

NASKAH PUBLIKASI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT KASUS *PHISING*
DALAM LAYANAN *ONLINE BANKING*
(STUDI PUTUSAN NOMOR 100 K/Pdt.Sus-BPSK/2016)**



Oleh:

Fitri Rahmawati

1800024306

**Skripsi ini Disusun untuk Melengkapi Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2023

THESIS
CONSUMER PROTECTION AGAINST PHISHING IN ONLINE
BANKING SERVICES
(STUDY OF DECISION NUMBER 100 K/Pdt.Sus-BPSK/2016)



Written by:

Fitri Rahmawati

1800024306

**This Thesis is Submitted as a Fulfillment of the Requirements
to Attain the Bachelor of Law**

FACULTY OF LAW
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA

2023

**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT KASUS *PHISING*
DALAM LAYANAN *ONLINE BANKING*
(STUDI PUTUSAN NOMOR 100 K/Pdt.Sus-BPSK/2016)**

ABSTRAK

Kemajuan teknologi sangat membantu masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, seperti contohnya dalam dunia pendidikan, ekonomi, dan kesehatan. Sayangnya, tidak sedikit konsumen yang dirugikan akibat kemajuan teknologi, sebut saja penyalahgunaan data dan informasi seseorang atau yang biasa disebut *phising*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) perlindungan hukum yang diberikan oleh hakim kepada konsumen yang mengalami kasus *phising* melalui layanan *online banking* (2) tanggungjawab bank mandiri terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kasus *phising*.

Penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Metode pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan. Metode analisis data yang diperoleh menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan perlindungan hukum yang diberikan oleh hakim kepada konsumen melalui putusan tersebut belum sepenuhnya memberikan keadilan. Hakim menolak permohonan kasasi dari pihak konsumen karena putusan Pengadilan Negeri Batam Nomor 138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN.BTM tidak bertentangan dengan hukum dan/atau Undang-Undang. Tanggungjawab bank mandiri terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kasus *phising* dalam putusan tersebut adalah pihak bank mandiri dibebaskan dari tuntutan tanggungjawab karena putusan BPSK didasarkan pada pertimbangan hukum yang keliru dan bank mandiri dapat membuktikan bahwa kejadian *phising* yang dialami nasabah diakibatkan oleh kelalaian nasabah yang tidak menerapkan prinsip kehati-hatian.

(Kata kunci: *phising*, *online banking*, dan perlindungan konsumen)

**CONSUMER PROTECTION AGAINST PHISHING IN ONLINE
BANKING SERVICES
(STUDY OF DECISION NUMBER 100 K/Pdt.Sus-BPSK/2016)**

ABSTRACT

The advances in technology affect people in everyday life, like in education, economics, and health. Unfortunately, quite a few consumers are harmed due to the misuse of data and information, commonly called phishing. This study aims to determine and analyze (1) the legal protection given by judges to consumers who are the victims of phishing in online banking services and (2) the responsibility of Bank Mandiri for consumers who are harmed due to phishing.

This is a normative juridical study. The normative juridical approach focuses on examining the application of rules or norms in positive law. The data sources were secondary data consisting of primary, secondary, and tertiary legal materials. The data were collected through a literature study and were analyzed using a qualitative descriptive method.

The results of the study indicate that the legal protection given by judges does not fully bring justice. The judge rejected the consumer's cassation request as the Batam District Court decision Number 138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN.BTM did not conflict with the law and/or statute. Based on the decision, Bank Mandiri is freed from claims of responsibility because the decision of BPSK is based on wrong legal considerations. Bank Mandiri can prove that the phishing incident experienced by the customer occurred as a result of the customer's carelessness.

Keywords: *phishing, online banking, and consumer protection*

A. PENDAHULUAN

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 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. METODE 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.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum yang diberikan oleh Hakim terhadap Konsumen yang Mengalami Kasus *Phising* melalui Layanan *Online Banking*

Berdasarkan kasus posisi tersebut diatas, peneliti akan mengidentifikasi perlindungan hukum yang diberikan oleh hakim kepada konsumen yang mengalami kasus *phising*. Putusan yang diberikan oleh hakim adalah sebagai berikut:

- 1) Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi: SUJARWO tersebut;
- 2) Menghukum pemohon kasasi/termohon untuk membayar biaya perkara pada tingkat kasasi yang ditetapkan sebesar Rp.500.000,00.

