti *mudharabah*, *musyarakah*, dan *murabahah*, serta akad sosial (*tabarru'*).

2. Sikap Keuangan Syariah (*Islamic Financial Attitude*)

Dimensi ini merefleksikan nilai-nilai internal, pola pikir, dan keyakinan individu dalam menilai uang demi mencapai masalah dan kesejahteraan holistik dunia-akhirat (*falah*) (Putri et al., 2025). Indikator dalam dimensi ini meliputi:

a. Orientasi Keuangan Jangka Panjang Berbasis Nilai Islam:

Pandangan bahwa pengelolaan harta merupakan amanah Allah SWT yang harus dipertanggungjawabkan di akhirat, bukan sekadar alat pemuas konsumsi sesaat.

b. Persepsi Terhadap Keberkahan (*Barakah*):

Mengutamakan kehalalan dan kemanfaatan produk keuangan diatas sekadar mengejar keuntungan materi atau nilai imbal hasil yang tinggi.

c. Kesadaran Filantropi Islam:

Sikap positif dan kerelaan dalam mendukung instrumen keuangan sosial Islam sebagai pilar pemerataan ekonomi.

3. Perilaku Keuangan Syariah (*Islamic Financial Behavior*)

Dimensi ini merupakan tindakan nyata atau aplikasi praktis individu dalam mengelola keuangan pribadi sehari-hari secara syariah. Indikator dalam dimensi ini meliputi:

a. Penggunaan Aktif Layanan Keuangan Syariah:

Keputusan riil individu untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syariah resmi (baik bank maupun non-bank) dalam aktivitas transaksi, tabungan, dan investasi.

- b. Manajemen Anggaran Berwawasan *Halalan Thayyiban*:
Kedisiplinan dalam mencatat keuangan bulanan serta kemampuan menghindari perilaku konsumtif yang berlebihan (*israf* atau *tabzir*).
- c. Penyaluran Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF):
Praktik rutin dalam mengalokasikan sebagian pendapatan untuk ditunaikan melalui lembaga pengelola zakat resmi (*laznas/baznas*).

2.1.3 Peran Literasi Keuangan Syariah Dalam Perbankan

Literasi keuangan syariah memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prinsip, produk, dan layanan perbankan syariah. Tingkat literasi yang baik memungkinkan masyarakat memahami perbedaan antara sistem perbankan syariah dan konvensional, terutama terkait larangan riba, penerapan akad, serta mekanisme bagi hasil. Pemahaman tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan produk perbankan syariah, seperti tabungan, pembiayaan, maupun investasi yang sesuai dengan prinsip syariat Islam. Selain itu, literasi keuangan syariah juga berkontribusi dalam mendorong inklusi keuangan dengan memperluas akses dan penggunaan layanan keuangan syariah di berbagai lapisan Masyarakat (Fatmawati, 2023).

Dalam praktiknya, individu yang memiliki tingkat literasi keuangan syariah yang tinggi cenderung lebih mampu mengambil keputusan keuangan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan serta keyakinannya. Sebagai contoh, nasabah yang memahami konsep pembiayaan murabahah dan mudharabah akan lebih mudah menentukan produk yang sesuai untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif. Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan syariah menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pertumbuhan industri perbankan syariah, karena dapat meningkatkan minat, kepercayaan, dan keputusan masyarakat dalam menggunakan produk dan layanan perbankan syariah (Izza, 2024).

2.2 Pembiayaan Emas Syariah

2.2.1 Pengertian Pembiayaan Emas Syariah

Pembiayaan emas syariah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah kepada nasabah untuk memiliki emas dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah dan akad yang sesuai dengan ketentuan Islam, seperti akad murabahah (jual beli) dan rahn (gadai). Dalam pembiayaan ini, lembaga keuangan syariah terlebih dahulu membeli emas yang diinginkan nasabah, kemudian menjualnya kembali dengan harga yang telah ditambah margin keuntungan yang disepakati bersama di awal akad. Berbeda dengan sistem konvensional yang menggunakan bunga, pembiayaan emas syariah mengutamakan prinsip transparansi, keadilan, serta terhindar dari unsur riba, gharar, dan maisir. Kehadiran produk pembiayaan emas syariah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memiliki emas sebagai instrumen investasi maupun penyimpanan nilai aset secara bertahap melalui sistem angsuran yang sesuai dengan prinsip syariah (Vinolia et al., 2026).

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap investasi yang aman dan sesuai dengan prinsip syariah, pembiayaan emas syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat di Indonesia. Emas dipandang sebagai instrumen investasi yang mampu mempertahankan nilai aset (*store of value*) sehingga banyak dimanfaatkan untuk tujuan investasi maupun perencanaan keuangan jangka panjang. Kondisi tersebut mendorong berbagai bank syariah untuk menghadirkan produk kepemilikan emas dengan skema angsuran yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Kehadiran produk ini menjadi salah satu bentuk inovasi perbankan syariah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan instrumen investasi yang aman sekaligus sesuai dengan ketentuan syariat Islam (Keuangan, Otoritas Jasa, 2024).

Dalam konteks regulasi di Indonesia, pelaksanaan pembiayaan emas syariah harus mengacu pada ketentuan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan fatwa Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Pengaturan tersebut bertujuan memastikan bahwa setiap proses pembiayaan dilaksanakan sesuai dengan prinsip syariah, mulai dari penggunaan akad,

mekanisme transaksi, hingga perlindungan hak dan kewajiban para pihak. Adanya regulasi dan pedoman syariah tersebut memberikan kepastian hukum sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap produk pembiayaan emas yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah. Oleh karena itu, pembiayaan emas syariah tidak hanya menjadi sarana kepemilikan emas, tetapi juga berperan dalam memperkuat perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia (DSN MUI, 2010)

2.2.2 Akad Murabahah Dalam Pembiayaan Emas

Akad murabahah merupakan akad jual beli yang paling umum digunakan dalam produk pembiayaan emas syariah. Dalam akad ini, lembaga keuangan syariah terlebih dahulu membeli emas yang diinginkan nasabah, kemudian menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga yang terdiri atas harga pokok ditambah margin keuntungan yang telah disepakati sejak awal. Harga jual tersebut bersifat tetap selama masa pembiayaan sehingga tidak terpengaruh oleh perubahan harga emas di pasar. Penerapan akad murabahah dalam pembiayaan emas didasarkan pada prinsip transparansi, di mana lembaga keuangan wajib menginformasikan harga perolehan emas, besaran margin, serta jangka waktu pembayaran kepada nasabah secara jelas dan terbuka (A'yun & Aliyah, 2025). Dengan adanya keterbukaan tersebut, akad murabahah dianggap mampu menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi kedua belah pihak dalam transaksi pembiayaan emas.

Dalam praktiknya, pembiayaan emas dengan akad murabahah dilakukan setelah lembaga keuangan memiliki terlebih dahulu emas yang akan diperjualbelikan kepada nasabah. Ketentuan ini bertujuan untuk memastikan bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah dan terhindar dari unsur gharar (ketidakjelasan). Keabsahan penggunaan akad murabahah dalam pembiayaan emas juga didukung oleh Fatwa DSN-MUI Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah serta Fatwa DSN-MUI Nomor 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai yang memperbolehkan transaksi emas secara angsuran dengan syarat memenuhi ketentuan syariah yang berlaku. Oleh karena itu, akad murabahah menjadi instrumen yang banyak

digunakan dalam produk cicil emas syariah karena memberikan kemudahan kepemilikan emas sekaligus menjaga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah (Meilianingsih et al., 2025).

2.2.3 Akad Rahn Dalam Pembiayaan Emas

Akad rahn merupakan akad penyerahan barang sebagai jaminan atas suatu utang yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah kepada nasabah. Dalam pembiayaan emas syariah, akad rahn biasanya digunakan sebagai akad pelengkap yang berfungsi untuk menjamin kewajiban pembayaran nasabah selama masa pembiayaan berlangsung. Emas yang menjadi objek pembiayaan umumnya dijadikan sebagai barang jaminan dan disimpan oleh lembaga keuangan sampai seluruh angsuran dilunasi. Mekanisme ini bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap risiko pembiayaan sekaligus memastikan bahwa transaksi dilakukan secara aman dan sesuai dengan prinsip syariah (Mulyono, 2025).

Penerapan akad rahn dalam pembiayaan emas telah memperoleh landasan hukum melalui Fatwa DSN-MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn. Dalam fatwa tersebut dijelaskan bahwa barang yang dijaminkan tetap menjadi milik nasabah (rahin), sedangkan lembaga keuangan sebagai penerima jaminan (murtahin) hanya berhak menahan barang tersebut sampai kewajiban nasabah diselesaikan. Apabila seluruh kewajiban telah dipenuhi, maka emas harus diserahkan kepada nasabah sebagai pemilik sah. Dengan demikian, penggunaan akad rahn dalam pembiayaan emas tidak hanya berfungsi sebagai instrumen mitigasi risiko bagi lembaga keuangan syariah, tetapi juga menjadi sarana untuk menjaga keamanan transaksi serta menjamin terlaksananya prinsip keadilan dan kepastian hukum dalam pembiayaan (Kamil et al., 2026).

2.2.4 Dasar Hukum Fatwa DSN-MUI

Pembiayaan emas syariah di Indonesia dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) sebagai lembaga yang berwenang mengeluarkan fatwa terkait kegiatan ekonomi dan keuangan syariah. Dalam praktik pembiayaan emas, terdapat beberapa fatwa yang menjadi landasan utama, yaitu Fatwa DSN-MUI Nomor 04/DSN-

MUI/IV/2000 tentang Murabahah, Fatwa DSN-MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn, serta Fatwa DSN-MUI Nomor 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai. Fatwa murabahah mengatur mekanisme jual beli dengan penambahan margin keuntungan yang disepakati di awal transaksi, sedangkan fatwa rahn mengatur penggunaan barang sebagai jaminan atas kewajiban nasabah. Sementara itu, Fatwa Nomor 77 Tahun 2010 memberikan ketentuan bahwa jual beli emas secara tidak tunai diperbolehkan selama memenuhi prinsip syariah dan tidak mengandung unsur riba, gharar, maupun maysir.

Keberadaan fatwa-fatwa tersebut memberikan kepastian hukum syariah bagi lembaga keuangan dalam mengembangkan produk pembiayaan emas. Melalui ketentuan yang telah ditetapkan, bank syariah dapat menjalankan pembiayaan emas dengan mekanisme yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, mulai dari proses pembelian emas, penetapan margin keuntungan, hingga penggunaan emas sebagai jaminan selama masa pembiayaan. Oleh karena itu, fatwa DSN-MUI tidak hanya berfungsi sebagai pedoman operasional bagi lembaga keuangan syariah, tetapi juga sebagai instrumen untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap produk pembiayaan emas yang ditawarkan. Kepatuhan terhadap fatwa tersebut menjadi aspek penting dalam memastikan bahwa seluruh transaksi berlangsung secara adil, transparan, dan sesuai dengan ketentuan syariat Islam (Meilianingsih F. F., 2025).

