

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEAMANAN DATA NASABAH
BANK MANDIRI DARI KEJAHATAN *PHISING*
(Studi Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta Selatan)**

(SKRIPSI)

Oleh:

**FITRIA WULANDARI
NPM 2112011471**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEAMANAN DATA NASABAH BANK MANDIRI DARI KEJAHATAN *PHISING* (Studi Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta Selatan)

Oleh
FITRIA WULANDARI

Phising adalah kejahatan siber yang dilakukan dengan cara menyamar sebagai pihak resmi bank melalui email, SMS, situs web palsu, atau aplikasi palsu untuk mencuri data pribadi nasabah seperti *username*, *password*, PIN, dan informasi kartu kredit. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Mandiri memiliki tanggung jawab fundamental melindungi keamanan data nasabah dari kejahatan *phising*. Permasalahan dalam penelitian ini mencakup bagaimanakah peran Bank Mandiri dalam melindungi keamanan data nasabah dari kejahatan *phising* dan bagaimanakah perlindungan hukum yang diberikan terhadap keamanan data nasabah Bank Mandiri dari kejahatan *phising* berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif-empiris dengan tipe penelitian hukum deskriptif. Pendekatan masalah penelitian adalah pendekatan normatif-empiris. Sumber data yaitu data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara studi pustaka dan wawancara. Penulis mengambil penelitian dengan mewawancarai dua narasumber dari Bank Mandiri, diantaranya *IT Security Lead-Subsidiary IT Security* dan *First Senior Manager-UI/UX Designer*. Metode pengolahan data yaitu pemeriksaan data, penandaan data, dan sistematika data. Analisis data yang digunakan adalah kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan Bank Mandiri memiliki tanggung jawab melindungi data nasabah dari *phising* melalui tiga peran: peran normatif berdasarkan kepatuhan regulasi perbankan dan perlindungan data pribadi; peran ideal dengan menerapkan teknologi keamanan seperti *firewall*, sistem deteksi dan pencegahan intrusi (IDS/IPS), SSL/TLS, MFA, AI/*machine learning*, dan Token atau OTP; serta peran faktual melalui koordinasi aktif dengan aparat berbagai lembaga serta penetapan kebijakan internal seperti SOP deteksi dan respons insiden *phising*, kebijakan keamanan informasi, prosedur verifikasi berlapis, pembentukan unit CSIRT, pelatihan berkala bagi karyawan, program edukasi, kampanye literasi digital, evaluasi risiko berkala, pembentukan tim khusus kepatuhan data. Perlindungan hukum dilakukan secara preventif melalui implementasi teknologi keamanan dan program edukasi nasabah sesuai UU Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, UU PDP, serta secara represif melalui pelaporan, investigasi, penuntutan pelaku, dan pemulihan hak korban dengan koordinasi OJK, BSSN, dan Direktorat Siber berdasarkan UU ITE dan KUHP.

Kata Kunci: Bank Mandiri, Keamanan Data Nasabah, Perlindungan Hukum, *Phising*.

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION FOR THE SECURITY OF BANK MANDIRI CUSTOMERS DATA FROM PHISING CRIMES (Study at PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. South Jakarta)

**By
FITRIA WULANDARI**

Phishing is a cybercrime committed by impersonating an official bank through email, SMS, fake websites, or fake applications to steal customers' personal data such as usernames, passwords, PINs, and credit card information. As one of the largest banks in Indonesia, PT Bank Mandiri has a fundamental responsibility to protect customer data security from phishing crimes. The issues addressed in this study include the role of Bank Mandiri in protecting customer data security from phishing crimes and the legal protections provided for the security of Bank Mandiri customers' data against phishing crimes based on applicable laws and regulations in Indonesia.

The type of research used is normative-empirical research with a descriptive legal research type. The research problem approach is a normative-empirical approach. The data source is secondary data. The data collection method was conducted through literature study and interviews. The data processing methods were data examination, data marking, and data systematics. The author conducted the study by interviewing two sources from Bank Mandiri, including the IT Security Lead-Subsidiary IT Security and the First Senior Manager-UI/UX Design. The data processing methods included data examination, data coding, and data organization. The data analysis employed was qualitative.

The study finds that Bank Mandiri has a responsibility to protect customer data from phishing through three roles: a normative role based on compliance with banking regulations and personal data protection; an ideal role by implementing security technologies such as firewalls, intrusion detection and prevention systems (IDS/IPS), SSL/TLS, MFA, AI/machine learning, and tokens or OTP; and a factual role through active coordination with officials from various agencies and the establishment of internal policies such as SOPs for phishing incident detection and response, information security policies, multi-layered verification procedures, the formation of a CSIRT unit, periodic employee training, educational programs, digital literacy campaigns, periodic risk assessments, and the formation of a dedicated data compliance team. Legal protection is carried out preventively through the implementation of security technologies and customer education programs in accordance with the Banking Law, Consumer Protection Law, and PDP Law, , as well as repressively through reporting, investigation, prosecution of perpetrators, and restoration of victims' rights in coordination with the OJK, BSSN, and the Cyber Directorate based on the ITE Law and the Criminal Code.

Keywords: Bank Mandiri, Customer Data Security, Legal Protection, Phising.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEAMANAN DATA NASABAH
BANK MANDIRI DARI KEJAHATAN *PHISING*
(Studi Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta Selatan)**

**Oleh:
FITRIA WULANDARI**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Perdata
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi

: **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEAMANAN DATA NASABAH BANK MANDIRI DARI KEJAHATAN PHISING (Studi Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta Selatan)**

Nama Mahasiswa

: **Fitria Wulandari**

Nomor Pokok Mahasiswa

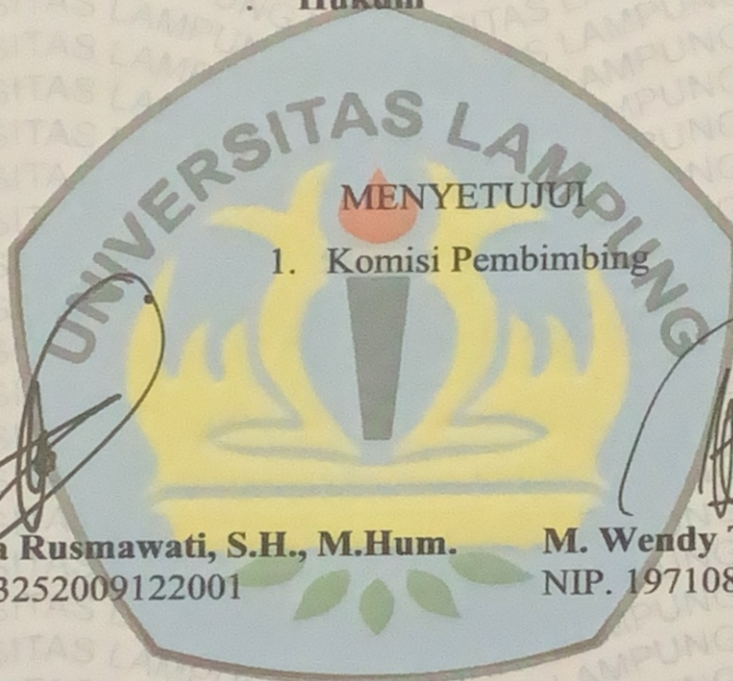
: **2112011471**

Bagian

: **Hukum Perdata**

Fakultas

: **Hukum**



MENYETUJUI
1. **Komisi Pembimbing**

Dianne Eka Rusmawati, S.H., M.Hum.
NIP. 197903252009122001

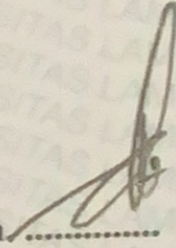
M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum.
NIP. 197108252005011002

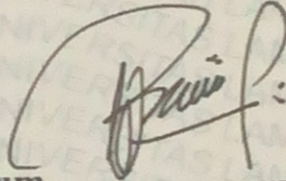
2. **Ketua Bagian Hukum Perdata**

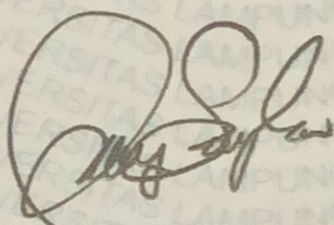
Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 197404132005011001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dianne Eka Rusmawati, S.H., M.Hum.** 

Sekretaris/Anggota : **M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum.** 

Penguji Utama : **Dr. Maya Shafira, S.H., M.H.** 



2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fahih, S.H., M.S.
NIP. 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 April 2026

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitria Wulandari

NPM : 2112011471

Bagian : Hukum Perdata

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEAMANAN DATA NASABAH BANK MANDRI DARI KEJAHATAN PHISING (Studi Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta Selatan)”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana diatur dalam Pasal 43 Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 02 Tahun 2025 tentang Peraturan Akademik.

Bandar Lampung, 28 April 2026



Fitria Wulandari
NPM. 2112011471

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Fitria Wulandari, lahir di Kota Tangerang Selatan pada tanggal 12 Desember 2002. Penulis merupakan anak kedua dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Edy Suwarno dan Ibu Umi Rohmah.

Penulis mengawali pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Asy-Syukriyyah Kota Tangerang hingga tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama Islam (SMPI) Nurul Fikri *Boarding School* Kota Serang hingga tahun 2018 dan melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Islam (SMAI) Nurul Fikri *Boarding School* Kota Serang hingga tahun 2021.

Pada tahun 2021, penulis diterima sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung Program Pendidikan Strata 1 (S1) melalui jalur penerimaan Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). selama menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti organisasi kemahasiswaan UKM-F Pusat Studi Bantuan Hukum (PSBH) di tahun 2022-2023 dan menjadi anggota HIMA Perdata FH UNILA tahun 2024. Pada Januari 2024 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode 1 di Desa Sumber Makmur, Kecamatan Mesuji, Kabupaten Mesuji, Lampung selama 40 (empat puluh) hari sebagai bentuk pengabdian mahasiswa pada Tri Dharma Perguruan Tinggi.

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 5)

“It always seems impossible until it’s done”

(Nelson Mandela)

“Gagal hanya terjadi jika kita menyerah”

(B.J. Habibie)

“But if you never try, you’ll never know”

(Coldplay: Fix You)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bismillahirrahmanirrahim. Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan penuh kerendahan hati, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

Ayah dan Ibu

Sebagai tanda bakti dan terima kasih atas segala sumber kekuatan, doa, dan dukungan yang tiada henti. Setiap tetes keringat dan doa kalian menjadi semangat dalam setiap langkah perjuangan ini. Terima kasih atas cinta, doa, dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti hingga kini.

Kepada saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Teruntuk sahabat-sahabat terbaik yang telah menjadi tempat berbagi cerita, tawa, dan perjuangan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan kalian yang tak ternilai.

Kepada almamater tercinta, Fakultas Hukum Universitas Lampung, tempatku menimba ilmu, pengalaman, dan nilai-nilai kehidupan yang berharga.

