

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Penipuan Pinjaman <i>Online</i>	11
2.1.2 Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK).....	15
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Konsep Evaluasi Komunikasi	19
2.2.2 Teori Informasi Organisasi.....	25
2.2.3 Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III.....	39
METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Metode Penelitian.....	39
3.2 Subjek Penelitian	40
3.3 Lokasi Penelitian	41
3.4 Sumber Data	42
3.4.1 Data Primer	42
3.4.2 Data Sekunder	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43

3.6	Teknik Analisis Data.....	43
3.7	Validitas Data	44
BAB IV		45
HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Yogyakarta	45
4.2	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Proses Penanganan Pengaduan Penipuan Pinjaman <i>Online</i> di Otoritas Jasa Keuangan Yogyakarta.....	51
4.2.1.1	Penerimaan Pengaduan dari Masyarakat.....	51
4.2.1.2	Verifikasi dan Klasifikasi Pengaduan (Pinjaman <i>Online</i> Legal dan Ilegal) 54	
4.2.1.3	Penanganan Pengaduan Pinjaman <i>Online</i> Legal	55
4.2.1.4	Penanganan Pengaduan Pinjaman <i>Online</i> Ilegal dan Koordinasi dengan OJK Pusat	57
4.2.2	Proses Komunikasi dalam Penanganan Pengaduan Penipuan Pinjaman <i>Online</i> di OJK Yogyakarta	59
4.3	Pembahasan	65
4.3.1	Evaluasi Proses Komunikasi Penanganan Pengaduan Berdasarkan Cutlip et al. (2006)	65
4.3.2	Analisis Proses Komunikasi Penanganan Pengaduan Berdasarkan Teori Informasi Organisasi Karl Weick (1979).....	70
4.3.3	GAP antara Konsep Evaluasi Komunikasi Cutlip et al. (2006) dan Praktik OJK Yogyakarta.....	75
4.3.4	Model Evaluasi Komunikasi Adaptif-OJK (MEA-OJK) dalam Penanganan Pengaduan Penipuan Pinjaman <i>Online</i>	76
4.3.5	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	78
4.3.6	Usulan Model Konseptual Baru: Model Komunikasi Evaluasi- Adaptif OJK (MEA-OJK).....	80
BAB V		96
KESIMPULAN DAN SARAN		96
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN		105