



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN *E-BANKING*  
DALAM PERSPEKTIF *CYBERCRIME***

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun oleh:

**Taufiq Hidayatputra Pratama**

**1904421046**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2023**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN *E-BANKING*  
DALAM PERSPEKTIF *CYBERCRIME***

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program  
Pendidikan Sarjana Sains Terapan Pada Program Studi Keuangan dan  
Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta**

**NEGERI  
JAKARTA**

Disusun oleh:

**Taufiq Hidayatputra Pratama**

**1904421046**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2023**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Taufiq Hidayatputra Pratama

NIM : 1904421046

Tanda Tangan :



Tanggal : 10 Juli 2023

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerjemahan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Taufiq Hidayatputra Pratama  
NIM : 1904421046  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Judul Skripsi : Perlindungan Nasabah Pengguna Layanan *E-banking* Dalam Perspektif *Cybercrime*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Penguji : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.  (.....)

Pembimbing : Dr. Ida Nurhayati, SH., M.H. 

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 17 Juli 2023

Ketua Jurusan Akuntansi,  
  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.  
NIP. 196404151990032002



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Taufiq Hidayatputra Pratama  
Nomor Induk Mahasiswa : 1904421046  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D4 Keuangan dan Perbankan  
Judul Skripsi : Perlindungan Nasabah Pengguna Layanan E-banking Dalam Perspektif Cybercrime

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Dr. Ida Nurhayati, SH., M.H.

NIP. 196305241997022001

Ketua Program Studi  
D4 Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.

NIP. 196510051997021001

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang telah melimpahkan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul "Perlindungan Nasabah Pengguna Layanan *E-banking* Dalam Perspektif *Cybercrime*".

Penulisan skripsi ini merupakan bagian dalam menyelesaikan program studi D4 Keuangan dan Perbankan di Politeknik Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan dalam meraih gelar sarjana terapan dan juga sebagai wujud pengabdian penulis kepada masyarakat dan dunia akademik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan, bantuan, serta dorongan dalam proses penulisan. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sc. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan.
4. Ibu Dr. Ida Nurhayati, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, saran, dan dukungan terhadap penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya Dosen program studi D4 Keuangan dan Perbankan yang telah membagikan ilmunya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan tepat waktu.
6. Kedua orang tua penulis yang sudah menyemangati dan memberikan tips untuk mengerjakan skripsi
7. Nandini Syalsha Alvioni yang telah memberikan dukungan diwaktu yang tepat, semangat, dan pentingnya untuk tidak menyerah pada hari hari terakhir sebelum sidang.
8. Siapapun di luar sana yang pertama kali menciptakan hiburan bagi penulis selama mengerjakan penelitian mengenai presiden yang diisikan suaranya

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

melalui *Artificial Intelligence* yang melahirkan karakter seperti King Donald, Obama, dan Sleepy Joe

9. Superman sebagai karakter yang mengingatkan penulis akan pentingnya bagi manusia untuk memiliki harapan sekecil apapun itu.
10. Emil Blonski, Amerikano, dan Kapucino sebagai hewan peliharaan juga teman yang selalu tidur disamping penulis.
11. Kepada anda para pembaca yang sudah menyempatkan waktu untuk melihat ini walaupun hanya sekedar penasaran maupun benar benar mencari ilmu lewat hasil penelitian yang dilakukan penulis.
12. Dan yang terakhir untuk Nabilla Khalda Indifa yang telah memberikan semangat pada waktu yang tepat dan pelajaran hidup yang sungguh berharga bagi penulis. Peneliti yakin tanpa adanya dia tidak akan pernah bisa menyelesaikan dan menempuh semua hal ini. Apapun yang terjadi kedepanya peneliti hanya berharap yang terbaik untuk Nabilla, keluarga, dan juga idola kesayanganya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran, kritik, dan masukan yang membangun untuk perbaikan dan pengembangan penelitian ini di masa mendatang.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif dalam dunia akademik dan dunia industri perbankan, khususnya bagi pihak Bank dan nasabah. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi landasan yang bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang *cybercrime* dan perlindungan nasabah.

Depok, 17 Juli 2023

Taufiq Hidayatputra Pratama

1904421046



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Taufiq Hidayatputra Pratama  
NIM : 1904421046  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah Saya yang berjudul: **“Perlindungan Nasabah Pengguna Layanan *E-banking* Dalam Perspektif *Cybercrime*”**. Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada Tanggal : 17 Juli 2023