SANWACANA

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Keamanan Data Nasabah Bank Mandiri dari Kejahatan *Phising* (Studi pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta Selatan)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan skripsi ini. Pada proses penulisan skripsi ini Penulis mendapatkan bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Pada kesempatan kali ini Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. M. Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Bapak M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan koreksi, masukan dan kritik yang membangun dengan penuh ketelitian dalam penyelesaian skripsi ini;
4. Ibu Dianne Eka Rusmawati, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan koreksi, masukan dan kritik yang membangun dengan penuh ketelitian dalam penyelesaian skripsi ini telah banyak memberi ilmu dan mencurahkan segenap pemikirannya serta memotivasi kepada penulis, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

5. Ibu Dr. Maya Shafira, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas I atas ketersediaan waktu dalam memeriksa substansi skripsi ini dengan penuh kesabaran, memberikan nasihat, bimbingan dan kebaikan hatinya dalam proses penyusunan sampai dengan skripsi ini dapat diselesaikan;
6. Ibu Dinda Anna Zatika, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas II yang telah memberikan koreksi, masukan dan kritik yang membangun dengan penuh ketelitian dalam penyelesaian skripsi ini;
7. Bapak Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum., selaku Dosen Fakultas Hukum bagian Hukum Perdata yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini;
8. Bapak Dwi Pujo Prayitno, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan membimbing penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
9. Segenap jajaran Dosen dan Akademika Fakultas Hukum universitas Lampung yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat serta dengan senang hati membina dan membuka jalan kepada penulis untuk mendalami Ilmu Hukum selama menempuh perkuliahan;
10. Seluruh Staff dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Lampung, khususnya pada bagian Hukum Keperdataan yang telah banyak membantu serta memberikan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi;
11. Narasumber dalam penulisan skripsi ini yaitu Melati Suci Pratiwi, S.T. dan Farisa Pratiwi, S.T. Terimakasih telah bersedia meluangkan waktu, pengalaman, dan ilmu sebagai narasumber dalam penulisan ini;
12. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu jadi di setiap langkah perjalanan penulis. Doa serta kasih sayang kalian menjad sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala usaha dan dukungan yang tiada henti. Semoga penulis dapat senantiasa menjadi kebanggaan Ayah dan Ibu;
13. Kakak-kakaku tersayang, yang memberikan dukungan dan perhatian kepada penulis agar dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik;
14. Adik-adikku tersayang, serta keluarga besar yang selama ini mendukung dan mendoakan dalam setiap langkah penulis;

15. Teman-teman Pick Me Gurls yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih kepada Alya, Ica, dan alsa yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka;
16. Teman-teman Geng Perdata yaitu, Alul, Dita, Shava, dan Zidan, terima kasih atas setiap waktu yang dihabiskan bersama selama masa akhir perkuliahan. Kehadiran kalian menjadikan proses yang melelahkan ini penuh warna dan tawa;
17. Teman-teman seperantauan, yaitu Reyka, Nahda, Nazwa, Anol, Cindy, Dio, Indy, Maria, Pijan, Arya, Oman, Ulhaq, Syuja, Megy, Raden, dan Naya, terima kasih telah menjadi keluarga kedua di perantauan ini. Setiap canda, tawa, dan dukungan kalian menjadi penyemangat dalam menjalani kehidupan kuliah yang jauh dari rumah;
18. Teman-teman Squad yang selalu bersama sejak SMP. Terima kasih kepada Salma, Zahrina, Khairana, Fathiyyah, Nasywa, Azzahra, Faizah, dan Keysha atas dukungan serta kebersamaannya hingga kini;
19. Teman-teman KKN Desa Sumber Makmur yang memberikan kenangan indah. Kepada Athaya, Oca, Arsyifa, Fatih, Akmal, dan Dzikri terima kasih atas pengalaman yang tak terlupakan dan berharga bagi penulis;

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlipat. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, namun besar harapan penulis agar karya ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya dalam kontribusinya terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 28 April 2026
Penulis,

Fitria Wulandari

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
MENYETUJUI	vi
MENGESAHKAN	vii
PERNYATAAN	viii
RIWAYAT HIDUP	1
MOTTO	2
PERSEMBAHAN	3
SANWACANA	4
DAFTAR ISI	7
I. PENDAHULUAN	9
A. Latar Belakang	9
B. Rumusan Masalah	15
C. Ruang Lingkup Penelitian	15
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Kegunaan Penelitian.....	16
II. TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum	17
1. Pengertian dan Bentuk Perlindungan Hukum	17
2. Unsur-Unsur dan Tujuan Perlindungan Hukum.....	18
B. Perbankan dan Hubungannya dengan Nasabah.....	19
1. Pengertian dan Fungsi Perbankan.....	19
2. Prinsip-Prinsip dalam Menjalankan Kegiatan Perbankan	22
3. Nasabah	24
C. Keamanan Data Nasabah dan Rahasia Bank.....	25
1. Pengertian dan Jenis-Jenis Data Nasabah.....	25
2. Rahasia Bank	27
3. Teori Rahasia Bank yang Dianut di Indonesia	29

4. Kewajiban Bank dalam Melindungi Data Nasabah.....	31
D. Kejahatan <i>Phising</i> dan Aspek Hukumnya.....	32
1. Pengertian <i>Phising</i>	32
2. Jenis-Jenis <i>Phising</i>	33
3. Upaya Pencegahan <i>Phising</i> Dalam Dunia Perbankan.....	35
E. Peraturan Hukum terkait Perlindungan Data Nasabah dari Kejahatan <i>Phising</i>	36
1. Pengertian Peraturan Hukum.....	36
2. Peraturan Hukum terkait Perlindungan Data Nasabah dari Kejahatan <i>Phising</i>	37
F. Profil Bank Mandiri.....	38
G. Kerangka Pikir.....	40
III. METODE PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Tipe Penelitian.....	43
C. Pendekatan Penelitian.....	43
D. Data dan Sumber Data.....	44
E. Penentuan Narasumber.....	45
F. Metode Pengumpulan Data.....	45
G. Metode Pengolahan Data.....	46
H. Analisis Data.....	46
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Peran Bank Mandiri dalam Melindungi Keamanan Data Nasabah dari Kejahatan <i>Phising</i>	47
B. Perlindungan Hukum terhadap Keamanan Data Nasabah Bank Mandiri dari Kejahatan <i>Phising</i> Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia.....	58
V. PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	87

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat memberikan berbagai manfaat bagi kemajuan di berbagai aspek kehidupan. Kemajuan ini didorong oleh kecanggihan teknologi, sehingga hal-hal yang dahulu hanya dapat diakses dengan usaha lebih kini dapat dijangkau dengan lebih mudah. kemajuan teknologi tampak nyata dalam berbagai bidang, mulai dari komunikasi, kesehatan, pertanian, dan ekonomi, hingga sektor keuangan seperti perbankan. Pemanfaatan teknologi dalam dunia perbankan memungkinkan transaksi dilakukan dengan lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh nasabah. Salah satu inovasi teknologi dalam perbankan adalah *electronic banking (e-banking)*.

Electronic banking (e-banking) merupakan layanan perbankan berbasis elektronik seperti *internet banking, mobile banking, video banking, Automatic Teller Machine (ATM), Electronic Data Capture (EDC)/Point Of Sales* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi dan memperoleh informasi secara mudah, termasuk pembayaran seperti pembayaran tagihan, transfer uang, *top up e-money*, buka deposito dan cek deposito secara *online*.¹ Namun kemudahan tersebut juga menimbulkan isu krusial terkait keamanan data karena adanya ancaman kejahatan siber, termasuk penipuan *online* atau *phising*.

Phising merupakan kegiatan peretasan dalam dunia perbankan yang mengalami perkembangan dari waktu ke waktu.² *Phising* adalah kejahatan siber di mana pelaku menyamar sebagai pihak tepercaya melalui pesan elektronik, situs web, atau surel

¹ Sastya Hendri Wibowo, *Teknologi Digital di Era Modern*, (Padang: Global Eksekutif Teknologi, 2023), hlm. 50.

² Alhuseen Omar Alsayed, 2017, "E-Banking Security: Internet Hacking, Phishing attacks, Analysis and Prevention of Fraudulent Activities", *International Journal of emerging Technology and Advanced Engineering*, Vol. 7, No. 1, hlm. 110.

palsu untuk menipu korban agar menyerahkan data pribadi rahasia seperti kata sandi, informasi kartu kredit, *username*, dan PIN. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan kemudahan akses internet, pelaku dapat menjalankan berbagai modus penipuan online, dan data yang diperoleh kemudian disalahgunakan untuk mencuri dana, melakukan transaksi tanpa izin, atau menjual informasi pribadi korban kepada pihak lain.

Phising merupakan salah satu jenis kejahatan siber yang melanggar hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disingkat UU ITE yang mengatur bahwa setiap orang yang dengan sengaja, tanpa hak, atau melawan hukum mengakses komputer atau sistem elektronik milik orang lain dengan cara apa pun, baik untuk memperoleh informasi atau dokumen elektronik, maupun dengan melanggar atau merusak sistem pengamanan, dapat dianggap melakukan kejahatan. Pelanggaran terhadap pasal ini dapat mengakibatkan hukuman penjara dengan maksimal 8 (delapan) tahun dan/atau denda hingga Rp800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).³

Skala internasional menunjukkan hasil penelitian *Anti Phishing Working Group* (APWG), sebuah organisasi internasional yang berbasis di Amerika Serikat dan berfokus meneliti kejahatan *cybercrime*, bahwa jumlah penipuan bermodus *phising* yang berhasil dideteksi selama kuartal 9 (Bulan November-Januari) Tahun 2024-2025 sebanyak 1.079.131 kasus. Jumlah ini meningkat dibandingkan kuartal 8 pada tahun 2024 (Bulan Agustus-Oktober) sebanyak 846.385 kasus.⁴ Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada tahun 2024, *phising* secara global meningkat hingga 60% dari tahun sebelumnya. Hal ini membuktikan bahwa *phising* merupakan serangan siber yang paling banyak terjadi pada tahun 2024, sektor industri yang menjadi target utamanya adalah industri jasa pembayaran.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁴ Cybercrime Information Center, "Phishing Activity for 1 November 2024 thru 31 January 2025", <https://cybercrimeinfocenter.squarespace.com/phishing-activity-numbers-november-january-2025>, diakses pada 22 April 2025.

Perkembangan teknologi pada hakikatnya merupakan pedang bermata dua, disatu sisi mempermudah berbagai aktivitas melalui peralihan dari sistem konvensional ke digital, namun di sisi lain menimbulkan potensi risiko, salah satunya kebocoran data pribadi pengguna. Fenomena kebocoran data yang semakin sering terjadi menjadi salah satu faktor pendorong lahirnya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang diundangkan di Jakarta melalui LM.2022/No. 196, TLN No. 6820, dan dalam tulisan ini disingkat sebagai UU PDP. Dalam Pasal 1 angka 2 UU PDP dijelaskan bahwa Perlindungan Data Pribadi merupakan serangkaian upaya untuk menjaga Data Pribadi selama proses pengolahan, guna menjamin hak konstitusional dari subjek Data Pribadi. Pasal tersebut menegaskan pentingnya prinsip kerahasiaan yang mencakup seluruh informasi terkait nasabah penyimpan serta dana yang mereka simpan di bank.

Ketentuan ini tercantum dalam Pasal 40 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan selanjutnya disingkat UUPB 1998 yang menyatakan bahwa bank berkewajiban menjaga kerahasiaan data mengenai simpanan nasabah, kecuali dalam kondisi-kondisi tertentu sebagaimana diatur dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 44, dan Pasal 44A. Maraknya kasus *phising* dalam sektor perbankan dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat sebagai nasabah terhadap bank, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kelangsungan operasional perbankan.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan salah satu institusi perbankan terbesar dan paling berpengaruh di Indonesia. Bank ini dinyatakan dalam Akta No. 9, tanggal 2 Oktober 1998 sebagai hasil restrukturisasi perbankan oleh pemerintah Indonesia sebagai respons terhadap krisis moneter. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri.⁵ Seiring berjalannya waktu, Bank Mandiri menunjukkan komitmen terhadap transformasi digital dan peningkatan layanan. Melalui aplikasi *Livin' by Mandiri*,

⁵ PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, "Company Profile", <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>, diakses pada 10 Mei 2025.

bank ini menghadirkan kemudahan transaksi finansial dan non-finansial secara digital kepada jutaan nasabah di seluruh Indonesia.

Dua nasabah Bank Mandiri menjadi korban *phising* dengan total kerugian masing-masing sekitar Rp 49 juta. Nasabah bernama Firdaus kehilangan Rp 49.157.889 yang ditransfer ke rekening Bank BTN atas nama Risto Matilah di Nusa Dua Bali, sementara nasabah lainnya Seprinaldi mengalami hal serupa dengan uang ditransfer ke Bank Sinarmas. Nasabah terindikasi menjadi korban penipuan dengan modus sinkronisasi token, di mana permintaan sinkronisasi token saat membuka internet banking bukan berasal dari Bank Mandiri tetapi dari virus di komputer nasabah.⁶ Kasus ini menunjukkan bagaimana kejahatan siber bisa merugikan nasabah secara langsung, sekaligus memperlihatkan kelemahan perlindungan data dan keamanan transaksi digital di perbankan.

Tantangan era digital yang semakin kompleks dalam hal keamanan data dan serangan siber khususnya *phising*. Data menunjukkan bahwa Indonesia sedang menghadapi ancaman *phising* yang sangat serius. Laporan Kaspersky Spam & Phishing Report 2021 juga mencatat bahwa ada 2.290.501 upaya *phising* yang berhasil diblokir di Indonesia. Sekitar 7,7% pengguna internet di Indonesia pernah mencoba membuka tautan *phising* pada tahun 2021.⁷ Data ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia masih sangat rentan terhadap serangan *phising*. Perlindungan hukum terhadap informasi pribadi nasabah yang diatur dalam UUPB 1998, terutama dalam ketentuan mengenai kerahasiaan bank khususnya dalam pasal-pasal tentang kerahasiaan bank hanya mencakup data yang dihimpun dan disimpan oleh pihak bank. Padahal dalam konteks layanan *electronic banking (e-banking)*, data nasabah tidak hanya terbatas pada informasi yang dikumpulkan, melainkan juga mencakup data yang dikirimkan langsung oleh nasabah melalui perangkat elektronik dalam proses transaksi.

