

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Asumsi – asumsi penting	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	11
2.1. Telaah Pustaka.....	11
2.1.1. <i>Fraud Risks in Digital Payments</i>	11
2.1.2. <i>Digital Payments Fraud Prevention</i>	26
2.1.3. <i>Customer Education (CE)</i>	38
2.1.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	50
2.2. Telaah Penelitian Terdahulu	53
2.2.1. <i>Online Banking Fraud</i>	53
2.2.2. <i>Online Banking Fraud Victims</i>	58
2.2.3. <i>Online Banking Fraud Customer Education</i>	63
2.3. Alur Kerangka Pemikiran.....	69

2.4.	Simpulan Bab	70
BAB III	METODE PENELITIAN	71
3.1.	Jenis dan Sumber Data	71
3.1.1.	Jenis Penelitian	71
3.1.2.	Sumber Data	72
3.2.	Instrumen Penelitian.....	72
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	73
3.4.	Prosedur Penelitian Fenomenologi.....	75
3.5.	Tantangan Yang Umum Dihadapi Peneliti	76
3.6.	Simpulan Bab	77
BAB IV	ANALISIS DATA.....	78
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	78
4.1.1.	Edukasi Waspada Penipuan Perbankan – Bank BRI.....	78
4.1.2.	Karakteristik Partisipan Penelitian.....	83
4.2.	Penyajian Hasil Wawancara	87
4.2.1.	Perasaan Partisipan	94
4.2.2.	Peningkatan Kesadaran.....	97
4.2.3.	Makna Yang Diperoleh	100
4.2.4.	Agar Orang Lain Terhindar.....	103
4.3.	Pembahasan hasil penelitian	105
4.4.	Simpulan Bab	112
BAB V	SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	113
5.1.	Simpulan	113
5.2.	Implikasi Kebijakan	114
5.3.	Keterbatasan penelitian.....	116
5.4.	Agenda penelitian mendatang.....	116

DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	121