Yang menyatakan,

Taufiq Hidayatputra Pratama  
NIM. 1904421046





Taufiq Hidayatputra Pratama  
D4 Keuangan dan Perbankan

## Perlindungan Nasabah Pengguna Layanan *E-banking* Dalam Perspektif *Cybercrime*

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsikan pentingnya perlindungan nasabah, bagaimana bentuk perlindungan tersebut serta kendala apa saja yang dihadapi oleh bank dalam perspektif *cybercrime*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan jenis data primer dari informan yang diwawancarai dan kuisioner yang diisi oleh nasabah pada Bank X yang nantinya dianalisis secara interpretasi. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan pentingnya perlindungan nasabah bagi bank dan juga nasabah. Semakin baik perlindungan yang diberikan akan memberikan konsistensi keamanan transaksi yang dilakukan oleh bank. Bentuk perlindungan yang dilakukan berupa *preventif* melalui (kerahasiaan data, *client charter*, uji coba layanan, sosialisasi) dan *represif* melalui *costumer service support*. Perlindungan yang diberikan oleh Bank X memberikan respon positif dalam keamanan, kerahasiaan, menurut nasabahnya, walaupun tidak bisa sepenuhnya melindungi mereka dari *cybercrime*. Dalam melakukan perlindungan bank memiliki kendala seperti keterbatasan teknologi, perubahan perilaku *cybercrime*, kesalahan manusia, dan tingkat penetrasi *e-banking* yang tinggi.

*Kata Kunci: e-banking, perlindungan nasabah, cybercrime*

### ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze and describe the importance of customer protection, the forms of protection, and the challenges faced by banks in the perspective of *cybercrime*. This is a qualitative study that uses primary data from informants who were interviewed and questionnaires filled out by customers at Bank X, which will be analyzed through interpretation. The results of this research reveal the significance of customer protection for both the bank and the customers themselves. Better protection provided ensures consistent security for transactions carried out by the bank. The forms of protection include preventive measures such as data confidentiality, client charters, service testing, and socialization, as well as reactive measures through customer service support. The protection provided by Bank X receives positive responses regarding security and confidentiality according to its customers, although it cannot fully protect them from *cybercrime*. The bank faces challenges in implementing protection, including technological limitations, changes in *cybercrime* behavior, human errors, and a high level of *e-banking* penetration.

*Keywords: e-banking, costumer protection, cybercrime*

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 <i>E-Banking</i> .....	9
2.1.1 Definisi <i>E-Banking</i> .....	9
2.1.2 Jenis Jenis <i>E-Banking</i> .....	10
2.1.3 Jenis Transaksi Pada <i>E-Banking</i> .....	10
2.1.4 Manfaat Pada <i>E-Banking</i> .....	11
2.1.5 Kendala Pada <i>E-Banking</i> .....	12
2.2 Perlindungan Nasabah.....	12
2.2.1 Definisi Perlindungan Nasabah.....	12
2.2.2 Model Perlindungan Nasabah Dalam Perbankan.....	13
2.3 <i>Cybercrime</i> .....	14
2.3.1 Definisi <i>Cybercrime</i> .....	14
2.3.2 Jenis Jenis <i>Cybercrime</i> .....	15
2.3.3 Modus <i>Cybercrime</i> .....	15
2.3.4 <i>Cybercrime</i> Pada <i>E-Banking</i> .....	17
2.3.5 Penyebab Terjadinya <i>Cybercrime</i> .....	18
2.3.6 Penanggulangan Menghadapi <i>Cybercrime</i> .....	18
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Kerangka Pemikiran .....	23
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	24
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	25
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian .....	25



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.6 Metode Analisis Data .....	26
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	27
4.2 Pembahasan .....	38
4.2.1 Pentingnya Perlindungan Nasabah.....	38
4.2.2 Bentuk Perlindungan Nasabah Bagi Pengguna <i>E-banking</i>	39
4.2.3 Kendala Dalam Mewujudkan Perlindungan Nasabah Bagi Pengguna <i>E-banking</i> .....	44
4.2.4 Solusi Atas Kendala Yang Dihadapi .....	44
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>46</b>
5.1 Simpulan.....	46
5.2 Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>52</b>



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 4.1 Hasil Wawancara Dengan Informan IT Support Pada Bank X....	27
Tabel 4.2 Hasil Kuisisioner Dengan Nasabah Pada Bank X .....	36





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Data Cybercrime 2020-2022 .....3  
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....23





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara.....	53
Lampiran 2 Pertanyaan Kuisisioner.....	54
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Skripsi.....	56





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi telekomunikasi tidak diragukan adalah salah satu atau mungkin sebuah revolusi yang sangat mengubah bagaimana cara manusia hidup. Teknologi sendiri berfungsi sebagai alat yang dapat membantu kehidupan manusia menjadi jauh lebih mudah. Komputer dan jaringan yang terhubung antara satu dan lainnya membentuk suatu inovasi yang kini dinamai dengan internet (Putra, 2020). Pada zaman yang serba maju ini internet sudah merambat ke segala arah dari hanya sekedar penggunaan individu sampai ke sektor penting seperti teknologi, ekonomi, dan juga perbankan (Sa, dkk., 2020).

