

ABSTRAK

Penipuan dalam industri keuangan adalah masalah global yang terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi. Dengan semakin banyaknya transaksi keuangan yang dilakukan secara digital, modus-modus penipuan juga terus berevolusi, menciptakan tantangan besar bagi lembaga keuangan dalam menjaga keamanan dan kepercayaan nasabahnya. Bank BRI meluncurkan kampanye edukasi Waspada penipuan perbankan yang bertujuan untuk meningkatkan kewaspadaan nasabah terhadap berbagai modus penipuan perbankan.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui (1) bagaimanakah pengalaman nasabah BRI RO Yogyakarta saat menjadi korban penipuan online, (2) bagaimanakah pendapat korban penipuan online tentang sebaiknya apa yang harus dilakukan orang lain agar terhindar dari praktik penipuan yang sama, (3) bagaimanakah menyempurnakan program kampanye edukasi Waspada penipuan perbankan yang dijalankan BRI. Penelitian ini menggunakan pendekatan Mixed Method dengan desain Exploratory Sequential, yang diawali dengan pengumpulan data kualitatif melalui wawancara untuk mengeksplorasi secara mendalam faktor-faktor yang relevan terhadap topik penelitian. Temuan dari tahap kualitatif digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrumen kuantitatif berupa kuesioner, yang kemudian dianalisis menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA) guna memetakan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing faktor, melibatkan 7 nasabah BRI RO Yogyakarta sebagai partisipan. Analisis data secara fenomenologi serta metode *Importance Performance Analysis*. Hasilnya menunjukkan bahwa (1) Pengalaman penipuan yang dialami oleh para korban partisipan penelitian telah memberikan dampak besar terhadap perubahan sikap, perilaku, pengetahuan, dan kesadaran mereka terkait transaksi online dan online banking. (2) Mereka kini lebih berhati-hati dalam bertransaksi online dan aktif berbagi pengalaman serta pengetahuan untuk mencegah orang lain terjebak dalam penipuan serupa.

Saran kepada Pemerintah, lembaga pendidikan, dan organisasi Masyarakat, serta konsumen dan platform e-commerce diberikan.

Kata kunci: penipuan online, edukasi Waspada penipuan perbankan, pengalaman korban penipuan