

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP NASABAH
PENGGUNA APLIKASI NEOBANK**

SKRIPSI

**OLEH
NOOR EMELDA SAFITRI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M/ 1448 H**

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP NASABAH PENGGUNA APLIKASI NEOBANK

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Syariah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**Oleh :
Noor Emelda Safitri
210102040210**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)
BANJARMASIN
2026 M/ 1448 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NOOR EMELDA SAFITRI
NIM : 210102040210
Tempat/Tgl. Lahir : Barabai , 25 Maret 2003
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Neobank” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 14 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



NOOR EMELDA SAFITRI

SERTIFIKAT PLAGIASI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI



UIN
ANTASARI

Nomor: B- 2728/Un.14/III.2/PP.00.9/7/2026

Setelah kami melakukan pengecekan dengan aplikasi Turnitin dengan alamat web <https://www.turnitin.com/> , dengan ini kami nyatakan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Noor Emelda Safitri
NIM : 210102040210
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Neobank

memenuhi syarat ketentuan cek plagiarisme maksimal 25%. Naskah Skripsi tersebut dinyatakan layak untuk diterbitkan dan dipublikasikan.

Mengetahui,
Ketua Jurnal Fakultas Syariah



[Signature]
Muhammad Haidar, Lc., MA, HK

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
 Telepon (0511) 3265783
 e-mail: fasya@iain-antasari.ac.id website: www.syariah.uin.antasari.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Noor Emelda Safitri
NIM : 210102040210
JUDUL : Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Neobank
DOSEN : H. Fuad Luthfi, S.Ag., S.H, M.H.

No.	Tanggal	Agenda	Isi Bimbingan	TTD
1.	14-01-2026	Konsultasi Bab I	1. Perbaikan latar belakang masalah 2. rumusan masalah no.2 diganti	
2.	23-02-2026	Perbaikan dan ACC BAB I	Disetujui	
3.	22-04-2026	Konsultasi Bab II	1. Perbaikan teknis penulisan 2. deskripsi, objek, definisi	
4.	27-04-2026	Perbaikan dan ACC BAB II	Disetujui	
5.	04-05-2026	Konsultasi Bab III	Pembahasan tentang perlindungan konsumen, neobank dan penyelesaian sengketa	
6.	20-05-2026	Perbaikan dan ACC BAB III	Disetujui	
7.	04-06-2026	Konsultasi Bab IV	Analisis tentang pembahasan ke yang	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 3265783

e-mail: tasya@iain-antasari.ac.id website: www.syariah.uin.antasari.ac.id

			di sebabkan oleh neobank	
8.	11-06-2026	Konsultasi Bab IV (analisis)	Bagian analisis ditambah dan diperdalam lagi	
9.	22-06-2026	Perbaikan dan ACC Bab IV	Disetujui	
10.	25-06-2026	Konsultasi Bab V	Simpulan di perjelas agar menjawab rumusan masalah	
11.	01-07-2026	Perbaikan dan ACC Bab V	Disetujui	
12.	02-07-2026	Konsultasi Kelengkapan dan ACC Skripsi	Acc	

Dosen melakukan bimbingan kepada mahasiswa minimal 12 kali dalam rentang waktu penyelesaian skripsi minimal 3 bulan dan maksimal 12 bulan (sesuai dengan Keputusan Rektor UIN Antasari Nomor 827 Tahun 2022 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal UIN Antasari Banjarmasin)

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Neobank
Ditulis oleh : NOOR EMELDA SAFITRI
N I M : 210102040287
Program : Strata Satu (S-1)
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Tahun Akademik : 2026/2027
Tempat dan tanggal lahir : Barabai, 25 Maret 2003
Alamat : Jl. Matang Hambawang Rt.012 Rw.006 Desa. Benawa Tengah Kec. Barabai Kab. Hulu Sungai Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, dapat disetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

