

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah diuraikan dengan tiga tahapan Teori Fenomenologi yang peneliti sajikan dalam penelitian berjudul Analisis Fenomena Kasus Penipuan Digital *Phishing* Melalui Pesan Elektronik di Media Sosial (Studi Fenomenologi Pada Korban *Phishing* Sektor Perbankan) dapat disimpulkan bahwa dalam kasus penipuan perbankan yang dialami ATH memiliki penilaian serta pengaruh dalam dirinya melalui sebuah proses pemaknaan atas sebuah fenomena. Sebuah proses dalam komunikasi memungkinkan terjadinya sebuah alur pengiriman hingga penerimaan informasi. Pada suatu kondisi, proses tersebut bisa berjalan dengan lancar ataupun tidak. Melalui teori fenomenologi, peneliti mengungkapkan suatu kejadian dengan sebenar-benarnya. Melalui peristiwa penipuan digital yang dialami ATH ini, dapat dikatakan bahwa semua runtutan fenomena ini berangkat dari adanya sebuah *need* atau kebutuhan. Dari kebutuhan ini, seseorang pada akhirnya membutuhkan orang lain dalam menyelesaikannya.

Selain kebutuhan, kedekatan dan keterikatan hubungan antar manusia menjadi poin utama dalam penelitian ini, dimana mulai dari hal tersebut titik awal fenomena dapat terjadi. Pada kondisi tersebut, ATH memiliki respon atau stimulus yang hadir secara spontan dalam dirinya. Yaitu sebuah keinginan untuk membantu dan menyelesaikan problematika tersebut. Stimulan yang hadir ini merupakan respon alami seseorang dalam berkomunikasi. Pada kasus ini, maka erat hubungannya paradigma fenomenologi yaitu studi kesadaran (*study of consciousness*).

Peristiwa penipuan digital perbankan yang dialami oleh ATH ini dapat dikategorikan sebagai fenomena murni, yaitu fenomena yang bebas dari proses rasionalisasi. Seluruh kejadian yang dipaparkan oleh ATH sebagai seorang

informan merupakan sebuah hasil dari data asli yang dapat ditangkap oleh kesadaran manusia.

Seiring terjadinya sebuah fenomena, pembentukan pemaknaan pun terjadi. Sama dengan yang dialami oleh ATH pada fenomena penipuan digital (*phishing*) yang dialami. Dari sudut pandang komunikasi, permasalahan komunikasi juga dapat ditemui pada peristiwa ini melalui proses percakapan antara ATH dengan penipu, yang dimana pada prosesnya juga dibarengi dengan hadirnya berbagai *noise* atau hambatan komunikasi. Berbagai buah pembelajaran dan evaluasi diri ditangkapnya dari peristiwa ini. Mulai dari proses pencernaan kondisi, proses *denial* (penolakan) hingga sampai kepada proses penerimaan.

Fenomena *phishing* pada kasus ini erat kaitannya dengan media sosial. Terjadinya fenomena ini terjadi di wilayah dunia maya dan terjadi secara virtual antara korban dan juga pelaku. Aktivitas di dunia maya, atau *online*, mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan oleh individu dan komunitas melalui internet. Contohnya yaitu dengan penggunaan *platform* aplikasi media sosial yang digunakan dalam rangka *problem solving* dalam peristiwa ini. Tingkat penggunaan media sosial yang aktif oleh ATH pada akhirnya membangun kepercayaannya dalam proses pengaksesan dan penerimaan informasi.

Media sosial yang telah mengambil atensi besar dalam keseharian ATH justru dimanfaatkan oleh pelaku dengan memancing aksi yang pada akhirnya diikuti oleh ATH melalui teknik-teknik pengelabuan oleh oknum-oknum tidak bertanggungjawab. Mengutip wawancara dengan informan ahli, media sosial ini dapat digunakan sebagai sarana yang digunakan oleh aktor atau penyerang, tetapi juga bisa kita manfaatkan sebagai subjek untuk melindungi. Jika diibaratkan sebuah pisau, oleh aktor bisa digunakan untuk menyerang, dan oleh subjek bisa digunakan sebagai pagar pertahanan.

Keseluruhan proses tersebut juga dipengaruhi oleh seberapa besar fenomena ini membawa pengaruh serta kerugian kepada korban. Melalui fenomena ini, dampak yang dirasakan oleh korban bersifat materiil dan non

materiil. Namun jauh diluar itu, dampak lain yang dirasakan juga hadir dalam perubahan perilaku bermedia sosial. ATH yang dulu menggunakan media sosial dalam keseluruhan kebutuhan informasinya, kini menggunakan media sosial hanya sebagai media hiburan. Peristiwa kemarin membawa penurunan tingkat kepercayaannya ATH kredibilitas sebuah informasi yang hadir melalui media sosial. Skema konvensional sekarang menjadi opsi satu-satunya yang dipercayai oleh ATH dalam penyelesaian masalah khususnya dalam hal finansial.

Kesempatan terjadinya fenomena penipuan digital dapat menimpa siapapun. Permainan dan modus yang dihadirkan juga kian beragam. Salah satunya dengan munculnya informasi layanan *Customer Service* palsu. Kesadaran dan kepedulian terhadap menyebarnya permasalahan ini perlu menjadi fokus bersama.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian berjudul Analisis Fenomena Kasus Penipuan Digital *Phishing* Melalui Pesan Elektronik di Media Sosial (Studi Fenomenologi Pada Korban *Phishing* Sektor Perbankan) maka saran yang dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut.

V.2.1 Saran Praktis

Para pihak terkait seharusnya lebih gencar untuk memberikan penyuluhan dan edukasi kepada para nasabahnya terutama para pengguna aplikasi *mobile banking* akan pentingnya kesadaran terkait peristiwa penipuan digital yang semakin merebak hingga saat ini. Pemberian berbagai informasi terkini melalui berbagai *platform* dapat lebih digencarkan dengan memanfaatkan skema yang terjadwal guna meningkatkan *awareness* dan kesadaran pengguna. Selain itu, berbagai langkah preventif serta ketegasan penegak hukum perlu diutamakan agar dapat memberikan efek jera kepada oknum-oknum tidak bertanggungjawab yang masih berkeliaran hingga saat ini. Pihak-pihak terkait harus lebih berkembang untuk dapat menemukan

jalan keluar yang solutif dan dapat menyelesaikan segala laporan kasus mengenai penipuan digital.

V.2.2 Saran Teoritis

Saran untuk peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai kasus penipuan digital dalam sektor lainnya menggunakan metode dan teori fenomenologi, disarankan untuk bisa melihat lebih dalam terkait latar belakang kejadian ke pihak-pihak terkait guna menggali lebih detail terkait informasi dan data yang diperoleh. Peneliti diharapkan mampu untuk menyediakan waktu yang cukup untuk mendalami pengalaman informan dan esensi-esensi lainnya yang diperlukan untuk menyokong keabsahan dari penelitian.