

BAB I

PENDAHULUAN

A. .Latar Belakang Masalah

Komunikasi dan pertukaran informasi awalnya dilakukan secara lisan maupun tulisan, hingga berkembang menggunakan media elektronik. Komunikasi dan pertukaran informasi melalui media elektronik diawali dengan penemuan komputer. Komputer dapat melakukan proses penyimpanan, pengolahan dan penelusuran informasi secara cepat dan handal, pertukarannya pun dapat berlangsung ke mana saja dan di mana saja¹. Sejak komputer ditemukan, media elektronik terus dikembangkan menjadi beragam seperti: *hand phone* dan laptop. Komputer memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi dapat dilakukan melalui media elektronik, proses ini disebut teknologi informasi dan komunikasi.

Teknologi informasi dan komunikasi merambah dengan cepat ke berbagai bidang dan kegiatan. Salah satu kegiatan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi adalah transaksi. Transaksi dilakukan melalui media elektronik disebut transaksi elektronik. Transaksi elektronik digunakan oleh lembaga-lembaga ekonomi untuk memfasilitasi kegiatan transaksi termasuk bank. Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan (selanjutnya disebut UU Perbankan) “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya

¹ Muhammad Zamroni, “Perkembangan Teknologi Komunikasi Dan Dampaknya Terhadap Kehidupan”, 2009. *Jurnal Dakwah*, No.2(vol.X), hal.199-203. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/dakwah/jurnaldakwah/article/view/2009.10205/400> . diakses 7 Februari 2021

kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”² Dalam menjalankan usahanya, bank menggunakan media transaksi elektronik untuk mengembangkan layanannya. Bank membuat layanan transaksi elektronik yang disebut perbankan elektronik atau *e- banking*.

e-banking memiliki lima layanan yang sudah digunakan bank-bank di Indonesia yaitu: Anjungan Tunai Mandiri (*Automated Teller Machine*) layanan penarikan uang tunai, pengiriman uang, melakukan pembayaran dan mengecek jumlah saldo yang dilakukan melalui sebuah mesin yang terhubung dengan internet. Layanan kedua adalah *internet banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi, cek saldo, transfer antar bank maupun transfer ke bank yang sama via *internet* dengan menggunakan komputer/PC atau PDA, Layanan ketiga adalah *phone banking* yaitu layanan elektronik yang menggunakan telepon sebagai media transaksi dan layanan lainnya seperti transfer dan cek saldo.³ *Phone banking* dikembangkan menjadi *Sms banking* dan *mobile banking* dengan fitur yang sama seperti layanan transaksi *e-banking* lainnya. Bentuk transaksi *sms banking* dilakukan melalui sms sedangkan *mobile banking* dapat diakses melalui aplikasi. *Phone banking*, *sms banking* dan *mobile banking* menggunakan telepon seluler

² Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, *Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 TAHUN 1992 Tentang Perbankan*. Pasal 1 ayat (2). Diakses dari: <https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>. 18 Maret 2021

³ Dewi Rosa Indah, “Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI’46 Cabang Langsa, Jurnal Manajemen Dan Keuangan”, Vol.5 No.2, 2016, hal.547. Diakses dari: <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/80>. 7Februari 2021

sebagai media transaksi, yang membedakan ketiga layanan tersebut adalah bentuk transaksi dan tarif nya. ⁴

Dari lima layanan *e-banking* , *mobile banking* adalah salah satu yang paling disukai nasabah. Berdasarkan hasil riset MARS Indonesia yang dimuat dalam “Studi Pasar & Perilaku Nasabah *Mobile Banking* 2008/2008” setidaknya terdapat 3 alasan utama nasabah perbankan membutuhkan layanan *m-banking*, yaitu (1) praktis karena tidak perlu datang ke bank/ATM (46,5%), (2) transaksi menjadi lebih cepat (32,7%), dan (3) mempermudah untuk cek saldo melalui *hand phone* (17,8%)⁵. *mobile banking* memiliki pengguna yang sangat tinggi bahkan mengalami kenaikan sebanyak 84% saat ini karena pandemi corona yang membatasi aktivitas sehari-hari dan mengharuskan masyarakat untuk melakukan berbagai hal dari rumah⁶. *Mobile banking* memiliki beberapa fitur seperti cek saldo, melakukan transfer antar rekening dan antar bank. *Mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Dengan menggunakan *mobile banking* transaksi menjadi lebih mudah, cepat dan praktis.

