



**ANALISIS FENOMENA KASUS PENIPUAN DIGITAL *PHISHING* MELALUI PESAN ELEKTRONIK DI MEDIA SOSIAL**

**(STUDI FENOMENOLOGI PADA KORBAN *PHISHING* SEKTOR PERBANKAN)**

**Tugas Akhir Skripsi/Tugas Akhir Selain Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

Nama : Namira Dhiya Syarifa

NIM : 2010411068



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
'VETERAN' JAKARTA**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Namira Dhiya Syarifa  
NIM : 2010411068  
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 19 Juli 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text 'REPUBLIK INDONESIA' at the top, 'TEL 20' on the left, and 'METERAI TEMPEL' in the center. A unique alphanumeric code '6A7ALX226577657' is printed at the bottom of the stamp.

Namira Dhiya Syarifa

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Namira Dhiya Syarifa  
NIM : 2010411068  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

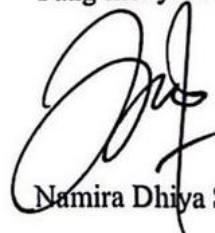
**ANALISIS FENOMENA KASUS PENIPUAN DIGITAL *PHISHING* MELALUI PESAN ELEKTRONIK DI MEDIA SOSIAL (STUDI FENOMENOLOGI PADA KORBAN *PHISHING* SEKTOR PERBANKAN)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, 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 : Jakarta  
Pada tanggal : 19 Juli 2024

Yang menyatakan,

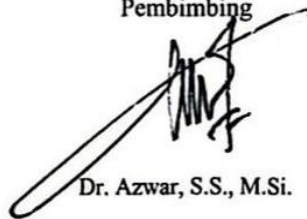
  
Namira Dhiya Syarifa

## PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Namira Dhiya Syarifa  
NIM : 2010411068  
PROGRAM STUDI : S1 Ilmu Komunikasi  
JUDUL : Analisis Fenomena Kasus Penipuan Digital *Phishing* Melalui Pesan Elektronik Di Media Sosial (Studi Fenomenologi Pada Korban *Phishing* Sektor Perbankan)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



Dr. Azwar, S.S., M.Si.

Penguji 1



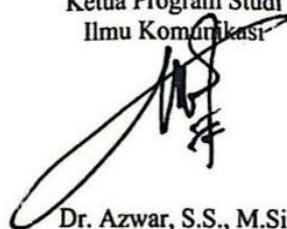
Dr. Damayanti, S.Sos., M.Si.

Penguji 2



Garcia Krisnando Nathanael, S.Sos., M.Si.

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Dr. Azwar, S.S., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 10 Juli 2024

**ANALISIS FENOMENA KASUS PENIPUAN DIGITAL *PHISHING*  
MELALUI PESAN ELEKTRONIK DI MEDIA SOSIAL**

**NAMIRA DHIYA SYARIFA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang pemaknaan seorang korban atas sebuah fenomena penipuan digital, baik mengenai perasaan, dampak kerugian, hingga proses penerimaan yang dialami dengan menggunakan penerapan Teori Fenomenologi. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data terdiri dari tiga tahapan yaitu observasi, wawancara, serta dokumentasi. Untuk teknik analisisnya sendiri peneliti menggunakan tiga elemen dasar yang paling sesuai dengan Fenomenologi Husserl yaitu *bracketing*, menelaah fenomena, dan menelaah esensi fenomena ditambah dengan proses *coding* untuk memperkuat hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam sebuah fenomena penipuan digital, ditemui banyak faktor yang pada akhirnya mempengaruhi korban. Sejak awal sebab kejadian, hingga dampak yang diterima. Pada kasus ini kejadian terjadi diawali dengan adanya keterikatan hubungan antara keluarga, yang akhirnya berujung pada sebuah kebutuhan untuk saling membantu. Peristiwa penipuan digital dialami korban pada sektor perbankan dan terjadi melalui media sosial dengan motif penipuan yaitu *Customer Service* palsu, didapati korban mengalami kerugian secara materiil dan non materiil.

