

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP NASABAH PENGGUNA APLIKASI NEOBANK

A. Pengertian Neobank dan Definisi Hukum

1. Neobank

Neobank merupakan inovasi dalam *industry* perbankan yang beroperasi sepenuhnya secara digital tanpa memiliki kantor cabang fisik (*branchless*). Neobank menawarkan layanan perbankan seperti simpanan, pinjaman, pembayaran, dan tranfer uang yang seluruhnya dapat diakses melalui aplikasi pada perangkat telepon pintar atau porta web.

Secara konseptual, neobank berbeda dari digital banking yang dimiliki bank-bank konvensional. Digital banking konvensional hanya merupakan ekstensi layanan dari bank yang sudah ada, dimana nasabah masih harus melakukan kegiatan tertentu secara langsung di kantor cabang, seperti pembukaan rekening pertama kali. Sementara itu, neobank beroperasi 100% secara digital sejak awal, mulai dari onboarding nasabah, pembukaan rekening, pengajuan pinjaman, hingga penyelesaian sengketa, semua dilakukan tanpa tatap muka atau kehadiran fisik. Beberapa ahli dan Lembaga mendefinisikan neobank sebagai berikut:

- a. Menurut Shettar R.M , neobank adalah Lembaga keuangan berbasis teknologi yang sepenuhnya digital dan beroperasi secara eksklusif melalui platform online maupun aplikasi seluler, dengan focus pada

pemenuhan kebutuhan nasabah tertentu seperti rekening Tabungan pembayaran, dan alat manajemen keuangan.⁵⁴

- b. Menurut Wikipedia atau *International Financial Terminology* (2023), neobank adalah jenis direct bank yang beroperasi sepenuhnya melalui perbankan online tanpa cabang fisik tradisional. Dalam banyak kasus, neobank tidak memiliki lisensi perbankan sendiri, melainkan bergantung pada bank mitra. Biaya operasional yang lebih rendah memungkinkan neobank menawarkan biaya layanan yang lebih kompetitif nasabah.
- c. Dalam konteks Indonesia, berdasarkan paparan Plt. Deputy Direktur Arsitektur Perbankan Indonesia OJK, neobank memiliki dua pengertian: pertama, sebagai fintech yang melakukan aktivitas deposit banking maupun kredit tanpa izin bank, yang dilarang di Indonesia. Dan kedua, sebagai bank yang memberikan layanan secara fully internet/digital. Di Indonesia, yang dimaksud neobank adalah definisi kedua, yaitu bank berlisensi yang beroperasi 100% secara digital.⁵⁵

Berdasarkan uraian definisi di atas, dalam penelitian ini neobank didefinisikan secara operasional sebagai bank umum yang beroperasi sepenuhnya berbasis digital, tidak memiliki kantor cabang fisik operasional, memberikan layanan perbankan kepada nasabah melalui aplikasi digital atau

⁵⁴ Shettar R.M, "Neo-Banks are Changing The Face of Banking," *IOSR Journal of Economics and Finance* 10, no. 05 (2019).

⁵⁵ Advertorial, "Keberadaan Neobank di Indonesia Peluang atau Ancaman," *CNBC Indonesia*, 2021, diakses pada tanggal 20 Januari 2026.

platform online, dan berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta penjaminan (Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

2. Definisi Hukum Berdasarkan POJK Nomor 21 Tahun 2023

a. Gambaran Umum POJK Nomor 21 Tahun 2023

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum merupakan peraturan yang diterbitkan oleh OJK pada tanggal 22 Desember 2023 dan mulai berlaku sejak tanggal diundangkan. Peraturan ini menggantikan Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum yang sebelumnya berlaku.

Latar belakang penerbitan POJK 21/2023 adalah adanya perubahan ekspektasi Masyarakat terhadap layanan bank serta perkembangan layanan berbasis digital yang mendorong bank untuk terus mengembangkan dan berinovasi dalam memberikan layanan digital. Diperlukan ruang inovasi agar bank dapat memberikan layanan yang komprehensif kepada nasabah, namun tetap memperhatikan aspek manajemen risiko, keamanan data nasabah, serta perlindungan konsumen.

POJK 21/2023 berlaku bagi bank umum konvensional dan bank umum syariah, termasuk kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri dan unit usaha syariah. Dasar hukum yang melandasi POJK ini antara lain UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dan UU Nomor 4 Tahun Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

b. Definisi Layanan Digital dalam POJK 21/2023

Berdasarkan ketentuan POJK Nomor 21 Tahun 2023, terdapat beberapa definisi penting, antara lain:

- 1) Layanan Digital adalah produk bank dalam bentuk layanan yang diberikan oleh bank dengan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) melalui media elektronik untuk memberikan akses bagi nasabah dan/atau calon nasabah terkait produk bank maupun produk dan/atau layanan dari mitra bank, serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dan/atau calon nasabah (Pasal 1 angka 1 POJK 21/2023).
- 2) Penyelenggaraan Layanan Digital dapat dilakukan oleh bank secara mandiri maupun Bersama dengan mitra berdasarkan perjanjian kerja sama. Mitra bank dapat berupa Lembaga Jasa Keuangan (LJK) maupun non-LJK. Mitra bank yang berupa penyedia layanan keuangan berbasis TI wajib telah memperoleh izin dari OJK atau otoritas lain yang berwenang (Pasal 3 POJK 21/2023).
- 3) Teknologi Informasi (TI) dalam konteks layanan digital perbankan mencakup infrastruktur sistem aplikasi, dan platform yang digunakan oleh bank untuk menyelenggarakan layanan digital secara aman, andal, dan efisien.

c. Pokok-pokok Pengaturan POJK 21/2023

Secara substansi, POJK 21/2023 mengatur berbagai hal yang meliputi:

- 1) Cakupan dan persyaratan layanan digital yang dapat diselenggarakan oleh bank umum.

- 2) Tata cara perizinan layanan digital, di mana bank yang akan menyelenggarakan layanan digital yang merupakan produk baru mengikuti mekanisme perizinan sesuai POJK 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum.
- 3) Kerja sama dalam penyelenggaraan layanan digital, termasuk kewajiban bank untuk memiliki kebijakan dan prosedur penentuan mitra bank serta perjanjian kerja sama secara tertulis.
- 4) Pemanfaatan teknologi informasi yang mendukung fungsi bisnis bank secara optimal.
- 5) Tanda tangan elektronik sebagai saran pengesahan dokumen dalam transaksi digital.
- 6) Adopsi teknologi yang mendukung fungsi bisnis bank, termasuk kewajiban penerapan paling sedikit *Two-Factor Authentication* (2FA) untuk verifikasi transaksi keuangan.
- 7) Kewajiban bank untuk melakukan identifikasi atau verifikasi nasabah sesuai ketentuan Anti pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT) dalam layanan digital.
- 8) Perlindungan nasabah dan perlindungan data pribadi dalam penyelenggaraan layanan digital.

d. Prinsip Dasar POJK 21/2023 terkait Inovasi Digital Perbankan

Salah satu poin penting dari POJK 21/2023 adalah bahwa penyelenggaraan layanan digital tidak lagi dibatasi oleh persyaratan profil risiko bank, melainkan lebih bersifat principle-based, dengan focus pada infrastruktur TI dan manajemen pengelolaan infrastruktur TI yang mampu

mendukung penyelenggaraan layanan digital secara optimal. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan *level of playing field* yang sama kepada seluruh industry perbankan dalam pengembangan layanan digital.⁵⁶

Prinsip ini sangat relevan bagi pengembangan neobank di Indonesia, karena membuka kesempatan yang lebih luas bagi bank umum untuk bertransformasi menjadi bank digital atau neobank, selama bank yang bersangkutan memiliki infrastruktur TI yang memadai dan mampu mengelola risiko secara baik.

3. Karakteristik Neobank

Neobank memiliki sejumlah karakteristik yang membedakannya dari bank konvensional maupun bank digital pada umumnya. Berikut adalah karakteristik utama neobank berdasarkan kajian literatur:

a. Operasional Sepenuhnya Digital (*Fully Digital Operational*)

Karakteristik paling mendasar dari neobank adalah seluruh operasionalnya dilakukan secara digital tanpa adanya kantor cabang fisik. Sebagaimana dikemukakan oleh Shettar R.M dalam IOSR Jurnal OF *Economics and Finance*, neobank merupakan lembaga keuangan yang beroperasi secara eksklusif secara online atau melalui aplikasi seluler. Ini berarti seluruh proses mulai dari pembukaan rekening pengajuan kredit, hingga layanan purna jual dilakukan melalui platform digital.

⁵⁶ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum (2023).

Hal ini berbeda dengan digital banking konvensional yang masih memerlukan kehadiran fisik nasabah untuk layanan-layanan tertentu. Transformasi ke modal fully digital ini sejalan dengan arah regulasi yang ditetapkan dalam POJK 21/2023, yang memberikan ruang bagi bank untuk menyelenggarakan layanan digital secara menyeluruh.⁵⁷

b. *Branchless Banking* (Tanpa Kantor Cabang)

Neobank beroperasi tanpa kantor cabang fisik maupun ATM milik sendiri dalam skala besar. Modal branchless banking ini memungkinkan neobank untuk memangkas biaya operasional secara signifikan dibandingkan bank konvensional yang harus menanggung beban biaya sewa Gedung, pemeliharaan infrastruktur fisik, dan penggajian staf cabang.

Menurut Sirait et al, model *branchless banking* yang diterapkan neobank di Indonesia juga memiliki implikasi hukum tersendiri karena regulasi OJK terkait inovasi digitalisasi perbankan belum secara spesifik mengatur seluruh aspek operasional neobank tanpa kantor fisik.⁵⁸

c. Antarmuka yang Ramah Pengguna (*User-Friendly Interface*)

Neobank sangat mengutamakan pengalaman pengguna (*user experience/UX*) dalam pengembangan produknya. Aplikasi neobank dirancang dengan antarmuka yang sederhana, intuitif, dan mudah dipahami, bahkan oleh pengguna yang baru pertama kali menggunakan layanan

⁵⁷ “Tantangan dan peluang Industri Perbankan di Era Digital Center for Technology and Law,” *Universitas Gadjah Mada*, 2021.