Dengan pertimbangan hukum bahwa ternyata Putusan Pengadilan Negeri Batam Nomor 138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN.BTM tanggal 10 Agustus 2015 dalam perkara tersebut tidak bertentangan dengan hukum dan/atau Undang-Undang. Berdasarkan pertimbangan tersebut dapat diketahui bahwa hakim tidak mempertimbangkan unsur-unsur lain seperti asas perlindungan konsumen. Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Konsumen dalam hal ini jelas telah mengalami kerugian dan tidak mendapat kompensasi ataupun ganti rugi.

Nasabah sebagai konsumen dari layanan jasa perbankan terikat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam kaitan mencantumkan klausula baku yakni suatu perjanjian yang telah ditetapkan dengan syarat serta ketentuan yang dipersiapkan terlebih dahulu secara sepihak (Ekawati, 2018).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak atas pengaduan serta mendayagunakan forum mediasi perbankan jika terjadi sengketa. Hak dari nasabah yang berkaitan dengan tindakan *phising* adalah hak atas rasa aman yang harus dipenuhi oleh bank selaku penyedia layanan untuk menjamin bahwa setiap aktivitas yang dilangsungkan oleh nasabah akan memberikan jaminan rasa aman dan tidak merugikan nasabah (Astrini, 2015).

Pasal 4 huruf d Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Saudara Sujarwo dalam kasus ini telah mencoba mengadukan kepada pihak bank mandiri atas keluhan yang terjadi akibat kasus *phising* namun pada keterangannya, saudara Sujarwo setelah melaporkan hal tersebut kepada pihak bank mandiri terbukti laporan tersebut pada tanggal 30 Maret 2015 setelah diterima oleh petugas, kemudian dijanjikan untuk menunggu 14 hari kerja, tetapi sampai tanggal 20 April 2015, saudara Sujarwo mencoba menelpon ke *Call Center* Mandiri Pusat mendapat jawaban bahwa laporan belum diterima dan

disarankan untuk menelpon langsung ke bank tempat melapor. Saudara Sujarwo kemudian menelpon ke bank mandiri Batu Aji dan jawaban pihak bank adalah bahwa laporan tersebut sudah dilaporkan ke Jakarta, dan setelah dicek ternyata laporan tersebut sudah ada per tanggal 16 April 2015, tetapi sampai tanggal 20 April, saudara Sujarwo belum mendapatkan laporan terkait perkembangan atas aduannya tersebut. Pasal 3 huruf d Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur terkait tujuan perlindungan konsumen yaitu “menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi”. Berdasarkan tujuan perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, sudah seharusnya saudara sujarwo mendapatkan keterbukaan informasi atas pengaduannya kepada bank mandiri.

Bisa peneliti simpulkan bahwa hak konsumen pada pasal 4 huruf d Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, tidak terpenuhi. Maksud tidak terpenuhi disini, bank sebagai pelaku usaha sangat lambat dan tidak segera melakukan penyelidikan atas kasus yang diajukan nasabah. Terbukti dari pengakuan nasabah yang menyatakan bahwa bank menjanjikan untuk menunggu selama 14 hari kerja, dan tidak ada

keterbukaan informasi sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut merupakan salah satu pelanggaran terhadap hak konsumen dan dapat dimintai pertanggungjawaban kepada pelaku usaha.

Peneliti berpendapat bahwa seharusnya kasus tersebut dapat ditindaklanjuti dengan cepat oleh pelaku usaha, sehingga dapat ditemukan perlindungan hukum yang tepat bagi konsumen. Bank mandiri memberikan bukti keterangan bahwa telah melakukan investigasi dan telah menghubungi admin monitoring bank CIMB Niaga pada tanggal 30 Maret 2015 agar pihak bank CIMB Niaga segera melakukan pemblokiran terhadap rekening pelaku *phising* dan dapat mengembalikan dana tersebut ke rekening milik saudara Sujarwo, namun berdasarkan transaksi elektronik jurnal detail pada tanggal 30 Maret 2015 ternyata dana tersebut telah ditarik oleh pemilik rekening bank CIMB Niaga atas nama Gitta Amalia Rosyeni sebesar Rp. 14.000.000,00 (empat belas juta rupiah), sehingga dana tersebut dinyatakan sudah tidak ada lagi.

