

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK YANG  
MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT ADANYA  
PHISING  
SKRIPSI**



OLEH :  
AIMEE AUREA RIDUAN  
20300006

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA  
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK YANG  
MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT ADANYA  
PHISING**

**SKRIPSI**

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM  
SARJANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA  
SURABAYA



OLEH :

AIMEE AUREA RIDUAN

20300006

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA  
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK YANG  
MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT ADANYA  
PHISING**

**SKRIPSI**

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM  
SARJANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA  
SURABAYA



OLEH :  
AIMEE AUREA RIDUAN  
20300006


SURABAYA, 10 JANUARI 2024

MENGESAHKAN

**DEKAN,**

  
Dr. UMI ENGGARSASI, S.H., M.Hum.

**PEMBIMBING,**

  
Dr. FANI MARTIAWAN K. P., S.H., M.H.,  
CCD., CMC.

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK YANG  
MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT ADANYA  
PHISING**

DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN

OLEH :  
AIMEE AUREA RIDUAN  
20300006

TELAH DIPERTAHANKAN  
DIDEPAN DEWAN PENGUJI PADA TANGGAL 10 JANUARI 2024  
DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI PERSYARATAN

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

- |   |           |         |
|---|-----------|---------|
| 1. Prof. Dr. ARI PURWADI, S.H., M.Hum., CCD., CMC.  | (KETUA)   | 1. .... |
| 2. Dr. ENDANG RETNOWATI, S.H., M.H.                 | (ANGGOTA) | 2. .... |
| 3. Dr. FANI MARTIAWAN K. P., S.H., M.H., CCD., CMC. | (ANGGOTA) | 3. .... |

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala berkat dan rahmatnya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT ADANYA PHISING”** dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan, namun berkat dorongan, bimbingan, dukungan, motivasi, dan semangat dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T.K.L.Subsp.Onk (K), FICS. yang telah memberi kesempatan penulis untuk menjadi bagian dari Civitas Akademika.
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum. yang telah menyediakan berbagai fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selama penulis mengikuti perkuliahan.
3. Ibu Desy Nurkristia Tejawati, S.H., M.Kn. Selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan pengarahan selama masa perkuliahan.
4. Ibu Dr. R. Besse Kartoningrat, S.H., M.H., Bapak Ardhiwinda Kusumaputra, S.H., M.H., Bapak Dr. Fani Martiawan Kumara Putra, S.H., M.H., CCD., CMC., Selaku Dosen Pembimbing sidang proposal.
5. Bapak Dr. Fani Martiawan Kumara Putra, S.H., M.H., CCD., CMC. Selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberi pengarahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu hukum dan membimbing dengan baik selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Moh. Zakariya dan Ibu Yuanita Ilyas serta keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral serta

materill, semangat, nasehat serta doa demi kelancaran penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

8. Teman-teman penulis selama berada di bangku perkuliahan Chantika, Febri, Alif Yuane, Chatarina Cindy yang telah menghibur dan berjuang bersama selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman Fakultas Hukum Angkatan 2020, yang selalu saling support dari awal kuliah hingga lulus.
10. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu pengerjaan skripsi ini baik lewat pikiran, semangat, dan semoga kebaikan kembali pada kalian semua.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan semoga kebaikan kalian dibalaskan oleh Allah SWT dan penulis memohon maaf apabila dalam skripsi ini masih ditemukan banyak kekurangan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua yang membutuhkan.

Surabaya, 10 Januari 2024

Penulis

Aimee Aurea Riduan

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Aimee Aurea Riduan

NPM : 20300006

Alamat: Jalan Dupak Baru I/5

Email : [aureaimee@gmail.com](mailto:aureaimee@gmail.com)

Menyatakan bahwa penelitian saya yang berjudul: **“PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT ADANYA PHISING”** adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan di media, baik majalah maupun jurnal ilmiah dan bukan tiruan (plagiat) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya ditemukan adanya unsur plagiarisme maupun autoplagarisme, saya siap menerima sanksi akademik yang akan dijatuhkan oleh Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggungjawaban etika akademik yang harus dijunjung tinggi di lingkungan Universitas.