2.2.5 Produk SOLEH Bank Muamalat Indonesia

Solusi Emas Hijrah (SOLEH) merupakan salah satu produk pembiayaan emas batangan berbasis syariah yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia. Produk ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memiliki emas sebagai instrumen investasi melalui mekanisme pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah. Dalam pelaksanaannya, Bank Muamalat menyediakan beberapa pilihan emas batangan, yaitu emas ANTAM, Galeri 24, dan Hartadinata. Produk SOLEH menggunakan kombinasi akad murabahah dan rahn. Selama masa pembiayaan berlangsung, emas tersebut dijadikan jaminan (rahn) dan disimpan oleh pihak bank hingga seluruh kewajiban nasabah dinyatakan lunas (Bank Muamalat, 2025). Mekanisme tersebut mengacu pada Fatwa DSN-MUI Nomor

77/DSN-MUI/V/2010 tentang jual beli emas secara tidak tunai dan Fatwa DSN-MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn, produk ini mencatatkan pertumbuhan yang signifikan mencapai Rp1,1 triliun pada akhir tahun 2025 yang menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap instrumen investasi emas berbasis syariah.

2.3 Kepatuhan Syariah

2.3.1 Pengertian Kepatuhan Syariah

Kepatuhan syariah (*shariah compliance*) dalam perbankan syariah adalah kondisi di mana seluruh aktivitas, produk, dan layanan bank dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam yang ditetapkan melalui fatwa Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan pengawasan internal, sehingga kegiatan perbankan bebas dari unsur riba, gharar (ketidakjelasan), dan maysir (spekulasi) serta selaras dengan nilai-nilai syariah dalam muamalah. Kepatuhan syariah juga mencakup penyesuaian kebijakan, sistem, dan prosedur operasional bank dengan standar syariah yang berlaku, serta pengawasan yang intensif oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk memastikan bahwa seluruh kontrak dan praktik bank mengikuti ketentuan syariah tanpa penyimpangan (Fikri et al., 2026).

Kepatuhan syariah merupakan salah satu karakteristik utama yang membedakan perbankan syariah dengan perbankan konvensional. Penerapan prinsip syariah yang konsisten tidak hanya menjadi kewajiban hukum bagi lembaga keuangan syariah, tetapi juga menjadi faktor yang menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Di Indonesia, setiap bank syariah wajib memastikan bahwa seluruh kegiatan usaha, produk, dan akad yang digunakan telah memperoleh kesesuaian dengan ketentuan syariah melalui pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS) serta mengacu pada regulasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dengan demikian, kepatuhan syariah menjadi landasan penting dalam menjaga integritas, kredibilitas, dan keberlanjutan industri perbankan syariah (OJK, 2024a)

2.3.2 Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Dewan Pengawas Syariah (DPS) merupakan organ pengawas yang wajib dimiliki oleh setiap lembaga keuangan syariah dan bertugas memastikan bahwa seluruh kegiatan usaha, produk, serta operasional lembaga telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. DPS berperan sebagai perpanjangan tangan Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dalam mengawasi implementasi fatwa syariah pada lembaga keuangan syariah. Dalam menjalankan tugasnya, DPS memberikan nasihat dan rekomendasi kepada manajemen, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan akad, serta memastikan bahwa produk yang ditawarkan tidak mengandung unsur riba, gharar, maupun maysir. Keberadaan DPS menjadi bagian penting dalam menjaga integritas dan kredibilitas lembaga keuangan syariah sehingga kepercayaan masyarakat terhadap produk dan layanan syariah dapat terus terpelihara (Silalahi et al., 2025).

Dalam konteks kepatuhan syariah, DPS memiliki peran strategis dalam melakukan evaluasi dan pengawasan secara berkala terhadap seluruh aktivitas operasional lembaga keuangan syariah. Pengawasan tersebut meliputi peninjauan dokumen akad, prosedur pembiayaan, implementasi produk, hingga penyampaian informasi kepada nasabah agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh DSN-MUI. Selain itu, DPS juga berperan dalam mengidentifikasi potensi risiko kepatuhan syariah serta memberikan rekomendasi perbaikan apabila ditemukan praktik yang berpotensi menyimpang dari prinsip syariah. Dengan demikian, keberadaan DPS tidak hanya berfungsi sebagai pengawas, tetapi juga sebagai mitra strategis yang membantu lembaga keuangan syariah dalam menjaga konsistensi penerapan prinsip syariah dan meningkatkan kualitas tata kelola syariah secara berkelanjutan (Hidayat et al., 2025).

Pelaksanaan fungsi DPS di Indonesia menjadi semakin penting seiring berkembangnya variasi produk dan layanan perbankan syariah yang semakin kompleks. Setiap inovasi produk harus melalui proses kajian dan pengawasan agar tetap sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan ketentuan regulator. OJK juga menegaskan bahwa penerapan tata kelola syariah yang baik, termasuk optimalisasi fungsi DPS, merupakan salah satu faktor yang mendukung kepercayaan masyarakat

serta menjaga stabilitas industri perbankan syariah. Oleh karena itu, efektivitas pengawasan DPS tidak hanya berpengaruh terhadap kepatuhan syariah, tetapi juga menjadi bagian penting dalam mitigasi risiko operasional dan risiko reputasi lembaga keuangan syariah.

2.4 Risiko Kepatuhan Syariah

2.4.1 Pengertian Risiko Kepatuhan Syariah

Risiko kepatuhan syariah merupakan risiko yang timbul akibat ketidakpatuhan lembaga keuangan syariah terhadap prinsip-prinsip syariah, ketentuan fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) maupun regulasi yang mengatur operasional lembaga keuangan syariah. Risiko ini dapat muncul apabila terdapat penyimpangan dalam pelaksanaan akad, pengelolaan produk, penyampaian informasi kepada nasabah, maupun aktivitas operasional lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan syariah yang berlaku. Dalam perbankan syariah, kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi aspek yang sangat penting karena menjadi dasar pembeda antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional. Oleh karena itu, setiap potensi penyimpangan dari prinsip syariah dapat menimbulkan risiko yang berdampak pada reputasi, kepercayaan masyarakat, serta keberlangsungan operasional lembaga keuangan syariah (Fikri et al., 2026).

Seiring dengan perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia, penerapan kepatuhan syariah menjadi tantangan yang semakin kompleks karena semakin beragamnya produk, akad, dan layanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Kompleksitas tersebut meningkatkan potensi terjadinya risiko kepatuhan syariah apabila terdapat ketidaksesuaian antara pelaksanaan operasional dengan ketentuan syariah maupun regulasi yang berlaku. Oleh karena itu, setiap bank syariah dituntut untuk menerapkan sistem pengendalian internal, manajemen risiko, serta pengawasan syariah secara berkelanjutan agar seluruh aktivitas operasional tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan mampu menjaga kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan syariah (Anas & Kambut, 2022)

Dalam konteks pembiayaan emas syariah, risiko kepatuhan syariah tidak selalu berasal dari kesalahan dalam desain produk, tetapi juga dapat muncul akibat rendahnya pemahaman nasabah terhadap mekanisme akad yang digunakan. Kurangnya pemahaman mengenai akad murabahah, akad rahn, maupun ketentuan jual beli emas secara tidak tunai berpotensi menimbulkan kesalahpahaman terkait keabsahan transaksi yang dilakukan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap produk syariah dan berpotensi menimbulkan persepsi bahwa transaksi yang dilakukan tidak sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, upaya edukasi dan literasi kepada nasabah menjadi salah satu langkah penting dalam memitigasi risiko kepatuhan syariah, khususnya pada produk pembiayaan emas seperti Solusi Emas Hijrah (SOLEH) di Bank Muamalat Indonesia (Safitri et al., 2025).

2.4.2 Faktor-Faktor Potensi Risiko Kepatuhan Syariah

Risiko kepatuhan syariah dapat timbul akibat berbagai faktor yang memengaruhi kesesuaian operasional lembaga keuangan syariah dengan prinsip-prinsip syariah dan ketentuan yang berlaku. Salah satu faktor yang sering menjadi penyebab munculnya risiko kepatuhan syariah adalah keterbatasan pemahaman sumber daya manusia (SDM) terhadap prinsip syariah, akad, serta regulasi yang mengatur kegiatan perbankan syariah (Siregar & Sugianto, 2024). Pada industri perbankan syariah menunjukkan bahwa lemahnya fungsi kepatuhan dan kurangnya pemahaman pegawai terhadap ketentuan syariah dapat meningkatkan potensi terjadinya pelanggaran yang berdampak pada risiko reputasi dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Oleh karena itu, kompetensi SDM menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kepatuhan syariah lembaga keuangan.

Selain faktor internal, risiko kepatuhan syariah juga dapat dipengaruhi oleh rendahnya tingkat literasi keuangan syariah nasabah serta lemahnya pengawasan terhadap implementasi prinsip syariah dalam operasional bank. Sabita (2024) menjelaskan bahwa risiko kepatuhan dapat muncul akibat ketidakpatuhan terhadap regulasi dan prinsip syariah yang berlaku, baik yang disebabkan oleh faktor internal

maupun eksternal lembaga. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kerugian secara langsung maupun tidak langsung serta berpotensi mengurangi tingkat kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan perbankan syariah. Oleh karena itu, identifikasi faktor-faktor penyebab risiko kepatuhan syariah menjadi langkah penting untuk menjaga keberlangsungan dan kredibilitas lembaga keuangan syariah.

2.4.3 Mitigasi Potensi Risiko Kepatuhan Syariah

Mitigasi risiko kepatuhan syariah merupakan serangkaian upaya yang dilakukan oleh lembaga keuangan syariah untuk mencegah terjadinya penyimpangan terhadap prinsip-prinsip syariah dan ketentuan yang berlaku. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah memperkuat fungsi kepatuhan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pelaksanaan pelatihan terkait akad syariah, serta pembentukan budaya kepatuhan dalam organisasi. Penelitian E. Saputra (2023) menunjukkan bahwa upaya mitigasi risiko kepatuhan syariah dapat dilakukan melalui pengawasan yang ketat, peningkatan pemahaman karyawan terhadap prinsip syariah, serta keterlibatan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai dengan ketentuan syariah (E. Saputra, 2023).

Selain penguatan dari sisi internal, mitigasi risiko kepatuhan syariah juga dapat dilakukan melalui audit kepatuhan syariah, pengawasan berkelanjutan oleh DPS, serta peningkatan literasi keuangan syariah kepada nasabah. Mengenai efektivitas peran DPS di bank syariah Indonesia menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan secara aktif mampu membantu meminimalkan risiko kepatuhan dan menjaga kesesuaian produk maupun aktivitas operasional dengan prinsip syariah. Di samping itu, edukasi kepada nasabah mengenai akad, hak dan kewajiban, serta karakteristik produk syariah juga menjadi langkah penting untuk mengurangi kesalahpahaman yang berpotensi menimbulkan risiko kepatuhan syariah. Dengan demikian, kombinasi antara penguatan pengawasan internal, audit syariah, dan peningkatan literasi nasabah dapat menjadi strategi yang efektif dalam memitigasi

risiko kepatuhan syariah pada lembaga keuangan syariah (Yusra & Nurnarsrina, 2024).

2.5 Strategi Literasi Nasabah

2.5.1 Pengertian Strategi Literasi Nasabah

Strategi literasi nasabah merupakan serangkaian langkah yang dirancang oleh lembaga keuangan untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, keterampilan, dan keyakinan masyarakat dalam menggunakan produk serta layanan keuangan secara tepat. Dalam perbankan syariah, strategi literasi tidak hanya berfokus pada pemahaman aspek keuangan, tetapi juga pada pemahaman prinsip syariah, akad yang digunakan, serta hak dan kewajiban nasabah dalam setiap transaksi. Menurut Nurhafidzah dan Busyro program literasi keuangan syariah diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap produk dan layanan perbankan syariah sehingga mampu mendorong penggunaan produk secara lebih optimal (Nurhafidzah & Busyro, 2024).