Bank merupakan lembaga keuangan yang bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya lagi kepada mereka dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak orang (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Dapat dikatakan Bank adalah lembaga yang dipercayai masyarakat untuk menyimpan uang dan mengelola uang mereka. Dalam melakukan hal itu bank harus selalu meningkatkan kepercayaannya kepada nasabah, karena sejatinya kepercayaan adalah prinsip yang sangat fundamental bagi perbankan karena berperan sebagai fondasi utama dalam melaksanakan kegiatan setiap harinya (Putra, 2020). Selain kepercayaan Bank juga harus mampu menciptakan inovasi dan gebrakan agar dapat selalu menarik nasabah baru dan memudahkan penggunaan. Mereka yang visioner sejak awal akan terlihat sebagai pemenang pada persaingan, baik itu bank besar atau bank digital yang sedang berkembang. Pemenangnya akan memiliki ketergantungan terhadap seberapa konsisten mereka dan ketahanan mereka dalam melakukan inovasi (Dewi, 2021).

Salah satu Inovasi yang diciptakan oleh Bank dalam bersaing dengan pasar adalah dengan menciptakan sebuah layanan yang memudahkan para nasabah melakukan berbagai macam transaksi dengan Internet dan genggam handpone,



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

layanan ini dikenal dengan nama *e-banking* atau *electronic banking*. *E-banking* sendiri menjadi salah satu teknologi yang makin menjanjikan dan menguntungkan untuk kedua pihak yaitu nasabah dan pihak bank itu sendiri. Bagi Bank, *e-banking* akan memangkas biaya yang ada pada bank konvensional seperti lebih banyak mempekerjakan lebih banyak pegawai sehingga mereka dapat lebih menghemat budget untuk investasi dalam perkembangan teknologi sementara untuk nasabah, mereka dapat lebih leluasa mengakses ataupun melakukan berbagai macam transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa harus takut bank sedang tutup (Baabdullah, et al., 2019).

Penelitian yang dilakukan (Barquin, et al., 2019) dalam riset McKinsey & Company menyatakan Indonesia adalah negara di Asia yang mengadopsi perbankan digital paling cepat. Riset tersebut mengatakan bahwa rakyat yang hidup di kota di Indonesia menggunakan 2 produk perbankan digital atau lebih. Pertumbuhan internet Indonesia sendiri berdasarkan hasil surey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII, 2023) pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 215,63 Juta Orang pada periode 2022/2023. Jumlah ini merupakan peningkatan sebesar 2,67% dibanding periode sebelumnya yang memiliki jumlah 210,03 juta orang. Penggunaan smartphone yang terus naik, pertumbuhan *e-commerce*, dan bank-bank di Indonesia yang selalu terus mendorong sektor perbankan kearah digital merupakan faktor yang mengakselerasi proses ke layanan perbankan digital ini (Barquin, et al., 2019).

Bertambahnya jumlah pengguna internet tentu berimbas kepada jumlah pengguna *e-banking*, contohnya pada pengguna layanan *e-banking* livin by mandiri mengalami kenaikan 30,21% mencapai 597 juta kali transaksi dibandingkan tahun lalu yang hanya 417 juta kali. Sementara itu nilai transaksi BNI Mobile Banking hingga saat ini mencapai 193 juta kali atau tumbuh sekitar 52% tiap tahunnya dengan nilai transaksi Rp252 triliun. Sementara itu, kenaikan pengguna menyentuh angka 14,26 juta orang atau tumbuh 24,3% dibandingkan dengan tahun lalu. Sementara untuk user BCA mobile naik 3,1 kali lipat dalam 4 tahun terakhir yaitu sebanyak 26,6 juta user pada tahun 2022 (Yogatama, 2023) dan yang terakhir pengguna BRI mobile yang tahun lalu memiliki pengguna 23 juta orang meningkat menjadi 26 juta orang pada Maret 2023. Dikutip dari Bank Indonesia oleh (Hidayat, 2023)





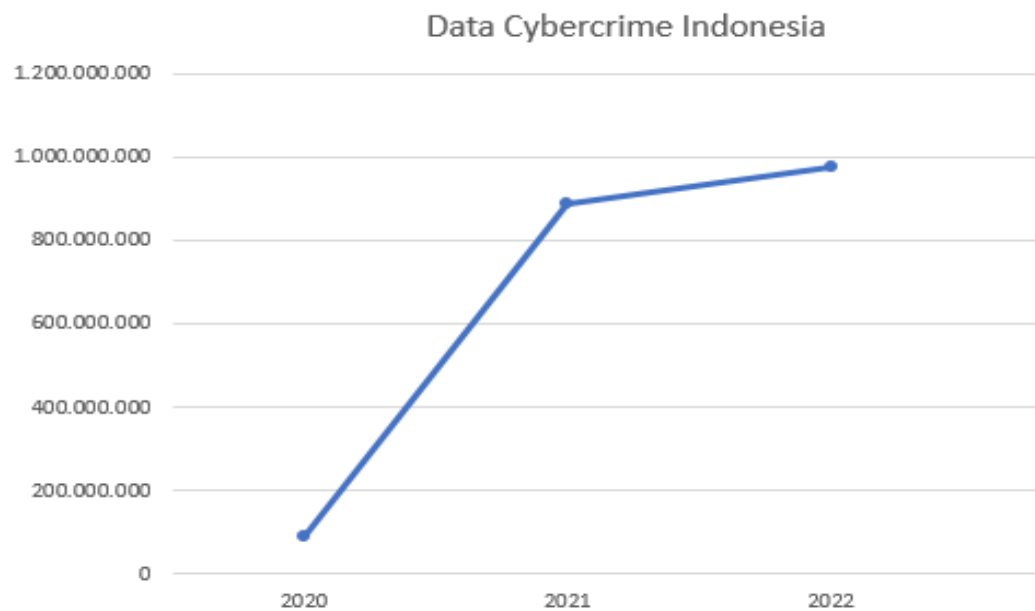
## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menyatakan bahwa sampai dengan Maret 2023 nilai transaksi perbankan digital di Indonesia mengalami peningkatan 9,88% tiap tahunnya menjadi Rp 4.944,1 triliun.