Berdasarkan bukti yang disampaikan oleh pihak bank sebagai pelaku usaha dan pernyataan yang disampaikan oleh saudara Sujarwo tidak sesuai, karena menurut keterangan saudara sujarwo, ia tidak menerima laporan dari pihak bank terkait pengaduannya, sehingga saudara Sujarwo menggunakan langkah hukum dengan mendatangi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan menggugat pihak bank.

Berdasarkan kasus tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa saudara Sujarwo telah melakukan upaya perlindungan hukum represif, yaitu dengan mendatangi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, namun Hakim tidak dapat melihat celah hukum untuk melindungi konsumen, sehingga konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum yang seharusnya.

2. Tanggungjawab Bank Mandiri terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Kasus *Phising*

Tanggungjawab Pelaku Usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Putusan Nomor 100 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 menyatakan bahwa permohonan kasasi dari konsumen dinyatakan ditolak dan menghukum pemohon kasasi untuk membayar biaya perkara pada tingkat kasasi yang ditetapkan sebesar Rp.500.000,00 (lima ratus ribu rupiah), dengan pertimbangan bahwa putusan Pengadilan Negeri Batam Nomor 138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN.BTM., tanggal 10 Agustus 2015, tidak bertentangan dengan hukum dan atau Undang-Undang yang berlaku, yaitu Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Isi putusan Pengadilan Negeri Batam Nomor 138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN.BTM., menerima permohonan pembatalan putusan BPSK, sehingga bank Mandiri dibebaskan dari tuntutan tanggungjawab sebagai pelaku usaha. Pasal 19 ayat (5) menyatakan bahwa “ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku

apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”. Bank Mandiri sebagai pelaku usaha dapat membuktikan bahwa putusan BPSK telah keliru dalam memberikan pertimbangan hukum dan menjatuhkan putusan sehingga menimbulkan putusan yang tidak adil.

Bank Mandiri dapat membuktikan bahwa Putusan BPSK yang didasarkan pada pertimbangan/ketentuan hukum yang dalam halnya berkaitan dengan pencantuman klausula baku tidaklah benar, karena Bank Mandiri tidak menggunakan klausula baku, dan segala jenis informasi dapat diakses dengan mudah oleh pengguna internet Mandiri, dan kejadian *phising* tersebut merupakan kesalahan dari pihak konsumen yang tidak membaca informasi dan tidak menerapkan prinsip kehati-hatian.

Berdasarkan putusan diatas, penulis dapat menganalisis bahwa bank mandiri sebagai pelaku usaha tidak dapat bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kasus *phising*. Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha, apabila pelaku usaha melakukan suatu perbuatan yang melanggar hak konsumen, dimana dalam kasus *phising* yang terjadi, pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kejadian tersebut disebabkan oleh kelalaian konsumen sebagai nasabah yang tidak menerapkan prinsip kehati-hatian. *Phising* sendiri adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga, sehingga bank sebagai pelaku usaha tidak dapat semerta-merta dimintai pertanggungjawabannya. Undang-

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga dirasa belum cukup dalam menangani kasus *phising*.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Perlindungan Hukum yang diberikan oleh hakim berdasarkan putusan tersebut dirasa belum sepenuhnya memberikan keadilan terhadap konsumen. Berkaca pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, putusan hakim tidak memenuhi asas-asas yang terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Asas dan tujuan Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 2 dan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Tanggungjawab Bank Mandiri sebagai pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bank Mandiri dapat membuktikan bahwa tidak terdapat pencantuman klausula baku, dan segala informasi dapat diakses dengan mudah oleh pengguna mandiri internet, sehingga kejadian *phising* yang dialami nasabah merupakan kelalaian dari nasabah yang tidak menerapkan prinsip kehati-hatian. Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan

konsumen”. Berdasarkan putusan tersebut, Bank Mandiri sebagai pelaku usaha tidak bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

2. Saran

Berdasarkan Undang-Undang terkait Perlindungan Konsumen, Pemerintah seharusnya melakukan tindakan untuk mengurangi terjadinya kasus *phising* seperti bekerjasama dengan kominfo terkait *website ilegal* yang menyerupai *website* yang asli dengan *website* bank, sehingga pelaku *phising* tidak memiliki celah untuk melakukan kejahatan *phising*.