Surabaya, 10 Januari 2024

Yang Menyatakan,



(Aimee Aurea Riduan)

NPM : 20300006

## **ABSTRACT**

*One sector that is carrying out digital transformation is banking (Internet Banking). The advancement of services in the banking sector has given users virtual access to their bank accounts with banking permission and resulted in increased risks for customers and service providers because digital or cyber security can help users overcome banking-related threats, one of which is phishing. This research aims to analyze legal protection for bank customers due to the rise of phishing crimes based on positive law in Indonesia. This research uses normative legal research methods with a statute approach and conceptual approach. The method for collecting legal materials is divided into primary legal materials and secondary legal materials which will then be analyzed and the results presented argumentatively. The legal material obtained will then be analyzed using a qualitative approach and linked to existing problems based on the statutory regulations which are used as guidelines. Based on the results of the analysis of legal materials, it can be concluded that the form of legal protection for customers in internet banking transactions is carried out in a preventive and repressive manner. Preventive Legal Protection provided to customers aims to prevent losses before they occur when carrying out internet banking transactions. Repressive legal protection carried out by the Bank is in the form of an investigation by the Bank regarding the flow of transactions carried out by customers, and if the results of the investigation state that the loss of customer funds was due to acts of negligence or error which caused losses to the customer, then the Bank will compensate the losses suffered by the customer by return lost funds. So it is hoped that the Bank will improve the security system in internet banking to prevent an increase in cases of burglary through internet banking.*

**Keyword : Internet Banking, Customers, Legal Protection, Phising**



## ABSTRAK

Salah satu sektor yang melakukan transformasi digital adalah perbankan (*Internet Banking*). Kemajuan layanan di sektor perbankan telah memberikan pengguna akses virtual ke rekening bank mereka dengan izin perbankan dan mengakibatkan peningkatan risiko bagi pelanggan dan penyedia layanan. Karena keamanan digital atau *cyber* dapat membantu pengguna dalam mengatasi ancaman terkait perbankan, salah satunya adalah *phising*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah Bank atas maraknya tindak kejahatan *phising* berdasarkan hukum positif di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan *statute approach* dan *conceptual approach*. Metode pengumpulan bahan hukum terbagi menjadi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang kemudian akan dianalisis dan hasilnya disajikan secara argumentatif. Bahan hukum yang diperoleh kemudian akan dianalisis dengan pendekatan kualitatif dan dikaitkan dengan permasalahan yang ada berlandaskan peraturan perundang-undangan yang dijadikan pedoman. Berdasarkan hasil analisa bahan hukum maka dapat ditarik kesimpulan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi *internet banking* dilakukan secara preventif dan represif. Perlindungan Hukum Preventif yang diberikan kepada nasabah bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya kerugian dalam melakukan transaksi *internet banking*. Perlindungan hukum represif yang dilakukan oleh Bank yaitu berupa investigasi oleh pihak Bank terkait alur transaksi yang dilakukan oleh nasabah, dan apabila hasil investigasi menyatakan hilangnya dana nasabah diakibatkan tindakan kelalaian atau kesalahan yang menyebabkan kerugian pada nasabah, maka pihak Bank akan mengganti kerugian yang diderita nasabah dengan mengembalikan dana yang hilang. Sehingga diharapkan bagi pihak Bank untuk meningkatkan sistem keamanan dalam *internet banking* untuk mencegah terjadinya peningkatan kasus pembobolan melalui *internet banking*.

**Kata Kunci :** *Internet Banking, Nasabah, Perlindungan Hukum, Phising*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>I</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>IV</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>V</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VIII</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>IX</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>X</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Konseptual .....	6
1.6 Metode Penelitian.....	12
1.7 Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK ATAS TINDAK KEJAHATAN <i>PHISING</i> BERDASARKAN HUKUM POSITIF DI INDONESIA</b> .....	<b>16</b>
2.1 Karakter <i>Phising</i> Sebagai Salah Satu Perbuatan Hukum .....	16
2.2 Kebijakan dan Prosedur Bank Dalam Upaya Melindungi Nasabah Terkait Keamanan Dananya .....	27
<b>BAB III BENTUK TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH BANK YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT TINDAK KEJAHATAN <i>PHISING</i></b> .....	<b>38</b>
3.1 Tanggung Jawab Bank dan Pembuktian Terhadap Kerugian Nasabah Akibat <i>Phising</i> .....	38
3.2 Mekanisme Pelaksanaan Upaya Hukum Ke Bank Apabila Kelalaian Berada Pada Pihak Bank .....	51
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>60</b>
4.1 Kesimpulan.....	60
4.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR BACAAN</b> .....	<b>61</b>