Dengan penggunaan internet dan aplikasi digital perbankan yang semakin bertambah hal ini juga memunculkan ancaman digital atau yang biasa disebut dengan istilah *cybercrime*. Dikutip dari (Muhammad, 2022) pada tahun 2020 Indonesia mendapati serangan siber sebanyak 88,414,296 kali. Puncak penyerangan terjadi pada bulan Februari dimana terdapat 29.188.645 serangan terjadi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Surfshark yang dikutip oleh (Annur, 2022) Indonesia merupakan negara ke 3 terbanyak setelah Rusia dan Prancis dalam kasus kebocoran data terhitung pada kuartal 3 pada tahun 2022. 12,74 akun menjadi korban dari kasus kebocoran data tersebut. Dari kasus kebocoran ini kedepanya akan memungkinkan untuk terjadinya *cybercrime* yang lebih parah.



Gambar 1.1 Data Cybercrime 2020-2022  
Sumber: data diolah 2023

Memasuki tahun 2022 dikutip dari (CNN Indonesia, 2022) sampai saat ini badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) mengungkapkan serangan siber yang terjadi pada tahun 2022 sebanyak 976.429.996 kali, jumlah ini hampir menembus angka 1 miliar *cyberattack*. Serangan ini tentunya naik berkali kali lipat dibanding tahun sebelumnya. Kebanyakan *cybercrime* yang terjadi memanfaatkan *social*



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

*engineering, OTP fraud, SIM swap*, kelemahan pada sistem keuangan dan perbankan, dan juga *phishing*. (Wicaksana, dkk., 2020). Dikutip dari OJK oleh (Vaujie, 2022) menyatakan bahwa *cybercrime* yang terjadi pada sektor keuangan sekitar 70% ditujukan kepada sektor perbankan yang biasanya dilakukan dengan teknik *phising*. Peningkatan *phising* sangat tajam dibanding 4 tahun lalu. Pada Januari 2019 serangan *phising* yang terjadi bahkan tidak menyentuh angka 100.000 serangan. Pada awal tahun 2022 total serangan *phising* lebih dari 400.000 serangan. Serangan ini meningkat 150% dari tahun ke tahun (Ahdiat, 2023). Pada awal tahun 2023 tepatnya pada Mei 2023 terdapat kasus *cybercrime* besar yang menyerang *mainframe* dari Bank BSI. Grup *hacker* asal Rusia mengaku bertanggung jawab atas penyerangan yang terjadi. Jenis serangan yang dilakukan adalah ransomware. Hal ini mengakibatkan transaksi pada bank tersebut lumpuh selama 5 hari dan banyaknya data nasabah juga pegawai yang dicuri (AMT, 2023).

Salah satu contoh *cybercrime phishing* yang dikutip oleh (Ferdiansyah, 2022) seorang nasabah bank berplat merah berumur 25 tahun bernama Rizka Kartika harus kehilangan uang sebesar 99,5 juta akibat terkena modus link palsu yang dikirim oleh pelaku. Pelaku memiliki kedok dengan berpura pura menjadi pegawai bank dan memberikan info mengenai perubahan tarif transfer dan mengahruskan korban mengaksesnya melalui link palsu. Contoh lain dari *cybercrime* yang menyerang layanan *e-banking* dari salah satu bank negeri di Indonesia adalah sepasang pasutri yang membobol *handphone* seorang korban yang tak sengaja ditinggalkan dan berhasil mendapatkan data yang digunakan untuk mengurus saldo sebesar 120 juta korbanya. Hasil rampasan tersebut digunakan untuk membiayai resepsi pernikahan pasutri tersebut (Huda, 2022). Jika dilihat dari kejadian di atas tampaknya kedua kasus tersebut dapat dicegah melalui *privacy policy* dengan mengganti PIN secara berkala ataupun sosialisasi yang dilakukan oleh bank seperti pentingnya menjaga data penting dan *device* yang digunakan untuk mengakses layanan *e-banking*.

