

EDUKASI DAN LITERASI KEUANGAN BERBASIS DIGITAL: PENERAPANNYA DALAM MENCEGAH MODUS *SOCIAL ENGINEERING* PADA SEKTOR PERBANKAN DIGITAL

Putu Devi Yustisia Utami, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: deviyustisia@unud.ac.id

Ni Putu Purwanti, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: putu_purwanti@unud.ac.id

Ni Wayan Juniari Yudaasmini, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: juniari777@gmail.com

Adevin Utari Manek, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: adevinutarimanek@gmail.com

Kadek Silvia Putri Tantra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: putri14silvia@gmail.com

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i04.p12>

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya kerugian yang dialami nasabah pengguna layanan perbankan digital akibat terjadinya modus Social Engineering (Soceng) beserta penerapan Edukasi dan Literasi Keuangan Berbasis Digital yang dilakukan oleh pihak bank. Penelitian hukum empiris dipergunakan dalam penelitian ini dengan mempergunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan fakta yang diperoleh dari data lapangan. Hasil menunjukkan bahwa faktor-faktor penyebab terjadinya kerugian yang dialami nasabah pengguna layanan perbankan digital akibat terjadinya modus Social Engineering (Soceng) adalah disebabkan oleh 2 faktor yakni : Pertama, faktor dari nasabah itu sendiri berupa masih rendahnya tingkat pemahaman atas edukasi dan literasi keuangan digital khususnya mengenai pentingnya menjaga data diri pribadi serta masih rendahnya awareness nasabah terhadap modus Social Engineering (Soceng), dan Kedua, faktor dari bank yang berkaitan dengan semakin canggihnya modus- modus kejahatan perbankan digital yang kurang diiringi dengan update keamanan sistem elektronik dan digital secara berkala dari perbankan itu sendiri, serta masih terbatasnya kegiatan edukasi dan literasi digital yang dilakukan oleh pihak bank. Penerapan edukasi dan literasi keuangan digital oleh pihak bank dan OJK dalam rangka perlindungan terhadap konsumen perbankan atas terjadinya modus Social Engineering belum terlaksana secara optimal, hal ini diakibatkan oleh lebih terpusat dan rutinnya kegiatan edukasi dan literasi keuangan digital melalui Sosial Media dan kurangnya jumlah SDM yang memadai untuk melakukan kegiatan edukasi secara berkala.

Kata Kunci: *Edukasi, Literasi, Perbankan Digital, Social Engineering.*

ABSTRACT

The aim of this research is to identify the factors that cause losses experienced by customers using digital banking services due to the Social Engineering mode and the implementation of Digital-Based Financial Education and Literacy carried out by the bank. Empirical legal research was used in this research with statute approach and fact approach to obtain field data that supports the research results. The results show that the factors causing losses to customers who use digital banking services due to the Social Engineering (Soceng) mode are caused by 2 factors, namely: First, the customer factor itself in the form of a low level of understanding of digital financial education and literacy, especially regarding the importance of protecting personal personal data and the low level of customer awareness of the Social

Engineering (Soceng) mode, and secondly, factors from banks related to the increasingly sophisticated digital banking crime modes which are not accompanied by regular electronic and digital system security updates from the banking sector. itself, as well as the limited educational and digital literacy activities carried out by the bank. The implementation of digital financial education and literacy by banks and the OJK in the context of protecting banking consumers from the occurrence of Social Engineering mode has not been implemented optimally, this is due to the more centralized and routine digital financial education and literacy activities through social media and the lack of adequate human resources to carry out educational activities on a regular basis.

Keywords: Digital Banking, Education, Literacy, Social Engineering.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia tengah menghadapi era Society 5.0 yaitu suatu era dimana terjadi intergrasi antara *physical space* (dunia nyata) dengan *cyber space* (dunia maya) yang diartikan sebagai suatu konsep yang menunjukkan bagaimana masyarakat memanfaatkan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupannya.¹ Digitalisasi adalah transformasi yang dilakukan untuk merubah cara-cara tradisional menuju pemanfaatan teknologi digital,² yang tujuannya tidak lain adalah untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Berbagai sektor dalam kehidupan masyarakat telah mengalami digitalisasi seperti sektor pelayanan oleh pemerintah, sektor perijinan, sektor pendidikan, sektor bisnis, sektor keuangan dan sebagainya.

Pada sektor keuangan, digitalisasi tercermin dengan adanya berbagai model bisnis, dan produk yang menggeser cara-cara konvensional menjadi cara-cara digital, sebagai contoh adanya layanan *Financial Teknologi (Fintech)* yang benar-benar memberikan era baru dari sektor keuangan kepada masyarakat. Kini masyarakat dapat mengajukan kredit tanpa perlu berkunjung langsung kepada lembaga keuangan tertentu namun cukup hanya dengan memanfaatkan layanan *peer to peer lending (P2P Lending)* yaitu suatu praktik pemberian kredit kepada individu yang dilakukan secara daring.³ Kemudian layanan *buy now pay later (BNPL)* yang memungkinkan masyarakat untuk membeli suatu barang dan melakukan pembayaran dikemudian hari dengan cara mencicil tanpa perlu memiliki kartu kredit konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pada sektor keuangan menunjukkan kemajuan yang sangat pesat.

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan, tentunya merasakan perubahan yang sangat signifikan atas terjadinya era digitalisasi ini. Bank yang dulunya melayani masyarakat dengan cara-cara konvensional tentu akan semakin sulit bersaing apabila tidak merambah ke dunia digital. Pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut OJK) pun telah menyadari hal ini. OJK menerbitkan "POJK No. 2/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum" (selanjutnya disebut POJK Layanan Perbankan Digital), yang secara khusus mengatur mengenai layanan perbankan elektronik dan layanan perbankan digital. Layanan Perbankan Elektronik merupakan layanan yang diberikan kepada nasabah

¹ Umar, Muhammad Abdullah. "Penggunaan Shopee Paylater Di Era Society 5.0 Perspektif Hukum Ekonomi Syariah." *Journal of Islamic Economic and Law (JIEL)* 1.2 (2024): 25-32. h.26

² Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo. "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank." *Inovator* 7.1 (2018): 14-34.