⁶ Firmansyah, "Kronologi Hilangnya Uang Nasabah Bank Mandiri Versi Korban", <https://regional.kompas.com/read/2015/08/11/12185971/Kronologi.Hilangnya.Uang.Nasabah.Bank.Mandiri.Versi.Korban>, diakses pada 17 November 2025

⁷ Bernadinus Pramudita, "Kaspersky Catat 2 Juta Lebih Upaya *Phising* di Indonesia Selama 2021", <https://www.marketeers.com/kaspersky-catat-2-juta-lebih-upaya-phising-di-indonesia-selama-2021/>, diakses pada 17 November 2025

Phising dalam sektor perbankan merupakan bentuk kejahatan siber yang dilakukan untuk mencuri data pribadi dan finansial nasabah dengan menyamar sebagai pihak resmi bank. Bentuknya beragam, mulai dari email *phising*, *smishing* (melalui SMS), *vishing* (melalui telepon), hingga situs web dan aplikasi palsu yang menyerupai layanan resmi perbankan. Email *phising* umumnya memuat tautan yang mengarahkan penerima ke situs web palsu yang dirancang sedemikian rupa oleh peaku untuk menyerupai situs resmi, dengan maksud memperoleh informasi pribadi nasabah, seperti kata sandi, nomor kartu kredit, serta data rahasia lainnya.⁸

Upaya perlindungan hukum terhadap nasabah Bank Mandiri dalam menghadapi kejahatan *phising* telah diatur dalam sejumlah regulasi. Beberapa diantaranya meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Salah satu tujuan utama pendirian Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen dan masyarakat yang terlibat dalam aktivitas di sektor jasa keuangan. OJK menyediakan berbagai bentuk perlindungan konsumen, antara lain berupa upaya pencegahan kerugian, pelayanan terhadap pengaduan konsumen, serta pendampingan atau pembelaan dalam proses hukum. Seluruh regulasi ini memberikan dasar hukum bagi perlindungan data nasabah, termasuk kewajiban bank dalam mencegah penyalahgunaan data, melindungi sistem digital dari serangan siber, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran hak nasabah.

⁸ Kemal Idris Balaka, Aulia Rahman Hakim, Frygyta Dwi Sulistyany, 2024, "Pencurian Informasi Nasabah di Sektor Perbankan: Ancaman Serius di Era Digital", *Yustitiabelen*, Vol. 10, No. 2, hlm. 116.

Philipus M. Hadjon mengemukakan bahwa perlindungan hukum merupakan suatu tindakan guna melindungi serta mengupayakan penanganan terhadap subjek hukum, melalui perangkat hukum yang ada.⁹ C.S.T. Kansil menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan berbagai bentuk upaya hukum yang harus dilakukan oleh para aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman baik secara fisik maupun psikologis, dari segala bentuk ancaman atau gangguan yang berasal dari pihak manapun.¹⁰ Hal ini merupakan bentuk perlindungan terhadap subjek hukum melalui penerapan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pelaksanaannya dijamin dengan adanya sanksi hukum. Perlindungan hukum dibagi menjadi 2 (dua), yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif merupakan upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hukum atau sengketa. Sementara itu, perlindungan hukum represif adalah perlindungan yang diberikan setelah terjadi pelanggaran hukum atau pelanggaran terhadap hak seseorang berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan.

Tingginya intensitas kejahatan *phising* yang menargetkan data nasabah menjadi isu krusial di tengah laju perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi yang berlaku dengan pelaksanaannya sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh untuk memperkuat efektivitas perlindungan serta menjamin kepastian hukum bagi nasabah dari ancaman kejahatan *phising*. Berdasarkan uraian tersebut, maka melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya perlindungan hukum terhadap keamanan data nasabah Bank Mandiri dari kejahatan *phising*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis tentang **“Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Nasabah Bank Mandiri dari Kejahatan *Phising*”**.

⁹ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), hlm. 10.

¹⁰ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 102.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimanakah peran Bank Mandiri dalam melindungi keamanan data nasabah dari kejahatan *phising*?
- b. Bagaimanakah perlindungan hukum yang diberikan terhadap keamanan data nasabah Bank Mandiri dari kejahatan *phising* berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dari penelitian ini menentukan bahwa ruang lingkup ilmu materi penelitian ilmu Hukum Perdata khususnya Hukum Perbankan sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan pada penelitian ini. Adapun substansinya adalah peran Bank Mandiri dalam melindungi keamanan data nasabah. Kejahatan *phising* ini telah melanggar perundang-undangan. Adapun ruang lingkup lokasi penelitian ini adalah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan ruang lingkup waktu penelitian dan pelaksanaannya dilakukan pada Tahun 2024-2025.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian ini, yaitu:

- a. Mengetahui peran Bank Mandiri dalam melindungi keamanan data nasabah dari kejahatan *phising*.
- b. Mengetahui perlindungan hukum yang diberikan kepada keamanan nasabah Bank Mandiri dari kejahatan *phising* berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini mencakup kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yaitu:

a. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perbankan dengan menyoroti pentingnya perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah di era digital. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak yang mengkaji isu hukum terkait kejahatan *phising* di sektor perbankan.

b. Kegunaan praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini diharapkan untuk sumber informasi dan bahan bacaan bagi pihak-pihak yang membutuhkan, seperti akademisi, praktisi hukum, dan masyarakat umum yang ingin memahami lebih dalam mengenai perlindungan hukum terhadap keamanan data nasabah dari kejahatan *phising*. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pembuat kebijakan dan pihak perbankan dalam mengevaluasi serta menyempurnakan kebijakan terkait perlindungan hukum bagi nasabah, khususnya dalam merespons kejahatan *phising* yang kian berkembang. Penelitian ini juga disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

1. Pengertian dan Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut, Satjipto Rahardjo perlindungan merupakan suatu bentuk upaya untuk melindungi hak-hak dasar manusia yang telah disalahgunakan oleh pihak lain, perlindungan tersebut ditujukan kepada masyarakat agar setiap individu dapat mendapatkan hak-haknya secara adil dan setara.¹¹ Menurut Muchsin, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai upaya untuk menjaga kepentingan manusia dengan mengharmoniskan antara kaidah dengan sikap dan tindakan, guna menciptakan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat.¹²

Philipus M. Hadjon mengelompokkan perlindungan hukum ke dalam dua jenis, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif memberikan kesempatan kepada subjek hukum untuk menyampaikan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah ditetapkan secara resmi. Tujuan dari perlindungan jenis ini adalah untuk mencegah terjadinya sengketa. Sementara itu, perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi. Di Indonesia, perlindungan hukum represif dilaksanakan melalui pengadilan umum dan pengadilan administrasi.¹³ Perlindungan hukum adalah upaya menjamin hak setiap subjek hukum, baik secara preventif maupun represif, dalam bentuk lisan maupun tulisan. Hal ini mencerminkan tujuan hukum yang mengedepankan ketertiban, keadilan, kedamaian, kejelasan, dan manfaat dalam kehidupan masyarakat.

¹¹ Ade Rizqi Naulina Harahap, Soesi Idayanti, dan Kanti Rahayu, 2011, *Perlindungan Hukum terhadap Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik Lintas Batas Negara*, Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management, hlm. 16.

¹² *Ibid.*

¹³ Philipus M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia Edisi Khusus Cetakan*, Surabaya: Peradaban, hlm. 2-5.

2. Unsur-Unsur dan Tujuan Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum memiliki beberapa unsur, yaitu:¹⁴

1. Perlindungan dari pemerintah untuk masyarakat

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada warganya, termasuk menjamin keamanan, ketertiban, dan hak-hak asasi manusia. Perlindungan dari pemerintah juga mencakup upaya penegakan hukum, seperti tindakan hukum terhadap pelanggaran hukum, serta penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung penegakan hukum.

2. Pemberian jaminan kesetaraan dan kepastian hukum dari pemerintah

Perlindungan hukum harus menjamin kesetaraan di antara semua pihak yang terlibat dalam proses hukum, tanpa adanya diskriminasi atau perlakuan berbeda. Kepastian hukum juga sangat penting, yaitu jaminan bahwa hukum akan diterapkan secara konsisten dan adil, sehingga setiap orang dapat mengetahui hak dan kewajibannya, serta sanksi yang akan diterima jika melanggar hukum.

3. Berhubungan dengan hak-hak warga negara

Perlindungan hukum harus berfokus pada perlindungan hak-hak warga negara, seperti hak asasi manusia, hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak sosial, dan hak budaya. Hak-hak warga negara harus dijaga dan dijamin oleh hukum, sehingga setiap orang dapat hidup dengan aman dan tenteram.

4. Adanya sanksi atau hukuman bagi yang melanggarnya

Perlindungan hukum juga harus memiliki sanksi atau hukuman yang tegas bagi pihak yang melanggar hukum. Sanksi atau hukuman ini berfungsi untuk menjaga ketertiban, mencegah pelanggaran hukum di masa depan, dan memberikan rasa keadilan bagi masyarakat.

Tujuan perlindungan hukum adalah untuk memastikan setiap individu atau subjek hukum memperoleh hak-haknya secara penuh, memberikan rasa aman, kepastian, dan keadilan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, serta melindungi dari

¹⁴ Hamsar Suci Amalia, Marwah Masruroh, 2023, "Perlindungan Hukum Pekerja dengan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu Berdasar Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan", *Jurnal Ilmiah Research Student*, Vol. 1, No. 2, hlm. 598.

pelanggaran hak yang dapat merugikan. Perlindungan hukum ini diwujudkan melalui peraturan perundang-undangan dan penegakan hukum oleh aparat yang berwenang, meliputi perlindungan preventif untuk mencegah sengketa dan perlindungan represif untuk menyelesaikan pelanggaran dengan sanksi hukum. Dengan demikian, perlindungan hukum menjamin akses yang sama terhadap keadilan, mengakui dan menghormati hak asasi manusia, serta memberikan pengayoman kepada masyarakat agar dapat menikmati hak-haknya secara utuh.

B. Perbankan dan Hubungannya dengan Nasabah

1. Pengertian dan Fungsi Perbankan

Lembaga perbankan memiliki dua istilah utama yang perlu dipahami, yaitu perbankan dan bank.¹⁵ Kedua istilah tersebut diatur dalam Pasal 1 angka 1 UUPB 1998, perbankan dijelaskan sebagai segala hal yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan usaha tersebut.¹⁶ Pasal 1 angka 2 menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkan dana tersebut kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan lain guna meningkatkan taraf hidup masyarakat luas.¹⁷ Dari pengertian tentang bank tersebut dapat diketahui bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan.¹⁸

Bank diklasifikasikan berdasarkan fungsinya menjadi tiga jenis utama, yaitu Bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).¹⁹ Pembagian ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

¹⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 241.

¹⁶ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), hlm. 10.

¹⁹ *Ibid.*

Penjelasan lebih lanjut mengenai fungsi-fungsi tersebut dapat dilihat pada uraian berikut.²⁰

1. Bank sentral

Bank sentral adalah bank yang memiliki tugas utama mengatur dan menjaga stabilitas sistem keuangan suatu negara. Di Indonesia, peran ini dijalankan oleh Bank Indonesia yang memiliki fungsi menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur serta menjaga kelancaran sistem pembayaran, serta mengatur dan mengawasi kegiatan perbankan.

2. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah dengan cakupan layanan yang luas dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Bank Umum menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, menyalurkan kredit, serta menyediakan berbagai layanan keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan internet banking. Contoh Bank Umum di Indonesia adalah Bank Mandiri, BRI, BNI, dan BCA.

3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha dalam skala terbatas, terutama dalam memberikan kredit dan menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk tabungan atau deposito. BPR tidak diperkenankan menerima simpanan dalam bentuk giro, tidak terlibat dalam lalu lintas pembayaran, serta tidak menyediakan layanan valuta asing. Fokus utama BPR adalah melayani masyarakat kecil, terutama di wilayah pedesaan, dengan tujuan mendorong pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah.

