

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan disajikan oleh penulis, berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna aplikasi neobank, maka dapat disimpulkan hasil akhir penelitian sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna aplikasi neobank di Indonesia dan tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Perlindungan hukum tersebut mencakup perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui kewajiban penyelenggara neobank untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan mengenai produk dan layanannya, menerapkan prinsip keamanan siber dan pelindungan data pribadi nasabah, serta memperoleh izin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia. Perlindungan represif diwujudkan melalui hak nasabah untuk mengajukan pengaduan, memperoleh ganti kerugian, serta menempuh penyelesaian sengketa baik melalui internal dispute resolution, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), maupun jalur pengadilan. Namun demikian, dalam praktiknya perlindungan hukum tersebut belum berjalan optimal

karena pengaturan yang bersifat parsial, minimnya literasi digital nasabah, serta ketimpangan posisi tawar (*bargaining position*) antara nasabah dan penyelenggara neobank yang pada umumnya dituangkan dalam perjanjian baku (*standard contract*) berbentuk syarat dan ketentuan elektronik yang jarang dibaca dan dipahami sepenuhnya oleh nasabah.

2. Tanggung jawab hukum neobank atas kerugian yang dialami nasabah dalam penggunaan aplikasi neobank pada dasarnya didasarkan pada prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) dan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya apabila kerugian timbul akibat kegagalan sistem, kebocoran data pribadi, atau kelalaian dalam sistem keamanan elektronik yang berada dalam kendali penyelenggara. Dalam praktiknya, neobank menindaklanjuti pengaduan nasabah melalui mekanisme layanan pengaduan internal, penggantian kerugian (ganti rugi) sesuai dengan ketentuan POJK mengenai perlindungan konsumen, pemblokiran sementara dan pemulihan akun, hingga kerja sama dengan otoritas terkait apabila kerugian timbul akibat tindak pidana seperti penipuan atau peretasan. Namun demikian, tanggung jawab tersebut sering kali dibatasi oleh klausula eksonerasi (*exoneration clause*) dalam syarat dan ketentuan layanan yang cenderung mengalihkan risiko kepada nasabah, sehingga penerapan tanggung jawab hukum neobank belum sepenuhnya berpihak pada kepentingan nasabah selaku pihak yang lebih lemah dalam hubungan hukum tersebut.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pembentuk undang-undang dan regulator, khususnya Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, disarankan untuk menyusun peraturan yang secara khusus dan komprehensif mengatur perlindungan konsumen bagi nasabah pengguna layanan neobank, mengingat karakteristik layanan digital yang berbeda dengan perbankan konvensional, sehingga tidak lagi bergantung pada pengaturan yang bersifat parsial dan tersebar di berbagai peraturan perundang-undangan.
2. Bagi penyelenggara neobank, disarankan untuk menyusun syarat dan ketentuan layanan (*terms and conditions*) secara lebih transparan, mudah dipahami, dan tidak memuat klausula eksonerasi yang membebaskan diri secara sepihak dari tanggung jawab, serta meningkatkan sistem keamanan siber dan mekanisme penanganan pengaduan agar penyelesaian kerugian nasabah dapat dilakukan secara cepat, adil, dan transparan.
3. Bagi nasabah pengguna aplikasi neobank, disarankan untuk meningkatkan literasi keuangan digital, membaca dan memahami syarat dan ketentuan layanan sebelum menggunakan aplikasi, menjaga kerahasiaan data pribadi dan kredensial akun, serta aktif menggunakan hak untuk mengajukan pengaduan dan menempuh jalur penyelesaian sengketa yang tersedia apabila mengalami kerugian.

4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang bersifat empiris dengan melibatkan data primer dari nasabah dan penyelenggara neobank secara langsung, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas perlindungan hukum dan penerapan tanggung jawab hukum neobank dalam praktik.