Selain manfaatnya, *mobile banking* memiliki kekurangan yang dapat berasal dari masalah teknis maupun non teknis. Masalah non teknis adalah masalah yang berkaitan dengan fasilitas penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan, sedangkan masalah teknis berasal dari bank sebagai penyedia layanan *mobile*

⁴ *Ibid.* Dewi Rosa Indah. Hal.547. Diakses dari: <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/80>. 7Februari 2021

⁵ Dedeh Sri Sudaryanti, Nana Sahronib , Ane Kurniawati , 2018, “Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia”. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, No.2(Vol.4), hal.97. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem/article/view/699>. Diakses 10 Februari 2021

⁶ Pingit Aria, *Sepanjang Pandemi Pengguna Mobile Banking BNI meningkat 84%*. Diakses dari: <https://katadata.co.id/pingitaria/berita/5ebf599a9bfab/sepanjang-pandemi-pengguna-bni-mobile-banking-meningkat-84> , 18 Oktober 2020

banking. Contoh masalah non teknis: koneksi internet atau sever yang *error*, sedangkan masalah teknis berkaitan dengan pelayanan dan kinerja bank. Salah satu contoh permasalahan teknis adalah, hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajiban bank atau nasabah. Hak dan kewajiban dapat berasal dari undang-undang maupun perjanjian.

Menurut KUH Perdata, bila salah satu pihak tidak menjalankan pelaksanaan perjanjian dan tidak memenuhi kewajiban sebagaimana tertuang dalam perjanjian ataupun telah memenuhi kewajibannya namun tidak sebagaimana yang ditentukan, maka perbuatannya tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi.⁷ Wanprestasi menimbulkan tanggung jawab bagi pihak yang melakukan wanprestasi. Secara hukum tanggung jawab adalah kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada⁸. Dalam pasal 6 huruf I UU Perbankan “Bank bertanggung jawab untuk menyimpan harta milik penitip dan memenuhi kewajiban lain sesuai dengan kontrak”.⁹

Bentuk tanggung jawab bank sebagai pelaku usaha diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) Pasal 19 ayat (1) “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

⁷ Niru Anita Sinaga, Nurely Darwis, 2015, “Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian”. *Jurnal Mitra Manajemen*. No.2.Vol.7.hal.44.

<https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/view/534>. Diakses 10 Februari 2021

⁸ Justia Mustamu, 2014, “Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah (Kajian Tentang Ruang Lingkup Dan Hubungan Dengan Diskresi). *Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum Pattimura Ambon*. Vol.20.No.02.hal.22.

<https://doi.org/10.47268/sasi.v20i2.323>. Diakses: 07 Oktober 2021

⁹ *Op.Cit Undang-Undang Perbankan* Pasal 6 Huruf I Diakses dari:

<https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>. 7 Februari 2021

mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan¹⁰ Dalam menjalankan kegiatan layanan transaksi elektronik bank memiliki tanggung jawab sebagai pihak penyelenggara, dalam Pasal 15 ayat (1) UITE”Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya”.¹¹ Bank memiliki Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan *fault liability* atau *liability based on fault*, prinsip ini menyatakan jika ada unsur kesalahan yang dilakukan oleh seseorang atau badan usaha maka orang atau badan usaha tersebut baru dapat dimintakan pertanggungjawaban.

Prosedur dan tenggang waktu bank untuk menyelesaikan tanggung jawabnya terhadap nasabah diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK 2013) Pasal 35 ayat (1) POJK 2013” Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan”.¹²Dalam ayat (4) disebutkan bahwa perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan harus diberitahukan secara tertulis pada nasabah. Bank memberikan batas maksimal untuk setiap pengaduan nasabah 14 hari kerja terhitung sejak pengaduan dilaporkan, Dalam Pasal 32 ayat (1) “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki

¹⁰ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 19 Ayat (1). Diakses dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>. 10 Januari 2021

¹¹ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal 15 Ayat (1). Diakses dari: https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/555/t/undangundang+nomor+19+tahun+2016+tangga+l+25+november+2016. 20 Februari 2021

¹² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2013, *Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. Pasal 35 Ayat (1). Diakses dari: <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/POJK-tentang-Perlindungan-Konsumen-Sektor-Jasa-Kuangan.aspx>. 10 Januari 2021

dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi Konsumen”. Lebih lanjut dalam ayat (2) bahwa: Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen.¹³