³ Sahare, Ni Wayan Nitya Varshini, and Utami, Putu Devi Yustisia, "Peer to Peer (P2p) Lending: Upaya Mengatasi Layanan Pinjaman Online Ilegal Terhadap Keamanan Data Pribadi", *Kertha Semaya*, 11.06. (2023), 1373-1383, h. 1374.

Bank untuk mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, serta melakukan transaksi perbankan dengan memanfaatkan media elektronik. Sedangkan Layanan Perbankan Digital merupakan “bagian dari Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan dengan memanfaatkan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan”. Pada pasal 2 POJK Layanan Perbankan Digital menyatakan bahwa Bank dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital. Kemudian OJK juga telah menerbitkan “POJK No. 12 /POJK.03/2021 tentang Bank Umum” (selanjutnya disebut POJK No. Bank Umum) yang mengatur mengenai “Bank Digital yaitu Bank BHI yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain KP atau menggunakan kantor fisik terbatas”.

Dengan adanya peraturan OJK mengenai layanan digital serta pengaturan mengenai bank digital, lembaga perbankan kini telah meluncurkan berbagai produk-produk elektronik dan digital bahkan ada yang telah beroperasi sebagai bank digital. Berbagai layanan perbankan elektronik yang diluncurkan oleh bank diantaranya *Automated Teller Machine (ATM)*; *Cash Deposit Machine (CDM)*; *Phone banking*; *Short Message Services (SMS) banking*; *Electronic Data Capture (EDC)*; *Point of Sales (POS)*; *Internet banking*; dan *Mobile banking*.⁴ Sedangkan layanan perbankan digital sendiri adalah kelanjutan dari layanan perbankan elektronik yang memanfaatkan data nasabah dalam operasionalnya. Kemudian berbagai bank digital yang kini marak di Masyarakat diantaranya Sea Bank, Allo Bank, Bank Jago, Neo Bank bahkan beberapa bank konvensional pun mulai membentuk bank digital seperti Blu by BCA, Jenius by BTPN, Danamon Save, Line Bank, Permata ME, dan lain-lain. Tujuan adanya digitalisasi di bidang perbankan tentu tidak lain adalah untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan dan kemudahan layanan kepada masyarakat, memproses transaksi lebih cepat dan akurat, memproses transaksi lebih cepat dan akurat, serta meningkatkan daya saing perbankan. Akan tetapi, rupanya dibalik kemudahan dan efisiensi yang ditujukan terhadap nasabah atas adanya layanan perbankan elektronik dan digital ini, terdapat berbagai resiko, salah satunya adalah resiko kerugian nasabah yang disebabkan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab.

Dewasa ini marak terjadi modus kejahatan di bidang perbankan digital yang salah satunya disebut sebagai modus *Social Engineering (Soceng)*. *Social Engineering (Soceng)* adalah suatu teknik yang dilakukan untuk mencuri atau mengambil data, informasi yang bersifat penting dengan cara mempergunakan pendekatan manusiawi melalui mekanisme interaksi sosial.⁵ *Social Engineering (Soceng)* merupakan salah satu teknik *hacking* yang paling mudah dilakukan karena dilakukan dengan mengeksploitasi kelemahan manusia seperti rasa takut, rasa percaya, dan rasa ingin menolong.⁶ Bentuk- bentuk dari modus *Social Engineering (Soceng)* adalah adanya

⁴ ER, Nur Ellyanawati. “Analisa Perkembangan Jumlah Outlet Kantor Cabang dan Kebutuhan Frontliners di Era Digital Banking”. In *Proceeding of International Conference Sustainable Competitive Advantage*, 8.1, (2018), h. 3.

⁵ Indrajit, Richardus Eko, and Seluk Beluk Teknik. "Social engineering." *SERI* 999 151, (2017): 1-6. h.2

⁶ Darmaningrat, Eko Wahyu Tyas, et al. "Sosialisasi Bahaya dan Upaya Pencegahan Social Engineering untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat tentang Keamanan Informasi." *Sewagati* 6.2 (2022): 159-168, h. 160.

pengiriman link-link berbahaya yang bertujuan untuk mencuri dana milik nasabah⁷, serta aplikasi (APK) yang berisi *malware* berkedok dokumen-dokumen palsu. Bahkan bentuk *Social Engineering* (Soceng) ini tidak hanya melalui pengiriman pesan tertulis melalui *smartphone* tetapi juga merambah pada telepon palsu dari oknum-oknum tertentu yang menyatakan dirinya sebagai perwakilan bank yang kemudian mencoba memperoleh informasi mengenai data pribadi nasabah dengan cara yang ilegal dengan maksud untuk menembus akun-akun perbankan digital milik nasabah. Oleh karena modus *Social Engineering* (Soceng) ini memang bertujuan untuk mengambil keuntungan dengan pendekatan manusiawi yang memanfaatkan rasa percaya, rasa ingin tahu, kelengahan dan kelalaian manusia, maka seringkali calon korbannya tidak menyadari bahwa dirinya telah menjadi sasaran dari modus *Social Engineering* (Soceng).