**Kata kunci:** Fenomenologi, penipuan digital, media sosial, perbankan

***PHENOMENON ANALYSIS OF DIGITAL PHISHING FRAUD CASES  
THROUGH ELECTRONIC MESSAGES ON SOCIAL MEDIA***

**NAMIRA DHIYA SYARIFA**

***ABSTRACT***

*This research aims to provide a comprehensive description of the meaning of a victim of a digital fraud phenomenon, both regarding feelings, the impact of losses, to the acceptance process experienced by using the application of Phenomenological Theory. The method used is descriptive qualitative method. The data collection technique consists of three stages, namely observation, interviews, and documentation. For the analysis technique itself, the researcher uses three basic elements that are most in accordance with Husserl's Phenomenology, namely bracketing, examining the phenomenon, and examining the essence of the phenomenon coupled with the coding process to strengthen the research results. The results show that in a digital fraud phenomenon, there are many factors that ultimately affect victims. From the initial cause of the incident, to the impact received. In this case, the incident began with the existence of an attachment between families, which eventually led to a need to help each other. The digital fraud incident experienced by victims in the banking sector and occurred through social media with a fraudulent motive, namely fake Customer Service, found that the victim suffered material and non-material losses.*

***Keyword:*** Phenomenology, digital fraud, social media, banking

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur kita panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Saya juga mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penyusunan skripsi yang telah dilakukan dengan sangat maksimal ini tentunya masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, maka dari itu saya selaku peneliti ingin meminta maaf akan hal tersebut. Saya berharap penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan bagi pembaca, menjadi referensi, dan juga bermanfaat bagi masyarakat yang membutuhkan. Dengan rendah hati, saya mohon pengertiannya jika masih ada kesalahan dalam penelitian ini. Atas perhatian dan pengertiannya, saya ucapkan terima kasih.

Selama proses penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materiil. Maka dari itu, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya peneliti ucapkan kepada:

1. Allah Subhanahu wata'ala yang selalu memberikan kasih rahmat-Nya dalam bentuk kesehatan, kesempatan, dan keinginan belajar sehingga peneliti dapat selalu berusaha yang terbaik di setiap keadaan dalam menuntaskan studi ini.
2. Keluarga tercinta; Bapak Sujarwo, Mama Rini, dan Mas Bagas yang senantiasa memberikan dukungan dan mendorong peneliti untuk dapat terus berkembang lebih baik dimanapun, mendengarkan cerita dengan sepenuh hati, serta memberikan segala bentuk perhatian dan kasih sayang. Terima kasih atas segala doa terbaik yang selalu dipanjatkan.
3. Bapak Dr. Anter Venus, MA, Comm selaku Rektor UPN “Veteran” Jakarta.
4. Bapak Dr. S. Bakti Istiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Sosial dan Politik UPN “Veteran” Jakarta.
5. Bapak Azwar, S.S., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Jakarta sekaligus dosen pembimbing peneliti yang telah mendorong

dan memotivasi peneliti untuk menyelesaikan proses pengerjaan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Terima kasih atas segala waktu, dedikasi, kesabaran, serta motivasi yang selama ini diberikan. Semoga segala hal baik selalu menyertai Pak Azwar.

6. Drs. Aan Setiadarma, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama perkuliahan di UPN “Veteran” Jakarta. Kebaikan dan motivasi yang bapak berikan sangat membantu peneliti selama menempuh perkuliahan.
7. Kepada seluruh dosen dan tenaga pengajar di Program Studi Ilmu Komunikasi, saya haturkan rasa terima kasih yang tak terhingga atas segala bimbingan dan dedikasi yang diberikan sehingga saya berhasil mencapai tahap ini.
8. Para dosen penguji yaitu Ibu Dr. Damayanti, S.Sos., M.Si dan Mas Garcia Krisnando Nathanael, S.Sos., M.si, terima kasih kepada atas kritik dan saran yang membantu peneliti dalam menyempurnakan penelitian ini.
9. Keluarga Besar Suparjo dan Keluarga Besar Niman yang selalu hadir memberikan dukungan, motivasi, dan semangat di segala kondisi.
10. Kepada sahabat seperjuangan peneliti; Anidha, Yuni, Novia, Key, Wira, Billy, dan Ilmi yang senantiasa menjadi pendamping terbaik selama menjalani kegiatan perkuliahan dan organisasi. Terima kasih atas segala kehangatan, canda tawa, dan semangat yang diberikan selama perjalanan ini. Semoga kita semua dapat menemukan puncak kesuksesan kita masing-masing di masa depan.
11. Kepada sahabat SMA peneliti; Zahra, Nabila, Arfia, Pramestiti, Naila, Chaulah, Tiara, dan Gisha. Terima kasih karena selalu memberikan dukungan satu sama lain walaupun terbentang jarak selama masa perkuliahan ini. Terima kasih dan sukses selalu untuk kita semua.
12. Keluarga PSM Gita Advayatva yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih karena selalu ada dalam proses perjalanan perkuliahan peneliti, memberi dukungan, semangat, dan mendengarkan keluh kesah peneliti selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.



