

DAFTAR TABEL

Tabel1.1 Keluhan transaksi <i>online</i>	2
Tabel 1.2 <i>Internal Control Quesioner</i>	66

Universitas Tanjungpura

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penjualan <i>E-Sales Channel</i>	38
Gambar 2. Penerimaan/Pengakuan Penjualan <i>E-Sales Channel</i>	40
Gambar 3. Tiket Tidak Ter- <i>create</i> dan <i>Double Payment</i> Berdasarkan Hasil Rekonsiliasi Penjualan	43
Gambar 3.1 Tiket Tidak Ter- <i>Create</i> dan Tiket <i>Double Payment</i> – Berdasarkan Keluhan Penumpang ke Kantor Penjualan atau <i>Call Center Operator</i> Melalui Email	45
Gambar 4. <i>Voluntary Refund</i>	51
Gambar 5. <i>Change Back Aquiring Bank</i> atas dari <i>Credit Card Fraud</i> dan Tiket <i>Double Payment</i>	55