Salah satu kasus *Social Engineering* (Soceng) dialami oleh nasabah bank umum milik pemerintah yang mengalami kerugian sebesar Rp. 39.000.000, - (tiga puluh Sembilan juta rupiah) setelah menerima sebuah pesan *Whatsapp* yang mengaku sebagai karyawan Perusahaan jasa pengiriman barang. Korban diarahkan untuk mengecek posisi pesannya melalui format APK, dan ketiga di klik menyebabkan terjadinya beberapa transaksi yang menyedot dana yang dimilikinya dalam rekening.⁸ Kasus yang sama dialami juga oleh beberapa nasabah Bank Digital milik Bank Swasta yang juga kehilangan dana puluhan juta di rekeningnya, Dimana nasabah secara tidak sadar telah memberikan data pribadi dan data perbankannya yang bersifat rahasia kepada pihak lain.⁹

Mengacu pada ketentuan pasal 36 "POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan" (selanjutnya disebut POJK Perlindungan Konsumen "Pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) wajib menjaga keamanan dana dan/atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK" (*das sollen*). Akan tetapi pada kenyataannya (*das sein*) terdapat beberapa nasabah yang kehilangan dana yang disimpan di bank akibat terjadinya modus *Social Engineering* (Soceng). Berdasarkan latar belakang diatas, dirasa penting untuk menyusun suatu artikel ilmiah yang membahas mengenai *Social Engineering* (Soceng) pada layanan perbankan digital. Sebelumnya terdapat penelitian dari Nur Hidayah (2023) yang membahas *Social Engineering* (Soceng) dari sudut pandang hukum pidana yang memfokuskan kajian dari aspek pidana mengenai Sanksi hukum terhadap pelaku tindak pidana penipuan "social engineering " pada aplikasi pesan WhatsApp.¹⁰ Selanjutnya penelitian Subaidah Ratna Juita, dkk (2024) yang sama-sama membahas modus pada perbankan namun lebih memfokuskan kajian pada

⁷ Putra, Eka Nugraha. "Pengiriman E-Mail Spam Sebagai Kejahatan Cyber Di Indonesia." *Jurnal Cakrawala Hukum* 7.2 (2016): 169-182.

⁸ Redaksi Bone Pos, 2022, "Rekening Warga Bone Kena Soceng, Begini Penjelasan BRI" diakses dari <https://www.bonepos.com/2022/12/08/rekening-warga-bone-kena-soceng-begini-penjelasan-bri> pada tanggal 8 September 2024.

⁹ Zefanya Aprilia, 2023, "Jenius Blak-blakan Terkait Kehilangan Dana Milik Nasabah" diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230824124625-17-465776/jenius-blak-blakan-terkait-kehilangan-dana-milik-nasabah> pada tanggal 8 September 2024.

¹⁰ Hidayah, Nur. "Tinjauan Yuridis Tindak Pidana Penipuan Social Engineering pada Nasabah Perbankan melalui Aplikasi Chat Whatsapp." *Jurnal Pustaka Cendekia Hukum dan Ilmu Sosial* 1.1 (2023): 116-127.

perlindungan hukum terhadap nasabah bank korban kejahatan *skimming*.¹¹ Kedua penelitian diatas memiliki kemiripan topik yakni berkaitan tentang perbankan digital, namun penelitian ini lebih memfokuskan pada penerapan edukasi dan literasi berbasis keuangan guna mencegah kerugian akibat modus *Social Engineering* (Soceng) bagi pengguna layanan perbankan digital.

Berdasarkan latar belakang diatas, disusunlah suatu artikel ilmiah yang berjudul **"Edukasi Dan Literasi Keuangan Berbasis Digital: Penerapannya Dalam Mencegah Modus *Social Engineering* Pada Sektor Perbankan Digital"**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya kerugian yang dialami nasabah pengguna layanan perbankan digital akibat terjadinya modus *Social Engineering*?
2. Bagaimanakah penerapan Edukasi dan Literasi Keuangan Berbasis Digital yang dilakukan oleh pihak bank dan OJK dalam rangka perlindungan terhadap konsumen perbankan atas terjadinya modus *Social Engineering*?

1.3 Tujuan Penulisan

Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya kerugian yang dialami nasabah pengguna layanan perbankan digital akibat terjadinya modus *Social Engineering* dan untuk mengetahui penerapan Edukasi dan Literasi Keuangan Berbasis Digital yang dilakukan oleh pihak bank dan OJK dalam rangka perlindungan terhadap konsumen perbankan atas terjadinya modus *Social Engineering*.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini mempergunakan metode hukum empiris, yang diawali oleh adanya kesenjangan dalam pasal 36 POJK Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan berkaitan dengan tanggung jawab PUJK untuk menjamin keamanan dana simpanan Masyarakat, namun kenyataannya masih sering terjadi kerugian yang dialami oleh nasabah akibat terjadinya modus-modus tertentu yang salah satunya disebut dengan *Social Engineering* (Soceng). Penelitian ini mempergunakan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan fakta. Sumber data primer diperoleh dari hasil penelitian lapangan pada 3 lembaga perbankan di Provinsi Bali yang mencakup satu bank swasta nasional, satu bank BUMN dan satu bank milik pemerintah serta pada Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Bali. Penelitian ditunjang dengan data sekunder yang berasal dari peraturan perundang-undangan terkait, buku-buku serta jurnal-jurnal hukum.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Kerugian pada Nasabah Pengguna Layanan Perbankan Digital yang Menjadi Korban Modus *Social Engineering*.