⁵⁸ Sirait, “Pengaruh Perkembangan Neobank di Indonesia,” *Jurnal Ekonomi Pembangunan STIE Muhammadiyah Palopo* 09, no. 01 (2023).

perbankan digital. Fitur-fitur seperti notifikasi transaksi *real-time*, alat pelacak pengeluaran, dan dasbor keuangan personal menjadi keunggulan utama neobank. Dalam penelitian, kemampuan neobank menghadirkan pengalaman digital yang unggul menjadi salah satu keunggulan kompetitifnya di Tengah persaingan fintech dan bank-bank konvensional.

d. Biaya Operasional Lebih Rendah dan Biaya Layanan Lebih Kompetitif

Karena tidak menanggung beban biaya infrastruktur fisik, neobank dapat menawarkan biaya administrasi yang lebih rendah, biaya transfer yang lebih murah, serta suku bunga simpanan yang lebih menarik dibandingkan bank konvensional. mencatat bahwa neobank "*typically have lower operational costs, which can sometimes result in lower fees and more competitive interest rates.*" Model bisnis ini sangat menarik bagi segmen nasabah muda dan melek teknologi (*tech-savvy*).

Penghematan biaya operasional tersebut kemudian dapat dialokasikan untuk pengembangan teknologi, inovasi produk, serta peningkatan keamanan sistem, sehingga neobank mampu memberikan nilai tambah yang lebih besar kepada nasabah.

e. Pemanfaatan Kecerdasan Buatan dan Analisa Data

Neobank memanfaatkan teknologi mutakhir seperti kecerdasan buatan (*artificial intelligence/AI*), *machine learning*, dan analitik data besar (*big data analytics*) untuk berbagai keperluan, mulai dari penilaian kelayakan kredit, deteksi penipuan, personalisasi produk, hingga manajemen risiko secara *real-time*.

Teknologi ini memungkinkan neobank untuk melakukan proses *Know Your Customer (KYC)* secara digital menggunakan verifikasi biometrik, pengenalan wajah (*face recognition*), dan analisis dokumen secara otomatis, yang diwajibkan dalam POJK 21/2023 untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan APU PPT.⁵⁹

f. Model Kemitraan dengan Bank Berizin atau *BaaS*

Dalam banyak kasus, terutama di negara-negara dengan regulasi perbankan yang ketat, neobank beroperasi melalui kemitraan dengan bank yang telah memiliki izin penuh, atau memanfaatkan platform *Banking as a Service (BaaS)*. Model kemitraan ini memungkinkan neobank untuk menyediakan layanan perbankan kepada nasabah tanpa harus memiliki lisensi perbankan sendiri.

Di Indonesia, model ini berbeda mengingat regulasi OJK mensyaratkan bahwa untuk dapat menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan atau deposito, suatu lembaga harus memperoleh izin bank dari OJK. Dengan demikian, neobank di Indonesia pada dasarnya adalah bank berizin yang beroperasi secara digital, bukan sekadar fintech yang bermitra dengan bank.

g. Target Pasar Generasi Muda dan Segmen *Unbanked/Underbanked*

Neobank secara khusus menargetkan segmen nasabah generasi milenial, generasi Z, serta masyarakat yang sebelumnya belum terjangkau layanan perbankan konvensional (*unbanked dan underbanked*).

⁵⁹ "Pengaruh Perkembangan Neobank di Indonesia."

Kemudahan pembukaan rekening secara online, tidak adanya persyaratan saldo minimum yang besar, serta biaya layanan yang rendah menjadikan neobank sangat relevan bagi kelompok masyarakat ini.

Menurut kajian Temelkov Z, faktor-faktor yang mempengaruhi keberlanjutan neobank salah satunya adalah kemampuannya dalam menjangkau segmen pasar yang underserved oleh perbankan konvensional. Dalam konteks Indonesia dengan jumlah penduduk yang besar dan Tingkat inklusi keuangan yang masih terus ditingkatkan, potensi pasar neobank sangat signifikan.⁶⁰

h. Keamanan Berbasis Teknologi Tinggi

Meskipun beroperasi tanpa infrastruktur fisik, neobank mengandalkan sistem keamanan digital yang canggih untuk melindungi data dan aset nasabah. Fitur keamanan yang umum ditemui pada neobank meliputi autentikasi dua faktor (*two-factor authentication/2FA*), verifikasi *biometric*, enkripsi data *end-to-end*, dan pemantauan transaksi secara *real-time* untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan.

Keamanan teknologi ini juga menjadi kewajiban regulatoris berdasarkan POJK 21/2023, yang mewajibkan bank untuk menerapkan paling sedikit *two-factor authentication* dalam setiap verifikasi transaksi keuangan, serta memberikan edukasi kepada nasabah untuk menerapkan faktor autentikasi yang memadai.