Dalam pelaksanaannya, aturan hukum tertulis dapat bertentangan dengan penerapannya, seperti kasus yang dialami nasabah BNI Pada 18 Juni 2018 yang melaporkan kegagalan transaksi melalui *mobile banking* pada 14 Mei 2018, namun hingga laporan keluhan disampaikan pada 18 Juni pihak BNI belum mengembalikan uang nasabah. Hal ini bertentangan dengan Pasal 35 ayat (1) POJK 2013 yang mengatur tentang batas waktu penyelesaian pengaduan. BNI atau Bank Negara Indonesia adalah bank terbesar ke-4 di Indonesia yang didirikan sejak 5 Juli 1946 BNI. BNI memiliki pengguna *mobile banking* yang cukup banyak bahkan mengalami kenaikan transaksi dan pengguna sejak pandemi Maret 2020 hingga Maret 2021 transaksi *mobile banking* BNI mencapai 8,56 juta atau tumbuh 58,4%¹⁴.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pelaksanaan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna *Mobile Banking*** (Studi Kasus di BNI Cabang Kota Jayapura)

¹³ *Ibid.* Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2013, Pasal 32 ayat (1) dan (2). Diakses dari: <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/POJK-tentang-Perlindungan-Konsumen-Sektor-Jasa-Kuangan.aspx>. 10 Januari 2021

¹⁴ Novellius Laoli, *Jumlah transaksi BNI Mobile Banking melesat 50,4% dalam setahun pandemi*, Diakses dari: <https://keuangan.kontan.co.id/news/jumlah-transaksi-bni-mobile-banking-melesat-504-dalam-setahun-pandemi> , 20 Mei 2021

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaturan tanggung jawab bank terhadap nasabah pengguna *mobile banking*?
2. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab Bank terhadap nasabah pengguna *mobile banking*?
3. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami bank dalam pelaksanaan tanggung jawab terhadap nasabah pengguna *mobile banking*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan tanggung jawab bank terhadap nasabah pengguna *mobile banking*
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan tanggung jawab bank terhadap nasabah pengguna *mobile banking*
3. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan-hambatan yang dialami bank dalam pelaksanaan tanggung jawab terhadap nasabah pengguna *mobile banking*

D. Manfaat Penulisan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dari segi akademis maupun praktis

1. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan-bahan kajian dan digunakan untuk menambah literatur di bidang hukum perbankan secara khusus

mengenai pelaksanaan tanggungjawab bank terhadap nasabah pengguna *mobile banking*

2. Praktis

- a. Untuk nasabah : penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi mengenai hak-hak nasabah sebagai pengguna *mobile banking*
Untuk pihak bank penelitian ini menjadi masukan untuk memperbaiki kualitas layanan *mobile banking*, baik secara teknis melalui kualitas sistem layanan maupun secara non teknis melalui layanan operasional bank.
- b. Untuk pemerintah penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan pemerintah dalam membuat kebijakan secara khusus terkait penggunaan *mobile banking*, yang dapat melindungi dan memberikan kepastian hukum terhadap nasabah pengguna *mobile banking*
- c. Untuk Pelaku Usaha (BNI) penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terhadap pihak BNI dalam menjalankan tanggungjawab sebagai pelaku usaha di bidang perbankan.

E. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian yang ini adalah pendekatan kualitatif, adapun yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang didasarkan pada gejala hukum yang kompleks dan holistic.¹⁵

¹⁵Petrus Soerjowinoto, Hermawan Pancasiwi, Benny D Setianto, Donny Danardono, Y.Endang Wahyati, Metode Penulisan Karya Hukum, 2018, Universitas Katolik Soegijapranata:Semarang .hal.17

Yang berkaitan dengan pemahaman penulis sesuai dengan rumusan masalah untuk mengkonstruksikan sebuah gejala hukum.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menjelaskan prosedur pelaksanaan tanggungjawab Bank BNI Cabang Kota Jayapura sebagai salah satu Bank Nasional dalam menyelesaikan kasus-kasus salah transfer, salah input data nasabah dan kesalahan dalam menginput saldo, sehingga peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif sebagai pedoman dalam mengumpulkan pendapat, informasi, uraian serta konsep-konsep yang berkaitan dengan objek penelitian.

