

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Era Global seperti sekarang ini, kita dihadapkan dengan berbagai macam tantangan baru baik dalam sektor pendidikan, kesehatan, politik maupun sektor Ekonomi. Hal tersebut tidak terlepas dari penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi di era 4.0 saat ini tentu sangat mempermudah pekerjaan setiap orang. Teknologi sendiri adalah sebuah sarana dan prasarana yang diciptakan untuk menyediakan sebuah barang maupun komponen yang dibutuhkan oleh manusia. Teknologi sendiri bertujuan untuk memecahkan suatu permasalahan, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam aktivitas manusia, dengan begitu dapat dikatakan bahwa teknologi merupakan hal yang sangat bermanfaat bagi manusia dalam mengolah, memproses, menyusun, mengatur, dan mendapatkan data dan menghasilkan informasi yang akurat (Munir, 2017, p. 10).

Penggunaan teknologi dapat memberikan dampak positif dan negatif. Dampak negatif penggunaan teknologi salah satunya yaitu, penyalahgunaan data dan informasi seseorang atau yang biasa disebut *phising*. *Phising* termasuk kedalam kategori kejahatan siber. *Phising* (*password harvesting fishing*) adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pelaku kejahatan dengan cara mengelabui target sehingga pelaku bisa mendapatkan data sensitif dan bersifat rahasia. Tindakan yang dilakukan *phisers* sebagai pelaku kejahatan *phising*

mengincar informasi sensitif pengguna untuk digunakan oleh pihak yang tidak berwenang (Radiansyah, Candiwan, & Priyadi, 2016, p. 5). *Phisers* sendiri merupakan bagian dari *Black Hat Hackers* karena termasuk kedalam kategori peretas yang menyebabkan kerugian konsumen dengan mencari celah keamanan yang belum maksimal dalam suatu *software*, untuk menyusup dan merusak sistem perangkat lunak tersebut (Fasyadhiyaksa & Y, 2021, p. 2258).

Kasus perlindungan konsumen akibat kasus *phising* merupakan suatu bentuk penipuan yang sangat merugikan konsumen. Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) melaporkan ada 164,131 kasus email *phising* di Indonesia pada tahun 2022. Jumlah tersebut paling banyak berasal dari email pribadi, yakni 59,210 kasus dan sebanyak 52,744 kasus email *phising* berasal dari email grup (Fitra, 2023). Berdasarkan banyaknya kerugian serta korban akibat *phising*, maka penelitian ini akan memfokuskan pada kejahatan siber berupa *phising*.

Latar belakang kasus *phising* sebagai pelanggaran perlindungan konsumen sangat beragam. Konsumen seringkali menjadi korban tindakan kejahatan dan merugi secara finansial, serta kehilangan privasi dan kerahasiaan informasi pribadi akibat serangan *phising*. Pelaku kejahatan biasanya menggunakan informasi yang diperoleh dari korban untuk melakukan tindakan kejahatan lebih lanjut, seperti mengambil uang dari rekening korban atau bahkan mencuri identitas korban untuk keuntungan pribadi.

Banyak negara telah mengeluarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang meliputi, aspek keamanan digital dan privasi untuk melindungi konsumen dari tindakan *phising*. Undang-Undang ini bertujuan

untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang menjadi korban kejahatan *phising* dan memberikan sanksi kepada pelaku kejahatan. Perlindungan konsumen terhadap tindakan *phising* di Indonesia, diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan produsen, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, dan Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 tentang Penanganan Ancaman Keamanan Sistem Elektronik Perbankan. Berdasarkan peraturan ini, bank dan lembaga keuangan diwajibkan untuk memberikan perlindungan dan keamanan terhadap informasi dan data pribadi konsumen serta memberikan edukasi terkait tindakan pencegahan terhadap *phising*.

Tindakan *phising* pada konteks hukum perlindungan konsumen, dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak atas informasi yang benar, jelas, jujur, dan tidak menyesatkan, dan juga hak atas keamanan dan informasi pribadi”.

Berdasarkan laporan Tahunan Anti *Phising* Working Group (APWG), jumlah serangan *phising* mencapai 241,324 pada kuartal pertama Tahun 2020. Naik 33% dibandingkan dengan kuartal sebelumnya. Kasus *phising* pada Tahun 2022 meningkat tajam. Ada 5,579 serangan *phising* yang terjadi di Indonesia sepanjang kuartal II Tahun 2022. Jumlah Serangan *phising* ini

meningkat sekitar 41,52 persen dari kuartal I Tahun 2022 sebanyak 3,942. Berdasarkan data tersebut, *e-wallet* menjadi produk keuangan yang paling rentan kebocoran data, kemudian disusul pengguna rekening bank, seperti *internet banking*, *mobile banking*, hingga ATM bank. Hal ini menunjukkan bahwa praktik *phising* menjadi semakin umum dan semakin sulit untuk dideteksi oleh konsumen. Kasus *phising* juga dapat menargetkan konsumen dari berbagai negara dan sektor, termasuk perbankan, *e-commerce*, dan perusahaan teknologi. Tahun 2021 sebuah perusahaan teknologi terkenal menjadi target serangan *phising* yang menargetkan karyawan mereka, yang menyebabkan pelanggaran keamanan data yang signifikan (Imtiyaz, 2023).