Strategi literasi nasabah dalam perbankan syariah dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk edukasi, seperti penyampaian informasi produk secara langsung oleh petugas bank, penyediaan media informasi yang mudah dipahami, seminar, sosialisasi, maupun pemanfaatan media digital. Strategi tersebut bertujuan agar nasabah tidak hanya mengenal produk perbankan syariah, tetapi juga memahami mekanisme akad, manfaat, risiko, serta hak dan kewajiban yang melekat pada setiap produk. Dengan demikian, nasabah dapat mengambil keputusan keuangan secara tepat sesuai dengan kebutuhan dan prinsip syariah (Prabowo & Fitri, 2025).

Di Indonesia, pelaksanaan strategi literasi keuangan syariah masih menjadi salah satu fokus pengembangan industri jasa keuangan. Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan pada tahun 2024 tingkat literasi keuangan syariah masyarakat Indonesia masih berada di bawah tingkat literasi keuangan nasional (OJK, 2024c). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami karakteristik produk dan layanan keuangan syariah secara menyeluruh. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah perlu mengembangkan strategi literasi yang lebih efektif dan berkelanjutan agar

masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan produk syariah, tetapi juga memahami prinsip-prinsip yang mendasarinya

2.5.2 Bentuk-Bentuk Strategi Literasi Nasabah Di Perbankan Syariah

Strategi literasi nasabah di perbankan syariah dapat dilakukan melalui berbagai bentuk kegiatan edukasi, baik secara langsung maupun melalui media digital. Bentuk literasi yang umum dilakukan meliputi sosialisasi produk, seminar dan pelatihan keuangan syariah, penyediaan informasi melalui website dan media sosial, serta edukasi yang dilakukan oleh petugas bank kepada calon nasabah. Menurut Nurhafidzah & Busyro (2024), program literasi yang dilakukan melalui kegiatan edukasi secara langsung terbukti mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai konsep dan produk keuangan syariah. Selain itu, penelitian A. Saputra (2024) menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang berkelanjutan dan mudah dipahami dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk perbankan syariah.

2.5.3 Hubungan Literasi Nasabah Dengan Mitigasi Risiko Kepatuhan Syariah

Literasi nasabah memiliki hubungan yang erat dengan mitigasi risiko kepatuhan syariah karena pemahaman yang baik mengenai akad dan mekanisme produk syariah dapat mengurangi potensi kesalahpahaman dalam transaksi. Nasabah yang memahami karakteristik produk syariah akan lebih mampu menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati sehingga risiko penyimpangan terhadap prinsip syariah dapat diminimalkan. Literasi keuangan syariah berperan dalam meningkatkan minat masyarakat terhadap layanan perbankan syariah karena masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai manfaat dan mekanisme produk yang digunakan (Dewi et al., 2025). Selain itu, peneliti menemukan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah pada bank syariah. Semakin tinggi tingkat

pemahaman dan kepercayaan nasabah, semakin kecil potensi munculnya kesalahpahaman yang dapat berdampak pada risiko kepatuhan syariah dalam pelaksanaan produk dan layanan perbankan syariah (Rahmawati & Sukardi, 2024).

Pada produk pembiayaan syariah, pemahaman nasabah terhadap akad dan mekanisme transaksi menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan penerapan prinsip syariah. Semakin tinggi tingkat literasi keuangan syariah, semakin besar pula kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk bank syariah sehingga potensi kesalahan persepsi maupun ketidaksesuaian pelaksanaan transaksi dapat diminimalkan. Dengan demikian, strategi literasi yang dilakukan oleh bank tidak hanya bertujuan meningkatkan pemahaman nasabah, tetapi juga menjadi bagian dari upaya mitigasi risiko kepatuhan syariah melalui peningkatan kesadaran dan kepatuhan nasabah terhadap ketentuan syariah (El Alimi, 2023).

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan berupa teori maupun hasil penelitian sebelumnya dalam rangka menyusun penelitian ini. Kegunaanya adalah untuk mengetahui hasil yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai perbandingan serta ilustrasi yang dapat mendorong kegiatan penelitian selanjutnya. Ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dan dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Tujuan	Metode	Temuan Penting
1	Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Personal Religius terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia	Menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah dan personal religius terhadap minat masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).	Kuantitatif	Semakin tinggi tingkat literasi dan religiusitas, semakin tinggi minat Masyarakat menggunakan layanan bank syariah.
2	Pengaruh Tingkat Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah terhadap Minat Menggunakan Produk dan Jasa Bank Syariah	Mengetahui pengaruh tingkat literasi dan inklusi keuangan syariah terhadap minat masyarakat menggunakan produk dan jasa bank syariah	Kuantitatif	Pemahaman yang baik mengenai produk syariah mendorong peningkatan penggunaan layanan perbankan syariah.
3	Efektivitas Peran Dewan Pengawas Syariah dalam	Menganalisis efektivitas peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam	Kuantitatif	DPS berkontribusi signifikan dalam menjaga kepatuhan

	Meminimalkan Risiko Kepatuhan di Bank Syariah Indonesia	menjaga kepatuhan syariah dan meminimalkan risiko kepatuhan pada bank syariah.		syariah melalui fungsi pengawasan dan evaluasi operasional bank.
4	Implementasi Multi Akad (Hybrid Contract) pada Pembiayaan Murabahah Bank Syariah	Mengkaji penerapan multi akad (hybrid contract) dalam pembiayaan murabahah pada bank syariah.	Kuantitatif	Penerapan multi akad pada pembiayaan murabahah dapat dilakukan selama memenuhi ketentuan syariah dan fatwa DSN-MUI.
5	Analisis Penerapan Akad Pembiayaan Murabahah pada Perbankan Syariah	Menganalisis implementasi akad murabahah dalam produk pembiayaan yang dijalankan oleh perbankan syariah	Kuantitatif	Akad murabahah efektif digunakan dalam pembiayaan syariah karena memberikan kepastian harga dan transparansi transaksi.

Sumber: Dikaji dari beberapa sumber, (2026)

Berdasarkan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah memiliki peran penting dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan produk dan layanan perbankan syariah. Selain itu, kepatuhan syariah yang didukung oleh pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS) juga menjadi faktor penting dalam menjaga kesesuaian operasional bank syariah dengan prinsip-prinsip syariah. Penelitian mengenai akad murabahah menunjukkan bahwa akad tersebut merupakan salah satu akad yang paling banyak digunakan dalam produk pembiayaan perbankan syariah dan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan syariah yang berlaku.

Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji strategi literasi nasabah sebagai upaya mitigasi risiko kepatuhan syariah pada produk pembiayaan emas syariah masih terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh literasi keuangan syariah terhadap minat nasabah, peran DPS dalam menjaga kepatuhan syariah, atau implementasi akad murabahah secara umum.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan (research gap) yang masih terdapat pada penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini tidak hanya mengkaji pentingnya literasi keuangan syariah atau kepatuhan syariah secara terpisah, tetapi dengan fokus pada strategi literasi nasabah dalam mitigasi risiko kepatuhan syariah pada Produk SOLEH Bank Muamalat KCP

UGM. Dengan fokus tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian mengenai literasi nasabah dan manajemen risiko kepatuhan syariah, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi perbankan syariah dalam menyusun strategi edukasi nasabah yang lebih efektif untuk mendukung penerapan prinsip-prinsip syariah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu

Penelitian dilakukan pada kegiatan penelitian terapan pada tanggal 22 September 2025 – 17 Maret 2026, dan jadwal kegiatan pelaksanaannya adalah sesuai dengan hari dan jam kerja yaitu pada hari Senin - Jum'at mulai jam 08.00 WIB – 16.00 WIB. Dilaksanakan selama 6 bulan, tempat pelaksanaan penelitian yaitu Bank Muamalat KCP UGM Masjid Kampus UGM, Jl. Tevisia No. 1, Bulaksumur, Karang Malang, Caturtunggal, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengkaji secara mendalam strategi literasi nasabah yang diterapkan Bank Muamalat KCP UGM dalam mitigasi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH , melalui deskripsi dan analisis data yang diperoleh langsung dari lapangan.

3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis:

1. Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber asli atau tangan pertama melalui proses pengumpulan data di lapangan. Data ini belum mengalami proses pengolahan, interpretasi, maupun publikasi oleh pihak lain sehingga memiliki tingkat keaslian yang tinggi dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan produk SOLEH di Bank Muamalat KCP UGM. Melalui data primer tersebut, peneliti memperoleh informasi yang mendalam mengenai strategi literasi nasabah yang diterapkan serta upaya mitigasi risiko kepatuhan syariah dalam pelaksanaan produk SOLEH. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik

penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam pelaksanaan produk SOLEH sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dan akurat. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi *Branch Manager*, *Relationship Manager*, serta *Customer Service/Teller* Bank Muamalat KCP UGM. *Branch Manager* dipilih karena memiliki tanggung jawab dalam mengawasi operasional dan pelaksanaan kebijakan di kantor cabang, *Relationship Manager* dipilih karena berperan dalam menawarkan serta mengelola hubungan dengan nasabah pengguna produk SOLEH, sedangkan *Customer Service/Teller* dipilih karena terlibat secara langsung dalam memberikan informasi, pelayanan, dan edukasi kepada nasabah mengenai produk yang ditawarkan. Selain itu, data primer juga diperoleh melalui observasi terhadap proses pelayanan dan penyampaian informasi kepada nasabah sehingga dapat mendukung hasil wawancara yang diperoleh

Tabel 3.1 Daftar Sampel Wawancara

Target	Jumlah	Topik
Branch Manager	1	• Bagaimana Bank Muamalat KCP UGM mengidentifikasi kebutuhan literasi nasabah terkait produk SOLEH?
Relationship Manager	1	• Apa saja bentuk strategi literasi yang diberikan kepada nasabah sebelum akad?
Customer Service/Teller	1	• Bagaimana dampak literasi nasabah terhadap kepatuhan dalam proses pembiayaan produk SOLEH?
Total	3	

Sumber: Diolah oleh penulis, (2026)

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui berbagai sumber yang telah tersedia dan dipublikasikan sebelumnya. Data ini berfungsi sebagai data pendukung yang digunakan untuk melengkapi,

memperkuat, serta memverifikasi data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Dalam penelitian kualitatif, data sekunder memiliki peran penting sebagai landasan teoritis dan referensi dalam menganalisis temuan penelitian sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, data sekunder bersumber dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian, seperti brosur produk SOLEH, Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Muamalat yang berkaitan dengan produk pembiayaan emas, serta Fatwa Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), antara lain Fatwa DSN-MUI Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah, Fatwa DSN-MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn, dan Fatwa DSN-MUI Nomor 77/DSN-MUI/V/2010 tentang jual beli emas secara tidak tunai. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, laporan resmi, serta berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian mengenai strategi literasi nasabah, mitigasi risiko kepatuhan syariah, dan pembiayaan emas syariah. Seluruh data tersebut digunakan sebagai dasar dalam memperkuat analisis, membandingkan hasil penelitian dengan teori yang ada, serta mendukung penyusunan pembahasan secara sistematis.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan ketiga teknik tersebut bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif, saling melengkapi, serta meningkatkan keabsahan data melalui proses triangulasi. Dengan mengombinasikan beberapa teknik pengumpulan data, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai strategi literasi nasabah dalam mitigasi risiko kepatuhan syariah pada Produk SOLEH di Bank Muamalat KCP UGM :

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh

informasi mengenai kondisi yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi secara langsung di Bank Muamalat KCP UGM dengan mengamati aktivitas operasional yang berkaitan dengan pelaksanaan produk SOLEH. Pengamatan difokuskan pada proses penyampaian informasi dan edukasi produk kepada calon nasabah, mekanisme pelayanan, pelaksanaan akad pembiayaan, serta interaksi antara petugas bank dengan nasabah. Melalui observasi ini, peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai penerapan strategi literasi nasabah dalam mendukung mitigasi risiko kepatuhan syariah (Jailani, 2023).