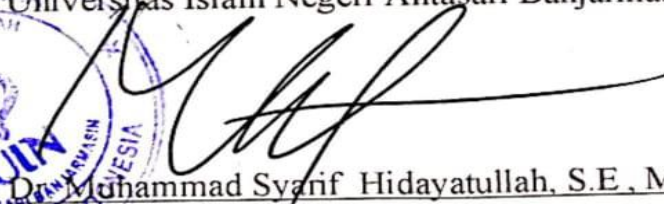
Banjarmasin, 14 Juli 2026
Pembimbing,



H. Fuad Lutfi, S.Ag., SH, MH.
NIP. 197008201996031003

Mengetahui
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin,




Dr. Muhammad Syarif Hidayatullah, S.E., M.H
NIP. 199412032022031002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Neobank, ditulis oleh Noor Emelda Safitri NIM 210102040210, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 24 Juli 2026

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 87,6 (A)

Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin



Prof. Dr. Hj. Wahdah, M.H.I
NIP. 196703271992032005

Tim Penguji:

Tanda Tangan

1. Prof. Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H.

1.

2. H. Fuad Luthfi, S.Ag., S.H., M.H.

2.

3. Dr. H. Rahmat Fadillah, S.H.I., M.H.

3.

ABSTRAK

Noor Emelda Safitri. NIM 210102040287. *Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Neobank*. Skripsi, Pembimbing: H. Fuad Lutfi, S.Ag., SH, MH, pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Neobank, Tanggung Jawab Hukum, Perbankan Digital*

Perkembangan teknologi finansial telah melahirkan model layanan perbankan baru yang dikenal sebagai neobank, yaitu penyelenggara jasa perbankan yang beroperasi sepenuhnya secara digital tanpa kantor cabang fisik. Kemudahan akses dan efisiensi yang ditawarkan neobank turut membawa risiko baru bagi nasabah, seperti kegagalan sistem, kebocoran data pribadi, dan kerugian akibat kelemahan keamanan elektronik. Kondisi tersebut menimbulkan urgensi untuk mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi nasabah pengguna aplikasi neobank serta tanggung jawab hukum yang harus dipikul oleh penyelenggara neobank apabila terjadi kerugian pada nasabah.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dengan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang mendukung untuk menjawab permasalahan dalam konteks masalah terkait pada penelitian ini.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah tersebar dalam berbagai peraturan, antara lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, UU P2SK, dan POJK Nomor 22 Tahun 2023, yang mencakup perlindungan preventif (kewajiban transparansi informasi dan keamanan sistem) dan represif (hak pengaduan, ganti rugi, dan penyelesaian sengketa). Namun, perlindungan ini belum optimal karena pengaturan yang parsial, rendahnya literasi digital nasabah, dan ketimpangan posisi tawar dalam perjanjian baku. Tanggung jawab hukum neobank didasarkan pada prinsip *liability based on fault* (Pasal 1365 KUH Perdata), *presumption of liability*, dan *strict liability*, namun sering dibatasi oleh klausula eksonerasi yang mengalihkan risiko kepada nasabah.

MOTO

“Terlambat bukan berarti gagal, dan cepat bukan berarti hebat. Setiap orang memiliki jalan dan waktunya sendiri untuk sampai pada tujuan. Selama tidak berhenti melangkah, setiap keterlambatan hanyalah bagian dari proses menuju keberhasilan.”

“Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah:5)

KATA PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala kekuatan, kesabaran, dan keteguhan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa pertolongan, izin, dan ridha-Nya, segala upaya ini tentu tidak akan bermakna. Dalam setiap langkah yang penulis tempuh, Allah Swt. senantiasa memberikan petunjuk serta kemudahan, hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan sebagai bagian dari perjalanan hidup yang penuh makna. Segala rahmat-Mu yang tak terhingga, ya Allah, telah menjadi sumber kekuatan dan penuntun dalam setiap proses yang dijalani. Semoga karya sederhana ini dapat bernilai ibadah di sisi-Mu serta memberikan manfaat, baik bagi penulis maupun bagi orang lain.