⁶⁰ Temelkov, *Factors Affecting Neibanks Sustainability*, 2023.

B. Tinjauan Umum tentang Neobank dan Perbankan Digital

1. Pengertian neobank

Neobank merupakan konsep yang relative baru dalam dunia perbankan, yang pertama kali muncul di Inggris dan Eropa pada sekita tahun 2014 hingga 2015, seiring dengan gelombang reformasi regulasi sektor keuangan di Kawasan tersebut. Ron Shelvin mendefinisikan neobank sebagai lembaga keuangan berbasis teknologi yang menawarkan produk dan layanan perbankan melalui platfrom digital semata, tanpa memiliki infastruktur kantor cabang fisik, dan yang membedakan dirinya melalui pengalaman pengguna yang superior, biaya yang lebih rendah, serta proses pendaftaran dan pengguna yang lebih sederhana.⁶¹

Secara konseptual, neobank beroperasi sepenuhnya melalui aplikasi telepon pintar atau platfrom berbasis web, tanpa bergantung pada jaringan kantor cabang fisik. Model bisnis ini memungkinkan neobank untuk menekan biaya operasional secara signifikan dibandingkan bank konvensional, yang pada gilirannya memungkinkan mereka menawarkan layanan dengan biaya yang lebih rendah atau bahkan tanpa biaya sama sekali kepada nasabah.⁶²

Dalam prespektif hukum Indonesia, tidak terdapat definisi resmi yang secara spesifik menggunakan istilah "neobank". Namun, konsep ini dapat diakomodasi dalam kerangka regulasi yang berlaku melalui kategori "bank digital" atau "bank berbasis teknologi informasi" yang mulai dikenal dalam

⁶¹ Ron Shevlin, *Neobank Nonsense: Why Most Challenger Banks Will Fail*, Agustus 2019.

⁶² Capgemini, "World Retail Banking Report," *Capgemini Research Institute* (Paris), 2022.

peraturan perundang-undangan perbankan nasional. Pengertian bank secara umum berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁶³

Hermansyah menyatakan bahwa kegiatan usaha bank sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut pada prinsipnya meliputi tiga fungsi utama yakni menghimpun dana (funding), menyalurkan dana (lending), dan jasa-jasa perbankan lainnya (services). Ketiga fungsi ini tetap melekat pada neobank, dengan perbedaan utama terletak pada medium penyampaian layanan yang sepenuhnya berbasis digital.⁶⁴

2. Perbedaan neobank dengan Bank Digital dan Bank Konvensional

a. Bank Digital

Bank digital merupakan bank yang telah mengalami transformasi digital secara menyeluruh namun tetap berakar pada infrastruktur dan lisensi bank konvensional. Berada dengan neobank yang lahir sebagai entitas digital murni, bank digital pada umumnya merupakan hasil transformasi dari bank konvensional yang ada atau bank baru yang sejak awal dirancang dengan

⁶³ *Undang undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah di ubah dengan Undnag-undnag Nomor 10 Tahu 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan 1992.*

⁶⁴ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Revisi (Kencana Pranada Media Group, 2011).hlm. 7

pendekatan digital-first namun masih mempertahankan kehadiran fisik terbatas.

POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum mendefinisikan bank digital sebagai bank yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha secara digital, baik melalui pengembangan sendiri maupun kerja sama dengan pihak ketiga, dengan mengutamakan penggunaan sarana elektronik dan meminimalkan pengguna kantor.⁶⁵

Bank digital memiliki sejumlah karakteristik yang membedakannya dari bank konvensional. Pertama layanan utama disampaikan melalui kanal digital seperti aplikasi mobile dan platform web, dengan kantor fisik yang sangat terbatas atau hanya berfungsi sebagai pusat layanan premium. Kedua, proses onboarding nasabah dilakukan secara digital, termasuk verifikasi identitas berbasis elektronik yang memanfaatkan teknologi pengenalan wajah dan analisis dokumen kependudukan secara otomatis. Ketiga, penggunaan analitik data dan kecerdasan buatan untuk personalisasi produk penilaian kredit berbasis data alternatif, serta deteksi kecurangan secara real time. Keempat infrastruktur teknologi yang modern berbasis komputasi awan (*cloud-native architecture*) yang memungkinkan skalabilitas tinggi dengan biaya yang lebih efisien.⁶⁶

b. Bank Konvensional

⁶⁵ Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum*, (Jakarta), 2021.

⁶⁶ Accenture, *Banking Top 10 Trends for 2023*, (New York), 2023.

Bank konvensional merupakan bentuk institusi perbankan yang paling lama dikenal dalam sistem keuangan modern. Model perbankan dibangun di atas fondasi infrastruktur fisik yang kuat, meliputi jaringan kantor pusat, kantor cabang, kantor kas, serta berbagai saran fisik pendukung lainnya. Interaksi antara bank dengan nasabah pada model ini secara tradisional berlangsung secara tatap muka meskipun dalam perkembangannya bank konvensional juga telah mengadopsi berbagai layanan elektronik sebagai kanal tambahan.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mendefinisikan bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari Masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada Masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁶⁷ Definisi ini bersifat fungsional dan tidak membatasi medium penyampaian layanan, sehingga berlaku baik bagi bank konvensional maupun bank digital.