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pihak-pihak yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap produk SOLEH, meliputi *Branch Manager*, *Relationship Manager*, serta *Customer Service/Teller* Bank Muamalat KCP UGM. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai strategi literasi nasabah yang diterapkan, mekanisme penyampaian informasi produk, pelaksanaan akad, serta upaya mitigasi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH (Jailani, 2023).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian sebagai sumber informasi pendukung. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen resmi yang berkaitan dengan produk SOLEH, seperti brosur produk, formulir akad, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, serta dokumen lain yang relevan. Selain itu, peneliti juga menggunakan Fatwa Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia

(DSN-MUI), regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jurnal ilmiah dan literatur yang berkaitan dengan literasi keuangan syariah, kepatuhan syariah, mitigasi risiko, serta pembiayaan emas syariah. Data dokumentasi tersebut digunakan untuk mendukung, memperkuat, dan memverifikasi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang lebih baik (Jailani, 2023).

3.5 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji menggunakan teknik triangulasi sebagai upaya untuk menjamin validitas dan kredibilitas data yang diperoleh di lapangan. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan dan mengecek kembali informasi dari berbagai sumber, teknik, dan waktu pengumpulan data sehingga dapat meminimalisir bias serta meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian. Pertama, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan yang berbeda, yaitu *Branch Manager*, *Relationship Manager*, dan *Customer Service/Teller* pada Bank Muamalat KCP UGM, untuk melihat konsistensi data terkait strategi literasi nasabah dan pelaksanaan produk SOLEH. Kedua, triangulasi teknik dilakukan dengan mencocokkan hasil data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga peneliti dapat memastikan bahwa informasi yang diperoleh tidak hanya bersumber dari satu metode saja, melainkan saling menguatkan satu sama lain. Ketiga, member check dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali hasil wawancara atau interpretasi peneliti kepada informan agar sesuai dengan maksud dan pandangan mereka sebenarnya, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan penafsiran data. Dengan penerapan ketiga teknik tersebut, diharapkan data yang diperoleh dalam penelitian ini menjadi lebih akurat, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode analisis yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menginterpretasikan fenomena yang diteliti berdasarkan data

yang diperoleh di lapangan. Teknik ini digunakan untuk memahami secara mendalam kondisi yang terjadi pada objek penelitian dengan mengacu pada data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Seluruh data yang telah terkumpul kemudian direduksi, dipilah, dan dikelompokkan sesuai dengan fokus penelitian, yaitu strategi literasi nasabah dalam mitigasi risiko kepatuhan SOLEH di Bank Muamalat KCP UGM, sehingga data yang tidak relevan dapat dipisahkan dan hanya informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian yang dianalisis lebih lanjut.

Selanjutnya, data yang telah direduksi tersebut dianalisis dengan cara menafsirkan dan menghubungkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber untuk melihat pola, keterkaitan, serta kesesuaian antara teori dan praktik di lapangan. Proses analisis ini dilakukan secara berkelanjutan selama penelitian berlangsung hingga diperoleh pemahaman yang utuh mengenai implementasi strategi literasi nasabah dalam mendukung mitigasi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang sistematis dan mudah dipahami, sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas, mendalam, dan komprehensif mengenai objek penelitian serta mendukung penarikan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 1 November 1991 dan mulai beroperasi secara resmi pada 1 Mei 1992. Pendirian Bank Muamalat digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI), serta didukung oleh Pemerintah Republik Indonesia dan masyarakat luas. Kehadiran Bank Muamalat dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat, khususnya umat Islam, akan lembaga perbankan yang menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah Islam, termasuk dalam mendukung aktivitas ekonomi umat dan pengelolaan dana keagamaan seperti haji. Dukungan masyarakat terhadap pendirian bank ini tercermin dari penyertaan modal awal yang mencapai Rp106 miliar.

Sebagai bank syariah pertama di Indonesia, Bank Muamalat menjadi pelopor dalam pengembangan sistem perbankan yang berlandaskan prinsip keadilan, transparansi, serta bebas dari unsur riba, gharar, dan maysir. Dalam perkembangannya, Bank Muamalat memperoleh status sebagai Bank Devisa pada tahun 1994, yang memungkinkan bank untuk melayani transaksi internasional. Penerapan sistem perbankan syariah terbukti memberikan ketahanan yang kuat, di mana Bank Muamalat mampu bertahan pada masa krisis moneter 1997–1998 tanpa mengalami negative spread dan tanpa memerlukan program rekapitalisasi dari pemerintah.

Untuk memperkuat struktur permodalan dan mendukung pertumbuhan berkelanjutan, Bank Muamalat melakukan aksi korporasi melalui penerbitan right issue pada tahun 1999 yang menghadirkan Islamic Development Bank (IDB) sebagai pemegang saham strategis. Pasca krisis, kinerja Bank Muamalat terus menunjukkan perbaikan yang signifikan, baik dari sisi aset, ekuitas, maupun jumlah nasabah. Pada tahun 2009, Bank Muamalat secara resmi menggunakan nama PT Bank Muamalat Indonesia Tbk serta memperluas jangkauan internasional

dengan membuka cabang di Kuala Lumpur, Malaysia. Hingga saat ini Bank Muamalat tetap berkomitmen dalam mengembangkan layanan perbankan syariah yang berkelanjutan dan berperan aktif dalam mendukung pertumbuhan industri keuangan syariah nasional.

Memasuki dekade 2020-an, Bank Muamalat Indonesia melakukan penguatan struktur permodalan yang signifikan melalui masuknya Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) sebagai pemegang saham pengendali pada akhir tahun 2021. Langkah strategis ini menjadi momentum penting bagi bank untuk semakin mendalami perannya dalam ekosistem haji dan umrah nasional, serta memperkuat stabilitas finansial demi mendukung pertumbuhan ekonomi syariah yang berkelanjutan di Indonesia. Dengan dukungan penuh dari BPKH, Bank Muamalat kini memiliki posisi yang lebih kokoh dan strategis dalam melayani kebutuhan umat serta mengelola dana keagamaan secara lebih luas.

Selain penguatan dari sisi permodalan, Bank Muamalat juga fokus pada akselerasi transformasi digital untuk menjawab tantangan industri perbankan modern. Melalui pengembangan berkelanjutan aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN, bank berkomitmen untuk mempermudah aktivitas keuangan nasabah melalui penyediaan produk yang inovatif dan komprehensif. Transformasi digital ini diarahkan untuk menciptakan pengalaman perbankan yang aman, transparan, dan efisien, sehingga Bank Muamalat tetap relevan sebagai pionir perbankan syariah yang mampu beradaptasi dengan dinamika kebutuhan nasabah di masa depan.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi

“Menjadi Jalan Hijrah Menuju berkah”

Misi

1. Mencapai kinerja keuangan dengan profitabilitas yang sehat dan berkelanjutan untuk memberikan nilai tambah yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.

2. Mempermudah aktivitas keuangan melalui produk yang inovatif, komprehensif dan layanan terbaik yang menguntungkan bagi nasabah.
3. Mendukung perkembangan ekosistem ekonomi Syariah, industri halal dan ekosistem haji menuju Masyarakat madani.
4. Memberikan kontribusi sosial yang positif kepada Masyarakat.
5. Bekerja secara Profesional sebagai bentuk perwujudan ibadah.

4.1.3 Kode Etik

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk menetapkan kode etik sebagai bagian dari komitmen perusahaan dalam menjalankan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG). Kode etik ini menjadi pedoman bagi seluruh jajaran manajemen dan karyawan dalam bersikap, bertindak, serta mengambil keputusan agar senantiasa sesuai dengan prinsip syariah Islam, ketentuan hukum yang berlaku, dan nilai-nilai profesionalisme. Penyusunan kode etik ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang berintegritas serta menjaga kepercayaan nasabah dan para pemangku kepentingan. Adapun prinsip-prinsip utama kode etik yang wajib dipatuhi oleh seluruh insan Bank Muamalat Indonesia antara lain sebagai berikut:

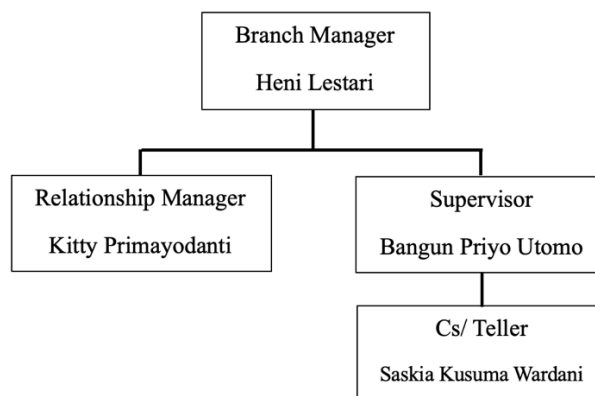
1. Kepatuhan terhadap ajaran Islam dan peraturan perundang-undangan, yaitu menjalankan seluruh aktivitas kerja sesuai dengan prinsip syariah serta hukum dan regulasi yang berlaku di Indonesia.
2. Menjamin kehalalan sumber, proses, dan hasil pekerjaan, yang mencakup pengelolaan benturan kepentingan, hubungan dengan para pemangku kepentingan, serta pembatasan keterlibatan karyawan dalam kegiatan politik yang dapat memengaruhi profesionalisme kerja.
3. Menunjukkan sikap disiplin dan tanggung jawab dalam bekerja, serta senantiasa menjalankan kewajiban ibadah sesuai dengan ajaran Islam.
4. Menjunjung tinggi etika, moral, dan kesopanan, baik dalam lingkungan kerja maupun dalam berinteraksi dengan nasabah, rekan kerja, dan mitra usaha.
5. Menjaga amanah yang diberikan, termasuk menjaga nama baik bank, memelihara aset dan fasilitas perusahaan, memberikan pelayanan terbaik

kepada nasabah, serta mencegah terjadinya tindakan pelanggaran dan penyimpangan.

6. Menjaga kerahasiaan informasi, baik yang berkaitan dengan data nasabah maupun informasi internal perusahaan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.2 Struktur Organisasi

Sebagai unit kerja di bawah koordinasi kantor cabang utama, Bank Muamalat KCP UGM memiliki struktur organisasi yang bersifat fungsional dan relatif ringkas. Struktur ini disusun untuk mendukung efektivitas operasional, kualitas pelayanan nasabah, serta penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan syariah dalam seluruh aktivitas perbankan. Pembagian tugas dan wewenang di KCP UGM dilakukan secara jelas agar setiap fungsi dapat berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh manajemen pusat.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP UGM
Sumber: Diolah penulis (2025)

**Tabel 4.1 Uraian Tugas Setiap Jabatan Bank Muamalat Indonesia
KCP UGM**

No	Jabatan	Keterangan
1	Branch Manager	Bertanggung jawab atas keseluruhan operasional kantor cabang, mengelola kinerja karyawan, memastikan pencapaian target, serta menjaga kepatuhan terhadap ketentuan dan prinsip syariah.
2	Relationship Manager	Bertugas melakukan pemasaran produk bank, menjalin dan menjaga hubungan dengan nasabah, serta mencapai target penyaluran produk dan layanan perbankan.
3	Supervisor	Mengawasi dan mengoordinasikan operasional harian, memastikan pelayanan berjalan sesuai prosedur, serta melakukan pengendalian terhadap aktivitas Customer Service dan Teller.
4	Customer Service/Teller	Melaksanakan fungsi pelayanan nasabah sekaligus transaksi keuangan, seperti pembukaan rekening, pemberian informasi produk, penanganan keluhan, serta melakukan transaksi setoran, penarikan, dan transfer dengan tetap menjaga ketelitian dan keamanan.

