

Perlindungan Hukum dan Penanggulangan Dampak Psikologis Kejahatan Phishing Bagi Nasabah Bank di Era Perbankan Digital

Isnaini¹, Anggreni Atmei Lubis², Sri Hidayani³, Eryanti Novita⁴, Rizkan Zulyadi⁵, Rizkan Ernis Sitinjak⁶, Windy Anggraini⁷

^{1,5}Magister Ilmu Hukum, Pascasarjana, Universitas Medan Area
Medan, Indonesia

^{2,3}Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Medan Area
Medan, Indonesia

⁴Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area
Medan, Indonesia

e-mail: 1isnaini@staff.uma.ac.id, 2anggreini@staff.uma.ac.id, 3srihidayani@staff.uma.ac.id,
4eryantinovita@staff.uma.ac.id, 5rizkanzulyani@staff.uma.ac.id,
6241803027@student.uma.ac.id, 7241803040@student.uma.ac.id

Abstrak/Abstract

Perkembangan perbankan digital memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan, namun juga meningkatkan risiko kejahatan siber, khususnya phishing melalui scam link. Rendahnya literasi hukum dan literasi digital masyarakat menyebabkan meningkatnya kerentanan terhadap kejahatan tersebut, yang tidak hanya menimbulkan kerugian finansial tetapi juga dampak psikologis seperti kecemasan dan trauma. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai perlindungan hukum preventif dan represif serta penanggulangan dampak psikologis akibat kejahatan phishing. Metode yang digunakan adalah pendekatan edukatif dan partisipatif melalui ceramah interaktif, diskusi, serta evaluasi pre-test dan post-test terhadap 35 peserta. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan rata-rata pemahaman peserta dari 56,4 pada pre-test menjadi 84,7 pada post-test, atau meningkat sebesar 28,3 poin. Peningkatan terjadi pada seluruh indikator, termasuk kemampuan mengidentifikasi scam link, kesadaran menjaga kerahasiaan data pribadi, serta pemahaman langkah hukum apabila menjadi korban. Temuan ini menunjukkan bahwa penyuluhan berbasis multidisipliner hukum dan psikologi efektif dalam meningkatkan literasi hukum dan ketahanan psikologis masyarakat terhadap kejahatan phishing di era perbankan digital.

Kata kunci: phishing; perlindungan hukum; literasi digital; dampak psikologis; perbankan digital

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem perbankan modern. Layanan perbankan digital seperti internet banking dan mobile banking memberikan kemudahan, efisiensi, serta fleksibilitas dalam melakukan transaksi keuangan (Ardianto et al., 2024; Mukhra et al., 2024; Rizieq & Suwarsit, 2024). Namun, transformasi digital ini juga diikuti dengan meningkatnya risiko kejahatan siber, salah satunya adalah phishing. Kejahatan phishing merupakan bentuk penipuan daring yang bertujuan memperoleh informasi sensitif seperti username, password, kode OTP, maupun data finansial lainnya melalui tautan palsu (scam link) yang menyerupai situs resmi lembaga perbankan (Bramasta et al., 2024; Iskandar, 2024; Yasmin et al., n.d.).

Meningkatnya penggunaan layanan digital tanpa diimbangi dengan literasi hukum dan literasi digital yang memadai menyebabkan masyarakat menjadi kelompok yang rentan terhadap kejahatan phishing. Banyak korban tidak menyadari bahwa tautan yang diklik merupakan situs tiruan, sehingga secara tidak sadar menyerahkan data pribadi kepada pelaku kejahatan (Anisah & Nurisman, 2022; Anjheli, 2024; Nababan & Lasmadi, 2023). Dampak yang ditimbulkan tidak hanya berupa kerugian finansial, tetapi juga tekanan psikologis seperti rasa cemas, takut, stres,