Hermansyah mengidentifikasi tiga fungsi utama bank konvensional yang tetap relevan hingga saat ini: fungsi penghimpunan dana (*funding function*), fungsi penyaluran dana (*lending function*), dan fungsi jasa perbankan (*servis function*).⁶⁸ Ketiga fungsi ini dijalankan melalui jaringan

⁶⁷ Undang undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah di ubah dengan Undnag-undnag Nomor 10 Tahu 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

⁶⁸ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*.

kantor yang tersebar luas dengan proses yang reatif terstandarisasi dan diawasi secara ketat oleh otoritas perbankan.

Kelebihan bank konvensional memiliki model perbankan yang lebih baru. Pertama, Tingkat kepercayaan nasabah yang tinggi, yang dibangun melalui puluhan bahkan ratusan tahun pengalaman beroperasi. Kedua, keberadaan kantor fisik yang memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi segmen nasabah tertentu, terutama generasi yang lebih tua atau mereka yang berada di daerah dengan keterbatasan akses internet. Ketiga, kemampuan menangani transaksi kompleks dan bernilai tinggi yang memerlukan verifikasi identitas secara langsung dan konsultasi personal dengan petugas bank. Keempat, jaringan layanan yang luar termasuk ATM, mesin setor tunai, dan berbagi infrastruktur fisik lainnya yang masih sangat dibutuhkan oleh segmen Masyarakat tertentu. Kelima, kapasitas permodalan yang besar yang memungkinkan bank konvensional untuk menyediakan berbagai produk kredit skala besar, seperti kredit sindikasi dan kredit infrastruktur, yang belum dapat ditawarkan oleh neobank.

Disisi lain, bank konvensional menghadapi berbagai kelemahan structural di era digital. Pertama, tingginya biaya operasional akibat kebutuhan memelihara jaringan kantor fisik yang luas. Kedua, kecepatan inovasi produk yang relative lambat akibat belitan birokrasi internal dan ketergantungan pada sistem teknologi informasi yang sudah usang. Ketiga, pengalaman pengguna yang umumnya kurang memuaskan dibandingkan produk layanan digital dari Perusahaan teknologi. Keempat, proses

onboarding nasabah baru yang cenderung memerlukan waktu lama dan dokumentasi yang ekstensif.

3. Regulasi neobank dalam Hukum Positif

- a. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

Undang-Undang Perbankan merupakan dasar hukum utama penyelenggaraan kegiatan usaha perbankan di Indonesia. Pasal 1 angka 2 mendefinisikan bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari Masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan Kembali kepada Masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya. Meskipun tidak mengenal istilah neobank, seluruh kegiatan bank digital tetap tunduk pada prinsip-prinsip yang diatur dalam undang-undang ini, terutama prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*), kepercayaan (*fiduciary principle*), dan kerahasiaan bank.⁶⁹

- b. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Undang-Undang ini memberikan kewenangan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mengatur dan mengawasi seluruh jasa keuangan, termasuk bank digital.

Fungsi OJK meliputi:

- 1) Pengaturan kelembagaan bank
- 2) Pengawasan Kesehatan bank

⁶⁹ Undang undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah di ubah dengan Undnag-undnag Nomor 10 Tahu 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

- 3) Pengawasan penerapan manajemen risiko
- 4) Perlindungan konsumen jasa keuangan

Dengan demikian, operasional neobank wajib memperoleh izin OJK dan tunduk pada pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga tersebut.⁷⁰

c. POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum

POJK ini merupakan regulasi yang paling relevan terhadap eksistensi neobank di Indonesia.

Pasal 1 angka 20 menyebutkan: "Bank Digital adalah Bank Berbadan Hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat atau menggunakan kantor fisik terbatas." POJK ini mengatur mengenai:

- 1) Pembentukan dan transformasi bank digital
- 2) Tata Kelola Perusahaan yang baik
- 3) Manajemen risiko
- 4) Keamanan teknologi informasi
- 5) Perlindungan nasabah
- 6) Pengawasan berbasis risiko

POJK tersebut menjadi dasar hukum utama operasional neobank di Indonesia.⁷¹

⁷⁰ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum.

⁷¹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/PJOK.03/2021 tentang Bank Umum.

d. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK)

UU P2SK memperkuat sistem pengaturan sektor jasa keuangan dalam menghadapi transformasi digital. Undang-undang ini mendorong inovasi teknologi keuangan dengan tetap menjaga stabilitas sistem keuangan nasional.

Bagi neobank, UU P2SK memberikan dasar penguatan terhadap:

- 1) Inovasi digital
- 2) Tata kelola teknologi
- 3) Pengawasan berbasis risiko
- 4) Perlindungan konsumen.⁷²
- 5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

POJK ini mengatur hak-hak konsumen jasa keuangan, antara lain:

- 1) Memperoleh informasi yang benar dan jelas
- 2) Mendapatkan perlakuan yang adil
- 3) Menyampaikan pengaduan
- 4) Memperoleh penyelesaian sengketa
- 5) Mendapatkan ganti rugi apabila terdapat kesalahan pelaku usaha jasa keuangan.