Sektor keuangan menjadi salah satu sasaran eksploitasi para pelaku penipuan. Perbankan sebagai layanan untuk transaksi keuangan massal tidak kebal dari *scammers cybercrime*. *Phising* dapat dilakukan menggunakan halaman web palsu (menyamar sebagai situs resmi bank) untuk menipu dan mencuri identitas pengguna. Insiden *phising* marak terjadi pada layanan perbankan *online* pada bank-bank di Indonesia. Tahun 2015 terdapat dua bank besar di Indonesia, yakni Bank BCA dan Bank Mandiri yang mengimbau penggunaanya untuk berhati-hati dalam bertransaksi melalui *internet banking*. Pengguna diminta untuk mengetahui pesan tentang sinkronisasi token di situs web kedua bank, jika pengguna tidak melakukan transaksi apapun di layanan "*Internet banking*". Serangan *phising* tidak hanya membawa kerugian finansial, tetapi *phising* juga membawa konsekuensi serius dalam bentuk

hilangnya data pribadi pengguna dan hilangnya merek dagang perusahaan, yang dinodai oleh insiden *phising*.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (ISTEK), khususnya teknologi informasi (*information technology*) seperti internet, sangat mendukung setiap orang untuk mencapai tujuan hidupnya dalam waktu yang singkat, baik legal maupun ilegal dengan menghalalkan segala cara. Orang-orang ini mencari celah bagaimana mendapatkan materi yang melimpah dengan cara yang sangat singkat. Bantuan Internet membuat mereka dapat mempelajari hal-hal yang seharusnya tidak mereka praktikkan dalam kehidupan sehari-hari, karena tentunya merugikan orang lain.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau yang biasa disebut Undang-Undang ITE, hingga saat ini tidak dapat mengurangi jumlah kasus *phising* yang marak terjadi dan merugikan konsumen. Penting bagi konsumen untuk selalu waspada terhadap praktik *phising* dan memahami cara mengidentifikasi situs web palsu atau email palsu. Pelaku usaha juga perlu meningkatkan keamanan sistem dan memberikan edukasi serta informasi yang detail kepada konsumen tentang cara melindungi diri mereka dari serangan *phising*. Perlindungan konsumen yang efektif dapat membantu melindungi konsumen dari kerugian finansial dan melindungi privasi mereka di dunia *online* yang semakin kompleks.

Tahun 2015 terjadi kasus *phising* yang dialami oleh nasabah pengguna layanan *internet banking* bank mandiri yang menyebabkan nasabah mengalami kerugian. Kasus *phising* yang terjadi di Bank Mandiri Batam yakni diawali dengan cara *phiser* menggunakan format dan alamat email palsu untuk meminta data rekening dengan alasan perbaikan/*upgrade sistem* menggunakan *webmail* palsu yang mirip dengan *webmail* Bank Mandiri yang resmi. Pelaku kemudian meminta nasabah mengirim form isian melalui email yang meminta *user ID* dan PIN, yang membuat nasabah kehilangan dana sebesar Rp. 14.000.000 (empat belas juta rupiah). Hal tersebut dikarenakan tampilan situs yang asli dan yang palsu sama persis, sehingga korban tidak sadar bahwa dirinya telah mengalami *phising*. Nasabah kemudian mendatangi BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen, namun digugat oleh pihak bank Mandiri. Kasus tersebut kemudian dipersengketakan hingga tingkat kasasi, dengan peradilan tingkat pertama pada Pengadilan Negeri Batam dengan Nomor Putusan: 138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN BTM, dan tingkat kasasi yang terdapat dalam putusan MA Nomor: 100 K/Pdt.Sus-BPSK/2016.

