

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                   | i    |
| PENGESAHAN .....                                      | ii   |
| PERNYATAAN.....                                       | iii  |
| KATA PENGANTAR.....                                   | iv   |
| DAFTAR ISI .....                                      | vi   |
| INTISARI .....  | viii |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                 | ix   |
| DAFTAR BAGAN .....                                    | x    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                              |      |
| A. LATAR BELAKANG.....                                | 1    |
| B. PERUMUSAN MASALAH.....                             | 9    |
| C. TUJUAN PENELITIAN .....                            | 9    |
| D. MANFAAT PENELITIAN .....                           | 9    |
| E. KEASLIAN PENELITIAN .....                          | 10   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                        |      |
| A. TINJAUAN UMUM HUBUNGAN BANK DENGAN NASABAH         |      |
| 1. PENGERTIAN BANK.....                               | 13   |
| 2. PENGERTIAN NASABAH.....                            | 20   |
| 3. HUBUNGAN BANK DENGAN NASABAH.....                  | 29   |
| 4. HAK DAN KEWAJIBAN ANTARA BANK DENGAN NASABAH ..... | 33   |
| B. TINJAUAN UMUM ELEKTRONIK BANKING                   |      |
| 1. PENGERTIAN ELEKTRONIK BANKING .....                | 41   |
| 2. JENIS-JENIS ELEKTRONIK BANKING BNI .....           | 46   |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 3. SEJARAH ELEKTRONIK BANKING..... | 56 |
| 4. MANFAAT ELEKTRONIK BANKING..... | 62 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| A. SIFAT PENELITIAN.....                           | 69 |
| B. JENIS PENELITIAN.....                           | 71 |
| C. BAHAN HUKUM .....                               | 71 |
| D. ANALISIS DATA .....                             | 73 |
| E. JALANNYA PENELITIAN                             |    |
| 1) Pelaksanaan Penelitian.....                     | 74 |
| 2) Kesulitan-Kesulitan Dalam Penelitian.....       | 75 |
| 3) Cara Mengatasi Kesulitan Dalam Penelitian ..... | 76 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PERKEMBANGAN<br>INTERNET BANKING PT. BANK NEGARA INDONESIA                                  |    |
| 1. PERKEMBANGAN INTERNET BANKING BNI.....   | 77 |
| 1.1. JUMLAH TRANSAKSI.....  | 77 |
| 1.2. NILAI TRANSAKSI.....   | 78 |
| 2. FAKTOR PENGHAMBAT PERKEMBANGAN<br>INTERNET BANKING .....   | 79 |
| B. ANALISI HUKUM TERHADAP PENANGANAN KASUS PEMBOBOLAN<br>DANA NASABAH BNI MELALUI INTERNET BANKING                            |    |
| 1. KASUS POSISI.....  | 84 |
| 2. ANALISIS YURIDIS TERHADAP PROSES PELAKSANAAN<br>PENYELESAIAN KASUS PEMBOBOLAN DANA NASABAH BNI<br>MELALUI INTERNET BANKING |    |
| 2.1. JENIS KEJAHATAN PADA LAYANAN INTERNET<br>BANKING.....  | 87 |
| 2.2. PROSEDUR PENYELESAIAN ATAS PENGADUAN NASABAH<br>TERHADAP KASUS INTERNET BANKING BNI.....                                 | 92 |
| 2.2.1. PENYELESAIAN KASUS INTERNET BANKING BNI<br>BERDASARKAN PENGADUAN SECARA LISAN.....                                     | 96 |

2.2.2.PENYELESAIAN KASUS INTERNET BANKING BNI  
BERDASARKAN PENGADUAN SECARA TERTULIS.. 97

**BAB V            PENUTUP**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| A. KESIMPULAN ..... | 106 |
| B. SARAN.....       | 107 |

**DAFTAR PUSTAKA**