Menurut (Scheffauer, et al., 2021) dengan meningkatnya penggunaan teknologi secara global akan berimbas kepada munculnya ancaman keamanan dari teknologi yang digunakan tersebut. Ancaman seperti *social engineering, not secured wi-fi, spam, hijacking, malware, malicious application, hijacking*, dan



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

*phising* masih sering di jumpai oleh user selain beberapa ancaman yang disebabkan oleh kesadaran yang tidak cukup dan pengetahuan seperti management password yang buruk, navigasi web, memberikan data pribadi dan menggunakan banyak perangkat sekaligus. Manusia merupakan makhluk yang mudah di eksploitasi, oleh para pelaku kejahatan untuk mendapatkan informasi dan data penting. (Irawan, 2020).

Oleh karena itu, pihak Bank harus mempersiapkan dan menyediakan aspek perlindungan kepada para nasabahnya seiring dengan perkembangan yang terjadi pada perbankan digital sesuai dengan Undang Undang yang berlaku yaitu Undang Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang mengatur mengenai perbankan digital. Keamanan yang melindungi data penting dari nasabah ini merupakan sebuah ilustrasi yang baik tentang perlindungan nasabah karena tidak hanya untuk mempertahankan reputasi bank itu sendiri tetapi juga untuk menjaga layanan bank tetap baik, terupdate dan juga membantu para nasabah agar mereka lebih aman dan terjaga dari serangan dan penyalahgunaan *cybercrime* (Heryani, dkk., 2020).

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

*E-banking* merupakan inovasi yang diciptakan untuk membantu kehidupan manusia pada sektor perbankan. Pemakaiannya sendiri memudahkan para nasabah dan merubah budaya perbankan yang ada seperti tarik tunai, transki online, membayar tagihan, dan lain lain. Kemudahan yang ditawarkan ini tentu tidak datang tanpa ancaman. *Cybercrime* atau kejahatan dunia maya menjadi tantangan tersendiri bagi pihak bank terlebih dalam upaya melindungi nasabahnya dalam menggunakan layanan *e-banking*. Maka dari itu diperlukan adanya bentuk perlindungan nasabah dari pihak bank untuk meminimalisir hingga mencegah adanya *cybercrime* pada nasabah mereka di zaman yang serba canggih ini.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Seberapa penting perlindungan nasabah bagi para pengguna layanan *e-banking*?
2. Apa saja bentuk perlindungan nasabah bagi pengguna layanan *e-banking*?



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Apa kendala yang dihadapi bank dalam mengaplikasikan perlindungan tersebut?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis seberapa pentingnya perlindungan nasabah bagi para pengguna layanan *e-banking*
2. Mendeskripsikan dan menganalisis bentuk-bentuk perlindungan nasabah bagi pengguna layanan *e-banking*.
3. Menganalisis dan memberikan solusi atas kendala yang dihadapi oleh bank dalam mengaplikasikan perlindungan tersebut.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pengetahuan dalam dunia perbankan tentang perlindungan nasabah bank pengguna *e-banking* dalam perspektif *cybercrime*.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam penelitian pada bidang ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan menjadi referensi bagi penelitian sejenis kedepannya.
2. Manfaat Praktikal
  - a. Menjadi sumber masukan bagi pihak bank maupun pemerintah mengenai perlindungan hukum untuk nasabah akan terjadinya *cybercrime* dalam penggunaan *e-banking*.
  - b. Memberikan pengetahuan dan pengalaman baru bagi penulis mengenai masalah yang diambil agar bisa berguna bagi penulis dan orang lain di masa depan.

#### 1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematik. Adapun



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sistematika penulisannya adalah sebagai berikut : Penyajian laporan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. Bagian Awal Skripsi Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, arti lambang dan singkatan dan abstraksi.

2. Bagian Utama Skripsi. Bagian Utama terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut :

#### i. BAB I PENDAHULUAN

- Latar Belakang Penelitian
- Rumusan Masalah
- Pertanyaan Penelitian
- Tujuan Penelitian
- Manfaat Penelitian
- Sistematika Penulisan Penelitian

#### ii. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- Landasar Teori
- Penelitian Terdahulu
- Kerangka Pemikiran

#### iii. BAB III METODE PENELITIAN

- Jenis Penelitian
- Objek Penelitian
- Metode Pengambilan Sampel
- Jenis dan Sumber Data Penelitian
- Metode Pengumpulan Data Penelitian
- Metode Analisis Data

#### iv. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- Hasil
- Pembahasan

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

## v. BAB V PENUTUP

- Simpulan
  - Saran
3. Bagian Akhir Skripsi. Bagian akhir dari skripsi ini berisi tentang daftar pustaka dan daftar lampiran.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan Analisa yang dilakukan oleh penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan hal sebagai berikut.