Fungsi utama bank adalah mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali untuk berbagai keperluan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*). Secara lebih rinci, bank juga memiliki fungsi sebagai *agent of trust* (agen kepercayaan), *agent of development* (agen pembangunan), dan *agent of service* (agen pelayanan). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat

²⁰ Vanya Karunia Mulia Putri, "3 Jenis Bank menurut Fungsinya, Apa Sajakah Itu?", <https://www.kompas.com/skola/read/2023/12/14/090000869/3-jenis-bank-menurut-fungsinya-apa-sajakah-itu->, diakses pada 20 Mei 2025

disimpulkan bahwa fungsi utama bank mencakup peran penting dalam mengelola dan menyalurkan dana masyarakat. Penjelasan lebih lanjut mengenai fungsi-fungsi tersebut dapat dilihat pada uraian berikut:²¹

a. *Agent of trust*

Fungsi bank sebagai *agent of trust* merupakan dasar penting dalam operasional perbankan karena seluruh aktivitasnya bergantung pada kepercayaan masyarakat. Kepercayaan ini terlihat dari kesediaan nasabah menyimpan dana dan menggunakan layanan bank. Oleh karena itu, bank harus menjaga kredibilitas melalui transparansi, keamanan, dan kepatuhan terhadap regulasi. Jika kepercayaan terganggu, dampaknya dapat menjadi signifikan, termasuk penarikan dana besar-besaran yang mengancam stabilitas ekonomi.

b. *Agent of development*

Agent of development atau agen pembangunan, bank berfungsi sebagai pendorong utama pertumbuhan ekonomi. Dana yang dihimpun dari masyarakat dalam bentuk simpanan akan disalurkan kembali ke sektor-sektor produktif melalui kredit atau pembiayaan. Kredit yang diberikan kepada pelaku usaha kecil, menengah, hingga korporasi besar akan mendukung terciptanya lapangan kerja, peningkatan produksi, dan pertumbuhan ekonomi. Selain itu, bank juga turut mendukung program-program strategis pemerintah, seperti pembiayaan infrastruktur, pengembangan UMKM, dan inklusi keuangan yang merata ke seluruh pelosok negeri.

c. *Agent of service*

Fungsi bank sebagai *agent of service* atau agen pelayanan mencakup penyediaan berbagai jasa keuangan yang memudahkan aktivitas ekonomi masyarakat. Bank tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan uang, tetapi juga menyediakan layanan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pengelolaan keuangan digital, serta transaksi lintas negara. Dengan perkembangan teknologi, bank terus berinovasi melalui layanan perbankan digital seperti *mobile banking*, *internet*

²¹ Nur Wasilatus Sholeha, "Bank Umum: Pengertian, Fungsi, Jenis, dan Contohnya", <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7214579/bank-umum-pengertian-fungsi-jenis-dan-contohnya/amp>, diakses pada 16 Mei 2025.

banking, dan layanan tanpa kantor (*branchless banking*), yang memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan dengan lebih cepat dan efisien.

Layanan perbankan mencakup berbagai fasilitas yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan keuangan nasabah. Jenis layanan simpanan meliputi giro, tabungan, dan deposito. Selain itu, bank juga memberikan kredit atau pinjaman untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif. Dalam hal jasa lainnya, bank menyediakan transfer dana, pembayaran tagihan, penggunaan kartu debit/kredit, serta layanan *e-banking* dan *mobile banking* yang memudahkan transaksi secara digital.²² Bank juga menawarkan *safe deposit box* untuk penyimpanan barang berharga dan layanan penukaran valuta asing.

2. Prinsip-Prinsip dalam Menjalankan Kegiatan Perbankan

Hubungan antara perbankan dengan bank pelaksana dan nasabah harus didasari oleh prinsip pengayoman dan hubungan perbankan antara bank pelaksana dengan nasabah bank harus berlandaskan prinsip kemitraan (kesejajaran). Prinsip ini dijelaskan lebih lanjut melalui empat (4) prinsip, yaitu:²³

1. Prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*)

Kepercayaan merupakan dasar utama dalam hubungan antara bank dan nasabah. Dalam perbankan, nasabah mempercayakan dana dan informasi pribadi mereka kepada bank dengan harapan bahwa bank akan mengelola dana tersebut dengan aman dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bank, sebagai lembaga keuangan, harus menjaga kepercayaan ini dengan memberikan layanan yang transparan, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Tanpa kepercayaan, bank tidak akan mampu menjalankan fungsinya dengan efektif. Prinsip kepercayaan diatur dalam Pasal 29 Ayat (4) UUPB 1998.

²² CIMB Niaga, “5 Jenis Produk Perbankan yang Populer di Masyarakat”, <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/bisnis/kenali-5-produk-perbankan-yang-populer-di-kalangan-masyarakat>, diakses pada 22 September 2025

²³ Nahdhah, *Buku Ajar Hukum Perbankan*, (Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin, 2022), hlm. 27-29

2. Prinsip kehati-hatian (*prudential principle*)

Prinsip kehati-hatian menekankan bahwa dalam menjalankan kegiatan usahanya, khususnya dalam menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank harus bertindak dengan sangat cermat. Hal ini bertujuan agar bank senantiasa berada dalam kondisi yang sehat, mampu mengelola usahanya dengan baik, serta mematuhi ketentuan dan norma hukum yang berlaku di sektor perbankan. Prinsip ini diatur dalam Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (2) UUPB 1998.

3. Prinsip kerahasiaan (*secrecy principle*)

Prinsip ini diatur dalam Pasal 40 hingga Pasal 47 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Berdasarkan Pasal 40, bank memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan informasi mengenai nasabah penyimpan dan dana simpanannya. Namun, kewajiban menjaga kerahasiaan tersebut tidak bersifat mutlak karena terdapat beberapa pengecualian. Pengecualian ini mencakup kepentingan perpajakan, penyelesaian kredit macet yang telah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara atau Panitia Urusan Piutang Negara, proses peradilan dalam perkara pidana, perkara perdata antara bank dan nasabah, serta pertukaran informasi antar bank.²⁴

4. Prinsip mengenal nasabah (*know your customer*)

Prinsip ini diterapkan oleh bank untuk mengenali dan memahami identitas nasabah, memantau aktivitas transaksi yang dilakukan nasabah, serta melaporkan setiap transaksi yang dianggap mencurigakan. Prinsip mengenal nasabah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 31/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah. Tujuan utama dari penerapan prinsip ini adalah untuk memperkuat peran lembaga keuangan melalui berbagai kebijakan yang mendukung praktik keuangan yang sehat, mencegah kemungkinan lembaga keuangan dimanfaatkan sebagai sarana kejahatan atau kegiatan ilegal oleh nasabah, serta menjaga nama baik dan reputasi lembaga keuangan.

²⁴ *Ibid.*

3. Nasabah

Pengertian nasabah tercantum dalam Pasal 1 angka 16 UUPB 1998, bahwa yang dimaksud dengan nasabah adalah individu atau badan yang menggunakan atau menerima fasilitas dan layanan dari lembaga keuangan, terutama bank, baik dalam bentuk produk maupun jasa keuangan seperti simpanan, pinjaman, atau investasi. Menurut Otoritas Jasa Keuangan, nasabah mencakup perseorangan maupun badan usaha yang menjalin hubungan dengan bank untuk berbagai transaksi keuangan. Berdasarkan Pasal 1 angka 17 dan 18 UUPB 1998, dalam praktiknya nasabah dibedakan menjadi dua jenis utama, yaitu:²⁵ nasabah penyimpan yang menempatkan dana dalam bentuk simpanan, dan nasabah debitur yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian dengan bank.

Nasabah memiliki sejumlah hak yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan dan kebijakan lembaga keuangan, seperti didalam UUPB 1998. Adapun hak-hak tersebut, yaitu:²⁶

- a. Memperoleh layanan jasa yang disediakan oleh bank, seperti penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)
- b. Menerima laporan terkait setiap transaksi yang dilakukan melalui bank
- c. Mengajukan tuntutan kepada bank apabila terjadi kebocoran terhadap rahasia nasabah
- d. Mendapatkan kembali agunan apabila kredit yang dipinjam telah dilunasi
- e. Menerima sisa hasil penjualan agunan apabila agunan tersebut dijual untuk melunasi kredit yang tidak dibayarkan

Nasabah juga memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi dalam hubungan hukum dan kontraktual dengan bank, antara lain:

- a. Mengisi dan menandatangani formulir yang disediakan oleh bank sesuai dengan jenis layanan jasa yang diinginkan oleh calon nasabah
- b. Melengkapi seluruh persyaratan yang telah ditetapkan oleh bank
- c. Menyetorkan sejumlah dana awal sesuai ketentuan bank yang besarnya bervariasi tergantung pada jenis layanan yang dipilih
- d. Membayar biaya provisi yang telah ditentukan oleh bank
- e. Menyerahan buku cek, giro bilyet, atau buku tabungan

²⁵ Mahesa Jati Kusuma, 2019, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbankan*, Bandung: Nusa Media, hlm. 116.

²⁶ Mauritz Pray Takasensera, 2016, "Perjanjian antara Bank dan Nasabah Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998", *Lex et Societas*, Vol. 7, No. 7, hlm. 47

Hubungan hukum antara bank dan nasabah bersifat kontraktual yang didasarkan pada prinsip kepercayaan (*fiduciary relationship*) dan itikad baik sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam konteks perbankan Indonesia, hubungan ini tidak hanya diatur oleh perjanjian bilateral antara kedua pihak, tetapi juga tunduk pada berbagai regulasi yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas sektor keuangan. Kehati-hatian (*prudential banking*) menjadi landasan utama dalam setiap transaksi perbankan untuk melindungi kepentingan nasabah sekaligus menjaga stabilitas sistem keuangan nasional.

C. Keamanan Data Nasabah dan Rahasia Bank

1. Pengertian dan Jenis-Jenis Data Nasabah

Data merupakan sekumpulan fakta atau keterangan mentah yang dapat berupa symbol, angka, teks, maupun citra. Informasi tersebut diperoleh melalui proses pengamatan, pencatatan, atau pencarian dari berbagai sumber. Secara etimologis, kata “data” berasal dari Bahasa Latin yaitu *datum*, yang merupakan bentuk tunggal dari kata yang berarti “sesuatu yang diberikan”.²⁷ Data nasabah adalah kumpulan informasi yang berkaitan dengan identitas, transaksi, dan profil seorang nasabah yang menggunakan layanan perbankan. Data ini digunakan oleh bank untuk mengelola hubungan dan transaksi dengan nasabah serta untuk memenuhi kewajiban administratif dan regulasi. Data nasabah mencakup informasi yang bersifat pribadi dan sensitif, sehingga wajib dijaga kerahasiaannya oleh bank sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU PDP, data pribadi adalah setiap data tentang seseorang baik yang teridentifikasi dan/atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasikan dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik dan/atau non-elektronik.²⁸

²⁷ Isnaini Amirotu N, “Pengerian Data, Fungsi, Jenis-jenis, Manfaat dan Contohnya”, <https://telkomuniversity.ac.id/pengertian-data-fungsi-jenis-jenis-manfaat-dan-contohnya/>, diakses pada 5 Oktober 2025

²⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

Jenis-jenis data tersebut meliputi:²⁹

1. Data identifikasi profil pribadi

Data ini mencakup nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (NIK) bagi WNI maupun WNA, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau *Tax Identification Number* (TIN), dokumen keimigrasian, jenis kelamin, kewarganegaraan, tempat dan tanggal lahir, nama gadis ibu kandung, nama panggilan atau alias, agama, rekaman suara dan gambar, foto, bentuk tanda tangan (baik dalam bentuk basah maupun elektronik), serta data biometrik.

2. Data korespondensi

Data ini mencakup alamat sesuai KTP, alamat domisili beserta statusnya, alamat email, nomor telepon atau handphone, serta kontak darurat yang memuat nama, jenis hubungan, alamat, nomor telepon/ponsel, dan email.

3. Data pendidikan dan pekerjaan

Data ini mencakup tingkat pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, bidang usaha, jabatan, divisi, tahun mulai bekerja atau berusaha, nama dan alamat tempat kerja, status kepegawaian, serta informasi rekan kerja seperti nama, jabatan, dan nomor telepon.

4. Data keluarga

Data ini meliputi status perkawinan, nama pasangan, jumlah anak, serta jumlah tanggungan yang dimiliki.

