

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu inovasi yang paling disruptif dalam sektor perbankan adalah dalam sektor perbankan digital adalah munculnya neobank, yaitu bank digital yang beroperasi sepenuhnya platform digital tanpa kantor cabang fisik. Berbeda dengan Bank Konvensional yang telah ada sejak lama, neobank menawarkan pengalaman perbankan yang sepenuhnya digital, mulai dari pembukaan rekening, transaksi keuangan, hingga layanan pelanggan yang dilakukan melalui aplikasi mobile. Model bisnis neobank ini memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan layanan perbankan yang lebih efisien, murah, dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Di Indonesia, kehadiran neobank semakin populer seiring dengan meningkatnya penetrasi internet yang mencapai 73,7% dari total populasi dan penggunaan *smartphone* yang terus berkembang. Neobank menawarkan kemudahan akses, efisiensi biaya, dan kecepatan transaksi yang menjadi daya Tarik utama bagi Masyarakat, khususnya generasi milenial dan Z yang lebih familiar dengan teknologi digital.¹

Di Indonesia, kehadiran neobank ditandai dengan munculnya berbagai platform perbankan digital seperti Jenius, Blu by BCA Digital, dan Bank Jago, yang menawarkan berbagai layanan perbankan mulai dari pembukaan rekening, transfer

¹ Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Indonesia*, 2024.hlm. 45

dana, investasi, hingga pinjaman secara digital.² Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pengguna layanan perbankan digital di Indonesia mencapai lebih dari 50 juta pengguna pada tahun 2025, dengan nilai transaksi yang terus meningkat setiap tahunnya.³ Hal ini menunjukkan bahwa neobank telah menjadi bagian penting dari ekosistem keuangan Indonesia.

Namun demikian, di balik kemudahan yang ditawarkan, pengguna aplikasi neobank juga menimbulkan berbagai permasalahan dan risiko bagi nasabah selaku konsumen. Permasalahan yang kerap muncul antara lain kebocoran data pribadi, penyalahgunaan informasi nasabah, kesalahan system yang merugikan nasabah, serta minimnya transparansi terkait Biaya dan ketentuan layanan.⁴ Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam layanan neobank masih menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian serius dari berbagai pihak.

Dari perspektif hukum Islam, perlindungan konsumen merupakan bagian integral dari prinsip keadilan (*al-adalah*) dan kemaslahatan (*al-maslahah*) yang ditekankan dalam muamalah.⁵ Islam mengatur secara tegas mengenai hak dan kewajiban dalam transaksi ekonomi, termasuk larangan terhadap praktik *gharar* (ketidakpastian), *tadlis* (penipuan), dan *ikhtikar* (penimbunan) yang dapat merugikan salah satu pihak.⁶ Dalam konteks perbankan syariah dan *fintech* syariah,

² Statistik Perbankan Indonesia.hlm. 47

³ Statistik Perbankan Indonesia. hlm. 52

⁴ Nur Hayati, *Perlindungan Hukum Nasabah* (2021).

⁵ Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqh Muamalat* (Kencana, 2015).hlm. 58

⁶ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid III* (Pena Pundi Aksara, 2006).hlm. 163

prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan utama dalam memberikan perlindungan kepada nasabah.

Meskipun Indonesia telah memiliki regulasi perlindungan konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan berbagai peraturan OJK terkait perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, implementasinya dalam konteks neobank masih menghadapi berbagai kendala.⁷ Karakteristik neobank yang sepenuhnya digital menimbulkan kompleksitas tersendiri dalam hal pengawasan, penyelesaian sengketa, dan penegakan hukum ketika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Lebih lanjut, bagi neobank yang menerapkan prinsip syariah atau melayani segmen pasar muslim, pertanyaan mengenai kepatuhan terhadap prinsip-prinsip ekonomi Islam menjadi semakin relevan. Fatwa Dewan Syariah- Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) telah mengeluarkan berbagai fatwa terkait fintech syariah, namun implementasi dan pengawasan kepatuhan syariahnya masih memerlukan kajian lebih mendalam.⁸ Hal ini penting mengingat mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim yang memiliki kepentingan untuk memastikan bahwa layanan keuangan yang mereka gunakan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Permasalahan perlindungan konsumen dalam aplikasi neobank menjadi semakin kompleks contohnya pada kasus seorang nasabah neobank bernama Achmad Zulkarnaen mendapati nomor *handphone* pada akun neobank nya berubah tanpa sepengetahuan atau

⁷ Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 1999.

⁸ “Fatwa DSN-MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah,” .

persetujuannya, saat mencoba *login* nomor terdaftar berubah ke nomor lain yang tidak dikenal padahal nasabah tidak pernah mengajukan perubahan tersebut, setelah berhasil memulihkan akun dengan verifikasi KTP dan wajah nasabah menemukan pengajuan pinjaman (*neo* pinjam) senilai Rp. 15.000.000 di akun yang tidak pernah dia ajukan, dana pinjaman tersebut sudah dicairkan dan sebagian besar ditransfer keluar ke rekening seseorang atas nama lain, semua tanpa persetujuan atau tindakan nasabah, nasabah pun melaporkan ke *Customer Service* melampirkan bukti dan mendapatkan tiket layanan namun harus menunggu penyelidikan, nasabah khawatir akan dampak pada catatan kredit karena pengajuan pinjaman yang bukan dia lakukan.⁹ ketika dikaitkan dengan prinsip-prinsip Islam. Diperlukan analisis komprehensif mengenai bagaimana hukum positif Indonesia dan hukum Islam memberikan perlindungan kepada nasabah pengguna aplikasi neobank, serta bagaimana kedua sistem hukum tersebut dapat diintegrasikan untuk memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen muslim di Indonesia.

Penyalahgunaan privasi data atau data pribadi di internet sebagian besar menimbulkan hal-hal yang bersifat komersial, tetapi tidak menutup kemungkinan juga penyalahgunaan data pribadi seseorang untuk hal-hal berbahaya lainnya. Penyelesaian keluhan nasabah merupakan salah satu cara meningkatkan perlindungan nasabah untuk menjamin hak-hak nasabah dalam berinteraksi dengan aplikasi. Apabila permasalahan nasabah yang sudah terlanjur mengadu tidak dapat diselesaikan dengan baik maka akan berdampak buruk bagi reputasi aplikasi tersebut dan dapat melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi neobank tersebut.

⁹ Achmad Zulkarnaen, *Nomor HP Rekening Neobank Bisa Berubah Sendiri dan Tiba-tiba Ada Pencairan Pinjaman ke Rekening Tidak Dikenal*, Oktober 2024. diakses pada tanggal 17 Januari 2026

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa bank harus melindungi para nasabah pengguna layanan aplikasi tersebut agar kepercayaan antar mereka semakin kuat dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Dalam konteks perlindungan hukum, belum ada kerangka hukum yang cukup kuat yang mengatur hak-hak dan kewajiban nasabah yang menggunakan fitur layanan aplikasi neobank. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian yang mendalam untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dan merumuskan strategi perlindungan hukum yang efektif bagi nasabah yang menggunakan fitur layanan aplikasi neobank. Dengan demikian, dapat diharapkan kepercayaan dan keamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital dapat terjaga dengan baik.¹⁰ Meskipun fitur layanan aplikasi memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi secara online, namun belum jelasnya fitur ini dapat menimbulkan ketidakpastian dan kebingungan bagi nasabah. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi neobank”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah pengguna aplikasi neobank?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum neobank ketika menyikapi permasalahan atas kerugian nasabah pada saat penggunaan aplikasi neobank?

¹⁰ Sukardi, *Hukum Perbankan Di Indonesia* (Rajawali Press, 2020).hlm. 85

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah pengguna aplikasi neobank
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab hukum neobank ketika menyikapi permasalahan atas kerugian nasabah pada saat penggunaan aplikasi neobank

D. Signifikan Penelitian

Signifikansi berisi manfaat penelitian, manfaat penelitian dibedakan antara manfaat ditinjau dari segi teoritis dan segi praktis. Manfaat teoritis dan praktis akan penulis paparkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin khususnya Program Studi Hukum Ekonomi Syariah dengan perkembangan ilmu pengetahuan tentang perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna aplikasi neobank. Selain itu diharapkan sebagai pendorong bagi penelitian selanjutnya, sehingga proses pengkajian secara mendalam akan terus berlangsung dan memperoleh hasil maksimal.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, penelitian juga dapat menjadi sumber pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca dan sebagai sumbangan pemikiran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya dari sudut pandang yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman di dalam judul ini, maka penulis akan menerangkan maksud dari judul penelitian yang akan diteliti.

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, mencakup aspek keamanan, keselamatan, dan pemenuhan hak-hak konsumen dalam menggunakan produk atau jasa.¹¹ Dalam konteks hukum Islam, perlindungan konsumen berkaitan dengan prinsip *maslahah* (kemaslahatan) dan *hifzh al-mal* (perlindungan harta), yang merupakan bagian dari *maqashid* syariah.¹²
2. Konsumen atau Nasabah adalah orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam Masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.¹³ Dalam konteks perbankan, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk nasabah penyimpanan dan nasabah peminjam.¹⁴ Dalam fiqih muamalah, nasabah dapat dikategorikan sebagai *muta'qid* (pihak yang berakad) yang memiliki hak dan kewajiban dalam transaksi perbankan.¹⁵

¹¹ Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 ayat (1)

¹² Wahbah al-Zuhayli, *Al-Fiqh al-Islami wa Adilatuhi* Jilid 4 (Dar al-Fikr, 2002). hlm. 2876

¹³ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat (2).

¹⁴ “Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah,” pasal 1 ayat (16) dan (17).

¹⁵ Faturrahman Djamil, *Penerapan Hukum perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah* (Sinar Grafika, 2012). hlm. 89

3. Neobank adalah bank digital yang beroperasi sepenuhnya secara online tanpa memiliki kantor cabang fisik, menyediakan layanan perbankan melalui *platform* digital seperti aplikasi *mobile* dan *website*.¹⁶ neobank menggunakan teknologi finansial (*fintech*) untuk memberikan layanan perbankan yang lebih efisien, cepat, dan terjangkau.¹⁷
4. Aplikasi neobank adalah *platform* digital berbasis aplikasi *mobile* atau *web* yang digunakan oleh neobank untuk menyediakan layanan perbankan kepada nasabah, mencakup pembukaan rekening, transfer dana, pembayaran, investasi, dan layanan keuangan lainnya secara elektronik.¹⁸

F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesalahpahaman di dalam judul ini, maka penulis akan menerangkan maksud dari judul penelitian yang akan diteliti.

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Iklima Lubis (2010200007) Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan tahun 2024, yang berjudul “Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan aplikasi *Mobile Banking* ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada bank syariah Indonesia atau (BSI) kantor cabang Padangsidempuan”. Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum

¹⁶ Muhammad Syarif, “Impelentasi Prinsip Syariah pada Perbankan Digital di Indonesia,” *Jurnal Ekonomi Islam* 10, no. 02 (2020).hlm. 158

¹⁷ Syarif, “Impelentasi Prinsip Syariah pada Perbankan Digital di Indonesia.”hlm. 159

¹⁸ Syarif, “Impelentasi Prinsip Syariah pada Perbankan Digital di Indonesia.”hlm 160-161

bagi nasabah terhadap penggunaan fitur layanan aplikasi *mobile banking* pada Bank Syari'ah Indonesia (BSI). Persamaan dalam penelitian ini adalah mengetahui sistem perlindungan hukum terhadap nasabah atau konsumen, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini membahas tentang aplikasi Mbangking pada Bank Syariah Indonesia (BSI).

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Ersya Amelia (11820221034) Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2022, yang berjudul “Penerapan Sistem Bonus Pada Aplikasi Neobank Dalam Persepektif Fiqih Muamalah”. Penelitian ini membahas tentang sistem bonus pada fitur dunia neo ialah dengan cara mengumpulkan koin sebanyak-banyak nya. Persamaan dari penelitian ini adalah mengetahui sistem aplikasi neobank tersebut, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini lebih banyak membahas mengenai sistem bonus, dan tidak ada pembahasan mengenai perlindungan konsumen terhadap nasabah pada aplikasi neobank.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Eva Kurnia Indah (20382042014) Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Madura tahun 2024, yang berjudul “Mekanisme Perolehan Komisi Dengan Sistem Bonus Pada Aplikasi Neobank Perspektif Akad *Ju'alah* (Studi Kasus di Aplikasi *Neobank* Pada Mahasiswa Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah angkatan 2020 IAIN Madura)”. Penelitian ini membahas tentang mekanisme neobank pada perolehan komisi dengan sistem bonus, dan perspektif *ju'alah* terhadap mekanisme perolehan komisi dengan sistem bonus. Persamaan

dari penelitian ini adalah mengetahui sistem aplikasi *neobank* tersebut, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini membahas mengenai mekanisme dan akad *ju'alah* pada aplikasi tersebut.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian, Sifat dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti yaitu penelitian hukum normatif.¹⁹ Penelitian hukum normatif diartikan sebagai hukum yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau sebagai kaidah atau norma yang dijadikan sebagai patokan berperilaku pada masyarakat juga sebagai suatu penelitian yang berfungsi untuk memberi argumentasi yuridis ketika terjadi kekosongan, kekaburan dan konflik norma.²⁰ Pendekatan normatif dipilih karena permasalahan penelitian berkaitan dengan analisis terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, doktrin, serta konsep hukum yang mengatur hubungan hukum antara neobank dan nasabah.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yakni menggambarkan, menelaah, menjelaskan serta menganalisis permasalahan mengenai problematika dan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna aplikasi neobank.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan tujuan hukum baik dari segi hukum positif merujuk pada Hukum Perlindungan, UU Nomor 8 Tahun

¹⁹ Prasetyo Rijadi Effendi Jonaedi, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris Edisi kedua* (Prenada Media, 2022).hlm. 124

²⁰ Effendi Jonaedi Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Cet-3* (Ken, 2020). Hlm. 124

1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan hukum islam berkaitan dengan Al-Qur'an, Dalil-dalil, juga pendapat dan pandangan para pakar fiqh berkenaan dengan penyelesaian perselisihan pada penelitian ini.

2. Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan oleh penulis yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

a. Bahan Hukum Primer

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (PDP).
- 3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur Layanan Digital oleh Bank Umum.
- 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- 5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 24 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Rekening pada Bank Umum.
- 6) Fatwa MUI No.146/DSN-MUI/XII/2021 tentang Akad Wakalah bi al-Ujrah pada Layanan Keuangan Berbasis Teknologi Informasi (*Financial Technology*)
- 7) Fatwa MUI No.117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah.

8) Fatwa MUI No.116/DSN-MUI/XI/2017 tentang Uang Elektronik Syariah (*E-Money Syariah*).

- b. Bahan Hukum Sekunder yaitu berupa dokumen, buku-buku, jurnal, serta literatur yang berhubungan dengan perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna aplikasi neobank.
- c. Bahan Hukum Tersier sebagai penunjang dalam penelitian yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder seperti kamus hukum dan kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI).

3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Agar bahan hukum dapat terkumpul, maka diperlukan yang Namanya Teknik pengumpulan bahan hukum. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan yaitu:

- a. Studi Pustaka/Kepustakaan adalah penulis mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dengan membaca juga mempelajari buku, jurnal, serta artikel yang berhubungan.
- b. Studi literatur, yaitu dengan mengkaji dan mempelajari bahan-bahan perpustakaan yang ada kaitannya dengan penelitian penulis.