Perlindungan nasabah adalah hal yang krusial baik untuk bank maupun untuk nasabah. Bank membutuhkan nasabahnya untuk dapat beroperasi dan begitupun nasabahnya membutuhkan bank untuk bertransaksi. Dalam melakukan kegiatan tersebut tentunya ada halangan seperti *cybercrime* yang pada saat ini sering menargetkan serangnya pada lembaga keuangan khususnya bank. Dengan adanya perlindungan nasabah, bank harusnya mampu menjaga keamanan, dan kepercayaan kepada nasabahnya. Dalam melindungi nasabahnya terdapat 2 jenis perlindungan yaitu

1. Langkah preventif: Langkah yang memiliki tujuan untuk mencegah terjadinya *cybercrime*. Dalam melakukan pencegahan bank memiliki bentuk perlindungan seperti menjaga kerahasiaan data nasabahnya, memberikan komitmen dan pengendalian melalui *client charter*, melakukan uji coba layanan, dan selalu memberikan sosialisasi serta edukasi kepada nasabahnya.
2. Langkah represif: Langkah yang diambil oleh bank jika kala nasabah sudah terserang *cybercrime*. Bentuk perlindungan yang dapat diambil pada langkah ini adalah dengan menawarkan *costumer support service* yang dapat mengurangi dampaknya dan merespon pengaduan atas serangan yang terjadi. Nantinya bank akan menyelesaikan masalah ini sesuai dengan kesepakatan dan undang-undang yang berlaku.

Dalam mengaplikasikan perlindungan ini tentu Bank memiliki kendala seperti: keterbatasan teknologi, modus yang selalu berkembang, *human error*, hingga penggunaan *e-banking* meningkat tajam yang membuat banyaknya nasabah untuk diawasi.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang diberikan, berikut adalah saran yang dapat penulis berikan:

1. Bagi Bank
  - a. Bank X harus mampu mempertahankan reputasi serta perlindungan nasabah yang sudah dilakukan. Respon positif dari nasabah yang dilakukan melalui kuisioner seharusnya dapat meningkatkan kinerja dan komitmen bank kedepannya.
  - b. Semakin maju zaman yang ada maka akan semakin bervariasi ancaman yang ada terutama di ranah siber. Bank diharapkan selalu menggunakan teknologi terbaru, mempelajari metode siber terbaru serta meningkatkan mutu SDM yang nantinya akan membawa output yang baik bagi bank dan nasabah itu sendiri.
  - b. Dalam menghadapi *cybercrime* dan teknologi yang semakin maju ada baiknya jika bank melakukan kerjasama teknologi terutama dengan negara maju agar selalu *update* dan memiliki pemahaman baru pada teknologi kedepannya.
2. Bagi Nasabah
 

Berdasarkan hasil penelitian yang kebanyakan memiliki hasil jika masyarakat sudah memiliki kesadaran siber yang tinggi, diharapkan nasabah maupun khalayak umum selalu bisa mempertahankan dan terus belajar mengenai perkembangan zaman terutama pada *cybersecurity*.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 