5. Data keuangan

Data ini terdiri atas nomor rekening, sumber penghasilan, besar penghasilan bulanan atau tahunan, pengeluaran bulanan atau tahunan, riwayat transaksi, data kredit atau pembiayaan, informasi aset, agunan, pajak, serta layanan keuangan lainnya seperti asuransi dan kustodian.

²⁹ PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, "Individual Customer Privacy Policy PT Bank Mandiri (Persero) Tbk", <https://www.bankmandiri.co.id/kebijakan-privasi-nasabah-individu>, diakses pada 19 Mei 2025

6. Data aktivitas digital

Data ini mencakup geolokasi, alamat IP, aktivitas pengguna dalam aplikasi Bank Mandiri, serta interaksi aplikasi tersebut dengan aplikasi lain pada perangkat elektronik yang digunakan.

7. Data preferensi pribadi

Data ini mencakup kebiasaan komunikasi, hobi, dan minat nasabah.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14 Tahun 2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen memuat ketentuan mengenai definisi data dan/atau informasi pribadi milik konsumen, yang meliputi hal-hal sebagai berikut:

a. Perseorangan:

1. Nama
2. Alamat
3. Tanggal lahir dan umur
4. Nomor telepon
5. Nama ibu kandung

b. Korporasi

1. Nama
2. Alamat
3. Nomor telepon
4. Susunan direksi dan komisaris termasuk dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP)/paspor/izin tinggal
5. Susunan pemegang saham

2. Rahasia Bank

Rahasia bank merupakan segala informasi yang berkaitan dengan kondisi keuangan dan aspek lain dari nasabah yang dalam praktik perbankan tidak boleh diungkapkan secara terbuka kepada pihak lain. Berdasarkan pemaparan tersebut, bank memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan seluruh data dan informasi yang diperoleh dalam menjalankan kegiatan usahanya, baik yang berkaitan dengan orang maupun badan hukum.³⁰ Menurut Pasal 1 angka 28 UUPB 1998, rahasia bank diartikan

³⁰ Juli Asril, 2018, "Rahasia Bank dan Perkembangan Pengaturannya dalam Hukum Positif", *Jurnal Ilmiah MEA*, Vol. 2, No. 1, hlm. 238

sebagai semua hal yang berkaitan dengan informasi mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Informasi mengenai nasabah penyimpan mencakup identitas nasabah, seperti nama dan kondisi keuangan, sedangkan informasi mengenai simpanan mencakup dana yang dititipkan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian, yang dapat berbentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan, atau bentuk lain yang memiliki karakteristik serupa, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 angka 5 UUPB 1998.

Ketentuan mengenai rahasia bank sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah tercantum dalam Pasal 40 UUPB 1998. Dalam pasal tersebut disebutkan bahwa bank memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan informasi terkait nasabah penyimpan dan simpanannya. Namun, kewajiban ini dikecualikan dalam kondisi tertentu sebagaimana diatur dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A. Dengan demikian, informasi yang wajib dirahasiakan oleh pihak bank atau pihak terafiliasi terbatas pada data yang menyangkut nasabah penyimpan dan dana simpanannya.³¹ Pasal 1 angka 15 UUPB 1998 menjabarkan tentang pihak terafiliasi yang mencakup:

1. Anggota dewan komisaris, dewan pengawas, direksi atau pihak yang diberi kuasa, serta pejabat dan karyawan dari bank yang bersangkutan.
2. Bank yang berbentuk badan hukum koperasi, termasuk pula anggota pengurus, pengawas, pengelola, atau pihak yang diberi kuasa, serta pejabat dan karyawannya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pihak yang memberikan jasa kepada bank terkait, seperti akuntan publik, penilai, konsultan hukum, dan konsultan lainnya, baik secara terbatas maupun tidak terbatas.
4. Pihak-pihak yang menurut penilaian Bank Indonesia memiliki pengaruh terhadap pengelolaan bank, termasuk namun tidak terbatas pada pemegang saham beserta keluarganya, serta keluarga dari anggota komisaris, pengawas, direksi, dan pengurus.

³¹ Ghina Rossana, 2016, "Penafsiran Pasal 40 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Mengenai Kerahasiaan Bank", *LamLaj*, Vol. 1, No. 2, hlm. 122.

3. Teori Rahasia Bank yang Dianut di Indonesia

Teori tentang kekuatan berlakunya asas rahasia bank dibagi menjadi (2) dua, yaitu:

1. Teori mutlak

Teori ini menyatakan bahwa bank memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan seluruh informasi atau keterangan mengenai nasabah yang diperoleh melalui kegiatan usahanya dalam kondisi apa pun, baik dalam situasi biasa maupun luar biasa. Teori ini lebih menitikberatkan pada perlindungan kepentingan individu, sehingga sering kali mengesampingkan kepentingan negara dan masyarakat.³² Pada kenyataannya, hampir tidak ada negara di masa kini yang masih menerapkan teori kerahasiaan secara mutlak.

2. Teori relatif

Bank diperbolehkan membuka rahasia nasabahnya untuk suatu kepentingan mendesak, misalnya demi kepentingan negara atau kepentingan umum.³³ Teori yang dianut oleh Indonesia terkait rahasia bank adalah teori relatif, yang berarti kerahasiaan bank dapat dikecualikan dalam kondisi tertentu yang dianggap luar biasa. Dalam hal ini, peraturan perundang-undangan memberikan pengecualian-pengecualian terhadap kewajiban menjaga rahasia bank, yaitu:³⁴

1. Perpajakan
2. Piutang bank
3. Peradilan pidana
4. Pemeriksaan peradilan perdata
5. Tukar menukar informasi antarbank
6. Pihak lain yang ditunjuk nasabah
7. Penyelesaian kewarisan

Penerapan teori relatif dalam sistem perbankan Indonesia sebagaimana diatur dalam UUPB 1998 menunjukkan adanya keseimbangan antara perlindungan hak privasi nasabah dengan kepentingan public yang lebih luas. UUPB 1998 mengatur pengecualian-pengecualian terhadap rahasia bank tidak dapat dilakukan secara

³² John Bert Christian, Bismar Nasution, Suhaidi, Mahmud Siregar, 2016, "Analisis Hukum atas Penerapan Rahasia Bank di Indonesia Terkait dengan Perlindungan Data Nasabah Berdasarkan Prinsip Kepercayaan kepada Bank (Studi pada PT Bank CIMB Niaga Tbk Cabang Medan)", *USU Law Jurnal*, Vol. 4, No. 4, Hlm. 134.

³³ Juli Asril, *Op. Cit*, hlm. 242.

³⁴ Djoni Sumardi Gazali dan Rachmadi Usman, 2016, *Hukum Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 494.

sembarangan, melainkan harus melalui prosedur dan mekanisme yang ketat sesuai ketentuan perundang-undangan. Tujuh pengecualian tersebut diatur di dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42 Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A, yaitu:³⁵

1. Untuk kepentingan perpajakan, pembukaan rahasia bank hanya dapat dilakukan atas perintah tertulis dari Pimpinan Bank Indonesia berdasarkan permintaan Menteri Keuangan.
2. Untuk urusan penyelesaian piutang bank yang sudah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara dapat diberikan pengecualian kepada pejabat Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara atas izin pimpinan Bank Indonesia.
3. Untuk kepentingan peradilan pidana, diperlukan izin tertulis dari Pimpinan Bank Indonesia atas permintaan dari Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Jaksa Agung, atau Ketua Mahkamah Agung.
4. Untuk perkara perdata antara bank dengan nasabahnya dapat diberikan pengecualian tanpa harus memperoleh izin dari pimpinan Bank Indonesia³⁶
5. Dalam rangka tukar menukar informasi di antara bank kepada bank lain dapat diberikan pengecualian tanpa harus memperoleh izin dari pimpinan Bank Indonesia.
6. Atas persetujuan, permintaan atau kuasa dari nasabah penyimpan secara tertulis dapat diberikan pengecualian tanpa harus memperoleh izin pimpinan Bank Indonesia
7. Ahli waris yang sah dari nasabah penyimpan dalam hal nasabah penyimpan telah meninggal dunia.

Pengaturan yang ketat ini bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan pembukaan rahasia bank sekaligus memastikan bahwa kepentingan nasabah tetap terlindungi, kecuali dalam kondisi-kondisi yang memang benar-benar diperlukan demi kepentingan yang lebih besar seperti penegakan hukum, keadilan, dan kepentingan negara.

³⁵ Juli Asril, *Op. Cit*, hlm. 243.

³⁶ *Ibid.*

4. Kewajiban Bank dalam Melindungi Data Nasabah

Bank memiliki kewajiban hukum dan moral untuk menjaga serta melindungi data nasabah, baik yang bersifat pribadi maupun finansial. Kewajiban ini bersumber dari berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, di antaranya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (UUPB 1998) dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Berdasarkan ketentuan tersebut, bank wajib merahasiakan segala informasi mengenai identitas dan simpanan nasabah, serta tidak diperkenankan mengungkapkan informasi tersebut kepada pihak mana pun, kecuali dalam keadaan tertentu yang diatur secara khusus oleh undang-undang. Dalam praktiknya, perlindungan ini mencakup penerapan sistem keamanan teknologi informasi untuk mencegah terjadinya kebocoran atau penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak berwenang, termasuk serangan siber seperti *phising*. Selain itu, bank juga diwajibkan untuk memberikan edukasi kepada nasabah agar lebih waspada terhadap potensi kejahatan digital, serta menyediakan sarana pengaduan dan penyelesaian apabila terjadi pelanggaran terhadap data pribadi.³⁷ Kepatuhan terhadap regulasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), seperti yang tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan juga menjadi bagian penting dari upaya perlindungan data nasabah. Dengan demikian, kewajiban bank dalam melindungi data nasabah tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan.

³⁷ Muhammad Wildan, Daud Renata Candra Ramadhan, Zulfa Rena Wijayanti, 2024, *Analisis Tanggung Jawab Bank terhadap Kebocoran Data Nasabah: Ditinjau dalam Perspektif Hukum Perbankan*, Media Hukum Indonesia (MHI), Vol. 2, No. 4, hlm. 396.

D. Kejahatan *Phising* dan Aspek Hukumnya

1. Pengertian *Phising*

Phising merupakan salah satu modus operandi, yaitu cara atau teknik yang digunakan pelaku kejahatan untuk melakukan *fraud* atau penipuan terhadap nasabah maupun institusi keuangan. Dalam praktiknya, *phising* dilakukan dengan menipu korban agar secara sukarela memberikan informasi pribadi dan data keuangan penting, seperti PIN, OTP, atau nomor rekening, dengan menyamar sebagai pihak resmi bank. Melalui pendekatan ini, pelaku dapat memperoleh akses ilegal ke rekening nasabah dan menyalahgunakannya untuk kepentingan pribadi, seperti pencurian dana, pengambilalihan akun, atau transaksi tanpa izin.

Phising sendiri merupakan bentuk kejahatan siber (*cybercrime*) yang bertujuan memperoleh data sensitif melalui penipuan yang terstruktur. Istilah "*phising*" berasal dari kata "*fishing*" (memancing), yang menggambarkan metode pelaku dalam "memancing" korban agar menyerahkan informasi penting secara sukarela. Pelaku umumnya menggunakan email, pesan singkat, atau situs web palsu yang menyerupai tampilan resmi bank guna mengelabui korban. Dalam beberapa kasus, *phising* juga melibatkan penyisipan kode berbahaya atau pencurian *cookies*³⁸ milik pengguna lain, yang dapat dimanfaatkan untuk mengambil alih sesi login atau informasi penting lainnya.³⁹

Tindakan *phising* termasuk ke dalam kategori penipuan sebagaimana diatur dalam Pasal 492 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) mengatur bahwa penipuan adalah perbuatan dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan menggunakan tipu muslihat, nama palsu, atau rangkaian kebohongan yang mengakibatkan kerugian bagi pihak lain. Dalam konteks *phising*, kejahatan ini dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, seperti internet, media sosial, atau aplikasi digital, untuk menipu korban.

³⁸ Cookies adalah file kecil yang disimpan oleh sebuah situs web di perangkat pengguna, seperti komputer, laptop, atau ponsel, saat pengguna mengakses situs tersebut.

³⁹ Fietyata Yudha dan Andi Muhammad Panji Muryadi T, 2018, "Perancangan Aplikasi Pengujian Celah Keamanan Pada Aplikasi Berbasis WEB", *CyberSecurity dan Forensik Digital*, Vol. 1, No. 1, hlm. 3.