Sebagai Pelaku Usaha, bank harus meningkatkan sistem keamanannya dalam menangani kasus *phising*, tidak hanya itu bank juga seharusnya memberikan edukasi terkait perbedaan *website* yang asli dan yang palsu agar masyarakat tidak mudah percaya begitu saja dan mengikuti perintah yang berisikan pesan dari *website* palsu tersebut. Bank juga harus bertindak cepat dalam menangani keluhan nasabah, dan harus selalu mengkonfirmasi terkait perkembangan atas kasus yang dialami nasabah terutama dalam kasus *phising*.

Masyarakat harus lebih berhati-hati dalam menerima pesan yang mengatasnamakan pihak bank dengan cara tidak mengklik dan mengikuti pedoman yang dianjurkan. Nasabah dalam hal ini, lebih baik menelpon *Customer Service* dari pihak bank, atau langsung mendatangi bank tempat nasabah menyimpan dana untuk menanyakan terkait permasalahan tersebut benar atau tidak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adieb, M. (2023, Januari 16). Mengenal OJK dari Tugas, Asas, hingga Hubungan Kelembagaannya. Retrieved April 3, 2023, from <https://glints.com/id/lowongan/ojk-adalah/>
- Ahmadi, & Hermawan. (2013). *E-Business & E-Commerce*. Yogyakarta: Andi.
- Ali, Z. (2019). *METODE PENELITIAN HUKUM*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Andriati, S. L. (2008). *PENYELESAIAN SENGKETA PERDATA ANTARA NASABAH DENGAN BANK MELALUI MEDIASI PERBANKAN*. Tesis, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Anjani, N. H. (2021). Perlindungan Keamanan Siber di Indonesia. *Center for Indonesian Policy Studies Repository*. Retrieved Agustus 22 Juli, 2023, from <https://repository.cips-indonesia.org/publications/341780/perlindungan-keamanan-siber-di-indonesia>
- Apsari, D. A., Meinarni, N. P., & Parwita, W. G. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap Cybercrime di Kota Denpasar. *Ganaya*, 4(1). Retrieved Mei 12, 2023, from <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/1254/652>
- Arifin, H. D. (2016). Pengaruh Internet Banking Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kcp Arjawinangun. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(2), 533. Retrieved Mei 19, 2023, from <https://syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/amwal/article/view/1610>
- Astrini, D. A. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime. *Lex Privatum*, 3(1). Retrieved Juli 12, 2023
- Azahrah, W. (2018). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KORBAN TINDAK PIDANA DALAM KASUS PENCURIAN DATA NASABAH BANK MANDIRI*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Retrieved Maret 15, 2023, from <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/5740>
- Barkatullah, A. (2017). *Framework sistem Perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*. Nusa Media.
- Chandra, C. A., & Suwetja, I. G. (2018). Ipteks Peran BI Terhadap Transfer Dana Melalui Sistem Kliring Nasional PT. Bank Sulutgo. *Jurnal Ipteks Akuntansi bagi Masyarakat*, 2(2), 643-645. Retrieved April 16, 2023, from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jiam/article/view/21857>