Penelitian ini membahas *cybercrime* secara keseluruhan dan hanya menganalisa perlindungan nasabah bagi pengguna *e-banking* alih alih seluruh layanannya. Keterbatasan tersebut dapat membuka jalan bagi peneliti selanjutnya untuk memfokuskan satu atau dua *cybercrime* serta bagaimana cara bank dalam menanggulangnya.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, M. (2020). *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*.
- Annur, C. M. (2022, September). *Indonesia Masuk 3 Besar Negara dengan Kasus Kebocoran Data Terbanyak Dunia*. Retrieved from databoks.katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/13/indonesia-masuk-3-besar-negara-dengan-kasus-kebocoran-data-terbanyak-dunia>
- APJII. (2023, March 10). *Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang*. Retrieved from apjii.or.id: <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>.
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002. *Elsevier*.
- Bahl, S. (2012). E-BANKING: CHALLENGES & POLICY IMPLICATIONS. *International Journal of Computing & Business Research*.
- Barquin, S., Shrikande, D., HV, V., & Gantes, G. d. (2019). *Digital banking in Indonesia: Building loyalty and generating growth*. Retrieved from McKinsey&Company.
- Bonantara, I. D., & Wirasila, A. A. (2013). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENYIMPAN DANA BANK TERKAIT DENGAN DATA NASABAH DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*.
- Chayan, J. (2013). INTERNET BANKING- BENEFITS AND CHALLENGES IN AN EMERGING ECONOMY. *International Journal of Research in Business*.
- CNN Indonesia. (2022, July 01). *RI Dihantam 700 Juta Serangan Siber di 2022, Modus Pemerasan Dominan*. Retrieved from [ennindonesia.com: https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20220701164212-192-816150/ri-dihantam-700-juta-serangan-siber-di-2022-modus-pemerasan-dominan](https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20220701164212-192-816150/ri-dihantam-700-juta-serangan-siber-di-2022-modus-pemerasan-dominan)
- Dewi, H. K. (2021). *Persaingan bank digital sudah dimulai, siapa yang akan jadi pemenangnya?* Retrieved from [keuangan.ontan.co.id: https://keuangan.kontan.co.id/news/persaingan-bank-digital-sudah-dimulai-siapa-yang-akan-jadi-pemenangnya](https://keuangan.kontan.co.id/news/persaingan-bank-digital-sudah-dimulai-siapa-yang-akan-jadi-pemenangnya)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Driga, I., & Isac, C. (2014). E-BANKING SERVICES – FEATURES, CHALLENGES AND. *Annals of the University of Petroșani, Economics*.
- Ferdiansyah, F. (2022, 10 19). *Warga Garut Kehilangan Rp99,5 Juta Usai Klik Link Perubahan Tarif Transfer*. Retrieved from idxchannel.com: <https://www.idxchannel.com/banking/warga-garut-kehilangan-rp995-juta-usai-klik-link-perubahan-tarif-transfer>
- Fitri, J. (2021). *Pengaruh Internet Banking dan Cybercrime Terhadap Kepercayaan Nasabah di Perbankan Syariah*.
- Hanaek, P., Malinka, K., & Schafer, J. (2008). E-banking security-comparative study. *42nd Annual IEEE International Carnahan Conference on Security Technology* (pp. 326-330). IEEE.
- Heryani, I. I., Simanjuntak, M., & Maulana, A. (2020). PERILAKU PENGGUNAAN iNTerNeT BANKiNg SEBAGAI ALAT TRANSAKSI FINANSIAL. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*.
- Hidayat, A. A. (2023, April 19). *Bank Indonesia Catat Transaksi Digital Banking Maret 2023 Rp 4.944 T, Naik 9,88 Persen*. Retrieved from bisnis.tempo.co.id: <https://bisnis.tempo.co/read/1716654/bank-indonesia-catat-transaksi-digital-banking-maret-2023-rp-4-944-t-naik-988-persen>
- Hius, J. J., Saputra, J., & Nasution, A. (2014). MENGENAL DAN MENGANTISIPASI KEGIATAN CYBERCRIME PADA AKTIFITAS ONLINE SEHARI-HARI DALAM PENDIDIKAN, PEMERINTAHAN DAN INDUSTRI DAN ASPEK HUKUM YANG BERLAKU. *Prosiding SNIKOM 2014*. Banda Aceh.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Bank Komersial*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, D. (2020). MENCURI INFORMASI PENTING DENGAN MENGAMBIL ALIH. *Jurnal Ilmu Komputer & Informatika*, 46.
- Kurnia, S., Peng, F., & Liu, Y. R. (2010). Understanding the Adoption of Electronic Banking in China . *Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences* .
- Lestari, W. S. (2016). PENGGUNAAN FASILITAS E-BANKING DALAM. *PENGGUNAAN FASILITAS E-BANKING DALAM*.
- Nasution, A. H. (2017). Fungsi Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan terhadap Nasabah Depositor. *E-banking yang terlihatnya memiliki segudang manfaat tentu saja datang dengan tantangannya sendiri. Ada beberapa kendala menggunakan* .



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Nasution, A. M. (2022). *Pengaruh Penggunaan E-banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna E-banking terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi*.
- Park, K. C., Shin, J. W., & Lee, B. G. (2014). Analysis of Authentication Methods for Smartphone Banking Service using ANP. *KSII TRANSACTIONS ON INTERNET AND INFORMATION SYSTEMS VOL. 8, NO. 6*.
- Pratiwi, N. K., & Sukarnasih, D. M. (2020). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime Di Masyarakat Denpasar Selatan. *TIERS Information Technology Journal*, 26-33.
- Putera, A. P. (2020). PRINSIP KEPERCAYAAN. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 11.
- Putra, I. M. (2020). PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK NASABAH BANK SEBAGAI KONSUMEN LAYANAN INTERNET BANKINGDARI ANCAMAN CYBERCRIME. *Jurnal Kertha Wicara*.
- Rahmadani, Hafni, Supiyandi, & Amin, M. (2022). Antisipasi Kejahatan Dunia Maya (Cyber Crime). *JURNAL ABDIMAS FLORA*, 45-51.
- Rahmah, Y. N. (2018). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cybercrime Di Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 579-588.
- Ramadhan, T., & Purwandari, B. (2023). ANALISIS TINGKAT KESADARAN KEAMANAN INFORMASI: STUDI. *SYNTAX IDEA*.
- Rizal, S., & Wali, M. (2018). *Perbankan Komputer*.
- Scheffauer, R., Goyanes, M., & Zuniga, H. G. (2021). Beyond social media news use algorithms: how political discussion and network heterogeneity clarify incidental news exposure. *Emerald*.
- Shahriari, S. (2014). Effective Factors on Loyalty of E-Banking Customers. *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies*.
- Suhariyanto, B. (2013). *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime) : Urgensi Pengaturan dan Celah Hukumnya*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*.
- Tariq, N. (2018, Juni). IMPACT OF CYBERATTACKS ON FINANCIAL INSTITUTIONS. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 23(2), 1-11.
- Vaujie, A. (2022, Mei 17). OJK: 70 Persen Serangan Siber Ditujukan Pada Perbankan. Retrieved from [tantrum.suara.com](http://tantrum.suara.com):



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<https://tantrum.suara.com/read/2022/05/17/072638/ojk-70-persen-serangan-siber-ditujukan-pada-perbankan>

Vrincianu, M. (2010). Considerations Regarding the Security and Protection of E-Banking Services Consumers' Interests. *The Amfteatru Economic Journal*.