2. Jenis-Jenis *Phishing*

Phishing memiliki berbagai bentuk yang umum terjadi di dunia perbankan dan dapat dibedakan berdasarkan pendekatan, media, dan target yang disasar. Berikut adalah beberapa tipe *phishing* yang umum terjadi.⁴⁰

1. *Deceptive phishing*

Deceptive phishing merupakan jenis serangan yang paling sering terjadi, di mana pelaku menyamar sebagai entitas resmi atau tepercaya, seperti bank atau layanan daring populer, untuk menipu korban agar secara sukarela memberikan data pribadi seperti kata sandi, nomor kartu kredit, atau informasi *login*. Serangan ini biasanya dilakukan melalui email, situs web, pesan media sosial, atau panggilan telepon palsu yang tampak sah.

2. *Blind phishing*

Blind phishing merupakan pendekatan yang lebih masif dan acak, di mana pelaku tidak memiliki informasi spesifik mengenai targetnya. Tujuannya adalah menjaring sebanyak mungkin korban melalui pesan umum yang bersifat menggoda atau mengancam. Ciri-cirinya meliputi: distribusi massal pesan tanpa segmentasi target, isi pesan yang bersifat generik, seperti klaim keamanan atau iming-iming hadiah, tingkat keberhasilan rendah, namun tetap mengancam karena dilakukan dalam skala besar.

3. *Spear phishing*

Spear phishing lebih berbahaya karena ditujukan ke orang tertentu. Pelaku mencari informasi terlebih dahulu tentang korban, lalu mengirim pesan yang sangat mirip seperti dari atasan, teman kerja, atau perusahaan tempat korban bekerja. Karena pesannya terlihat akurat dan meyakinkan, korban jadi lebih mudah tertipu. Biasanya digunakan untuk mencuri data penting atau mengakses sistem perusahaan.

⁴⁰ BMKG-CSIRT, “Jenis-Jenis Phishing, Manakah yang Berbahaya?”, <https://csirt.bmkg.go.id/post/detail/jenis-jenis-phising-manakah-yang-berbahaya>, diakses pada 20 Mei 2025.

4. *Whaling*

Whaling adalah *phishing* yang menasar orang-orang penting di perusahaan, seperti direktur atau manajer. Tujuannya adalah mendapatkan data penting perusahaan atau membuat korban mentransfer uang. Bentuk pesannya sangat rapi dan terlihat profesional, karena pelaku sudah melakukan riset terlebih dahulu.

5. *Smishing*

Smishing adalah *phishing* berbasis SMS yang menipu korban untuk mengklik tautan atau membalas pesan yang tampak berasal dari lembaga resmi. Tujuan utamanya adalah mencuri data pribadi atau keuangan. Biasanya mencakup: pesan yang mendesak korban untuk segera bertindak seperti memperbarui akun atau menghindari pemblokiran, tautan palsu yang mengarahkan ke situs tiruan, dan permintaan informasi melalui nomor ponsel tertentu.

6. *Web phishing*

Web phishing merujuk pada penggunaan situs palsu yang dirancang sedemikian rupa agar menyerupai situs asli. Korban diarahkan ke situs ini melalui email, SMS, atau media sosial untuk memasukkan data login atau informasi sensitif. Strategi yang umum digunakan ialah pemalsuan tampilan situs menggunakan logo, warna, dan tata letak identik.

7. *Vishing*

Vishing (*voice phishing*) merupakan bentuk penipuan yang menggunakan media suara melalui komunikasi telepon untuk menipu korban agar memberikan informasi sensitif seperti kata sandi, data perbankan, atau kredensial sistem organisasi. Berbeda dengan *phishing* yang berbasis teks, *vishing* memanfaatkan kekuatan persuasi melalui suara, seperti intonasi, nada bicara, dan ekspresi emosional, dalam suatu percakapan yang dibuat seolah-olah tampak resmi atau meyakinkan.⁴¹

⁴¹ Ist'na Rizq Alamsyah, Arief Rahman Yusuf, 2025, "*Vishing* sebagai Ancaman Rekeyasa Sosial: Analisis Teknik, Dampak, dan Upaya Perlindungan Pengguna", *SULIWA: Jurnal Multidisiplin Teknik, Sains, Pendidikan dan Teknologi*, Vol. 2, No. 2, hlm. 65

3. Upaya Pencegahan *Phising* Dalam Dunia Perbankan

Upaya pencegahan *phising* dalam perbankan penting dilakukan karena meningkatnya kejahatan siber yang menargetkan nasabah. Salah satu langkah utama adalah meningkatkan literasi dan kesadaran masyarakat melalui edukasi agar nasabah tidak mengklik tautan yang mencurigakan, membuka lampiran dari sumber tidak dikenal, atau memberikan informasi pribadi seperti PIN, OTP, ataupun kata sandi kepada pihak yang mengaku dari bank. Sosialisasi juga dilakukan untuk memperkenalkan berbagai bentuk seperti *phising*, *vishing*, dan *smishing*. Bank juga melakukan penguatan sistem dan prosedur keamanan teknologi informasi. Penerapan *multi-factor authentication* (MFA) menjadi langkah penting untuk memastikan keamanan akses terhadap akun nasabah, karena lapisan verifikasi tambahan dapat mengurangi risiko pembobolan akun.⁴² Bank secara rutin memantau aktivitas transaksi dan memberikan notifikasi otomatis jika terdeteksi aktivitas mencurigakan. Upaya ini diperkuat dengan penggunaan perangkat lunak pendeteksi situs palsu (*anti-phising*) dan sistem keamanan internal untuk mengidentifikasi pola aktivitas yang tidak wajar.

Pencegahan *phising* juga diatur melalui kebijakan dan peraturan perundang-undangan. Bank dan lembaga keuangan diwajibkan untuk mematuhi ketentuan mengenai sistem keamanan teknologi informasi serta perlindungan data nasabah sebagaimana tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 11 Tahun 2022 dan POJK Nomor 6/POJK.07/2022. Regulasi tersebut menegaskan kewajiban lembaga perbankan dalam menjaga kerahasiaan data nasabah, melaporkan insiden keamanan, serta menyediakan mekanisme penyelesaian bagi nasabah yang menjadi korban kejahatan siber. Sinergi antara Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia, BPKN, dan lembaga keamanan siber nasional seperti CSIRT mendorong peningkatan sistem deteksi dini terhadap serangan *phising* serta penyebaran informasi kepada masyarakat mengenai modus-modus baru kejahatan siber.

⁴² Hidayat Muhammad Sugiharto, Baidhowi, 2025, "Perlindungan Hukum Konsumen dari Penipuan M-Banking: Kajian Hukum Perbankan dan Strategi Pencegahan di Indonesia", *Jurisdictie*, Vol. 7, No. 2, hlm. 23

E. Peraturan Hukum terkait Perlindungan Data Nasabah dari Kejahatan *Phising*

1. Pengertian Peraturan Hukum

Peraturan merupakan norma yang bersifat umum (*general norm*) dan abstrak (*in abstracto*) yang mengikat seluruh masyarakat serta berfungsi untuk mengatur kehidupan bersama secara tertib.⁴³ Peraturan ini menjadi pedoman dalam hubungan sosial dan ketatanegaraan yang harus dipatuhi oleh semua pihak. Menurut Utrecht, hukum adalah himpunan peraturan yang berisi perintah dan larangan yang mengatur tata tertib dalam masyarakat dan harus dipatuhi demi menciptakan ketertiban.⁴⁴ Hukum memiliki sifat memaksa, karena berlakunya tidak bergantung pada kesepakatan para pihak, tetapi karena ketentuan itu berasal dari otoritas yang sah.

S.M. Amin menyatakan bahwa hukum adalah kumpulan peraturan yang memuat sanksi bagi pelanggarnya dan ditujukan untuk mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat.⁴⁵ Melalui keberadaan hukum, diharapkan tercipta rasa aman, tertib, dan keadilan dalam pergaulan hidup. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diartikan sebagai yang bertalian dengan undang-undang atau seluk beluk undang-undang, sedangkan kata undang-undang diartikan ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan negara yang dibuat oleh pemerintah (menteri, badan legislatif, dan sebagainya) yang disahkan oleh parlemen (dewan perwakilan rakyat, badan legislatif, dan sebagainya) ditandatangani oleh kepala negara (presiden, kepala pemerintah, raja) dan mempunyai kekuatan hukum yang mengikat.⁴⁶

Peraturan hukum adalah norma atau aturan tertulis yang dibuat oleh lembaga negara yang berwenang (legislatif, eksekutif, atau yudikatif) dan memiliki daya mengikat secara umum serta sanksi apabila dilanggar. Dalam konteks perlindungan data nasabah, peraturan hukum berfungsi sebagai landasan normatif yang menetapkan

⁴³ Yanti Haryani, 2022, *Belajar Praktis Hukum Administrasi Negara*, Palembang: Bening Media Publishing, hlm. 131

⁴⁴ *Ibid*, hlm. 1.

⁴⁵ *Ibid*.

⁴⁶ Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Edisi Keempat*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hlm. 1527-1528.

hak-hak nasabah, kewajiban bank, larangan-larangan, serta mekanisme penegakan hukum untuk mengatasi pelanggaran seperti *phising*. Peraturan ini memastikan adanya kepastian hukum dan keadilan bagi seluruh pemangku kepentingan.

2. Peraturan Hukum terkait Perlindungan Data Nasabah dari Kejahatan *Phising*

Perlindungan hukum terhadap data nasabah dari kejahatan *phising* di Indonesia diatur dalam beberapa regulasi utama yang secara spesifik menargetkan perlindungan data nasabah, keamanan transaksi elektronik, dan tanggung jawab lembaga keuangan. Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap data nasabah dari kejahatan, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan terkait kewajiban bank untuk menjaga kerahasiaan data nasabah.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait hak konsumen termasuk nasabah.
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terkait perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik.
4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi terkait kewajiban perbankan serta hak-hak subjek data.
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan terkait tata kelola perlindungan data nasabah di sektor jasa keuangan.

F. Profil Bank Mandiri

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia yang didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Bank Mandiri terbentuk melalui penggabungan (merger) empat bank pemerintah, yaitu Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo), yang secara resmi mulai beroperasi pada tanggal 1 Agustus 1999.⁴⁷ Dengan visi "*Indonesia's best, ASEAN's prominent*", Bank Mandiri berkomitmen untuk menjadi yang terbaik di Indonesia dan menonjol di kawasan ASEAN. Sejak melakukan penawaran saham perdana (*Initial Public Offering/IPO*) pada 14 Juli 2003 dengan kode saham BMRI di Bursa Efek Jakarta (sekarang Bursa Efek Indonesia), Bank Mandiri telah bertransformasi menjadi perusahaan terbuka yang sahamnya dapat dimiliki oleh publik, meskipun pemerintah Republik Indonesia tetap menjadi pemegang saham mayoritas. Bank Mandiri menerapkan lima nilai budaya perusahaan yang dikenal dengan sebutan "TIPCE":⁴⁸

- a. *Trust* (Kepercayaan): Membangun keyakinan dan sangka baik dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan.
- b. *Integrity* (Integritas): Berperilaku jujur, menjaga komitmen, dan berpegang teguh pada prinsip moral dan etika.
- c. *Professionalism* (Profesionalisme): Bekerja dengan akurasi tinggi, bertanggung jawab, dan efektif berdasarkan kompetensi terbaik.
- d. *Customer Focus* (Fokus pada Pelanggan): Menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.
- e. *Excellence* (Kesempurnaan): Mengembangkan dan melakukan perbaikan di segala bidang untuk mendapatkan nilai tambah optimal.

⁴⁷ PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, "Bank Mandiri's Transformation", <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/tentang-kami>, diakses pada 20 Mei 2025.

⁴⁸ PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, "Company Profile", <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>, diakses pada 20 Mei 2025.