Kasus *phising* menimbulkan kesenjangan dikalangan masyarakat dan pelaku usaha, dimana kasus *phising* sendiri menjadi permasalahan yang sampai saat ini belum dapat ditangani oleh pemerintah maupun pelaku usaha. Kasus *phising* menimbulkan kerugian kepada nasabah dan juga bank sebagai pelaku usaha, maka dari itu nasabah sebagai konsumen harus lebih berhati-hati agar dapat terhindar dari serangan *phising*.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT KASUS *PHISING* DALAM LAYANAN *ONLINE BANKING* (STUDI PUTUSAN NOMOR 100 K/Pdt.Sus-BPSK/2016)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah-masalah yang akan dibahas terkait dengan Kasus *phising* melalui layanan *online banking*, sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh hakim terhadap konsumen yang mengalami kasus *phising* melalui layanan *online banking*?
2. Tanggungjawab bank mandiri terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kasus *phising*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini yaitu, untuk mengetahui dan menganalisa:

1. Perlindungan hukum yang diberikan hakim kepada konsumen yang mengalami kasus *phising* melalui layanan *online banking*.
2. Tanggungjawab bank mandiri terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kasus *phising*.

D. Manfaat Penelitian

Nilai dari suatu Penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang diambil dari penelitian tersebut. Manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis

Menambah ilmu pengetahuan di bidang hukum perlindungan konsumen khususnya yang terkait dengan kasus *phising* melalui layanan *online banking* dan juga untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S1) di Universitas Ahmad Dahlan.

2. Universitas Ahmad Dahlan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi maupun Acuan untuk penelitian/kasus yang berkaitan dengan peristiwa-peristiwa Hukum Perlindungan Konsumen terutama dalam penanganan kasus *phising*, sekaligus menyempurnakan kekurangan yang terdapat pada penelitian ini.

3. Masyarakat

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan/gambaran kepada masyarakat agar bisa lebih berhati-hati dalam menerima segala bentuk pemberian informasi yang belum jelas sumbernya, terutama dalam penggunaan layanan *online banking* agar tidak mudah terjerat dalam kasus *phising*.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundangan, perjanjian serta doktrin (ajaran). Penelitian normatif ini adalah penelitian terhadap sistematika hukum, yaitu penelitian yang tujuan pokoknya adalah untuk mengadakan identifikasi terhadap pengertian-pengertian atau pokok dalam hukum (Sunggono, 2016, p. 93). Penelitian hukum normatif disebut juga dengan istilah penelitian kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka, seperti membaca buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

Pendekatan penelitian/metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan kasus, serta pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) merupakan penelitian yang mengutamakan bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan sebagai bahan acuan dasar dalam melakukan penelitian. Pendekatan kasus yakni menggunakan putusan hakim sebagai sumber bahan hukum. Putusan hakim yang digunakan adalah putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap. Putusan pengadilan sebagai bahan hukum primer, telah

dikatakan bahwa yang memiliki kekuatan hukum adalah pada bagian *ratio decidendi*-nya, sehingga dalam pendekatan kasus yang perlu dipahami peneliti adalah *ratio decidendi* tersebut (Marzuki, 2001, p. 119). Pendekatan konseptual juga akan dipergunakan dalam penelitian ini, yaitu dengan cara membaca konsep-konsep perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kasus *phising* yang terdapat dalam berbagai literatur.

2. Sumber Data dan Bahan Hukum

Sumber data umumnya dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder. Data sekunder antara lain bersumber pada dokumen-dokumen resmi, buku-buku, dan hasil penelitian yang berwujud laporan, dan seterusnya yang berbentuk dokumen (Soekanto, 1986).

Sumber data sekunder bersumber dari bahan hukum yang terdiri dari:

- a. Bahan Hukum Primer, merupakan bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang akan ditulis, yaitu:
 - 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
 - 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

- 4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;
 - 5) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi;
 - 6) Putusan Nomor 100 K/Pdt.Sus-BPSK/2016.
- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang mampu memberikan penjelasan lebih lanjut dan relevan dengan penelitian ini, serta penjelasan terhadap bahan hukum primer, meliputi: buku-buku, jurnal, skripsi, serta penelitian terkait dengan Hukum Perlindungan Konsumen.
- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum pelengkap yang sifatnya memberikan petunjuk terhadap bahan hukum yang menjelaskan bahwa bahan hukum primer dan sekunder dikategorikan sebagai bahan-bahan non hukum, seperti
- 1) Kamus Besar bahasa Indonesia *online*;
3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan atau *library research*. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara membaca dan mengkaji buku-buku, peraturan perundang-undangan, jurnal penelitian, internet dan sebagainya yang berhubungan dengan permasalahan *phising*.

4. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data sekunder. Deskriptif tersebut meliputi isi dan struktur hukum positif, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian (Ali, 2019).

Data yang diperoleh dari studi kepustakaan dianalisis secara deskriptif kualitatif, artinya setelah data terkumpul kemudian dituangkan dalam bentuk uraian yang logis dan sistematis, yang selanjutnya dianalisis untuk memperoleh kejelasan penyelesaian masalah. Adapun tambahan peraturan perundang-undangan dipelajari secara lebih mendalam mengenai Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).