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis. Deskriptif analisis adalah prosedur atau cara pemecahan masalah penelitian, yang dilakukan dengan memaparkan objek berdasarkan fakta aktual yang terjadi saat ini. Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan tanggungjawab bank, nasabah *mobile banking* dan hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis karena penelitian ini bertujuan untuk menyajikan dan menggambarkan fakta secara sistematis mengenai objek dan subjek penelitian melalui peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan tentang perbankan maupun peraturan-peraturan yang berkaitan dengan bidang perbankan. Melalui pendekatan yang dilakukan dengan metode yuridis sosiologis untuk membandingkan fakta yuridis dan fakta social

3. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah segala informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tanggungjawab bank BNI Kantor Cabang Kota Jayapura terhadap kasus-kasus yang mengakibatkan kerugian pada nasabah pengguna *mobile banking*.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan adalah adalah studi yang mempelajari berbagai buku, referensi, dan hasil penelitian sebelumnya yang sejenis dan berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti¹⁶ Studi kepustakaan digunakan untuk mengetahui lebih dalam mengenai topik penelitian. Studi kepustakaan dalam penelitian hukum meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Penelitian ini menggunakan tiga bahan hukum yaitu:

- 1) Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat mengikat dan memiliki kekuatan hukum tetap secara umum seperti perundang-undangan atau hanya mengikat pihak-pihak berkepentingan seperti kontrak atau dokumen¹⁷ Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

¹⁶ Milya Sari,2020, "Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA", *Jurnal Pendidikan*, Nomor.1(Volume.6), hal.43.

<https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/naturalscience/article/view/1555>. Diakses 11 Mei 2021

¹⁷ *Ibid.* Petrus Soerjowinoto dkk.hal.19

- b) Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana
 - c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - d) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - e) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
 - f) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2018, Tentang: Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.
 - g) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 8 Tahun 2018, Tentang: Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan
 - h) Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan Dan Pelaksanaan Pengaduan Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan
- 2) Bahan Hukum Sekunder adalah bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dibutuhkan memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer untuk membantu analisa dan memahami bahan hukum primer¹⁸dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan adalah hasil-

¹⁸*Ibid.* Petrus dkk.hal.19

hasil penelitian, buku, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

- 3) Bahan Hukum Tersier adalah bahan hukum yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder¹⁹
 - a) Kamus Bahasa Indonesia

b. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer. Penelitian ini menggunakan wawancara untuk mendapatkan data primer. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung²⁰ terhadap pihak yang menjadi narasumber. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara berencana (terstruktur) yaitu wawancara yang disertai dengan suatu daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya²¹. Narasumber dalam penelitian ini adalah

- 1) Kepala Bidang Pemasaran Bisnis BNI Jayapura
- 2) Nasabah pengguna layanan *mobile banking* sebanyak tiga orang

5. Metode Analisis Data

Analisis adalah proses mengelompokkan, membuat suatu uraian, memanipulasi serta menyingkatkan data sehingga mudah untuk dibaca. Analisis data digunakan untuk menyederhanakan data yang diperoleh sehingga mudah menafsirkannya.²² Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Penulis

¹⁹ *Ibid.* Petrus dkk. hal.19`

²⁰ Amirudin Dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, 2010, (Jakarta: Rajawali Pers), hal.82

²¹ *Ibid.* Amirudin Dan Zainal Asikin.hal.84

²² Liya Sofia Arifah, Skripsi: Peran Pengelola Perpustakaan Dalam Optimalisasi Pengembangan Perpustakaan Di Smp Negeri 1 Mantup Lamongan. (Surabaya: Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya) 2014.hal.80 Diakses dari: <http://digilib.uinsby.ac.id/1960/>. 10 Februari 2021

menggunakan metode ini untuk memperoleh gambaran mengenai pokok permasalahan dalam penelitian.

6. Teknik Pengolahan Dan Penyajian Data

Data yang diperoleh melalui studi pustaka dan studi lapangan dalam penelitian disusun secara sistematis, diolah secara *editing* dan di sajikan secara tertulis dalam bentuk laporan skripsi dengan jelas dan lengkap sesuai judul dan permasalahan penelitian ini.²³

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN :

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, & manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang perspektif teoritik tentang hal yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu tinjauan tentang : Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna *Mobile Banking* yang meliputi:

Tinjauan tentang tanggungjawab, tinjauan tentang bank, tinjauan tentang nasabah dan tinjauan tentang *mobile banking*

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian meliputi; Sejarah bank BNI, Usaha dan Produk, Layanan *mobile banking*, Kasus-kasus yang terjadi di Bank BNI Jayapura,

²³ *Op.Cit.* Petrus dkk. Hal.51

Pembahasan: Tanggung jawab bank terhadap kasus-kasus yang terjadi, pelaksanaan tanggungjawab bank terhadap kasus-kasus yang terjadi, hambatan dalam pelaksanaan tanggungjawab bank terhadap kasus-kasus yang terjadi

BAB IV : PENUTUP: Bab ini berisi kesimpulan dan saran