Seluruh perjalanan dan usaha yang telah dilalui hingga mencapai titik ini, penulis persembahkan kepada orang-orang luar biasa yang menjadi sumber inspirasi dan kekuatan, serta yang senantiasa memberikan semangat untuk tetap bertahan hingga terselesaikannya skripsi ini, yaitu kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Noor Effendi dan Ibu Siti Raihanah. Terimakasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang tulus yang telah diberikan. Meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa berbicara dari hati ke hati, penulis tahu bahwa dibalik keheningan itu tersimpan doa yang tak pernah putus untuk penulis. Penulis memahami dan merasakan bahwa dan dukungan yang kalian berikan selama ini hadir dalam bentuk yang berbeda, kalian mungkin tidak selalu mengucapkannya, tetapi tindakan dan keberadaan kalian adalah bukti kasih sayang yang tak terhingga. Setiap langkah dan pencapaian yang penulis raih, termasuk selesainya skripsi ini, adalah bagian dari doa dan harapan kalian. Terima kasih atas segala pengorbanan, restu, dan kebahagiaan yang telah kalian berikan.
2. Saudara kandung saya Novi Sa'dillah dan M.Rizky Zulfadli, serta kakak ipar saya Siti Norsalasiah, yang turut memberikan doa, motivasi, dan dukungan. Tak lupa tiga keponakan saya yang selalu mengibur ketika penulis merasa bosan dalam penulisan karya ini.
3. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada seseorang yang telah hadir dan menjadi bagian dari proses perjuangan penulis hingga sampai pada titik ini.

Terima kasih atas segala dukungan, waktu, tenaga, perhatian yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah, menjadi pendengar yang baik, serta selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis di saat lelah dan putus asa. Kehadiran, dukungan, dan ketulusan yang diberikan sangat berarti bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Teruntuk sahabat-sahabat penulis, terima kasih atas kebersamaan, tawa dan semangat yang tak henti-hentinya kalian berikan. Dukungan dan kehadiran kalian membuat perjalanan ini jauh lebih bermakna dan menyenangkan.
5. Dan terakhir, kepada diri saya sendiri Noor Emelda Safitri. Terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. ا : A | 16. ط : Th |
| 2. ب : B | 17. ظ : Zh |
| 3. ت : T | 18. ع : ' |
| 4. ث : Ts | 19. غ : Gh |
| 5. ج : J | 20. ف : F |
| 6. ح : <u>H</u> | 21. ق : Q |
| 7. خ : Kh | 22. ك : K |
| 8. د : D | 23. ل : L |
| 9. ذ : Dz | 24. م : M |
| 10. ر : R | 25. ن : N |
| 11. ز : Z | 26. و : W |
| 12. س : S | 27. هـ : H |
| 13. ش : Sy | 28. ء : ` |
| 14. ص : Sh | 29. ي : Y |
| 15. ض : Dh | |

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَالُ) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَانُ) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـِ	Ai	a dan i
َـُ	A	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
بِى	Î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, aldîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ˆ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. Ta Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/. (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*naʿt*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmîʿah al-Islâmiyyah
3	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	Wahdah al-Wujud

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari. Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu

تَبَّتْ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-ḥarakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانِ مَلِكِ الصَّلَاحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِيرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِثْلَاعِ	ḥub al-istithlâ‘
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانِ	al-mâddah al-mashnû‘ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. atas seluruh curahan karunia, rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa juga penulis haturkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wa sallam, keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlinudngan Konsumen Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Neobank” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Hukum, pada Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, dorongan serta doa dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd., selaku Rektor Unviersitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin periode 2025-2029 yang telah memimpin dan mengelola UIN Antasari Banjarmasin
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Wahidah, M.H.I., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin periode 2025-2029 yang memimpin dan mengelola Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin
3. Bapak Dr. Muhammad Syarif Hidayatullah, S.E., M.H., selaku Ketua, dan Bapak Miftah Faridh, S.H.I., M.H.I., selaku Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) periode 2025-2029 yang telah mengelola Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak H. Fuad Lutfi, S.Ag., SH, MH, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah senantiasa memberikan saran dan ilmu kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Tenaga Pengajar Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis, baik selama perkuliahan maupun dalam persyaratan skripsi ini hingga selesai.