4. Teknik Pengolahan Bahan Hukum.

Untuk mengolah data-data yang sudah didapat dari sumber data, maka penulis menggunakan teknik-teknik, yaitu:

- a. *Editing*, atau pemeriksaan kembali bahan yang diperoleh sehingga dapat dilakukan pelengkapan apabila ditemukan bahan hukum yang belum

lengkap sehingga bahan hukum tersebut cukup lengkap dan relevan kepada permasalahan yang diteliti.

- b. *Reconstruction*, menyusun kembali bahan hukum untuk mempermudah analisis.
- c. *Systematizing*, sistematisasi yang dilakukan penulis terhadap bahan hukum yang di klafikasikan menurut hubungan dan keterkaitan antara bahan hukum satu dan yang lainnya.
- d. *Description*, mendeskripsikan hasil penelitian berdasarkan bahan hukum yang diperoleh lalu dianalisis.²¹

5. Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum merupakan bagian terpenting dalam sebuah penelitian. Sejumlah bahan hukum yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan, dianalisa dengan cara kualitatif, dengan membahas dan menjabarkan data hasil penelitian yang didasarkan pada norma-norma atau kaidah-kaidah hukum serta doktrin-doktrin yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat untuk kemudian diambil kesimpulan sebagai hasil akhirnya.²² Mengkaji tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna aplikasi neobank berdasarkan undang-undang yang berlaku, juga dengan cara melakukan penelaahan yang mendalam terhadap hasil penelitian.

²¹ Mukti Fajar Yulianto achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Pustaka pelajar, 2010.).hlm. 181

²² Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri* (Ghalia Indonesia, 1990).hlm. 46

H. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab yang tersusun secara sistematis, tiap-tiap bab memiliki pembahasan yang berbeda tetapi merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yang berisi gambaran atau biasa sering disebut sebagai latar belakang penelitian yang disertai dengan alasan melakukan penelitian. Setelahnya ada rumusan masalah yang isinya adalah pertanyaan-pertanyaan yang akan diteliti oleh peneliti. Kemudian tujuan masalah yang isinya adalah tujuan peneliti dalam melakukan penelitiannya. Setelahnya ada signifikansi penelitian yang berisi manfaat praktis dan teoritis, Lalu ada definisi operasional yang didalamnya memberikan informasi terkait definisi beberapa istilah yang digunakan pada judul. Selanjutnya ada kajian pustaka yang isinya menjelaskan perihal perbedaan dari penelitian-penelitian yang telah lalu. Setelahnya ada metode penelitian yang isinya memuat hal-hal yang diperlukan ketika melakukan penelitian seperti jenis penelitian, sifat penelitian, data dan sumber data, teknik dalam mengumpulkan data, teknik pengolahan, dan analisis data. Terakhir disebut sistematika penulisan karena didalamnya menjelaskan tentang kaidah atau aturan dalam penulisan.

Bab II kajian teori yang didalamnya berisi teori-teori yang dapat memberikan penjelasan mengenai topik yang dibahas dalam suatu penelitian. Teori ini tentang perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna aplikasi neobank.

Bab III Kajian masalah meliputi pasal pada undang-undang perlindungan bagi nasabah pengguna aplikasi neobank dan membahas tentang tanggung jawab hukum neobank ketika menyikapi permasalahan atas kerugian nasabah pada saat penggunaan aplikasi neobank.

Bab IV Bagian analisis yang menyusun secara komprehensif pembahasan untuk menjawab rumusan masalah, kemudian melakukan analisis dengan merujuk kepada landasan teori yang relevan. Analisis dari perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi neobank.

Bab V Bagian penutup yang isinya simpulan umum dari analisis penelitian yang telah dilakukan sekaligus menunjukkan keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Tujuannya agar dapat memudahkan para pembaca nantinya yang ingin tahu hasil dari penelitian. Kemudian ada saran yang tujuan untuk memberikan masukan yang dianggap perlu atau masih adanya kekurangan dalam penelitian yang perlu ditingkatkan.