Bank Mandiri menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan yang komprehensif, meliputi:⁴⁹

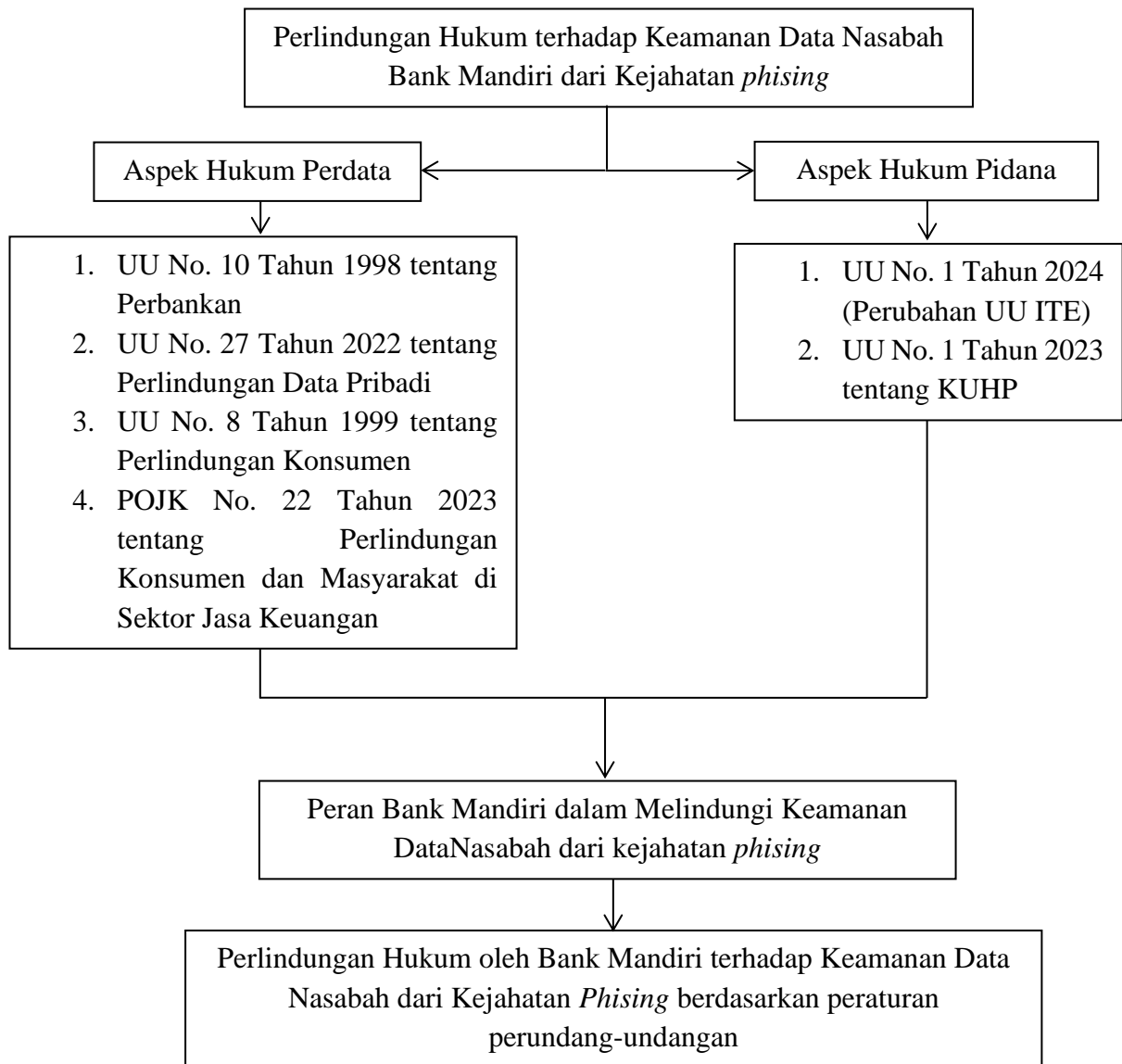
- a. Layanan Perbankan Konsumer: tabungan, deposito, kredit, dan kartu kredit
- b. Layanan Perbankan Digital: Mandiri *Online*, Mandiri Internet Banking, Livin' by Mandiri, QRIS, dan e-Money
- c. Layanan Perbankan Bisnis dan Korporasi: *Cash Management*, *Trade Services*, *Treasury*, Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja, *Supply Chain Financing*, dan *Trust Services*

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Mandiri memiliki komitmen tinggi terhadap keamanan data nasabah dengan menerapkan kerangka tata kelola keamanan informasi yang mengacu pada standar internasional ISO 27001 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi. Bank Mandiri juga mengimplementasikan berbagai teknologi keamanan untuk melindungi data nasabah, seperti enkripsi data, firewall dan sistem deteksi intrusi, *multi-factor authentication*, *Security Operation Center (SOC)* yang beroperasi 24 (dua puluh empat) jam, serta *Secure Socket Layer (SSL)* untuk mengamankan transaksi *online*.⁵⁰ Selain itu, Bank Mandiri secara aktif melakukan edukasi kepada nasabah mengenai keamanan informasi dan tindakan pencegahan terhadap ancaman seperti *phishing*, *social engineering*, dan penipuan *online* lainnya melalui berbagai saluran komunikasi. Bank Mandiri menjalin kerja sama dengan pihak berwenang seperti regulator keuangan (OJK dan Bank Indonesia), Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta kepolisian dalam penanganan kasus *phishing*.

⁴⁹ PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, 2025, *Laporan Tahunan 2024*, Jakarta: Bank Mandiri, hlm. 45-52.

⁵⁰ *Ibid*, hlm. 15

G. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Keterangan:

Berdasarkan kerangka pikir pada bagan di atas, penulis memulai pembahasan awal mengenai perlindungan hukum terhadap keamanan data nasabah Bank Mandiri dari kejahatan *phising* yang ditinjau dari dua aspek, yaitu hukum perdata dan hukum pidana. Dari aspek hukum perdata, perlindungan data nasabah berlandaskan pada beberapa peraturan, antara lain Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Sementara itu, dari segi hukum pidana, digunakan dasar hukum berupa Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Kedua aspek tersebut kemudian menjadi dasar untuk menganalisis peran Bank Mandiri dalam melindungi keamanan data nasabah dari kejahatan *phising* dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Mandiri terhadap keamanan data nasabah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah proses atau cara kerja yang sistematis untuk memahami objek penelitian dan memperoleh jawaban yang sah serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, di mana istilah “metode” sendiri berasal dari bahasa Yunani *methodos* yang berarti cara atau jalan untuk mencapai tujuan.⁵¹ Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan dengan pemikiran yang mendalam untuk mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan pencarian, pencatatan, perumusan, hingga analisis data yang akhirnya disusun dalam bentuk laporan.⁵² Secara ringkas, metode penelitian adalah prosedur atau langkah-langkah dalam melaksanakan penelitian. Metode ini mencakup strategi dan teknik yang digunakan dalam proses pengumpulan serta pengolahan data.⁵³

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris (terapan) adalah jenis penelitian yang memfokuskan kajiannya pada bagaimana ketentuan hukum positif (seperti peraturan perundang-undangan) serta dokumen-dokumen tertulis diterapkan secara nyata (*in action*) dalam suatu peristiwa hukum yang terjadi di tengah masyarakat dengan tujuan untuk menilai apakah penerapan hukum dalam kasus konkret telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁵⁴ Penelitian ini menggabungkan studi normatif yang mempelajari peraturan perundang-undangan dan dokumen hukum lainnya, dengan studi empiris yang melihat bagaimana peraturan tersebut diterapkan dalam praktik di lapangan, khususnya dalam kasus perlindungan hukum terhadap keamanan data nasabah Bank Mandiri dari kejahatan *phising*.

⁵¹ Jonaedi Efendii dan Prasetyo Rijadi, 2016, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta: Kencana, hlm. 2.

⁵² Kadarudin, 2021, *Penelitian di Bidang Ilmu Hukum (Sebuah Pemahaman Awal)*, Semarang: Formaci, hlm. 95.

⁵³ *Ibid*, hlm. 96

⁵⁴ Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya, hlm. 37

B. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bersifat pemaparan, dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau suatu peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁵⁵ Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis dan faktual mengenai objek penelitian, yaitu perlindungan hukum terhadap keamanan data nasabah Bank Mandiri dari kejahatan *phising*. Dalam konteks ini, penulis berupaya mendeskripsikan bagaimana ketentuan hukum yang ada dapat mengatur perlindungan data nasabah dan bagaimana pelaksanaannya dalam praktik perbankan.

C. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dapat digunakan dalam penelitian hukum normatif-empiris, meliputi: pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan, pendekatan sejarah hukum, pendekatan perbandingan hukum, pendekatan kasus, pendekatan sosiologi hukum, pendekatan antropologi hukum, dan pendekatan psikologi hukum.⁵⁶ Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan untuk menganalisis permasalahan, yaitu: pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji berbagai regulasi yang mengatur perlindungan data nasabah dan penanggulangan kejahatan *phising*. Pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep hukum yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi, kejahatan siber, serta tanggung jawab bank terhadap keamanan data nasabah. Sementara itu, pendekatan kasus digunakan untuk menganalisis kasus-kasus *phising* yang terjadi di lingkungan perbankan, khususnya yang melibatkan Bank Mandiri, guna melihat penerapan hukum dalam praktik serta efektivitas perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah.

⁵⁵ *Ibid*, hlm. 50.

⁵⁶ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, hlm. 122.

D. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

- a. Data primer, yaitu data yang berasal dari data lapangan yang diperoleh dari responden dan informan. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama.⁵⁷ Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan pihak Bank Mandiri.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.
 - 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat baik secara umum maupun kekuatan mengikat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Bahan hukum primer dalam penelitian ini menggunakan peraturan perundang-undangan, diantaranya:
 - a) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - c) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - d) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
 - e) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.
 - f) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
 - 2) Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti buku-buku tentang hukum perbankan, buku-buku tentang hukum siber dan perlindungan data, literatur, karya ilmiah dan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.
 - 3) Bahan hukum tersier yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, antara lain: kamus hukum, ensiklopedia, artikel surat kabar, situs web resmi institusi yang berkaitan dengan penelitian ini.

⁵⁷ Muhaimin, *Op. Cit.*, hlm. 124.

E. Penentuan Narasumber

Narasumber adalah individu atau pihak yang memberikan informasi atau keterangan dalam suatu penelitian, wawancara, atau diskusi. Mereka biasanya dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keahlian khusus yang relevan dengan topik yang dibahas. Berikut adalah beberapa sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini:

- | | |
|---|-----------|
| 1. Pegawai PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta Selatan sebagai | : 1 orang |
| <i>IT Security Lead-Subsidiary IT Security Support</i> | |
| 2. Pegawai PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta Selatan sebagai | : 1 orang |
| <i>First Senior Manager-UIUX Designer</i> | |
| | |
| Jumlah | : 2 orang |

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui:

- a. Studi pustaka adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan secara luas.⁵⁸ Metode ini dilakukan dengan cara menelusuri, membaca, dan menganalisis bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang berkaitan dengan perlindungan hukum, perbankan, data nasabah, serta kejahatan *phising*.
- b. Wawancara adalah pengumpulan data primer yang bersumber langsung dari responden penelitian di lapangan.⁵⁹ Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada narasumber yang memiliki pengetahuan dan keterkaitan langsung dengan permasalahan, seperti: pegawai atau staf bagian keamanan data dan hukum di Kantor Pusat PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

⁵⁸ *Ibid*, hlm. 39.

⁵⁹ *Ibid*, hlm. 95.

G. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam penelitian ini mencakup tiga tahapan utama, yaitu:

- a. Pemeriksaan Data (*Editing*), tahap ini bertujuan untuk memeriksa kembali seluruh data yang telah diperoleh, baik data primer maupun sekunder.
- b. Penandaan Data (*Coding*), setelah diperiksa, data kemudian diberi tanda atau kode tertentu sesuai dengan tema atau topik yang berkaitan.
- c. Sistematika Data (*Systematizing*), data yang telah diklasifikasikan kemudian disusun secara sistematis sesuai dengan struktur penulisan skripsi. Sistematika ini dilakukan agar data yang relevan dengan masing-masing bab dan subbab dapat digunakan secara efektif dalam pembahasan.

H. Analisis Data

Analisis data merupakan proses menelaah dan mengkaji hasil dari pengolahan data dengan menggunakan landasan teori yang telah diperoleh sebelumnya melalui studi kepustakaan atau kerangka teori yang relevan.⁶⁰ Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan menafsirkan data yang diperoleh baik dari studi pustaka maupun wawancara, kemudian dikaitkan dengan teori-teori hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Teknik ini digunakan untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai perlindungan hukum terhadap keamanan data nasabah Bank Mandiri dari kejahatan *phising*.