13. Kepada Pengurus Kabinet Renjana, terima kasih teman-teman dan adik-adik telah kebersamai proses belajar selama ini. Sebuah pengalaman yang berarti bagi peneliti dapat dipertemukan dengan orang-orang istimewa selama satu tahun kepengurusan. Terima kasih atas segala kebersamaan, pengalaman, pembelajaran, tangis, dan tawa selama satu tahun kepengurusan. Semoga kalian sukses selalu dimanapun berada.

14. Kepada seluruh teman-teman mahasiswa bimbingan Pak Azwar, terima kasih telah kebersamai dan saling menguatkan satu sama lain. Semua cerita, gurau, dan perjuangan selama skripsi ini akan jadi cerita yang bisa dikenang nanti. Selamat mengudara teman-teman semua.

15. Terntuk diri pribadi, yang telah memberikan usaha terbaik di setiap kondisi, tidak mudah menyerah bahkan ketika dibawah banyaknya tekanan, dan selalu ingat untuk memberikan ruang berkembang. Terima kasih karena selalu percaya kepada diri sendiri.

16. Ucapan terakhir saya dedikasikan kepada seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, yang telah terlibat pada proses penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti sepenuhnya menyadari banyak kekurangan. Untuk itu, diharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun sebagai bentuk perbaikan untuk kemudian hari. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR BAGAN .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	11
I.3 Tujuan Penelitian.....	11
I.3.1 Tujuan Praktis .....	12
I.3.2 Tujuan Teoritis .....	12
I.4 Manfaat Penelitian.....	12
I.4.1 Manfaat Praktis.....	12
I.4.2 Manfaat Akademis .....	12
I.5 Sistematika Penulisan .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
II.1 Konsep dan Teori Penelitian.....	15
II.1.1 Fenomenologi Menurut Edmund Husserl.....	15
II.1.2 Fenomena .....	18
II.1.3 Penipuan Digital <i>Phishing</i> .....	20
II.1.4 Media Sosial.....	22
II.1.5 Penelitian Terdahulu .....	25
II.2 Kerangka Berpikir .....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
III.1 Paradigma Penelitian.....	35
III.2 Objek Penelitian.....	36
III.3 Jenis Penelitian.....	37
III.4 Teknik Pengumpulan Data .....	39
III.5 Sumber Data .....	41
III.6 Teknik Analisis Data.....	41
III.7 Waktu Penelitian .....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
IV.1 Hasil Penelitian .....	45
IV.1.1 Ciri-Ciri dan Jenis <i>Phishing</i> .....	45
IV.1.2 Kemunculan Berita Penipuan di Media Sosial .....	47
IV.1.3 Analisis Data.....	49
IV.2 Pembahasan .....	65
IV.2.1 Kasus Penipuan Digital Menurut Teori Fenomenologi.....	65
IV.2.2 Proses Pemaknaan Oleh Korban .....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	81
V.1 Kesimpulan .....	81
V.2 Saran .....	83
V.2.1 Saran Praktis .....	83
V.2.2 Saran Teoritis .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN .....	88

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Berpikir .....	34
----------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Modus Penipuan Perbankan Melalui WhatsApp .....	5
Gambar 2. Himbauan Bank BRI .....	6
Gambar 3. Keluhan Atas <i>Customer Service</i> Palsu Bank BSI .....	7
Gambar 4. Laporan Konten Kasus Kejahatan Siber .....	9
Gambar 5. Kumpulan <i>Tweets Customer Service</i> Palsu.....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 2. Waktu Penelitian .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	88
Lampiran 2 .....	93
Lampiran 3 .....	116
Lampiran 4 .....	125
Lampiran 5 .....	126
Lampiran 6 .....	127
Lampiran 7 .....	128
Lampiran 8 .....	129
Lampiran 9 .....	147