- Dasrol. (2013). Fungsi Strategis Lembaga Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengawasan. *Jurnal Ekonomi*, 21(02), 7. Retrieved April 12, 2023, from <https://je.ejournal.unri.ac.id/index.php/JE/article/view/1757/1729>
- Disemadi, Sutra, H., & Prananingtyas, P. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine). *Jurnal Magister Hukum Udayana*, 8(3), 286-402. Retrieved juli 12, 2023
- Ekawati, D. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan Skimming Ditinjau Dari Perspektif Teknologi Informasi Dan Perbankan. *UNES Law Review*, 1(2), 157-171. Retrieved Juli 12, 2023
- Endipraja, F. (2016). *Hukum Perlindungan konsumen: Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*. Malang: Setara Press.
- Fasyadhiyaksa, V., & Y, P. (2021). Modus Operandi Tindak Pidana Phising Menurut UU ITE. *Jurnal Hukum*, 4(6). Retrieved Maret 15, 2023, from <https://e-journal.unair.ac.id/JD/article/view/31857>
- Fitra, K. S. (2023, Maret 29). Indonesia Diserang 164.131 Kasus Phising, Ini Cara Mencegahnya. Retrieved July 17, 2023, from [Bisnis.com: https://teknologi.bisnis.com/read/20230329/84/1641685/indonesia-diserang-164131-kasus-phising-ini-cara-mencegahnya](https://teknologi.bisnis.com/read/20230329/84/1641685/indonesia-diserang-164131-kasus-phising-ini-cara-mencegahnya)
- Gazali, D. S., & dkk. (2010). *Hukum Perbankan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Gulo, A. S., Lasmadi, S., & Nawawi, K. (2020). Cyber Crime dalam Bentuk Phising Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Pampas: Journal of Criminal LAW*, 1(2). Retrieved Mei 12, 2023, from <https://online-journal.unja.ac.id/Pampas/article/view/9574>
- H. D. (2016). Pengaruh Internet Banking Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kcp Arjawinangun. *Al-amwal*, 8(2). Retrieved Mei 11, 2023, from <https://syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/amwal/article/view/1610>
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hermansyah. (2011). *Edisi Revisi Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Husein, Y. (2010). *Rahasia Bank dan Penegakan Hukum*. Jakarta: Pustaka Juanda Tigalima.
- Ibrahim, J. (2006). *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing.

- Imtiyaz, F. (2023, Februari 16). Kasus Phising Makin Marak, BPKNRI Bahas Strategi Pencegahan Bareng Pemprov Sulsel. Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia. Retrieved 3 23, 2023, from <https://makassar.tribunnews.com/topic/pencegahan-phising>
- Indriyani, M. (2017). Perlindungan Privasi dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online Marketplace Sistem. *Justicia Jurnal Hukum*, 1(2), 191-208. Retrieved Maret 20, 2023, from <https://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Justitia/article/view/1152>
- Ju, A. B., Tng, A., Weley, N. C., & Disemadi, H. S. (2021, Juli). Perlindungan Nasabah Dalam Penerapan Electronic Banking Sebagai Bagian Aktivitas Bisnis Perbankan Di Indonesia. *JURNAL PERSPEKTIF ADMINISTRASI DAN BISNIS*, 2(1), 27-40. Retrieved Mei 6, 2023, from <https://journal.abpolnep.ac.id/index.php/jpab/article/view/16>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (n.d.). Retrieved Mei 22, 2023, from <https://kbbi.web.id/konsumen>
- Kasmir. (2014). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khairunnisa, A. (2021). *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Platform Bukalapak*. Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Retrieved Maret 2, 2023, from <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/57598>
- Koskosas, L. V. (2008, February). Trust and Risk Communication in Setting Internet Banking. *Risk Management*, 10(1), 59-60. Retrieved Juni 11, 2023, from <https://www.jstor.org/stable/27669989>
- Kristiyanti, C. (2011). *Hukum Perlindungan konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Laurentina, M. D. (2022). *Modus Operandi Tindak Pidana Phising Dan Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Pelaku Tindak Pidana Phising Di Surabaya*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Retrieved July 18, 2023, from <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/42089>
- Marzuki, P. M. (2001). Penelitian Hukum. *Yuridika*, 16(1), 119.
- Muchsin. (2003). *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Muftiadi, A., Agustina, T. P., & Evi, M. (2022). Studi kasus keamanan jaringan komputer: analisis ancaman phising terhadap layanan online banking. *HEXATECH: Jurnal Ilmiah Teknik*, 1(2), 62. doi:<https://jurnal.arkainstitue.co.id/index.php/hexatech/index>
- Munir, N. (2017). *Pengantar Hukum Siber Indonesia*. Rajawali Pers.