⁶⁰ *Ibid*, hlm. 104.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Bank Mandiri memiliki tanggung jawab fundamental dalam melindungi keamanan data nasabah dari kejahatan *phising* yang semakin serius mengancam sektor perbankan di Indonesia. Peneliti menilai bahwa peran Bank Mandiri dalam mencegah terjadinya kejahatan *phising* terhadap keamanan data nasabah telah dilaksanakan dengan optimal melalui tiga peran, yaitu peran normatif yang berlandaskan pada kepatuhan terhadap regulasi perbankan dan perlindungan data pribadi (UUPB, UU Perlindungan Konsumen, UU PDP, OJK), peran ideal yang mengedepankan prinsip kehati-hatian dan prinsip kepercayaan dengan nasabah melalui penerapan teknologi keamanan seperti enkripsi *end-to-end*, *Multi-Factor Authentication*, *firewall* tingkat lanjut, serta sistem deteksi ancaman *real-time*, dan peran faktual yang diwujudkan melalui koordinasi aktif dengan aparat penegak hukum dalam penindakan pelaku *phising* serta penetapan kebijakan internal seperti *Standard Operating Procedure* (SOP) deteksi dan respons insiden *phising*, kebijakan keamanan informasi (*Information Security Policy*), prosedur verifikasi berlapis, pembentukan unit *Cyber Security Incident Response Team* (CSIRT), pelatihan berkala bagi karyawan, program edukasi, kampanye literasi digital, evaluasi risiko berkala, pembentukan tim khusus kepatuhan data.
2. Perlindungan hukum terhadap keamanan data nasabah Bank Mandiri dari kejahatan *phising* di Indonesia dilaksanakan melalui dua bentuk perlindungan, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif yang berlandaskan pada berbagai peraturan perundang-undangan. Perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui regulasi yang mewajibkan bank menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah melalui penerapan sistem keamanan berlapis,

melakukan edukasi kepada nasabah, serta melaksanakan prosedur verifikasi yang ketat sebelum memproses transaksi keuangan, sebagaimana diatur dalam UU Nomor 7 Tahun 1992 jo. UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Adapun perlindungan hukum represif dilaksanakan melalui mekanisme pelaporan, investigasi, penyidikan, dan penuntutan terhadap pelaku kejahatan *phising*, serta pemulihan hak-hak korban melalui proses pengembalian dana dan rehabilitasi akun, dimana Bank Mandiri memiliki mekanisme pengembalian dana bagi nasabah yang menjadi korban *phising* dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti kecepatan pelaporan, bukti keikutsertaan dalam prosedur keamanan yang ditetapkan bank, dan indikasi kelalaian dari pihak nasabah, serta berkoordinasi aktif dengan aparat penegak hukum melalui pelaporan insiden ke Otoritas Jasa Keuangan, Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), dan Direktorat Tindak Pidana Siber untuk penindakan hukum terhadap pelaku, sebagaimana diatur dalam UU Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas UU ITE dan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) yang memberikan dasar pemidanaan terhadap pelaku kejahatan *phising*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis memiliki saran sebagai berikut:

1. Kepada Bank Mandiri diharapkan dapat meningkatkan literasi digital nasabah melalui edukasi yang lebih personal, berkelanjutan, dan dilengkapi simulasi *phising* yang realistis, serta memperkuat sistem deteksi dini berbasis *artificial intelligence* dan *machine learning* untuk mengidentifikasi serta memblokir serangan secara *real-time*. Selain itu, Bank Mandiri harus memperkuat perlindungan hukum dengan meningkatkan kapasitas CSIRT (*Cyber Security Incident Response Team*), mempercepat pelaporan insiden kepada OJK dan

aparat penegak hukum, serta mengoptimalkan berbagai kanal komunikasi untuk mencegah nasabah menjadi korban *phising*.

2. Kepada pemerintah perlu memperkuat koordinasi antara OJK, BSSN, dan aparat penegak hukum, serta menetapkan regulasi yang lebih komprehensif terkait standar minimum keamanan siber bagi industri perbankan, termasuk kewajiban penggunaan teknologi. Selain itu, pemerintah harus mengharmonisasikan berbagai regulasi terkait serta membangun sistem pelaporan terintegrasi antar lembaga untuk memperjelas mekanisme perlindungan hukum korban *phising* dan mempertegas sanksi terhadap pelaku kejahatan *phising*.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arief, Barda Nawawi, 2001, *Kebijakan Kriminal dan Kebijakan Sosial*, Semarang: Pustaka Magister.
- Djumhana, M. 2001, *Hukum Perbankan di Indonesia, Cet.3* Bandung: Citra Aditya Bakti
- Efendi, Jonaedi dan Prasetyo Rijadi. 2016. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta: Kencana.
- Gazali, Djoni Sumardi, dan Rachmadi Usman. 2016. *Hukum Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Hadjon, Philipus M. 2007. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia Edisi Khusus Cetakan*, Surabaya: Peradaban.
- , 2011. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Harahap, Ade Rizqi Naulina, Soesi Idayanti, dan Kanti Rahayu. 2011. *Perlindungan Hukum terhadap Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik Lintas Batas Negara*, Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management.
- Haryanti, Yanti. 2022. *Belajar Praktis Hukum Administrasi Negara*, Palembang: Bening Media Publishing.
- Kadarudin. 2021. *Penelitian di Bidang Ilmu Hukum (Sebuah Pemahaman Awal)*, Semarang: Formaci.
- Kansil, C.S.T. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Kusuma, Mahesa Jati. 2019. *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbankan*, Bandung: Nusa Media.
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press.
- Muhammad, Abdulkadir. 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya.
- Nahdhah. 2022. *Buku Ajar Hukum Perbankan*, Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.
- Soekamto, Soejono. 2005, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Rajawali Press.
- Sunaryo. 2019. *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Wibowo, Sastya Hendri. 2023. *Teknologi Digital di Era Modern*, Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.

B. Jurnal

- Alamsyah, Ist'na Rizq, Arief Rahman Yusuf, 2025, "Vishing seagai Ancaman Rekeyasa Sosial: Analisis Teknik, Dampak, dan Upaya Perlindungan Pengguna", *SULIWA: Jurnal Multidisiplin Teknik, Sains, Pendidikan dan Teknologi*, Vol. 2, No. 2.
- Alsayed, Alhuseen Omar Alsayed. (2017). "E-Banking Security: Internet Hacking, Phishing attacks, Analysis and Prevention of Fraudulent Activities", *International Journal of emerging Technology and Advanced Engineering*, Vol. 7, No. 1.
- Amalia, Hamsar Suci, Marwah Masruroh. (2023). "Perlindungan Hukum Pekerja dengan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu Berdasar Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan", *Jurnal Ilmiah Research Student*, Vol. 1, No. 2.
- Asril, Juli. (2018). "Rahasia Bank dan Perkembangan Pengaturannya dalam Hukum Positif", *Jurnal Ilmiah MEA*, Vol. 2, No. 1.
- Azura, Alvita Apsari, dkk. 2025, Phishing sebagai Kejahatan Dunia Maya: Yuridis dan Upaya Pencegahannya, *Causa Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, Vol. 11, No. 9.
- Balaka, Kemal Idris, Aulia Rahman Hakim, Frygyta Dwi Sulistyany. (2024). "Pencurian Informasi Nasabah di Sektor Perbankan: Ancaman Serius di Era Digital", *Yustitiabelen*, Vol. 10, No. 2.
- Chotimah, Hidayat Chusnul, 2019, Tata Kelola Keamanan Siber dan Diplomasi Siber Indonesia di Bawah Kelembagaan Badan Sber dan Sandi Negara, *Jurnal Politica Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri dan Hubungan Internasional*, Vol. 10, No. 2.
- Dendhana, Toto Octaviano, 2013, "Penerapan *Prudential Banking Principle* dalam Upaya Perlindungan Hukum bagi Nasabah Penyimpan Dana", *Lex ET Societatis*, Vol. 1, No. 1.

Gulo, Ardi Saputra, dkk., 2020, Cyber Crime dalam Bentuk *Phising* Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, *PAMPAS: Journal Of Criminal*, Vol. 1, No. 2.

Hidayat Muhammad Sugiharto, Baidhowi, 2025, “Perlindungan Hukum Konsumen dari Penipuan M-Banking: Kajian Hukum Perbankan dan Strategi Pencegahan di Indonesia”, *Jurisdictie*, Vol. 7, No. 2.

Rossana, Ghina. (2016). “Penafsiran Pasal 40 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Mengenai Kerahasiaan Bank”, *LamLaj*, Vol. 1, No. 2.

Takasensera, Mauritz Pray, (2016). “Perjanjian antara Bank dan Nasabah Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998”, *Lex et Societas*, Vol. 7, No. 7.

Violita, Aprilia, dkk. 2025, “Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Data Pribadi dalam Mengatasi *Cybercrime* pada Kasus *Phishing*”, *Lex Privatum: Jurnal Fakultas Hukum Unsrat*, Vol. 14, No. 5

Wildan, Muhammad, Daud Renata Candra Ramadhan, Zulfa Rena Wijayanti. (2024). Analisis Tanggung Jawab Bank terhadap Kebocoran Data Nasabah: Ditinjau dalam Perspektif Hukum Perbankan, *Media Hukum Indonesia (MHI)*, Vol. 2, No. 4.

Yudha, Fietyata, dan Andi Muhammad Panji Muryadi T. (2018). “Perancangan Aplikasi Pengujian Celah Keamanan Pada Aplikasi Berbasis WEB”, *CyberSecurity dan Forensik Digital*, Vol. 1, No. 1.

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

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

D. Internet atau Sumber Lain

Bernadinus Pramudita, “Kaspersky Catat 2 Juta Lebih Upaya Phising di Indonesia Selama 2021”, <https://www.marketeers.com/kaspersky-catat-2-juta-lebih-upaya-phising-di-indonesia-selama-2021/>,

BMKG-CSIRT, “Jenis-Jenis Phishing, Manakah yang Berbahaya?”, <https://csirt.bmkg.go.id/post/detail/jenis-jenis-phising-manakah-yang-berbahaya>

CIMB Niaga, “5 Jenis Produk Perbankan yang Populer di Masyarakat”, <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/bisnis/kenali-5-produk-perbankan-yang-populer-di-kalangan-masyarakat>

Cybercrime Information Center, “Phishing Activity for 1 November 2024 thru 31 January 2025”, <https://cybercrimeinfocenter.squarespace.com/phishing-activity-numbers-november-january-2025>

Firmansyah, “Kronologi Hilangnya Uang Nasabah Bank Mandiri Versi Korban”, <https://regional.kompas.com/read/2015/08/11/12185971/Kronologi.Hilangnya.Uang.Nasabah.Bank.Mandiri.Versi.Korban>

Isnaini Amirotu N, “Pengerian Data, Fungsi, Jenis-jenis, Manfaat dan Contohnya”, <https://telkomuniversity.ac.id/pengertian-data-fungsi-jenis-jenis-manfaat-dan-contohnya/>

Nur Wasilatus Sholeha, “Bank Umum: Pengertian, Fungsi, Jenis, dan Contohnya”, <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7214579/bank-umum-pengertian-fungsi-jenis-dan-contohnya/amp>

Otoritas Jasa Keuangan, “Bijak Ber-eBanking”, <https://www.ojk.go.id/Files/box/buku%20bijak%20ber-ebanking.pdf>

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, “Bank Mandiri’s Transformation”, <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/tentang-kami>

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, “Company Profile”, <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, “Company Profile”, <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, “Good Corporate Governance”, <https://www.bankmandiri.co.id/en/web/gcg>

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, “Individual Customer Privacy Policy PT Bank Mandiri (Persero) Tbk”, <https://www.bankmandiri.co.id/kebijakan-privasi-nasabah-individu>

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, “Leading with Impact Becoming Indonesia’s Sustainability Champion”,
https://www.bankmandiri.co.id/documents/38265486/271063758/SR%2B%20Mandiri%2B2024_ID%2BLowres.pdf/615a77e5-2a64-7157-3bc3-891e5110bf48?t=1741000066101&utm

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, 2025, *Laporan Tahunan 2024*, Jakarta: Bank Mandiri.

Tim Bank Mega Syariah, “Nasabah: Arti, Daftar Hak, hingga Jenis-jenisnya”,
<https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/priority-banking/nasabah-adalah>

Vanya Karunia Mulia Putri, “3 Jenis Bank menurut Fungsinya, Apa Sajakah Itu?”,
<https://www.kompas.com/skola/read/2023/12/14/090000869/3-jenis-bank-menurut-fungsinya-apa-sajakah-itu->