Adanya peralihan dari era perbankan konvensional menjadi era perbankan digital tentunya memberikan kemudahan bagi nasabah perbankan. Kini Masyarakat tidak harus selalu datang ke bank untuk dapat bertransaksi namun dapat melakukan transaksi hanya dengan memanfaatkan teknologi internet yang telah terpasang pada

¹¹ Juita, Subaidah Ratna, Dhian Indah Astanti, and Dian Septiandani. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Korban Kejahatan Skimming." *Jurnal USM Law Review* 6.1 (2023): 407-419.

smartphone masing-masing. Akan tetapi, kemudahan bertransaksi tidak selalu mulus terjadi, adanya penggunaan internet justru memberikan peluang akan terjadinya kejahatan digital yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab.¹² Kejahatan pada dunia perbankan sangat beragam, sebelumnya kejahatan paling umum yang sering terjadi adalah *skimming*. *Skimming* adalah aktivitas menggandakan informasi yang terdapat dalam pita magnetik (*magnetic stripe*) yang terdapat pada kartu kredit maupun ATM/debit secara ilegal. Ini artinya, dapat disimpulkan bahwa *skimming* adalah aktivitas yang berkaitan dengan upaya pelaku untuk mencuri data dari pita magnetik kartu ATM/debit secara ilegal untuk memiliki kendali atas rekening korban.¹³

Selain tindak kejahatan perbankan dengan modus *skimming*, saat ini marak terjadi tindak kejahatan baru dalam dunia perbankan digital yang dikenal dengan sebutan modus *Social Engineering* (*Soceng*) yang juga seringkali menimbulkan kerugian bagi nasabah perbankan. *Social Engineering* (*Soceng*) adalah suatu teknik yang dilakukan untuk mencuri atau mengambil data, informasi yang bersifat penting dengan cara mempergunakan pendekatan manusiawi melalui mekanisme interaksi sosial.¹⁴ Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan pada bulan Juli-Agustus 2024 melalui penyebaran kuisioner kepada 116 responden, sebanyak 84.5% responden pernah mengalami modus *Social Engineering* (*Soceng*).

Gambar 1
Kuisioner Responden Yang Mengalami *Social Engineering* (*Soceng*)



Berdasarkan hasil kuisioner menyatakan bahwa, adapun bentuk-bentuk modus *Social Engineering* (*Soceng*) yang sering dialami oleh nasabah perbankan diantaranya adalah pengiriman file undangan palsu berbentuk APK, pengiriman link-link perubahan tarif transaksi perbankan yang mengarahkan korban untuk mengisi data diri dan data pribadi perbankan, link donasi kemanusiaan, hingga pengiriman file-file elektronik dari dinas terkait seperti file surat tilang maupun kartu pemilu elektronik (*phishing*).¹⁵ *Phishing* merupakan suatu tindakan pencurian informasi nasabah dengan

¹² Anonim, 2022, "3.180 Serangan *Phishing* Awal 2022, Lembaga Keuangan Jadi Sasaran Utama". URL: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/202203251194851-192776315/3180-serangan-phishing-awal-2022-lembaga-keuangan-jadi-sasaran-utama>. Diakses tanggal 11 Oktober 2022.

¹³ Ekawati, D. (2018). Perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang dirugikan akibat kejahatan *skimming* ditinjau dari perspektif teknologi informasi dan perbankan. *UNES Law Review*, 1(2), 157-171, h. 162

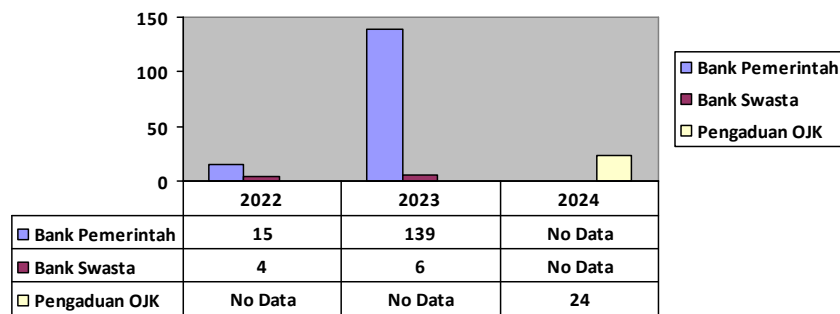
¹⁴ Indrajit, R. E., loc.cit.

¹⁵ Data lapangan ada pada penulis.

cara mencari atau meretas ID dan Sandi, bahkan tidak jarang para pelaku kejahatan *phising* membobol kartu kredit dan kartu debit para nasabah perbankan.¹⁶ Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai modus perbankan *Social Engineering* (Soceng) ini membuat banyak masyarakat nasabah perbankan yang menjadi korban. Dilansir dari laman CNN Indonesia "2000 Nasabah Bank Jadi Korban Modus Social Engineering".¹⁷ Hal ini menunjukkan bahwa modus *Social Engineering* (Soceng) sering terjadi dan tentu menimbulkan kerugian bagi Masyarakat yang tidak memiliki pemahaman mengenai edukasi dan literasi keuangan digital terkait pentingnya menjaga keamanan data pribadi. Penelitian ini dilakukan pada 3 lembaga perbankan di Provinsi Bali yang mencakup satu bank swasta nasional, satu bank BUMN dan satu bank milik pemerintah serta pada Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Bali.

Hasil penelitian lapangan pada 3 bank responden pada Lokasi penelitian menunjukkan jumlah kasus terjadinya kerugian nasabah akibat *Social Engineering* (Soceng) sebagai berikut:

Gambar 2
Jumlah Kasus Social Engineering pada Bank di Provinsi Bali



Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diperoleh bahwa adanya modus *Social Engineering* (Soceng) disebabkan oleh meningkatnya penggunaan teknologi dalam setiap lini aspek kehidupan termasuk aspek perbankan, yang kemudian hal ini dimanfaatkan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab untuk melakukan kejahatan yang menimbulkan kerugian bagi nasabah perbankan. Hal ini tentu dipengaruhi oleh tingkat literasi digital yang masih rendah terhadap modus-modus kejahatan perbankan terkini yang menyebabkan ketidaktahuan bahwa nasabah sedang dalam proses *Social Engineering* (Soceng) yang berdampak kepada kerugian. Berdasarkan penelitian pada bank umum milik pemerintah di Provinsi Bali pada tanggal 15 Juli 2024 faktor-faktor penyebab terjadinya kerugian nasabah akibat

