



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
INTISARI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Keaslian Penulisan	7
D. Tujuan Penulisan.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Bank.....	10
1. Pengertian bank	10
2. Fungsi bank	13
B. Tinjauan Kartu Kredit	14
1. Pengertian kartu kredit	14
2. Jenis – jenis kartu kredit.....	17
3. Dasar hukum kartu kredit.....	18
4. Para pihak dalam kartu kredit.....	21



5. Prosedur kepemilikan dan penggunaan kartu kredit	22
6. Jenis-jenis kartu kredit	30
C. Tinjauan Perlindungan Konsumen.....	33
1. Pengertian konsumen	33
2. Pengertian pelaku usaha	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Jenis Data	42
D. Cara dan Alat Dalam Memproses Data	44
E. Pengolahan Data	45
F. Analisis Data.....	46
G. Tujuan Penelitian	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Proses Penyelesaian Pengaduan.....	48
B. Bentuk – Bentuk Penyalahgunaan Kartu Kredit.....	49
1. Kartu Kredit Hilang.....	49
2. Kartu Kredit di <i>Hack</i> Pihak Lain Dalam Transaksi <i>Online</i>	53
C. Tahap – tahap penyelesaian pengaduan penyalahgunaan Kartu Kredit...55	
1. Pengaduan	56
2. Penerimaan Pengaduan	58
3. Jawaban Pengaduan.....	60
4. Pemanggilan	63



5. Negosiasi	64
6. Hasil	66
7. Pelunasan.....	69
D. Kendala Penyelesaian Pengaduan.....	69
1. Kendala yang dihadapi oleh bank.....	70
2. Kendala yang dihadapi oleh Nasabah	74
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88