6. Seluruh Pihak yang terkait dalam penelitian ini semoga bantuan, bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis mendapat ganjaran pahala di sisi Allah Swt.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan, Amin.

Banjarmasin, 14 Juli 2025

Noor Emelda Safitri

DAFTAS ISI

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP NASABAH PENGGUNA APLIKASI NEOBANK	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
SERTIFIKAT PLAGIASI	iii
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
MOTO	ix
KATA PERSEMBAHAN.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xii
KATA PENGANTAR.....	xvii
DAFTAS ISI.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah.....	5
C.Tujuan Penelitian	6
D.Signifikan Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional	7
F. Kajian Pustaka	8
G.Metode Penelitian	10
H.Sistematika Penulisan	14
BAB II GAMBARAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP NASABAH PENGGUNA APLIKASI NEOBANK	16
A.Gambaran Umum tentang Perlindungan Konsumen	16
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	16
2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	18
3. Asas Perlindungan Konsumen	19
4. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	20
B.Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Hukum Neobank	28
1. Pengertian Tanggung Jawab Hukum.....	28
2. Dasar Hukum Tanggung Jawab neobank dalam UUPK dan POJK	29

3. Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab neobank.....	31
C. Tinjauan Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	34
1. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	34
2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Secara Umum.....	35
3. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Non-Litigasi).....	38
4. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (Litigasi)	41
BAB III TINJAUAN PUSTAKA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP NASABAH PENGGUNA APLIKASI NEOBANK	42
A. Pengertian Neobank dan Definisi Hukum	42
1. Neobank	42
2. Definisi Hukum Berdasarkan POJK Nomor 21 Tahun 2023	44
3. Karakteristik Neobank	47
B. Tinjauan Umum tentang Neobank dan Perbankan Digital	52
1. Pengertian neobank	52
2. Perbedaan neobank dengan Bank Digital dan Bank Konvensional	53
3. Regulasi neobank dalam Hukum Positif	57
4. Regulasi Neobank dalam Perspektif Hukum Syariah	60
5. Dasar Hukum	67
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP NASABAH PENGGUNA APLIKASI NEOBANK	72
A. Perlindungan Hukum Positif Dan Hukum Islam Bagi Nasabah Pengguna Aplikasi Neobank.....	72
1. Perspektif Hukum Positif Indonesia	72
2. Perspektif Hukum Islam (Fikih Muamalah)	74
B. Tanggung Jawab Hukum Neobank Dalam Menyakapi Permasalahan Atas Kerugian Nasabah Pada Pengguna Aplikasi.....	76
1. Tanggung Jawab Hukum dalam Hukum Perbankan dan Konsumen ...	76
2. Kerugian Nasabah dan Batasan Tanggung Jawab neobank	78
3. Mekanisme Ganti Rugi dan Penyelesaian Klaim Oleh neobank.....	79
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. SARAN.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
Lampiran – Lampiran.....	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Aplikasi Neobank.....	90
Gambar 2 : Daftar/ login	90
Gambar 3 : Verifikasi wajah untuk keamanan	91
Gambar 4 : Layanan pada aplikasi neobank	91
Gambar 5 : Rekening pada aplikasi neobank.....	92
Gambar 6 : Informasi Aplikasi neobank	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi Penelitian.....	90
Lampiran 2 : Surat Penetapan Waktu Ujian Proposal	93
Lampiran 3 : Berita Acara Ujian Proposal	94
Lampiran 4 : Surat Penetapan Judul dan Pembimbing	95
Lampiran 5 : Surat Permohonan Riset	96
Lampiran 6 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif	97
Lampiran 7 : Surat Keterangan Telah Riset	98
Lampiran 8 : Sertifikat Baca Tulis Al-Qur'an	99
Lampiran 9 : Sertifikat Keterampilan Komputer	100
Lampiran 11 : Sertifikat TOEFL	101
Lampiran 12 : Surat Keterangan Nilai Ekstra Kurikuler.....	102