⁷² “Undang-undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan,”.

Regulasi ini sangat penting dalam melindungi nasabah neobank yang seluruh aktivitas transaksinya dilakukan secara digital.⁷³

e. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

Pengelolaan data pribadi merupakan inti operasional neobank. Oleh karena itu, perlindungan terhadap data nasabah menjadi kewajiban hukum.

Undang-Undang PDP mengatur:

- 1) Hak subjek data pribadi
- 2) Kewajiban pengendali data
- 3) Larangan penyalahgunaan data
- 4) Sanksi administratif dan pidana.⁷⁴

f. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

UU ITE mengatur keabsahan transaksi elektronik, tanda tangan elektronik, dan alat bukti elektronik yang digunakan dalam layanan neobank. Pengakuan tersebut menjadi dasar legalitas seluruh aktivitas digital neobank.⁷⁵

4. Regulasi Neobank dalam Perspektif Hukum Syariah

Dalam perspektif hukum islam, aktivitas neobank pada dasarnya diperbolehkan sepanjang memenuhi prinsip-prinsip syariah dan tidak mengandung unsur yang dilarang, seperti *riba*, *gharar* (ketidakjelasan), *maysir*

⁷³ “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan,” .

⁷⁴ “Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi,”

⁷⁵ “Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan undang-undang Nomor 19 Tahun 2016,” .

(spekulasi/judi), *tadlis* (penipuan), serta praktik yang merugikan salah satu pihak. Kaidah fiqh muamalah menyatakan bahwa hukum asal setiap bentuk transaksi adalah boleh sampai terdapat dalil yang melarangnya (*al-ashlu fi al-mu'amalat al-ibahah*).⁷⁶

Di Indonesia, regulasi syariah terhadap inovasi keuangan digital dilakukan melalui kombinasi antara regulasi OJK dan fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Salah satu fatwa penting adalah Fatwa DSN-MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah. Fatwa ini mengatur akad-akad yang dapat digunakan dalam layanan keuangan digital, seperti akad *wakalah bil ujah*, *murabahah*, *musyarakah*, *mudharabah*, dan *qardh*.⁷⁷

Selain itu, Fatwa DSN-MUI Nomor 116/DSN-MUI/XI/2017 tentang Uang Elektronik Syariah juga relevan dalam operasional neobank syariah karena mengatur penggunaan instrument elektronik berdasarkan prinsip syariah. Fatwa tersebut menegaskan bahwa dana yang disimpan harus ditempatkan pada bank syariah serta tidak boleh digunakan untuk kegiatan yang bertentangan dengan syariat islam.⁷⁸

⁷⁶ Wahbah al-Zuhayli, "Al-Figh al-Islami wa Adillatuhu," *Dar al-Fikr* (Damaskus), 1989.hlm. 286

⁷⁷ "Fatwa DSN-MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah."

⁷⁸ "Fatwa DSN-MUI Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah," .

Pengawasan kepatuhan syariah terhadap bank digital syariah dilakukan melalui Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas memastikan seluruh produk, akad, dan mekanisme operasional telah sesuai dengan fatwa DSN-MUI. Keberadaan DPS merupakan implementasi prinsip syariah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.⁷⁹

Berdasarkan perspektif *maqashid al-syariah*, regulasi neobank bertujuan menjaga harta (*hifz al-mal*), menciptakan kemaslahatan, mencegah kerugian, serta memberikan perlindungan hukum kepada nasabah. Oleh karena itu, pengembangan neobank syariah tidak hanya dituntut memenuhi aspek legal formal, tetapi juga harus menjunjung tinggi nilai keadilan, transparansi, amanah, dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

a. Akad dan Hubungan Hukum antara neobank dengan Nasabah

1) Akad antara neobank dengan Nasabah

Hubungan hukum antara neobank dengan nasabah pada dasarnya lahir dari suatu perjanjian atau akad yang dibuat ketika nasabah menyetujui syarat dan ketentuan penggunaan layanan neobank melalui aplikasi digital. Persetujuan tersebut dilakukan secara elektronik melalui mekanisme *click-wrap agreement*, yaitu persetujuan dengan cara memberikan tanda centang atau menekan tombol "setuju" terhadap syarat dan ketentuan yang telah disediakan oleh penyelenggara. Dengan demikian, meskipun tidak dilakukan secara tatap muka, akad tersebut tetap memiliki kekuatan hukum

⁷⁹ “Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.”

sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).⁸⁰

Dalam perspektif hukum positif Indonesia, hubungan antara bank digital atau neobank dengan nasabah merupakan hubungan kontraktual yang didasarkan pada asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Asas tersebut memberikan kebebasan kepada para pihak untuk menentukan isi perjanjian sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Pada praktiknya, perjanjian antara neobank dan nasabah berbentuk perjanjian baku (*standard contract*), di mana klausul-klausul telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh pihak bank dan nasabah hanya diberikan pilihan untuk menerima atau menolak seluruh isi perjanjian tersebut.⁸¹