¹⁶ Laksono, H. D., Prabowo, I. H., & Budhi, A. S. (2022, January). Optimalisasi Perlindungan Konsumen Perbankan Berdasarkan Uu No 8 Tahun 1999. In *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains Dan Teknologi* (Vol. 2, No. 1, pp. 636-636). h. 639

¹⁷ CNN Indonesia, 2022, *Per Bulan, 2 Ribu Nasabah Bank Jadi Korban Kejahatan Siber*, diakses dari: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20220826193538-185-839667/per-bulan-2-ribu-nasabah-bank-jadi-korban-kejahatan-siber> pada tanggal 5 September 2024

terjadinya *Social Engineering (Soceng)* adalah sebagai berikut : a) Ketidapkahaman nasabah atas pentingnya menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi perbankan serta kelalaian nasabah yang dengan mudahnya memberikan data pribadi termasuk kepada pihak yang mengaku sebagai pihak bank, b) Ketidapkahaman nasabah atas fitur transaksi yang ada pada *E-Channel* bank dan tergiur akan iming iming hadiah undian atau biaya jasa bank gratis, dan c) Kurangnya *awareness* nasabah terhadap akun media sosial resmi bank dan layanan Contact Center resmi bank.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian Analis Senior Deputy Direktur Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi dan Pelindungan Konsumen OJK Provinsi Bali pada tanggal 1 Juli 2024 menyatakan bahwa penyebab terjadinya kerugian bagi nasabah yang mengalami modus *Social Engineering (Soceng)* disebabkan oleh 2 faktor yakni : 1) Faktor nasabah sendiri, yang meliputi : ketidaktahuan nasabah atas jenis-jenis modus kejahatan pencurian data-data pribadi, kurangnya *awareness* nasabah atas keamanan rekeningnya dengan mencoba klik-klik link tidak tertentu yang disebabkan entah karena kesengajaan maupun kelalaian dari nasabah itu sendiri, dan kurangnya pemahaman nasabah akan pentingnya menjaga keamanan data pribadi yang tanpa sengaja dibocorkan sendiri melalui akun-akun pada media sosial; 2) Faktor perbankan yang meliputi : masih belum optimalnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak perbankan terhadap nasabah dalam rangka peningkatan pemahaman akan pentingnya menjaga keamanan data pribadi; dan 3) Faktor pelaku yang meliputi : selalu ada modus baru yang dilakukan oleh pihak-pihak tidak bertanggung jawab yang mengatasnamakan bank maupun instansi-instansi tertentu.

Dari hasil penelitian dilapangan ditarik benang merah bahwa, faktor-faktor penyebab terjadinya kerugian terhadap nasabah pengguna layanan perbankan elektronik dan digital yang mengalami modus *Social Engineering (Soceng)* disebabkan oleh 2 faktor yakni:

1. Faktor dari nasabah:
 - a. Masih rendahnya *awareness* nasabah terhadap modus *Social Engineering (Soceng)* yang mengakibatkan banyak nasabah yang menjadi korban karena kelalaian dan ketidaksengajaannya sendiri.
 - b. Masih rendahnya tingkat pemahaman atas edukasi dan literasi keuangan digital khususnya mengenai pentingnya menjaga data diri pribadi:
2. Faktor dari bank:
 - a. Semakin canggihnya modus- modus kejahatan perbankan digital yang kurang diiringi dengan update keamanan sistem elektronik dan digital secara berkala dari perbankan itu sendiri,
 - b. Masih terbatasnya kegiatan edukasi dan literasi digital yang dilakukan oleh pihak bank.

3.2 Penerapan Edukasi dan Literasi Keuangan Berbasis Digital yang Dilakukan oleh Pihak Perbankan dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Menangani dan Mencegah Terjadinya Modus *Social Engineering (Soceng)*

Mengacu pada ketentuan pasal 1 angka (4) POJK No. 6/POJK.07/2022, Perlindungan Konsumen dan Masyarakat adalah “upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak

¹⁸ Data penelitian dan wawancara ada pada penulis

dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan". Lembaga perbankan sebagai pelaku usaha jasa keuangan memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan dana nasabah yang disimpan di bank, serta memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk perbankan digital termasuk berbagai kemungkinan kejahatan yang dapat terjadi serta mampu merugikan nasabah.

Berdasarkan keterangan bagian *Relationship Manager* pada salah satu bank swasta nasional di Denpasar pada tanggal 10 Juli 2024, menyatakan bahwa guna mencegah terjadinya kejahatan dalam transaksi perbankan elektronik dan digital, pihak Bank melakukan kegiatan edukasi melalui sosial media mengenai seruan untuk menjaga data pribadi serta informasi mengenai keamanan dalam bertransaksi mempergunakan layanan perbankan digital.¹⁹ Berdasarkan keterangan dari Kepala Bagian Humas dan Perlindungan Konsumen, salah satu bank milik pemerintah di Bali, wawancara pada tanggal 15 Juli 2024 menyatakan bahwa telah berupaya melakukan edukasi literasi keuangan secara online dan offline. Secara online yakni melakukan kegiatan edukasi literasi keuangan melalui Website dan Media Sosial secara rutin mempublikasikan konten edukasi tentang modus-modus kejahatan soceng, tips keamanan bertransaksi, dan informasi penting lainnya melalui *website* dan akun media sosial resmi mereka, seperti Facebook dan Instagram. Kegiatan edukasi literasi keuangan tatap muka dengan mengadakan seminar dan workshop secara berkala dengan bekerjasama dengan pihak lain seperti OJK, Lembaga Keamanan Siber dan Institusi Pendidikan, akan tetapi memang pihak Bank lebih rutin melakukan sosialisasi melalui Sosial Media secara online daripada kegiatan sosialisasi tatap muka.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 1 Juli 2024 dengan Analis Senior Deputy Direktur Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi dan Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa OJK Provinsi Bali terus berupaya untuk meningkatkan literasi keuangan di Provinsi Bali, adapun upaya yang dilakukan yaitu Melalui kegiatan edukasi keuangan secara masif kepada masyarakat di Provinsi Bali. Selama tahun 2024 sampai dengan 27 Juni 2024, OJK Provinsi Bali telah melaksanakan 65 kegiatan edukasi keuangan di seluruh kabupaten/kota di Provinsi Bali. OJK mengakselerasi tingkat literasi dan inklusi keuangan di Bali melalui 3 (tiga) bauran strategis yaitu:

- 1) Edukasi secara tatap muka: Program edukasi yang dilaksanakan oleh OJK, baik secara mandiri maupun bekerjasama dengan stakeholders antara lain melalui program intensifikasi pemanfaatan SiMolek, program visit OJK, edukasi segmented kepada pelajar, mahasiswa, dan komunitas disabilitas dan edukasi kepada kepada duta edukasi bekerja sama dengan pemerintah Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali.
- 2) Edukasi secara online: Selain itu, dilakukan juga kegiatan edukasi secara online seperti edukasi melalui media sosial yaitu Instagram dan publikasi Iklan Layanan Masyarakat pada radio dan media online yang ada di Provinsi Bali.
- 3) Edukasi tatap muka melalui aliansi strategis: Sebagai upaya peningkatan literasi keuangan secara masif, OJK Provinsi Bali telah melaksanakan aliansi strategis bersama dengan Universitas Udayana dan Universitas Pendidikan Ganesha dalam melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata Literasi dan Inklusi Keuangan (KKN LIK), dimana mahasiswa diberikan pembekalan (training of trainer) untuk selanjutnya menjadi duta edukasi keuangan OJK pada 40 (empat puluh) desa KKN LIK pada tahun 2024 pada periode waktu 14 Juli s.d. 26 Agustus 2024.

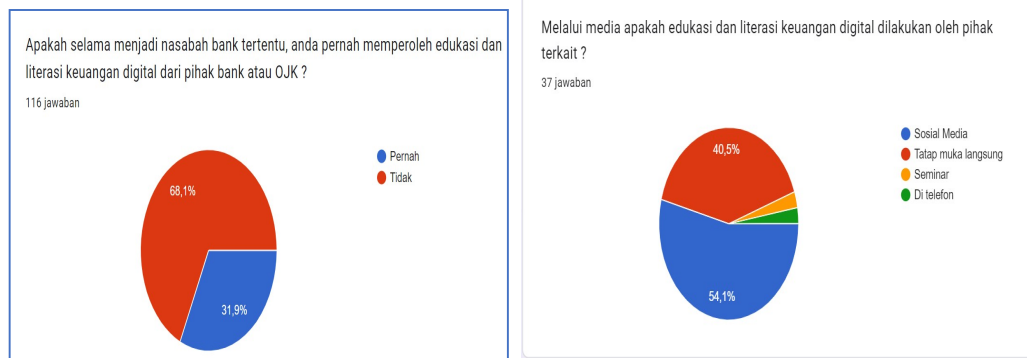
¹⁹ Data penelitian ada pada penulis.

Dalam setiap kegiatan edukasi yang dilaksanakan, OJK Provinsi Bali terus menghimbau masyarakat untuk dapat cerdas dalam memilih dan menggunakan produk keuangan. Masyarakat diberikan informasi terkait dengan modus kejahatan keuangan digital yang saat ini tengah marak terjadi serta upaya yang dapat dilakukan untuk terhindar dari kejahatan keuangan digital.

Berdasarkan keterangan bagian Analis Junior Deputy Direktur Layanan Manajemen Strategis dan Koordinasi Regional pada tanggal 1 Juli 2024, menambahkan bahwa OJK turut berperan dalam mencegah dan mengatasi modus-modus yang merugikan nasabah perbankan elektronik dan digital berdasarkan “Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor 2/KDK.02/2020 tentang Pembentukan Satuan Tugas Penanganan Dugaan Tindakan Melawan Hukum di Bidang Penghimpunan Dana Masyarakat dan Pengelolaan Investasi” (Satgas Waspada Investasi) yang kemudian diubah dalam “Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor 1/KDK.08/2023”, mengenai Satuan Tugas Penanganan Kegiatan Usaha Tanpa Izin di Sektor Keuangan, mengalami perubahan penyebutan dari Satgas Waspada Investasi (SWI) menjadi Satuan Tugas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal (Satgas PASTI) dimana OJK menjadi salah satu anggotanya. Penetapan KDK mengenai Satgas PASTI ini merupakan implementasi dari Pasal 247 “Undang-undang Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan” (UU P2SK).²⁰

Hasil penelitian lapangan melalui penyebaran survey kepada 116 responden masyarakat mengenai penerapan edukasi dan literasi keuangan digital diperoleh sebagai berikut:

Gambar 3
Hasil Survey mengenai Penerapan Edukasi dan Literasi Digital



Apabila penerapan edukasi dan literasi keuangan yang diatur dalam POJK No. 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat dikaji dari Teori Efektivitas Hukum yang dicetuskan oleh Soerjono Soekanto, bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi efektif tidaknya suatu hukum yang dalam hal ini adalah diantaranya : faktor hukumnya, faktor penegak hukum, faktor sarana dan prasarana, serta faktor Masyarakat.²¹ Berkaitan dengan penerapan edukasi dan literasi keuangan dalam mencegah terjadinya *Social Engineering* (Soceng), maka dapat dikaji sebagai berikut:

²⁰ Data penelitian ada pada penulis.

