

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.