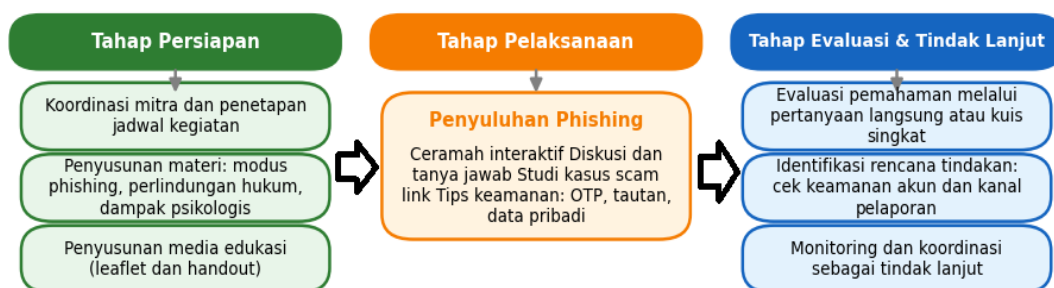
bahkan trauma dalam menggunakan layanan perbankan digital (Agustin, 2024; Yurita et al., 2023).

Secara yuridis, perlindungan hukum terhadap korban phishing telah diatur dalam berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) (Nabilah et al., 2022), Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Fista et al., 2023; Siregar, 2024), serta ketentuan terkait perlindungan data pribadi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif (Imanullah, 2021; Ramadhon & Gorda, 2020). Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran melalui edukasi, regulasi, dan penguatan sistem keamanan digital, sedangkan perlindungan represif bertujuan memberikan sanksi dan penyelesaian sengketa setelah terjadi pelanggaran.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya peningkatan literasi hukum dan pemahaman masyarakat mengenai modus kejahatan phishing serta langkah penanggulangannya, termasuk pemulihan dampak psikologis korban. Oleh karena itu, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan pada Sabtu, 11 Januari 2025 dengan tujuan meningkatkan kesadaran hukum dan ketahanan psikologis masyarakat terhadap ancaman kejahatan phishing dalam sistem perbankan digital.

2. METODE PENGABDIAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan pada Sabtu, 11 Januari 2025 dengan menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif yang dirancang secara sistematis dalam tiga tahapan utama. Metode ini disusun untuk memastikan proses penyuluhan berjalan terstruktur, efektif, serta mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai perlindungan hukum dan dampak psikologis kejahatan phishing dalam sistem perbankan digital. Alur pelaksanaan kegiatan secara lengkap disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Pengabdian

Tahap pertama adalah tahap persiapan, yang meliputi koordinasi dengan mitra, penetapan jadwal kegiatan, identifikasi kebutuhan masyarakat, serta penyusunan materi penyuluhan yang mencakup modus phishing, bentuk perlindungan hukum preventif dan represif, serta dampak psikologis yang dapat dialami korban. Pada tahap ini juga disiapkan media edukasi berupa leaflet dan handout agar peserta dapat memahami materi secara lebih komprehensif dan memiliki referensi tertulis setelah kegiatan berlangsung.

Tahap kedua merupakan tahap pelaksanaan yang dilakukan melalui ceramah interaktif, diskusi, dan tanya jawab dengan peserta. Penyuluhan difokuskan pada pengenalan ciri-ciri scam link, pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi seperti OTP dan password, serta langkah hukum yang dapat ditempuh apabila menjadi korban. Tahap ketiga adalah evaluasi dan tindak lanjut, yang dilakukan melalui pertanyaan langsung atau kuis singkat untuk mengukur tingkat pemahaman peserta, dilanjutkan dengan identifikasi rencana tindakan serta rekomendasi monitoring sebagai bentuk keberlanjutan program.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berjalan dengan baik dan mendapat respons positif dari peserta. Sebanyak 35 orang yang terdiri dari perangkat desa dan masyarakat umum

mengikuti kegiatan secara aktif. Antusiasme peserta terlihat dari banyaknya pertanyaan yang diajukan serta diskusi yang berkembang terkait pengalaman menerima pesan atau tautan mencurigakan yang mengatasnamakan pihak bank.