- Musfirah, R., & Sukananda, S. (2018, April). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi E-Banking di Indonesia. *Journal Diversi*, 4(1). Retrieved Juni 21, 2023, from <https://www.neliti.com/id/publications/276292/analisis-perlindungan-hukum-terhadap-nasabah-dalam-transaksi-e-banking-di-indone>
- Nasution, A. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya.
- Nasution, A. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Nurmadjito. (2000). *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas*. Bandung.
- Permana, A. A., & Nuraningsih, D. (2020). Application of Cryptography With Data Encryption Standard (Des) Algorithm In Picture. *JIKA (Jurnal Informatika)*, 4(2), 83. Retrieved Mei 26, 2023, from <https://www.neliti.com/id/publications/316703/application-of-cryptography-with-data-encryption-standard-des-algorithm-in-pictu>
- Purwaningrum, F. A., Darmadi, E. A., & Purwanto, A. (2018, November). Optimalisasi Jaringan Menggunakan Firewall. *Jurnal ikraith-Informatika*, 2(3), 19. Retrieved Mei 12, 2023, from <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/251>
- Radiansyah, I., Candiwan, & Priyadi, Y. (2016, Januari). Analisis Ancaman Phising Dalam Layanan Online Banking. *Journal Ekonomika-Bisnis*, 7(1), 1-14. doi:<https://doi.org/10.22219/jibe.v7i1.3083>
- Rahmadian, F., Maksun, M., & Rambe, M. S. (2020). Perlindungan Nasabah bank Terhadap Tindakan Phishing; Studi pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *JOURNAL OF LEGAL RESEARCH*, 2(2), 351-372. Retrieved April 16, 2023, from <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jlr/article/view/17933>
- Rahmah, Y. N. (2018). *Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cybercrime di daerah Istimewa Yogyakarta*. SKRIPSI, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA, Yogyakarta. doi:https://eprints.uny.ac.id/59263/1/Skripsi_Yuslia%20Naili%20Rahmah_14804241008.pdf
- Riswandi, B. A. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sari, A. S. (2021). *Pengaruh Prinsip Kehati-hatian Terhadap Ancaman Situs Phising Pada Nasabah Pengguna Internet banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah di Kota Palopo)*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palopo.

- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Shofie, Y. (2003). *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sibero, A. F. (2011). *Kitab Suci Web Programing*. Yogyakarta: MediaKom.
- Soekanto, S. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2004). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sunggono, B. (2016). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sutanti, R. H., & Markoni. (2023, Maret). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEJAHATAN PHISING PADA CHANNEL E-BANKING MELALUI TRANSFER VIRTUAL ACCOUNT (STUDI KASUS PADA PENGGUNA INTERNET BANKING). *Jurnal Pro Hukum*, 12(3). Retrieved Mei 4, 2023, from <https://journal.unigres.ac.id/index.php/JurnalProHukum/article/view/2707>
- Vyctoria. (2013). *Bongkar Rahasia E-Banking Security Dengan Teknik Hacking dan Carding* (1 ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Widyarini, L. A. (2005). Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking Di Kalangan Pengguna Internet Di Surabaya. *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*, 5(1), 101-123. Retrieved April 2, 2023, from <https://media.neliti.com/media/publications/219936-analisis-niat-perilaku-menggunakan-inter.pdf>
- Wulandari, A. S., & Tadjuddin, N. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Y, V. F. (2021, November). Modus Operandi Tindak Pidana Phising Menurut UU ITE. *Jurist-Diction*, 4(6). Retrieved Juli 3, 2023, from <https://e-journal.unair.ac.id/JD/article/view/31857>
- Yulifa, W. R. (2021). *Penegakan Hukum Pidana Serangan Phising Pada Layanan Online Banking*. Universitas Duta Bangsa, Surakarta. Retrieved Mei 13, 2023, from https://www.academia.edu/46937197/KARYA_TULIS_ILMIAH_PENEGAKAN_HUKUM_PIDANA_SERANGAN_PHISING_PADA_LAYANAN_ONLINE_BANKING
- Zulham. (2017). *Hukum Perlindungan Konumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Peraturan Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.