²¹ Orlando, G. (2022). Efektivitas Hukum dan Fungsi Hukum di Indonesia. *Tarbiyah bil Qalam: Jurnal Pendidikan Agama dan Sains*, 6(1). 49-58. h.55-57

1. Faktor Hukumnya sendiri.

Mengenai edukasi dan literasi keuangan telah diatur dalam “POJK No. 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat”. Pasal 1 angka 6 menyatakan bahwa “Literasi Keuangan adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan, yang memengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan keuangan.” Pada pasal 3 menyatakan bahwa “(1) PUJK wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat sebagai program tahunan. (2) Pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester”, PUJK yang diwajibkan untuk melaksanakan kegiatan Literasi Digital salah satunya adalah Lembaga Perbankan baik itu Bank Umum dan BPR.

2. Faktor Penegak Hukumnya

Meskipun pengaturan pelaksanaan edukasi dan literasi digital telah diatur secara tegas dalam “POJK No. 3 Tahun 2023”, akan tetapi efektifitasnya dari segi aparat sangatlah diperlukan. Teori ini menghendaki aparat yang handal melaksanakan tugas nya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil penelitian di OJK Provinsi Bali menyatakan bahwa salah satu kendala dalam melakukan edukasi dan literasi keuangan bagi Masyarakat adalah kurangnya jumlah SDM yang bertugas pada bagian perlindungan konsumen, sehingga hal ini menyebabkan kurang optimalnya kegiatan edukasi dan literasi keuangan yang dilakukan oleh OJK kepada Masyarakat. Dari pihak perbankan pun demikian, terbatasnya jumlah SDM bank yang jika dikaitkan dengan jumlah nasabah yang tersebar diseluruh wilayah tentu menyebabkan proses literasi edukasi keuangan digital menjadi belum berjalan secara optimal.

3. Faktor sarana dan prasarana

Fasilitas sarana dan prasarana adalah factor pendukung untuk mencapai tujuan hukum. Fasilitas sarana dan prasarana mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup dan sebagainya. Jika fasilitas pendukung tidak terpenuhi maka mustahil penegakan hukum akan nencapai tujuannya. Dalam hal penerapan edukasi dan literasi keuangan, masih terkendala dalam hal sarana dan prasarana dalam pelaksanaan edukasi yang lebih sering dilakukan melalui sosial media, sedangkan dilain sisi nasabah yang sering menjadi korban *Social Engineering* (*Soceng*) justru bukan dari kalangan anak muda melainkan kalangan nasabah yang telah berusia lanjut yang jarang terjamah sosial media. Hal ini menunjukkan edukasi dan literasi keuangan belum secara optimal diterima oleh masyarakat.

4. Faktor Masyarakat.

Dari hasil penelitian di Lapangan, tim peneliti mencoba menggali factor-faktor penyebab tidak optimalnya penerapan edukasi dan literasi keuangan dari sisi Masyarakat yakni kurangnya minat Masyarakat untuk memperhatikan dan mengikuti kegiatan edukasi dan literasi keuangan digital dan sering melakukan kelalaian atas kerahasiaan data diri pribadinya sendiri.

Berdasarkan hasil analisis diatas maka dapat dikaji bahwa meskipun bank dan OJK telah melakukan upaya literasi keuangan kepada masyarakat, namun penerapan edukasi dan literasi keuangan digital yang dilakukan oleh pihak bank dan OJK belum terlaksana secara optimal, hal ini dibuktikan dengan masih tingginya angka pengaduan terjadinya modus *Social Engineering* (*Soceng*) dari tahun ke tahun yang

disebabkan oleh beberapa kendala yang dihadapi oleh OJK dalam menangani kasus kejahatan perbankan elektronik dan digital diantaranya :

1. Selalu ada modus baru yang berkembang yang tidak bisa diperhitungkan oleh pihak bank dan OJK.
2. Kurangnya minat masyarakat untuk memperhatikan dan mengikuti kegiatan edukasi dan literasi keuangan digital.
3. Lebih terpusat dan rutinnya kegiatan edukasi dan literasi keuangan digital yang dilakukan oleh bank melalui Sosial Media, sedangkan umumnya nasabah yang mudah menjadi korban *Social Engineering (Soceng)* adalah nasabah-nasabah yang jarang memiliki sosial media sehingga tidak *aware* terhadap terjadinya modus *Social Engineering (Soceng)* dan mudah menjadi korban kejahatan keuangan perbankan.
4. Dari sisi pemerintah yakni OJK terdapat kendala berupa kurangnya jumlah sumber daya manusia yang menangani perlindungan konsumen pada OJK Provinsi Bali yang menyebabkan tidak optimalnya pemberian edukasi kepada Masyarakat secara tatap muka.

Penerapan edukasi dan literasi keuangan digital merupakan upaya pencegahan yang paling penting dilakukan untuk mengurangi jumlah nasabah yang menjadi korban modus *Social Engineering (Soceng)* yang merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha jasa keuangan. Nasabah harus diberikan pemahaman khususnya mengenai pentingnya menjaga data diri pribadinya sendiri dan waspada akan modus-modus baru yang dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab yang menyebabkan kerugian bagi nasabah, sehingga amanat pasal 36 POJK Perlindungan Konsumen bahwa "Pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) wajib menjaga keamanan dana dan/atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK" dapat terlaksana demi perlindungan kepada nasabah perbankan.