3.1 Hasil Kegiatan

Untuk mengukur efektivitas kegiatan penyuluhan, tim pengabdian melakukan evaluasi melalui pre-test dan post-test kepada 35 peserta yang hadir. Instrumen evaluasi berupa 10 pertanyaan pilihan ganda yang mengukur pemahaman peserta mengenai:

1. Pengertian phishing
2. Ciri-ciri scam link
3. Pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi (OTP, PIN, password)
4. Bentuk perlindungan hukum preventif
5. Langkah hukum yang dapat ditempuh apabila menjadi korban

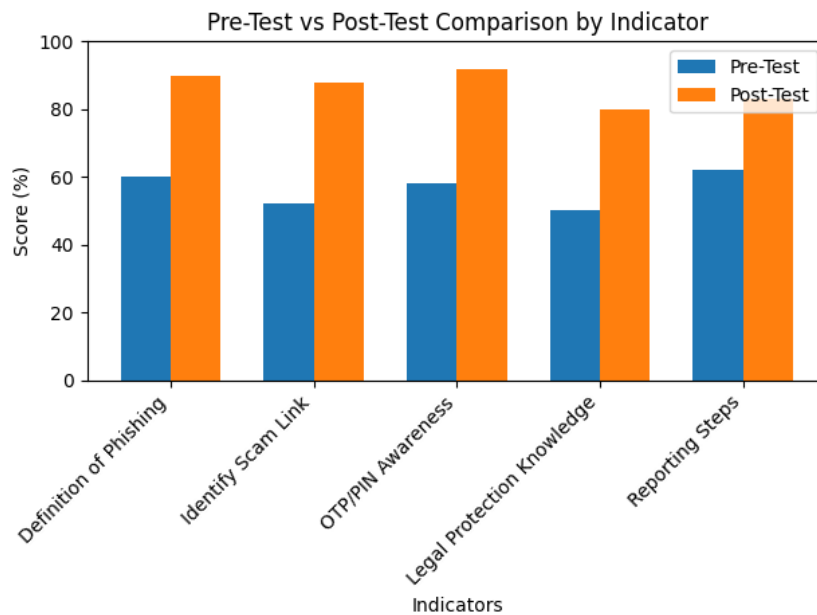
Pre-test diberikan sebelum penyuluhan dimulai, sedangkan post-test diberikan setelah kegiatan selesai.

A. Hasil Evaluasi

Hasil pengolahan data menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta yang signifikan. Rata-rata nilai pre-test peserta adalah 56,4, sedangkan rata-rata nilai post-test meningkat menjadi 84,7. Dengan demikian, terjadi peningkatan rata-rata sebesar 28,3 poin atau sekitar 50,1% peningkatan tingkat pemahaman. Tabel 1 dan Gambar 2 berikut menunjukkan perbandingan hasil evaluasi.

Tabel 1. Perbandingan Nilai Pre-Test dan Post-Test

Indikator	Pre-Test (%)	Post-Test (%)	Kenaikan
Pemahaman definisi phishing	60	90	30
Identifikasi scam link	52	88	36
Kesadaran menjaga OTP/PIN	58	92	34
Pengetahuan perlindungan hukum	50	80	30
Langkah pelaporan korban	62	83	21
Rata-rata	56,4	84,7	+28,3



Gambar 2 Peningkatan Pemahaman Sebelum dan Sesudah PKM

Hasil ini menunjukkan bahwa penyuluhan yang dilakukan efektif dalam meningkatkan literasi hukum dan literasi digital masyarakat.