4.3 Data dan Pembahasan

4.3.1 Identifikasi Kebutuhan Literasi Nasabah Terkait Produk SOLEH Oleh Bank Muamalat KCP UGM

Sebelum proses akad dilaksanakan, Bank Muamalat KCP UGM melakukan identifikasi terhadap tingkat pemahaman calon nasabah untuk menentukan kedalaman edukasi yang diperlukan. Identifikasi ini dilakukan secara langsung oleh petugas customer service maupun relationship manager pada saat nasabah pertama kali datang ke kantor cabang. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Heni Lestari selaku Branch Manager Bank Muamalat KCP UGM, sebagian besar calon nasabah yang datang untuk mengajukan produk SOLEH masih belum memahami akad syariah secara mendalam. Beliau menyampaikan:

"Sebagian besar nasabah yang datang pertama kali masih belum memahami akad syariah secara mendalam. Mereka umumnya sudah mendengar nama produk SOLEH , namun belum benar-benar memahami perbedaannya dengan kredit emas konvensional." (Wawancara dengan Heni Lestari, 17 Juni 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap eksistensi produk SOLEH telah terbentuk, namun pemahaman terhadap mekanisme akad yang melandasinya masih rendah. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Nuraini et al. (2023) yang menegaskan bahwa literasi keuangan syariah bukan sekadar mengenal nama produk bank syariah, melainkan sejauh mana nasabah benar-benar memahami prinsip yang mendasarinya. Kesenjangan antara pengenalan produk dan pemahaman akad inilah yang menjadi titik awal munculnya risiko kepatuhan syariah pada produk pembiayaan emas, sebagaimana telah diuraikan pada latar belakang penelitian ini. Oleh karena itu, identifikasi kebutuhan literasi menjadi langkah pertama yang ditempuh Bank Muamalat KCP UGM sebelum merancang strategi edukasi bagi nasabah.

Untuk memperoleh Gambaran yang lebih spesifik mengenai kebutuhan literasi setiap calon nasabah, petugas kemudian melakukan proses identifikasi melalui pertanyaan-pertanyaan awal yang berkaitan dengan pengalaman investasi dan pemahaman calon nasabah terhadap produk SOLEH. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Kitty Primayodanti selaku Relationship Manager Bank Muamalat KCP UGM, identifikasi kebutuhan literasi dilakukan dengan menelusuri pengalaman investasi nasabah sebelumnya.

"Biasanya diawali dengan menanyakan pengalaman investasi sebelumnya apakah mereka pernah berinvestasi emas. Jika sudah pernah, mereka biasanya lebih cepat paham. Namun jika belum pernah sama sekali, maka penjelasan harus dimulai dari awal secara menyeluruh." (Wawancara dengan Kitty Primayodanti, 17 Juni 2026).

Pendekatan serupa juga disampaikan oleh Saskia Kusuma Wardani selaku Cs/Teller di Bank Muamalat KCP UGM beliau menjelaskan:

“Proses identifikasi diawali dengan pertanyaan terbuka mengenai apa yang sudah diketahui nasabah tentang produk SOLEH , sehingga staf dapat menyesuaikan kedalaman penjelasan yang diberikan kepada masing-masing nasabah.”(Wawancara dengan Saskia Kusuma Wardani, 18 Juni 2026)

Teknik identifikasi semacam ini relevan dengan dimensi literasi keuangan syariah yang dikemukakan Sugiarti (2023) yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap, di mana penggalan pengalaman dan pengetahuan awal nasabah menjadi dasar untuk memetakan dimensi mana yang masih lemah pada masing-masing individu sebelum edukasi lebih lanjut diberikan.

Dari proses identifikasi tersebut, ditemukan sejumlah kesenjangan pemahaman yang konsisten muncul pada calon nasabah produk SOLEH. Kekhawatiran yang paling sering disampaikan adalah terkait keabsahan jual beli emas secara tidak tunai serta kekhawatiran adanya unsur riba dalam mekanisme penetapan harga. Selain itu, sebagaimana disampaikan oleh Saskia Kusuma Wardani, banyak nasabah keliru menyamakan margin pada akad *murabahah* dengan bunga pada kredit konvensional, dan belum memahami secara tepat posisi emas sebagai jaminan (*marhun*) dalam akad *rahn*. Temuan ini memperkuat hasil observasi awal yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian dan sejalan dengan Safitri et al. (2025) yang menegaskan bahwa rendahnya literasi keuangan syariah masyarakat menjadi salah satu faktor utama yang berpotensi memunculkan risiko kepatuhan syariah dalam transaksi perbankan syariah.

4.3.2 Strategi Literasi yang Dirancang dan Diterapkan Bank Muamalat KCP UGM Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Akad Syariah Pada Produk SOLEH

Sebagai respons terhadap kebutuhan literasi yang telah diidentifikasi, Bank Muamalat KCP UGM menjalankan berbagai program literasi yang mencakup edukasi tatap muka secara langsung, penyebaran media informasi seperti brosur dan leaflet, serta sosialisasi melalui presentasi dan kunjungan ke berbagai instansi,

termasuk sekolah dan rumah sakit. Hal ini disampaikan oleh Heni Lestari selaku Branch Manager Bank Muamalat KCP UGM dalam wawancara penelitian.

"Dalam rangka mengenalkan produk SOLEH kepada masyarakat luas, kami menjalankan berbagai program literasi dan sosialisasi. Kegiatan ini mencakup edukasi tatap muka langsung saat nasabah mengunjungi kantor, penyebaran media informasi seperti brosur dan leaflet, serta aksi sosialisasi melalui presentasi dan kunjungan langsung ke berbagai instansi, termasuk sekolah dan rumah sakit." (Wawancara dengan Heni Lestari, 17 Juni 2026).

Salah satu media edukasi yang digunakan dalam proses literasi nasabah adalah brosur produk yang memuat simulasi angsuran pembiayaan emas berdasarkan berat dan jangka waktu yang dipilih nasabah, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.2.

Solusi Emas Hijrah
PILIHAN CERDAS TANPA CEMAS

Emas hingga 500 Gr | Jangka Waktu Hingga 10 Thn | DP Ringan | Kepingan Gramasi Sesuai Kebutuhan

Nasabah Priority 22 Juni 2026

Berat LM (Gram)	Harga Beli Emas	Angsuran per Bulan									
		12	24	36	48	60	72	84	96	108	120
5	Rp 13,147,788	Rp 1,157,980	Rp 605,491	Rp 423,009	Rp 332,201	Rp 276,129	Rp 240,272	Rp 214,888	Rp 196,046	Rp 181,563	Rp 170,130
10	Rp 26,240,438	Rp 2,311,103	Rp 1,208,443	Rp 844,244	Rp 663,008	Rp 551,099	Rp 479,536	Rp 428,874	Rp 391,269	Rp 362,364	Rp 339,545
25	Rp 65,475,280	Rp 5,766,677	Rp 3,015,312	Rp 2,106,561	Rp 1,654,341	Rp 1,375,103	Rp 1,196,541	Rp 1,070,127	Rp 976,295	Rp 904,172	Rp 847,235
50	Rp 130,871,363	Rp 11,526,378	Rp 6,026,976	Rp 4,210,573	Rp 3,306,680	Rp 2,748,543	Rp 2,391,634	Rp 2,138,960	Rp 1,951,409	Rp 1,807,250	Rp 1,693,444
100	Rp 261,664,530	Rp 23,045,868	Rp 12,050,351	Rp 8,418,630	Rp 6,611,385	Rp 5,495,443	Rp 4,781,839	Rp 4,276,641	Rp 3,901,651	Rp 3,613,420	Rp 3,385,876

**Tabel di atas hanya merupakan simulasi yang tidak mengikat dan dapat berubah sewaktu-waktu*

Syarat dan Ketentuan:
 ✓ KTP
 ✓ NPWP untuk pembiayaan >Rp 50 juta
 ✓ DP + Biaya Admin

Berat LM (Gram)	Angsuran 10th Per Bulan	Angs. per Hari Setara
5	Rp 170,130	Rp 5,671
10	Rp 339,545	Rp 11,318
25	Rp 847,235	Rp 28,241
50	Rp 1,693,444	Rp 56,448
100	Rp 3,385,876	Rp 112,863

** Update Harga Emas Sesuai dengan WEB ANTAM*

* Syarat dan Ketentuan Berlaku. Info Lebih Lanjut: <https://bit.ly/BMISolusiEmas> | Stock menyesuaikan ketersediaan dari supplier
 PT Bank Muamalat Indonesia Tbk is a Subsidiary of **BPKI**
 Bank Syariah Indonesia

Gambar 4.2 Simulasi Angsuran Produk SOLEH

Sumber: Bank Muamalat Indonesia (2026)

Brosur tersebut memuat simulasi angsuran bulanan untuk berbagai gramasi emas, mulai dari 5 gram hingga 100 gram, dengan pilihan jangka waktu pembiayaan antara 12 hingga 120 bulan, serta mencantumkan syarat administratif berupa KTP, NPWP untuk pembiayaan di atas Rp50.000.000, uang muka, dan biaya administrasi. Ketersediaan simulasi angsuran secara tertulis ini memudahkan

nasabah memahami estimasi beban cicilan sebelum memutuskan untuk melanjutkan pengajuan pembiayaan.

Selain media cetak, alur penyampaian edukasi kepada nasabah juga dirancang secara bertahap sebelum akad ditandatangani. Berdasarkan wawancara dengan Saskia Kusuma Wardani Wardani selaku Cs/Teller di Bank Muamalat KCP UGM. Ia menyatakan.

“alur edukasi dimulai sejak nasabah pertama kali datang dan disambut oleh customer service atau relationship manager; kemudian dilanjutkan dengan sesi konsultasi yang lebih mendalam sebelum dokumen pengajuan disiapkan, dan penandatanganan akad baru dilakukan setelah nasabah menyatakan telah memahami produk secara utuh.”
(Wawancara dengan Saskia Kusuma Wardani, 18 Juni 2026)

Hal ini diperkuat oleh penjelasan Heni Lestari yang menyatakan bahwa meskipun Bank Muamalat KCP UGM belum memiliki SOP literasi yang berdiri sendiri, staf selalu memastikan penjelasan akad, produk, dan harga dilakukan secara lengkap sebelum tanda tangan dilakukan.

"Tidak ada SOP khusus yang mengatur literasi secara terpisah. Namun sebelum akad dilakukan, staf selalu memastikan untuk menjelaskan akad, produk, dan harga secara lengkap kepada nasabah agar mereka benar-benar paham sebelum tanda tangan dilakukan." (Wawancara dengan Heni Lestari, 17 Juni 2026).

Dalam menjelaskan mekanisme akad kepada nasabah, Kitty Primayodanti menggunakan kombinasi media berupa brosur produk, simulasi tabel cicilan, dan ilustrasi sederhana mengenai alur akad, serta analogi yang membandingkan skema SOLEH dengan cicilan barang di toko yang berbasis jual beli, bukan pinjaman berbunga. Beliau menyatakan

“Simulasi angka, di mana nasabah dapat melihat langsung harga beli, margin, dan besaran cicilan per bulan, merupakan media yang paling efektif dalam membentuk pemahaman nasabah secara cepat.”
(Wawancara dengan Kitty Primayodanti, 17 Juni 2026).

Pendekatan ini juga didukung oleh Saskia Kusuma Wardani yang menyebutkan

“Penggunaan video tutorial pembukaan SOLEH , video edukasi investasi emas, serta konten media sosial Muamalat di Instagram dan Facebook sebagai sarana edukasi yang menjangkau calon nasabah secara lebih luas.” (Wawancara dengan Saskia Kusuma Wardani, 18 Juni 2026)

Untuk menjawab kekhawatiran nasabah terhadap kemungkinan adanya unsur riba, Kitty Primayodanti menjelaskan bahwa produk SOLEH telah memperoleh fatwa dari DSN-MUI sebagai bentuk kajian ulama secara formal, sehingga prinsip syariah yang dilarang, yaitu riba dalam utang piutang, secara konseptual berbeda dengan mekanisme jual beli emas, dengan harga yang disepakati di awal akad sebagaimana berlaku pada SOLEH. Penjelasan tersebut sejalan dengan kajian Hasan & Barri (2024) tentang implementasi akad *murabahah* pada pembiayaan cicil emas yang menegaskan bahwa keabsahan transaksi jual beli emas secara tidak tunai bersandar pada kejelasan harga dan kesepakatan margin di awal akad, bukan pada unsur bunga yang berubah-ubah seperti pada kredit konvensional.

Selain edukasi kepada nasabah, Bank Muamalat KCP UGM juga melakukan penguatan kompetensi internal melalui kegiatan refreshment produk yang dilakukan secara berkala setiap bulan, dengan tujuan memastikan staf selalu memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan ketentuan terbaru. Langkah ini sejalan dengan pandangan Silalahi et al. (2025) dan Hidayat et al. (2025) menegaskan bahwa keberhasilan literasi nasabah tidak hanya bergantung pada kesiapan internal bank, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pemahaman staf yang menyampaikan informasi tersebut kepada nasabah. Dengan demikian, strategi literasi yang dijalankan Bank Muamalat KCP UGM bersifat dua arah, yaitu memperkuat pemahaman nasabah sekaligus kompetensi staf yang menjadi ujung tombak penyampaian informasi.

4.3.3 Hasil Implementasi Strategi Literasi Nasabah Dalam Mendukung Mitigasi Potensi Risiko Kepatuhan Syariah Pada Produk SOLEH Di Bank Muamalat KCP UGM

Untuk mengetahui hasil implementasi strategi literasi nasabah yang telah dijalankan, Bank Muamalat KCP UGM menggunakan sejumlah indikator yang dievaluasi secara berkala oleh manajemen. Berdasarkan wawancara dengan Heni Lestari, indikator tersebut meliputi tingkat keluhan nasabah pasca akad, jumlah kasus pengunduran diri nasabah setelah mendapatkan penjelasan produk, serta hasil survei kepuasan nasabah.

"Beberapa indikator yang kami gunakan antara lain tingkat keluhan nasabah pasca akad, jumlah kasus gagal akad karena nasabah mengundurkan diri setelah penjelasan, serta hasil survei kepuasan nasabah. Data ini dievaluasi secara berkala oleh manajemen."

(Wawancara dengan Heni Lestari, 17 Juni 2026).

Berdasarkan indikator tersebut, hasil implementasi strategi literasi nasabah menunjukkan bahwa nasabah yang telah memperoleh penjelasan secara lengkap sebelum pelaksanaan akad cenderung lebih memahami mekanisme produk SOLEH sehingga lebih jarang mengajukan pertanyaan maupun keluhan setelah akad dilaksanakan. Kondisi tersebut mendukung kelancaran proses pembiayaan sekaligus membantu meminimalkan potensi kesalahpahaman terhadap ketentuan syariah. Hal serupa juga disampaikan oleh Saskia Kusuma Wardani, yang menjelaskan bahwa

"Nasabah yang telah melewati proses literasi secara penuh lebih memahami hak dan kewajibannya, sehingga lebih disiplin dalam membayar cicilan dibandingkan nasabah yang tidak mendapatkan edukasi yang memadai." (Wawancara dengan Saskia Kusuma Wardani, 18 Juni 2026).

Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Rahmawati & Sukardi (2024) menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah pada bank syariah, sehingga semakin tinggi pemahaman dan kepercayaan

nasabah, semakin kecil pula potensi kesalahpahaman yang dapat berdampak pada risiko kepatuhan syariah.

"Risiko kepatuhan syariah tidak hanya datang dari sisi operasional bank, tapi juga dari pemahaman nasabah tentang akad yang mereka sepakati." (Wawancara dengan Saskia Kusuma Wardani, 18 Juni 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa potensi risiko kepatuhan syariah tidak hanya berasal dari aspek operasional bank, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman nasabah terhadap akad yang disepakati. Oleh karena itu, hasil implementasi strategi literasi nasabah menunjukkan bahwa pemberian edukasi kepada nasabah menjadi salah satu upaya yang mendukung mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah. Temuan ini sejalan dengan E. Saputra (2023) yang menyatakan bahwa mitigasi risiko kepatuhan syariah dapat dilakukan melalui pengawasan yang ketat, peningkatan parahaman karyawan, serta keterlibatan Dewan Pengawas Syariah, selain itu Yusra & Nurnarsrina (2024) juga menjelaskan bahwa kombinasi antara penguatan pengawasan internal, audit syariah, dan peningkatan literasi nasabah merupakan strategi yang efektif dalam memitigasi risiko kepatuhan syariah pada lembaga keuangan syariah.

Terkait pengembangan strategi literasi ke depan, Heni Lestari menyampaikan bahwa Bank Muamalat KCP UGM berencana memperkuat aktivitas promosi agar produk SOLEH semakin dikenal masyarakat, sekaligus memperkuat literasi internal karyawan agar mampu memberikan counseling produk yang lebih baik kepada nasabah. Rencana tersebut menunjukkan bahwa implementasi strategi literasi nasabah dipandang sebagai proses yang berkelanjutan dalam mendukung peningkatan pemahaman masyarakat terhadap produk perbankan syariah. Hal ini sejalan dengan Dewi et al. (2025) bahwa peningkatan literasi keuangan syariah secara konsisten berkontribusi terhadap penguatan minat dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi literasi nasabah di Bank Muamalat KCP UGM memberikan hasil yang mendukung mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH. Hasil implementasi tersebut tercermin dari meningkatnya pemahaman nasabah terhadap

akad dan mekanisme produk, menurunnya tingkat keluhan setelah akad, berkurangnya kasus pengunduran diri nasabah setelah memperoleh penjelasan produk, serta meningkatnya kedisiplinan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang dirangkum pada Tabel 2.1, sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada pengaruh literasi keuangan syariah terhadap minat nasabah dengan pendekatan kuantitatif. Sementara itu, penelitian ini melengkapi kajian tersebut dengan menunjukkan hasil implementasi strategi literasi nasabah secara kualitatif sebagai upaya yang mendukung mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH di Bank Muamalat KCP UGM.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji strategi literasi nasabah dalam mitigasi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH di Bank Muamalat KCP UGM. Produk SOLEH merupakan pembiayaan kepemilikan emas berbasis akad murabahah dan rahn, yang menghadirkan kemudahan investasi emas secara syariah, namun penerapannya di lapangan dihadapkan pada risiko kepatuhan syariah yang bersumber dari rendahnya Literasi atau pemahaman nasabah terhadap mekanisme akad. Berdasarkan hasil analisis pada Bab IV, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Identifikasi kebutuhan literasi nasabah terkait produk SOLEH Bank Muamalat KCP UGM mengidentifikasi kebutuhan literasi nasabah dengan menelusuri pengalaman investasi nasabah sebelumnya serta menggali pemahaman awal nasabah melalui pertanyaan terbuka pada saat kunjungan pertama ke kantor cabang. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa sebagian besar calon nasabah telah mengenal nama produk SOLEH, namun belum memahami mekanisme akad murabahah dan rahn secara mendalam. Kesenjangan pemahaman yang paling sering ditemukan meliputi kekhawatiran terhadap unsur riba, kekeliruan menyamakan margin murabahah dengan bunga kredit konvensional, serta ketidakpahaman terhadap posisi emas sebagai jaminan (marhun) dalam akad rahn.
2. Strategi literasi yang dirancang dan diterapkan Bank Muamalat KCP UGM mencakup edukasi tatap muka secara langsung, penyebaran brosur dan media simulasi angsuran, sosialisasi ke berbagai instansi, serta pemanfaatan video edukasi dan konten media sosial. Alur edukasi dirancang secara bertahap mulai dari penyambutan nasabah, sesi konsultasi mendalam, hingga penandatanganan akad yang baru dilakukan setelah nasabah menyatakan paham. Kekhawatiran nasabah terhadap unsur riba dijawab dengan merujuk pada fatwa DSN-MUI yang melandasi keabsahan produk SOLEH, sementara penguatan kompetensi staf dilakukan melalui kegiatan refreshment produk secara berkala.

3. Hasil implementasi strategi literasi nasabah dalam mendukung mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah di Bank Muamalat KCP UGM menunjukkan bahwa strategi tersebut mendukung mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH. Hal ini tercermin dari menurunnya tingkat keluhan nasabah setelah pelaksanaan akad, berkurangnya kasus pengunduran diri nasabah setelah memperoleh penjelasan mengenai produk, serta meningkatnya kedisiplinan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran karena telah memahami hak dan kewajibannya secara utuh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa potensi risiko kepatuhan syariah tidak hanya berasal dari aspek operasional bank, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman nasabah terhadap akad yang disepakati. Oleh karena itu, implementasi strategi literasi nasabah menjadi salah satu upaya yang mendukung mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH di Bank Muamalat KCP UGM.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian literasi keuangan syariah dengan menunjukkan bahwa literasi nasabah tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap produk serta layanan perbankan syariah, tetapi juga memiliki peran sebagai salah satu upaya dalam mendukung mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah. Temuan penelitian ini memperluas pemahaman mengenai konsep literasi keuangan syariah yang selama ini lebih banyak dikaji dari aspek pengaruhnya terhadap minat, keputusan, atau perilaku nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah. Melalui penelitian ini, literasi nasabah dipahami sebagai bagian dari strategi yang dapat mendukung penerapan prinsip-prinsip syariah melalui peningkatan pemahaman nasabah terhadap mekanisme akad, hak dan kewajiban para pihak, serta prosedur transaksi yang sesuai dengan ketentuan syariah.

Selain itu, penelitian ini juga memperkuat konsep kepatuhan syariah yang menyatakan bahwa keberhasilan penerapan prinsip syariah tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan internal lembaga keuangan syariah melalui sistem pengawasan, tata

kelola, dan peran Dewan Pengawas Syariah (DPS), tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman nasabah sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan akad. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan perspektif bahwa strategi literasi nasabah dapat menjadi bagian dari pendekatan preventif dalam mendukung mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah, sehingga memperkaya kajian mengenai hubungan antara literasi keuangan syariah, kepatuhan syariah, dan implementasi produk pembiayaan syariah, khususnya pada SOLEH.

5.2.2 Implikasi Praktis

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah memberikan masukan bagi Bank Muamalat KCP UGM dan lembaga keuangan syariah lainnya dalam mengembangkan implementasi strategi literasi nasabah pada produk pembiayaan emas. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya penyusunan alur edukasi yang terstruktur sebelum akad ditandatangani, penggunaan media edukasi yang mudah dipahami seperti simulasi angsuran dan ilustrasi alur akad, serta penguatan kompetensi staf secara berkelanjutan. Selain itu, hasil implementasi strategi literasi yang ditunjukkan melalui meningkatnya pemahaman nasabah, menurunnya tingkat keluhan setelah akad, serta berkurangnya pengunduran diri nasabah setelah memperoleh penjelasan produk dapat menjadi masukan bagi manajemen bank maupun Dewan Pengawas Syariah dalam memperkuat upaya mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam memahami hasil penelitian.

1. Penelitian ini hanya dilaksanakan pada satu lokasi penelitian, yaitu Bank Muamalat KCP UGM. Oleh karena itu, temuan yang diperoleh menggambarkan kondisi, strategi, dan praktik yang diterapkan pada kantor cabang tersebut sehingga belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh kantor cabang Bank Muamalat maupun lembaga perbankan syariah lainnya yang memiliki karakteristik, kebijakan, dan kondisi operasional yang berbeda.

2. Informan dalam penelitian ini terbatas pada pihak internal bank yang terdiri atas *Branch Manager*, *Relationship Manager*, serta Customer Service/Teller. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka merupakan pihak yang terlibat langsung dalam penyusunan dan pelaksanaan strategi literasi nasabah pada produk SOLEH. Meskipun demikian, penelitian ini belum melibatkan nasabah sebagai informan utama sehingga hasil penelitian lebih banyak menggambarkan strategi literasi dari perspektif penyedia layanan. Keterlibatan nasabah sebagai informan berpotensi memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat pemahaman, pengalaman, serta efektivitas strategi literasi yang telah diterapkan.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan implementasi strategi literasi nasabah dalam mendukung mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah pada produk SOLEH. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti, namun tidak dirancang untuk mengukur besarnya pengaruh, tingkat efektivitas, maupun hubungan kausal antarvariabel sebagaimana pada penelitian kuantitatif. Oleh karena itu, hasil penelitian lebih menekankan pada pemahaman terhadap proses, implementasi, dan makna yang diperoleh dari pengalaman para informan berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan.

5.4 Rekomendasi untuk Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan yang telah diuraikan, peneliti selanjutnya disarankan untuk:

1. Melakukan penelitian pada beberapa kantor cabang Bank Muamalat atau membandingkan implementasi strategi literasi nasabah antarbank syariah sehingga diperoleh gambaran yang lebih luas dan representatif.
2. Melibatkan nasabah sebagai informan utama maupun informan tambahan agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai hasil implementasi strategi literasi yang diterima dari perspektif pengguna produk.

3. Menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk mengukur hubungan antara implementasi strategi literasi nasabah dengan indikator mitigasi potensi risiko kepatuhan syariah sehingga dapat melengkapi temuan penelitian kualitatif.
4. Mengkaji lebih lanjut implementasi strategi literasi nasabah pada produk pembiayaan syariah lainnya serta hubungannya dengan indikator kepatuhan syariah, seperti hasil audit syariah internal maupun rekomendasi Dewan Pengawas Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas, I. F., & Kambut, A. (2022). Analisis Implementasi Kerangka Kerja Kepatuhan Syariah Sebagai Upaya Mitigasi Risiko Kepatuhan Pada Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Rabbani*, 2(2), 247–261.
- A'yun, I., & Aliyah, S. N. (2025). Analisis Implementasi Akad Murabahah Pada Produk Cicil Emas Di Bank Syariah Indonesia KCP Tuban. *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 6(2), 220–233. <https://doi.org/10.51339/nisbah.v6i2.4091>
- Bank Muamalat. (2025). Solusi Emas Hijrah. *Bank Muamalat*. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/pembiayaan-consumer/solusi-emas-hijrah>.
- Bank Muamalat. (2026). Berkilau Sepanjang 2025, Pembiayaan Emas Bank Muamalat Melonjak 33 Kali Lipat. *Bank Muamalat*. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/berita/berkilau-sepanjang-2025-pembiayaan-emas-bank-muamalat-melonjak-33-kali-lipat>.
- Dewi, K. W., Buchori, N. S., & Aldizar, A. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Indonesia (Studi Masyarakat Kecamatan Jagakarsa Kota Jakarta Selatan). *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 13(1), 57–77.
- DSN MUI. (2010). Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai. *Dewan Syariah Nasional MUI*. <https://www.shariaknowledgecentre.id/content/dam/prudential-aem-lbu/skid/files/77-jual-beli-emas-secara-tidak-tunai.pdf>.
- El Alimi, M. (2023). Literasi keuangan syariah pada UMKM dan dampaknya terhadap penggunaan produk bank syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 2080–2090.
- Fatmawati, E. F. (2023). Analisis pengaruh literasi keuangan, inklusi keuangan, dan brand image terhadap penggunaan layanan digital perbankan syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 1023–1033.
- Fikri, H., Anam, C., Miskal, M., Hazrin, H., & Romadhani, R. (2026). Analisis Kepatuhan Syariah dalam Transaksi Perbankan Syariah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 10(1), 34–38.
- Hasan, S. L., & Barri, A. (2024). Implementasi Akad Murabahah pada Pembiayaan Cicil Emas di Bank BJB Syariah KCP Sukabumi: Tinjauan Fatwa DSN-MUI No. 04 Tahun 2000. *Al-Buyu: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(1), 1–16.
- Hidayat, H., Dianto, I., Zulhelmy, Z., Arif, M., & Majid, A. (2025). Peran Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dan Dewan Pengawas Syariah terhadap Implementasi Akad Syariah di Perbankan Syariah Indonesia. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 8(1), 66–78. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2025.vol8\(1\).22238](https://doi.org/10.25299/syarikat.2025.vol8(1).22238)

- Izza, N. I. R. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Perilaku Keuangan Terhadap Keputusan Mahasiswa Menggunakan Produk Perbankan Syariah Melalui Minat Sebagai Variabel Intervening. *IBEF*, 4(2).
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Kamil, T., Dwiaryanti, R., Susmiatun, S., Rofi'ah, R., & Hasanah, N. (2026). Analisis Penerapan Multi Akad Pada Produk Cicil Emas Di Bank Syariah Indonesia Pamekasan. *Prospeks*, 5(1), 73–79.
- Majid, R., & Nugraha, R. A. (2022). Crowdfunding And Islamic Securities: The Role Of Financial Literacy. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 8(1), 89–112. <https://doi.org/10.21098/jimf.v8i1.1420>
- Maula, N., Sudaryanti, D., & Fakhriyyah, D. (2025). Pengaruh Citra Halal Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Cicil Emas Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KCP Malang Lawang). *Jurnal Warta Ekonomi*, 8(2), 55–64.
- Meilianingsih, F., Fateh, M., & M. Zain, N. F. (2025). Implementasi Fatwa DSN-MUI Dalam Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai Di Bank Syariah Indonesia. *El Hisbah: Journal of Islamic Economic Law*, 5(1), 75–88. <https://doi.org/10.28918/elhisbah.v5i1.11654>
- Muhajil, A., Asril, A., & Azhar, Z. (2024). Peran dan Tantangan Perbankan Syariah dalam Sistem Keuangan Global. *Jimmi: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Multidisiplin*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.71153/jimmi.v1i1.98>
- Mulyono, M. (2025). Implementasi Akad Rahn di Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(2), 3371–3384.
- Nuraini, P., Alfani, M. H., Muyasaroh, N., & Adawiyah, R. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Persepsi Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 291–304.
- Nurhafidzah, C., & Busyro, W. (2024). Edubankers: Membangun Generasi Cerdas Keuangan dengan Program Literasi Keuangan Syariah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: IJTIMA'*. <https://doi.org/10.25299/Ijtima>.
- OJK. (2024a). *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2024*.
- OJK. (2024b). Sejarah Perbankan Syariah. *Otoritas Jasa Keuangan*. <https://ojk.go.id/Id/Kanal/Syariah/Tentang-Syariah/Pages/Sejarah-Perbankan-Syariah.aspx>.
- OJK. (2024c). Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2024. *Otoritas Jasa Keuangan*. <https://ojk.go.id/Id/Fungsi-Utama/Perilaku-Pelaku-USaha-Jasa-Keuangan/SNLIK/Pages/Survei-Nasional-Literasi-Dan-Inklusi-Keuangan-2024.aspx>.

- Prabowo, R. D., & Fitri, A. O. (2025). Strategi Bank Syariah Dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah Di Masyarakat. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(5), 8673–8682.
- Putri, E. M., Sari SW, N., Astrid, M., & Harahap, M. A. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Finansial Generasi Z. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 4(4), 37–47. <https://doi.org/10.30640/digital.v4i4.5384>
- Rahmawati, N. D., & Sukardi, B. (2024). Financial Literacy, Customer Trust And Interest In Saving In The City Of Solo Raya In Indonesian Islamic Banks. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7(2), 741–755.
- Sabita, A. (2024). Merawat kepercayaan nasabah dengan memahami risiko kepatuhan di perbankan syariah. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 2(5), 1–5.
- Safitri, R., Wuryaningsih, W., Amrullah, A. M. K., & Novianti, K. R. (2025). How Islamic Financial Literacy Shapes Customer Attitude, Subjective Norm, And Perceived Behavioral Control In Using Islamic Banks In Indonesia. *El Dinar: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 13(2), 182–207. <https://doi.org/10.18860/ed.v13i2.32413>
- Saputra, A. (2024). Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Transaksi Pada Perbankan Syariah. *Salam (Islamic Economics Journal)*, 5(1), 38. <https://doi.org/10.24042/slm.v5i1.22503>
- Saputra, E. (2023). Mitigasi risiko kepatuhan bank syariah terhadap prinsip syariah. *AL-IQTISHAD: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Islam*, 1(1), 23–33.
- Silalahi, C. N. L. B., Albahi, M., & Andrini, R. (2025). Peran Dewan Pengawas Syariah dalam Menjamin Kepatuhan Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 8(2), 599–611. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2025.vol8\(2\).25502](https://doi.org/10.25299/syarikat.2025.vol8(2).25502)
- Siregar, F. S., & Sugianto, S. (2024). Peran Fungsi Kepatuhan Dalam Memitigasi Risiko Reputasi Di Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi, Sosial, & Humaniora*, 6(2), 211–214.
- Sugiarti, D. (2023). Literasi Keuangan Syariah Generasi Z dan Minatnya pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Siswa SMK di Jakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 766–772.
- Vinolia, C., Alvarido, R., & Hartini, T. (2026). Lembaga Keuangan Syariah Sebagai Penggerak Investasi Emas Berkelanjutan: Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 1–10.
- Yusra, Y., & Nurnarsrina, N. (2024). Efektivitas peran dewan pengawas syariah dalam meminimalkan risiko kepatuhan di bank syariah di Indonesia. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(5).

Lampiran 1: Instrumen Penelitian

Draft Wawancara Branch Manager (Heni Lestari)

“Strategi Literasi Nasabah Dalam Mitigasi Risiko Kepatuhan Syariah Pada Produk SOLEH di Muamalat KCP UGM”

1. Apakah nasabah yang datang untuk mengajukan produk SOLEH sudah paham akad syariah atau masih banyak yang awam?

Sebagian besar nasabah yang datang pertama kali masih belum memahami akad syariah secara mendalam. Mereka umumnya sudah mendengar nama produk SOLEH, namun belum benar-benar memahami perbedaannya dengan kredit emas konvensional. Karena itu, edukasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari proses awal sebelum akad.

2. Pertanyaan atau kekhawatiran apa yang paling sering muncul terkait akad murabahah dan rahn?

Yang paling sering ditanyakan adalah soal keabsahan emas yang akan dibeli apakah benar-benar boleh dan sesuai secara syariah. Nasabah juga sering mempertanyakan apakah transaksi jual beli emas secara cicilan seperti ini benar-benar diperbolehkan dalam Islam.