Wicaksana, R. H., Munandar, A. I., & Samputra, P. L. (2020). A Narrative Policy Framework Analysis of Data Privacy Policy: A Case of. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi*.

Yogatama, B. K. (2023, April 22). *Transaksi Perbankan Digital Terus Meningkat*. Retrieved from <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/04/22/transaksi-perbankan-digital-terus-meningkat> [kompas.id](https://www.kompas.id):





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**A. PERTANYAAN WAWANCARA**

No	Pertanyaan
1	Seberapa penting menurut anda perlindungan nasabah pada layanan e-banking?
2	Apakah perlindungan untuk layanan konvensional dan e-banking berbeda?
3	Cybercrime jenis apa yang biasanya menyerang ranah perbankan? Apakah bank x pernah mengalami cybercrime tersebut?
4	Dari jenis cybercrime tersebut, manakah yang menurut anda paling susah dihadapi oleh bank? Atau dari pandangan anda sendiri sebagai orang IT pada bank?
5	Apa saja bentuk dan cara yang dilakukan dalam memberikan perlindungan nasabah pada para pengguna layanan e-banking? Bisa tolong dijelaskan masing masing dari perlindungan tersebut?
6	Yang disebutkan barusan adalah perlindungan dari bank, apakah ada bentuk perlindungan yang dapat dilakukan oleh nasabah itu sendiri?
7	Client charter dan costumer service tadi yang saya tangkap sama sama mengutamakan pelayanan ya? Perbedaan yang mendasar dari 2 aspek itu apa ya?
8	Kendala apa yang biasanya di hadapi bank dalam mewujudkan perlindungan untuk nasabahnya yang menggunakan e-banking?
9	Seberapa berpengaruh menurut anda perlindungan yang sudah diberikan oleh bank x terutama untuk nasabahnya yang menggunakan layanan e-banking?

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritisik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**B. PERTANYAAN KUSIONER**

No	Pertanyaan	Ya	Persentase%	Tidak	Persentase%
1.	Apakah sejauh ini Bank X mampu merahasiakan data anda dalam menggunakan e-banking?				
2.	Apakah Bank X memiliki keamanan yang baik pada layanan e-bankingnya? (PIN, sidik jari, dll)				
3.	Apakah Bank X menjamin data dan transaksi yang anda lakukan aman?				
4.	Apakah transaksi yang dilakukan selalu sampai tujuan?				
5.	Apakah costumer service mampu menghadapi masalah yang anda keluhkan?				
6.	Apakah costumer service melayani keluhan anda dengan baik?				
7.	Apakah informasi yang anda butuhkan sudah tersedia di dalam layanan e-banking?				
8.	Apakah anda mengalami kesulitan dalam memberikan masukan kepada layanan e-banking pada Bank X?				
9.	Apakah anda pernah terkena Cybercrime dalam sektor perbankan? (phising, carding, skimming, pencurian data, dll)				
10.	Apakah anda khawatir menjadi korban Cybercrime?				



## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

11.	Apakah anda akan tetap menggunakan e-banking walaupun pernah menjadi korban cybercrime?				
12.	Apakah sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh Bank X sudah cukup untuk meningkatkan kesadaran akan bahaya cybercrime?				
13.	Apakah menurut anda perlindungan nasabah yang dilakukan oleh Bank X sudah mampu melindungi nasabahnya?				

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

C. LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 7864926, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	:	Taufiq Hidayatputra Pratama
NIM	:	1904421046
Program Studi	:	D4 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing	:	Dr. Ida Nurhayati, S.H.,M.H

No.	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	25/3/2023	Bimbingan Judul dan Bab 1	
2	8/4/2023	Bimbingan Latar belakang dan rumusan Masalah	
3	11/5/2023	Bimbingan Bab 2	
4	2/5/2023	Bimbingan Bab 2 dan 3	
5	7/5/2023	Bimbingan Teori dan tabel jurnal acuan	
6	14/5/2023	Bimbingan metode, rumusan dan teori	



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 7864926, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa	:	Taufiq Hidayatputra Pratama
NIM	:	1904421046
Program Studi	:	D4 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing	:	Dr. Ida Nurhayati, S.H.,M.H

No.	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
7	20/5/2023	Bimbingan revisi sempro	
8	20/6/2023	Bimbingan analisis data	
9	3/7/2023	Bimbingan Bab 4	
10	7/7/2023	Bimbingan Bab 5	