Akad yang timbul antara neobank dengan nasabah berbeda-beda tergantung jenis layanan yang digunakan. Pada produk penghimpunan dana seperti tabungan digital, hubungan hukum yang terbentuk merupakan perjanjian simpanan antara bank dengan nasabah penyimpan dana. Sementara itu, pada fasilitas kredit digital atau pinjaman instan, hubungan hukum yang lahir berupa perjanjian kredit yang memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak. Hubungan tersebut didasarkan pada prinsip

⁸⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian* (Intermasa, 2005) hlm. 17-19.

⁸¹ Mauritz Pray Takasenseran, "Perjanjian Antara Bank dan Nasabah Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998," *Lex et Societatis* 04, no. 07 (2016) hlm. 98.

kepercayaan (*fiduciary relationship*), karena bank mengelola dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya.⁸²

Dalam perspektif hukum Islam, akad yang digunakan oleh neobank syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Produk tabungan dapat menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* atau *mudharabah*. Akad *wadiah* merupakan titipan dana dari nasabah kepada bank yang dapat dimanfaatkan oleh bank dengan kewajiban mengembalikan dana tersebut sewaktu-waktu diminta oleh nasabah. Adapun akad *mudharabah* merupakan kerja sama antara pemilik dana (*shahibul maal*) dengan pengelola dana (*mudharib*), di mana keuntungan dibagi berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.⁸³

Selain itu, dalam layanan digital tertentu, neobank syariah juga dapat menggunakan akad *wakalah bil ujah*, yaitu pelimpahan kuasa dari nasabah kepada bank untuk melakukan tindakan tertentu dengan imbalan berupa *ujrah*. Penggunaan akad ini lazim ditemukan pada layanan pembayaran, transfer, maupun penyelenggaraan jasa keuangan berbasis teknologi yang memerlukan representasi dari nasabah kepada penyelenggara.⁸⁴

⁸² Putra Pierson David Iroth, "Perjanjian Kredit Bank sebagai Dasar Hubungan Hukum antara Bank dan Nasabah Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan," *Lex et Societatis* 5, no. 5 (2017). Hlm 46-47

⁸³ Muhammad Syarif, *Bank Syariah : Dari Teori ke Praktik* (Gema Insani, 2001).hlm 85-96

⁸⁴ Maya Apriyana, "Implementasi Akad Musyarakah dan Wakalah Bil Ujah pada Flatform Fintech Syariah PT Ethis Fintek Indonesia Berdasarkan fatwa DSN-MUI," *Journal Of Economy and Banking* 3, no. 2 (2022).hlm. 148-150

2) Hubungan Hukum antara neobank dengan Nasabah

Hubungan hukum antara neobank dengan nasabah dapat dibedakan menjadi hubungan kontraktual dan hubungan nonkontraktual. Hubungan kontraktual lahir karena adanya perjanjian antara para pihak yang menimbulkan hak dan kewajiban. Nasabah berkewajiban memberikan data yang benar, menjaga kerahasiaan PIN maupun kata sandi, serta mematuhi syarat penggunaan aplikasi. Sebaliknya, neobank berkewajiban menyediakan layanan sesuai perjanjian, menjaga keamanan sistem elektronik, melindungi data pribadi nasabah, serta memberikan informasi yang jelas mengenai produk yang ditawarkan.⁸⁵

Hubungan nonkontraktual timbul karena adanya ketentuan peraturan perundang-undangan yang mewajibkan bank memberikan perlindungan kepada nasabah meskipun tidak dicantumkan secara eksplisit dalam perjanjian. Perlindungan tersebut antara lain bersumber dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta berbagai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.⁸⁶

⁸⁵ Chalim Fatimah, "Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-undang Perbankan," *Lex* 5, no. 09 (2017).hlm. 54-56

⁸⁶ "Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi," .

Hubungan hukum neobank dengan nasabah juga didasarkan pada empat prinsip utama perbankan, yaitu prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*secrecy principle*), dan prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*). Keempat prinsip tersebut menjadi landasan dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital guna menjaga stabilitas sistem keuangan serta melindungi kepentingan nasabah.⁸⁷

Dalam perspektif hukum Islam, hubungan hukum antara neobank syariah dan nasabah harus dilandasi prinsip keadilan (*'adl*), kerelaan para pihak (*an-taradhin*), keterbukaan (*transparency*), amanah, dan tidak mengandung unsur *riba*, *gharar*, maupun *maysir*. Oleh karena itu, setiap akad yang digunakan dalam operasional neobank syariah harus memenuhi rukun dan syarat akad menurut fikih muamalah agar sah dan mengikat secara syar'i.⁸⁸

Dengan demikian, hubungan hukum antara neobank dengan nasabah pada hakikatnya merupakan hubungan hukum yang bersifat kompleks, karena tidak hanya didasarkan pada perjanjian elektronik sebagai bentuk hubungan kontraktual, tetapi juga dibentuk oleh berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan serta prinsip-prinsip syariah bagi neobank yang beroperasi berdasarkan prinsip Islam.