B. Analisis Dampak Psikologis

Selain aspek kognitif, evaluasi juga menunjukkan perubahan persepsi peserta terhadap dampak psikologis kejahatan phishing. Pada pre-test, sebanyak 68% peserta menyatakan bahwa kerugian akibat phishing hanya berdampak pada aspek finansial. Setelah penyuluhan, 91% peserta memahami bahwa phishing juga dapat menimbulkan kecemasan, stres, serta trauma dalam menggunakan layanan perbankan digital. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan multidisipliner yang memadukan perspektif hukum dan psikologi memberikan dampak pemahaman yang lebih komprehensif.

3.2 Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa literasi hukum dan literasi digital masyarakat masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan. Edukasi berbasis penyuluhan langsung terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap risiko phishing serta langkah pencegahannya. Pendekatan partisipatif yang digunakan dalam kegiatan ini mendorong peserta untuk berbagi pengalaman dan memperkuat pemahaman secara kolektif.

Secara yuridis, perlindungan hukum terhadap korban phishing telah tersedia melalui regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan perlindungan data pribadi. Namun, efektivitas perlindungan tersebut sangat bergantung pada tingkat kesadaran masyarakat dalam memahami hak dan kewajibannya sebagai nasabah. Oleh karena itu, kegiatan PKM ini berperan sebagai jembatan antara regulasi hukum yang ada dengan pemahaman praktis masyarakat.

Dari perspektif psikologis, korban kejahatan siber tidak hanya mengalami kerugian material tetapi juga tekanan emosional yang dapat memengaruhi rasa aman dalam bertransaksi secara digital. Dengan demikian, pendekatan hukum perlu dipadukan dengan pendekatan psikologis agar penanganan korban lebih komprehensif. Penyuluhan ini menjadi langkah awal dalam membangun ketahanan hukum dan psikologis masyarakat terhadap ancaman kejahatan phishing di era perbankan digital. Kegiatan ini didokumentasikan seperti ditampilkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Dokumentasi Kegiatan PKM

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa penyuluhan mengenai perlindungan hukum dan penanggulangan dampak psikologis kejahatan phishing efektif dalam meningkatkan literasi hukum dan literasi digital masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil evaluasi pre-test dan post-test yang menunjukkan adanya peningkatan rata-rata pemahaman peserta dari 56,4 menjadi 84,7 atau meningkat sebesar 28,3 poin.

Peningkatan terjadi pada seluruh indikator yang diukur, termasuk pemahaman definisi phishing, kemampuan mengidentifikasi scam link, kesadaran menjaga kerahasiaan OTP dan PIN, pengetahuan mengenai perlindungan hukum preventif dan represif, serta langkah pelaporan apabila menjadi korban. Selain aspek kognitif, peserta juga menunjukkan peningkatan kesadaran mengenai dampak psikologis yang dapat timbul akibat kejahatan phishing, seperti kecemasan dan trauma dalam menggunakan layanan perbankan digital.

Kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan edukatif dan partisipatif yang memadukan perspektif hukum dan psikologi mampu membangun ketahanan hukum dan ketahanan psikologis masyarakat secara lebih komprehensif. Namun demikian, kegiatan ini masih terbatas pada satu kali intervensi, sehingga diperlukan program lanjutan yang bersifat berkelanjutan agar dampak peningkatan literasi dapat dipertahankan dalam jangka panjang.

5. SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan edukasi mengenai perlindungan hukum dan literasi digital perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dan periodik agar peningkatan pemahaman masyarakat dapat dipertahankan serta diperluas kepada kelompok masyarakat lainnya.
2. Pemerintah desa dan lembaga perbankan diharapkan dapat bekerja sama dalam menyediakan program sosialisasi rutin mengenai keamanan transaksi digital, termasuk simulasi identifikasi scam link dan mekanisme pelaporan apabila terjadi kejahatan phishing.
3. Perlu dikembangkan modul atau panduan praktis berbasis komunitas yang mudah dipahami oleh masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti lansia dan ibu rumah tangga, guna memperkuat ketahanan hukum dan psikologis terhadap kejahatan siber.
4. Pendekatan multidisipliner yang memadukan aspek hukum dan psikologi sebaiknya terus diterapkan dalam kegiatan pengabdian serupa, mengingat dampak kejahatan phishing tidak hanya bersifat finansial tetapi juga emosional dan psikologis.
5. Untuk penelitian atau kegiatan lanjutan, disarankan dilakukan evaluasi jangka panjang guna mengukur perubahan perilaku masyarakat dalam menjaga keamanan data pribadi serta efektivitas program dalam menurunkan potensi risiko menjadi korban kejahatan phishing.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, S. (2024). Dampak Kemajuan Teknologi Informasi Era Digital Terhadap Keamanan Data Pribadi Tantangan Dan Penanggulangan Terhadap Kejahatan Cyber. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(6), 500–504.
- Anisah, A. P., & Nurisman, E. (2022). Cyberstalking: Kejahatan Terhadap Perlindungan Data Pribadi Sebagai Pemicu Tindak Pidana. *Krtha Bhayangkara*, 16(1).
- Anjheli, D. (2024). Privasi Digital dan Kejahatan Phishing di Indonesia: Evaluasi Kritis terhadap Efektivitas UU ITE dan UU PDP. *Staatsrecht: Jurnal Hukum Kenegaraan Dan Politik Islam*, 4(1), 165–189.
- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Dewi, L. O. A., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi digital dan antisipasi perubahan ekonomi global dalam dunia perbankan. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 80–88.
- Bramasta, D., Ardianto, R. R., & Dewi, N. S. S. (2024). Analisis Strategi Efektif Dalam Mendeteksi Dan Mencegah Serangan Phishing Melalui Undangan Elektronik Berformat. *Apk. Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Bisnis*, 436–441.
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177–189.
- Imanullah, M. N. (2021). Perlindungan hukum preventif dan represif bagi pengguna uang elektronik dalam melakukan transaksi tol nontunai. *Jurnal Privat Law*, 9(1), 218–226.
- Iskandar, O. (2024). Analisis Kejahatan Online Phishing pada Masyarakat. *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 1(2), 32–36.
- Mukhra, U. H., Makruf, J. J., Kesuma, T. M., Nizam, A., & Siregar, M. R. (2024). *Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah*. Syiah Kuala University Press.
- Nababan, D., & Lasmadi, S. (2023). Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Pada Tindak Pidana Dunia Maya. *PAMPAS: Journal Of Criminal Law*, 4(2), 232–251.
- Nabilah, W., Putri, D., Octavia, N., Rizal, D., & Warman, A. B. (2022). Implikasi Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU-ITE) terhadap kerukunan kehidupan beragama di ruang digital. *Dialog*, 45(1), 69–80.
- Ramadhon, S., & Gorda, A. A. A. N. T. R. (2020). Perlindungan hukum terhadap perempuan sebagai korban kekerasan dalam rumah tangga secara preventif dan represif. *Jurnal Analisis Hukum*, 3(2), 205–217.
- Rizieq, M., & Suwarsit, S. (2024). Transformasi Layanan Perbankan dari Antrian Panjang Menuju Banking in Your Pocket. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(6), 291–299.

- Siregar, S. P. (2024). Kepastian hukum perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan undang-undang perlindungan konsumen. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(2), 228–233.
- Yasmin, N. Z., Safira, A., Taupiq, M., Oktavia, M. S., Dhiva, F., & Muslim, I. (n.d.). *Risiko Phishing dalam Transformasi Digital Layanan Perbankan di Indonesia: Evaluasi bagi Bank BUMN*.
- Yurita, I., Ramadhan, M. K., & Candra, M. (2023). Pengaruh kemajuan teknologi terhadap perkembangan tindak pidana cybercrime (studi kasus phishing sebagai ancaman keamanan digital). *Jurnal Hukum Legalita*, 5(2), 143–155.