3. Program literasi apa saja yang sudah dijalankan oleh Bank Muamalat KCP UGM?

Dalam rangka mengenalkan produk SOLEH kepada masyarakat luas, kami menjalankan berbagai program literasi dan sosialisasi. Kegiatan ini mencakup edukasi tatap muka langsung saat nasabah mengunjungi kantor, penyebaran media informasi seperti brosur dan leaflet, serta aksi sosialisasi melalui presentasi dan kunjungan langsung ke berbagai instansi, termasuk sekolah dan rumah sakit.

4. Apakah ada SOP khusus yang mengatur literasi nasabah sebelum akad?

Tidak ada SOP khusus yang mengatur literasi secara terpisah. Namun sebelum akad dilakukan, staf selalu memastikan untuk menjelaskan akad,

produk, dan harga secara lengkap kepada nasabah agar mereka benar-benar paham sebelum tanda tangan dilakukan.

5. Bagaimana manajemen memastikan penyampaian informasi sudah sesuai prinsip syariah dan fatwa DSN-MUI?

Setiap bulan dilakukan free refreshment produk dan perbaikan secara berkala untuk memastikan staf selalu up to date dalam menyampaikan informasi yang benar dan sesuai ketentuan.

6. Sejauh mana strategi literasi yang berjalan berhasil mengurangi risiko kepatuhan syariah?

Secara umum cukup signifikan. Nasabah yang telah mendapatkan penjelasan lengkap sebelum akad terbukti lebih jarang mengajukan pertanyaan atau keluhan di kemudian hari. Kesalahpahaman mengenai akad juga berkurang, yang berdampak pada kelancaran proses pembiayaan.

7. Apakah ada indikator atau data untuk menilai keberhasilan program literasi?

Beberapa indikator yang kami gunakan antara lain tingkat keluhan nasabah pasca akad, jumlah kasus gagal akad karena nasabah mengundurkan diri setelah penjelasan, serta hasil survei kepuasan nasabah. Data ini dievaluasi secara berkala oleh manajemen.

8. Apakah ada rencana pengembangan strategi literasi ke depannya? ada, ke depannya dengan semakin gencarnya periklanan, diharapkan nasabah semakin mengenal produk SOLEH. Selain itu, menguatkan literasi kepada karyawan agar dapat memberikan counseling produk yang lebih baik kepada nasabah.

Draft Wawancara Relationship Manager (Kitty Primayodanti)

“Strategi Literasi Nasabah Dalam Mitigasi Risiko Kepatuhan Syariah Pada Produk SOLEH di Muamalat KCP UGM”

1. Cara apa yang digunakan untuk mengenali apakah calon nasabah sudah paham atau masih butuh edukasi lebih dalam?

Biasanya diawali dengan menanyakan pengalaman investasi sebelumnya apakah mereka pernah berinvestasi emas sebelumnya. Jika sudah pernah, mereka biasanya lebih cepat paham. Namun jika belum pernah sama sekali, maka penjelasan harus dimulai dari awal secara menyeluruh.

2. Pertanyaan atau kekhawatiran apa yang paling sering Ibu dengar dari calon nasabah, terutama soal kehalalan produk SOLEH dan jual beli emas tidak tunai?

Yang paling sering adalah pertanyaan soal kehalalan transaksi khususnya apakah jual beli emas yang tidak dilunasi tunai di awal itu diperbolehkan dalam Islam.

3. Bagaimana cara menjelaskan perbedaan produk SOLEH dengan kredit emas konvensional?

Saya jelaskan dari sisi akadnya bahwa dalam SOLEH ada akad murabahah di mana bank menjual emas ke nasabah dengan harga yang sudah disepakati di muka, bukan meminjamkan uang dengan bunga. Saya juga gunakan analogi sederhana agar lebih mudah dipahami, misalnya membandingkannya dengan cicilan barang di toko yang berbasis jual beli, bukan pinjaman.

4. Alat bantu atau media edukasi yang biasanya digunakan saat menjelaskan produk SOLEH ?

Saya pakai brosur produk, simulasi tabel cicilan, dan kadang ilustrasi sederhana yang menggambarkan alur akad. Yang paling efektif menurut saya adalah simulasi angka ketika nasabah bisa melihat sendiri berapa harga beli, berapa margin, dan berapa cicilan per bulannya, pemahaman mereka jauh lebih cepat terbentuk.

5. Ketika nasabah masih mempertanyakan keabsahan syariah produk SOLEH atau khawatir ada riba, bagaimana menjelaskannya?

Saya jelaskan bahwa produk SOLEH sudah mendapatkan fatwa dari DSN-MUI, artinya sudah melalui kajian ulama secara formal. Saya juga jelaskan

secara konseptual bahwa yang dilarang adalah riba dalam utang piutang uang, sedangkan SOLEH berbasis jual beli emas dengan harga yang disepakati, yang secara syariah berbeda mekanismenya.

6. Seberapa penting edukasi dan literasi dalam memastikan transaksi produk SOLEH berjalan sesuai prinsip syariah?

Sangat penting, karena literasi berperan untuk meminimalisir kejadian-kejadian yang tidak diinginkan selama periode pembiayaan berlangsung.

Draft Wawancara Customer Service/Teller (Saskia Kusuma Wardani)

“Strategi Literasi Nasabah Dalam Mitigasi Risiko Kepatuhan Syariah Pada Produk SOLEH di Muamalat KCP UGM”

1. Cara apa yang digunakan untuk mengenali kebutuhan literasi calon nasabah sebelum akad?

Biasanya kami mulai dengan pertanyaan terbuka sederhana, misalnya menanyakan apa yang sudah nasabah ketahui tentang produk SOLEH. Dari jawaban mereka, kami bisa langsung menilai sejauh mana pemahaman mereka dan menyesuaikan pendalaman penjelasan yang diperlukan.

2. Kesenjangan pemahaman apa yang paling sering ditemui dari calon nasabah?

Yang paling sering adalah kebingungan antara murabahah dengan kredit berbunga biasa. Banyak nasabah mengira margin murabahah sama dengan bunga bank konvensional. Selain itu, pemahaman tentang posisi emas sebagai agunan dalam akad rahn juga sering kurang tepat.

3. Bagaimana alur penyampaian informasi dan edukasi produk SOLEH di cabang ini?

Alurnya dimulai saat nasabah pertama kali datang dan disambut oleh customer service atau RM. Di sana dilakukan penjelasan awal tentang produk. Jika nasabah tertarik, dilakukan sesi konsultasi lebih mendalam sebelum dokumen pengajuan disiapkan. Penandatanganan akad baru dilakukan setelah nasabah menyatakan sudah paham.

4. Media atau cara edukasi yang paling efektif untuk membantu nasabah memahami akad syariah?

Video tutorial pembukaan SOLEH, video edukasi mengenai investasi emas, serta konten yang disebarluaskan melalui media sosial Muamalat seperti Instagram dan Facebook menjadi media yang efektif. Pesan yang disampaikan adalah keunggulan kepemilikan emas dan pembiayaan emas di Muamalat.

5. Apakah nasabah yang sudah mendapat penjelasan lengkap terbukti lebih jarang bermasalah?

Ya, perbedaannya cukup terasa. Nasabah yang melewati proses literasi secara penuh lebih memahami hak dan kewajibannya, sehingga lebih disiplin dalam membayar cicilan

6. Seberapa besar peran literasi nasabah dalam meminimalkan risiko kepatuhan syariah?

Sangat besar. Risiko kepatuhan syariah tidak hanya datang dari sisi operasional bank, tapi juga dari pemahaman nasabah tentang akad yang mereka sepakati.

Lampiran 2: Surat Keterangan Magang



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

Nomor : 206/Kaprodi.AK-D4/10/Prodi.AK-D4/VIII/2025
Lamp. : 1 Lembar
Perihal : Permohonan Magang

Kepada Yth.
Branch Manager Bank Muamalat KC Yogyakarta
Jl. Magelang No.65a, Kricak Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT dan diberikan kesehatan. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin.*

Sehubungan dengan pelaksanaan program magang mahasiswa Program Studi Analisis Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia (FBE UII) untuk periode Semester Ganjil Tahun Akademik 2025/2026, dengan ini kami sampaikan permohonan pengajuan magang mahasiswa pada Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin. Adapun data mahasiswa yang kami ajukan sebagai berikut:

No	NIM	Nama Mahasiswa
1	22216085	Nayya Aviani Pratiwi Buana
2	22216084	Hana Nur Aini
3	22216101	AMANDA PUTRI SULISTYAWATI
4	22216081	Refina Alinda H
5	22216100	Neli Rahmawati
6	22216102	Razanah Puji Lestari

Kegiatan magang ini direncanakan berlangsung selama **6 (enam) bulan**, yaitu mulai tanggal **22 September 2025 sampai dengan 20 Maret 2026**. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa mengenai praktik kerja di dunia industri, sekaligus sebagai bagian dari pemenuhan kurikulum akademik pada Program Studi Analisis Keuangan FBE UII.

Demikian permohonan ini di sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Agustus 2025
Ketua Program Studi
Analisis Keuangan FBE UII



Ninik Sri Rahayu
Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu
NIK. 05213010

Lampiran 3: Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah

	FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA	Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja Ringroad Utara, Condong Catur, Depok Sleman, Yogyakarta 55283 T. (0274) 881546, 883087, 885376; F. (0274) 882589 E. fe@uii.ac.id W. fecon.uui.ac.id
---	--	---

SURAT KETERANGAN HASIL TES KEMIRIPAN

No.: 3106/Ka.Div/10/Div.PP/VI/2026

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Razanah Puji Lestari
Nomor Mahasiswa	: 22216102
Dosen Pembimbing	: Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM
Program Studi	: Analisis Keuangan
Judul Karya Ilmiah	: Strategi Literasi Nasabah dalam Mitigasi Risiko Kepatuhan Syariah pada Produk SOLEH di Muamalat KCP UGM

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses tes kemiripan (*similarity test*) menggunakan **Turnitin** dengan hasil **15% (lima belas persen)** sesuai aturan batas maksimal dinyatakan lolos yang diberlakukan di Universitas Islam Indonesia yaitu sebesar 20% (dua puluh persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 30 Juni 2026

Kepala Divisi Pengelolaan Pengetahuan,



Suwardi, S.IP., M.IP.

Lampiran 4: Riwayat Hidup Penulis



Penulis bernama Razanah Puji Lestari, lahir di Karawang pada tahun 2003. Informasi kontak yang dapat penulis cantumkan yaitu nomor telpon 0899-2485-795 dan E-mail Razanahnawas@gmail.com. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN Cintaasih 1, pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 2 Pangkalan, dan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Tegalwaru pada tahun 2021. Selanjutnya, pada tahun 2022 penulis melanjutkan pendidikan di Program Studi Analisis Keuangan Digital, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Indonesia, penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan organisasi dan kepanitiaan sebagai sarana pengembangan diri. Dalam bidang akademik, penulis memperoleh Silver Medal pada ajang International Invention, Innovation and Design (INDES) Tahun 2025 serta memiliki Sertifikat Kompetensi Supervisor Financial Management Services yang diterbitkan oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) pada tahun 2024.

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan Digital, Universitas Islam Indonesia, penulis menyusun skripsi yang berjudul "**Strategi Literasi Nasabah dalam Mitigasi Risiko Kepatuhan Syariah pada Produk SOLEH di Muamalat KCP UGM.**" Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang keuangan dan perbankan syariah, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Lampiran 5: Dokumentasi