⁸⁷ Pray Takasenseran, "Perjanjian Antara Bank dan Nasabah Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998." hlm. 99-101

⁸⁸ al-Zuhayli, *Al-Fiqh al-Islami wa Adilatuhu Jilid 4*.

5. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 jo. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan menjadi landasan utama kegiatan usaha bank di Indonesia. Dalam Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menyalurkannya kepada Masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁸⁹

Ketentuan ini menjadi dasar bagi neobank karena meskipun operasionalnya berbasis digital, fungsi utama tetap sebagai bank yang menghimpun dan menyalurkan dana Masyarakat. Dengan demikian, neobank tetap wajib memenuhi prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*), menjaga Kesehatan bank, menerapkan manajemen risiko, serta tunduk pada pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) memperkuat transformasi digital sektor perbankan. Undang-Undang ini mengubah berbagai ketentuan dalam Undang-Undang Perbankan, termasuk memperluas

⁸⁹ Indonesia, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Pasal 1 angka 2.

ruang inovasi keuangan digital, memperkuat tata kelola, pengawasan, serta perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan.⁹⁰

Undang-Undang P2SK juga memberikan dasar hukum yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi finansial sehingga mendukung keberadaan bank digital atau neobank sebagai bagian dari ekosistem keuangan modern.

2. POJK Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum

POJK Nomor 21 Tahun 2023 merupakan regulasi yang secara khusus mengatur penyelenggaraan layanan digital oleh bank umum dan menjadi dasar operasional utama neobank.

Peraturan ini mendefinisikan layanan digital sebagai produk bank dalam bentuk layanan yang diberikan dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui media elektronik untuk memberikan akses kepada nasabah maupun calon nasabah.⁹¹

Melalui POJK ini, bank diwajibkan menerapkan:

- a) Manajemen risiko teknologi informasi
- b) Keamanan siber
- c) Prinsip kehati-hatian
- d) Tata kelola layanan digital
- e) Mekanisme kerja sama dengan pihak ketiga

⁹⁰ Indonesia, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Pasal 1 angka 2.

⁹¹ □ POJK Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum, Pasal 1.

- f) Proses identifikasi nasabah secara elektronik (*electronic Know Your Customer/e-KYC*).

POJK 21 Tahun 2023 menggantikan POJK Nomor 12/POJK.03/2018 karena dianggap sudah tidak sesuai dengan perkembangan teknologi layanan perbankan digital.⁹²

3. POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan ini mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan, termasuk bank digital, untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen yang meliputi:

- a) Edukasi yang memadai
- b) Keterbukaan informasi
- c) Perlakuan yang adil
- d) Perlindungan aset, privasi, dan data konsumen
- e) Penanganan pengaduan secara efektif
- f) Penyelesaian sengketa konsumen.⁹³

Bagi neobank, aturan ini sangat penting mengingat hubungan hukum dengan nasabah dilakukan secara elektronik tanpa tatap muka sehingga potensi sengketa akibat kesalahan sistem, kebocoran data, maupun transaksi tidak sah menjadi lebih besar.

⁹² Abstrak POJK Nomor 21 Tahun 2023.

⁹³ POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

POJK ini juga memberikan kewajiban kepada bank untuk menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses serta menyelesaikan pengaduan dalam jangka waktu tertentu.

4. Undang-Undang 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP)

UU PDP mewajibkan setiap pendendali data pribadi untuk memperoleh persetujuan yang sah dari pemilik data sebelum melakukan pemrosesan data pribadi. Selain itu, pemilik data memiliki hak untuk memperoleh informasi mengenai tujuan penggunaan data, memperbaiki data, menarik persetujuan, serta meminta penghapusan data tertentu.

Apabila terjadi kegagalan pelindungan data pribadi, neobank wajib menyampaikan pemberitahuan secara tertulis kepada pemilik data dan otoritas terkait.⁹⁴ Ketentuan ini menjadi instrument penting dalam menjamin keamanan data nasabah neobank dan mencegah penyalahgunaan data.

5. UU Nomor 11 Tahun 2008 jo. UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

UU ITE menjadi dasar hukum terhadap seluruh transaksi elektronik yang dilakukan melalui aplikasi neobank. Pasal 5 ayat (1) menyatakan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik beserta hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.⁹⁵ Ketentuan ini memberikan legitimasi

⁹⁴ Indonesia, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

⁹⁵ Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 5 ayat (1).

terhadap pembukaan rekening secara digital, persetujuan elektronik, tanda tangan elektronik, mutasi rekening digital, serta bukti transaksi melalui aplikasi.

Selain itu, UU ITE juga mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, apabila terjadi kegagalan sistem yang merugikan nasabah akibat kelalaian penyelenggara, neobank dapat dimintai pertanggungjawaban hukum berdasarkan ketentuan UU ITE.