4. Kesimpulan

Faktor-faktor penyebab terjadinya kerugian yang dialami nasabah pengguna layanan perbankan digital akibat terjadinya modus *Social Engineering* adalah disebabkan oleh 2 faktor yakni *pertama*, faktor dari nasabah yaitu masih rendahnya *awareness* nasabah terhadap modus *Social Engineering (Soceng)* dan masih rendahnya tingkat edukasi dan literasi keuangan digital mengenai pentingnya menjaga data diri pribadi, *kedua* faktor dari bank yaitu semakin canggihnya modus kejahatan yang kurang diiringi update keamanan dari perbankan itu sendiri, serta masih terbatasnya kegiatan edukasi dan literasi digital yang dilakukan oleh pihak bank. Penerapan edukasi dan literasi keuangan digital yang dilakukan oleh pihak bank dan OJK belum terlaksana secara optimal, yang disebabkan oleh beberapa kendala diantaranya selalu ada modus baru yang berkembang yang tidak bisa diperhitungkan oleh pihak bank dan OJK, kurangnya minat masyarakat untuk memperhatikan dan mengikuti kegiatan edukasi dan literasi keuangan digital, lebih terpusat dan rutinnya kegiatan edukasi dan literasi keuangan digital melalui Sosial Media, serta kurangnya jumlah sumber daya manusia yang menangani perlindungan konsumen pada OJK Provinsi Bali. Untuk mengatasi hal tersebut disarankan kepada bank sebagai Lembaga yang langsung menyentuh masyarakat agar memperbanyak kegiatan Edukasi pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi kepada para Nasabah secara tatap muka setiap nasabah bertransaksi melalui teller maupun customer service bank, dan kepada nasabah disarankan agar menjaga keamanan data pribadinya masing-masing serta lebih *aware* terhadap modus-modus kejahatan perbankan baru guna menghindari adanya

kerugian atas dana yang disimpan di Bank. Masyarakat diharapkan lebih proaktif untuk melakukan edukasi dan literasi keuangan digital bagi dirinya sendiri secara mandiri melalui penelusuran media massa dan elektronik melalui *smartphone*.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Darmaningrat, Eko Wahyu Tyas, et al. "Sosialisasi Bahaya dan Upaya Pencegahan Social Engineering untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat tentang Keamanan Informasi." *Sewagati* 6.2 (2022): 159-168
- Ekawati, D. (2018). Perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang dirugikan akibat kejahatan skimming ditinjau dari perspektif teknologi informasi dan perbankan. *UNES Law Review*, 1(2), 157-171
- ER, Nur Ellyanawati. 2018, Analisa Perkembangan Jumlah Outlet Kantor Cabang dan Kebutuhan Frontliners di Era Digital Banking. In *Proceeding of International Conference Sustainable Competitive Advantage* (Vol. 8, No. 1)
- Hidayah, Nur. "Tinjauan Yuridis Tindak Pidana Penipuan Social Engineering pada Nasabah Perbankan melalui Aplikasi Chat Whatsapp." *Jurnal Pustaka Cendekia Hukum dan Ilmu Sosial* 1.1 (2023): 116-127.
- Indrajit, Richardus Eko, and Seluk Beluk Teknik. "Social engineering." *SERI* 999 151, (2017): 1-6
- Juita, Subaidah Ratna, Dhian Indah Astanti, and Dian Septiandani. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Korban Kejahatan Skimming." *Jurnal USM Law Review* 6.1 (2023): 407-419.
- Laksono, H. D., Prabowo, I. H., & Budhi, A. S. (2022, January). Optimalisasi Perlindungan Konsumen Perbankan Berdasarkan Uu No 8 Tahun 1999. In *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains Dan Teknologi* (Vol. 2, No. 1, pp. 636-636)
- Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo. "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank." *Inovator* 7.1 (2018): 14-34.
- Orlando, G. (2022). Efektivitas Hukum dan Fungsi Hukum di Indonesia. *Tarbiyah bil Qalam: Jurnal Pendidikan Agama dan Sains*, 6(1). 49-58
- Putra, Eka Nugraha. "Pengiriman E-Mail Spam Sebagai Kejahatan Cyber Di Indonesia." *Jurnal Cakrawala Hukum* 7.2 (2016): 169-182.
- Sahare, Ni Wayan Nitya Varshini, and Utami, Putu Devi Yustisia, "Peer to Peer (P2p) Lending: Upaya Mengatasi Layanan Pinjaman Online Ilegal Terhadap Keamanan Data Pribadi", *Kertha Semaya*, 11.06. (2023), 1373-1383
- Umar, Muhammad Abdullah. "PENGUNAAN SHOPEE PAYLATER DI ERA SOCIETY 5.0 PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH." *Journal of Islamic Economic and Law (JIEL)* 1.2 (2024): 25-32

Internet:

- Anonim, 2022, "3.180 Serangan Phishing Awal 2022, Lembaga Keuangan Jadi Sasaran Utama". URL: "<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/202203251194851-192776315/3180-serangan-phishing-awal-2022-lembaga-keuangan-jadi-sasaran-utama>". Diakses tanggal 11 Oktober 2022.
- CNN Indonesia, 2022, *Per Bulan, 2 Ribu Nasabah Bank Jadi Korban Kejahatan Siber*, diakses dari: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20220826193538-185-839667/per-bulan-2-ribu-nasabah-bank-jadi-korban-kejahatan-siber> pada tanggal 5 September 2024

Redaksi Bone Pos, 2022, "Rekening Warga Bone Kena Soceng, Begini Penjelasan BRI" diakses dari <https://www.bonepos.com/2022/12/08/rekening-warga-bone-kena-soceng-begini-penjelasan-bri> pada tanggal 8 September 2024.

Zefanya Aprilia, 2023, "Jenius Blak-blakan Terkait Kehilangan Dana Milik Nasabah" diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230824124625-17-465776/jenius-blak-blakan-terkait-kehilangan-dana-milik-nasabah> pada tanggal 8 September 2024.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

Undang-Undang no. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan

POJK No. 2/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum

POJK No. 12 /POJK.03/2021 tentang Bank Umum

POJK No. No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

POJK No. 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat