

PSIKOLOGI KEMANGSAAN JENAYAH PENIPUAN KOMERSIL: TINJAUAN LITERATUR

Fatin Adha Murad, Mohammad Rahim Kamaluddin, Wan Shahrazad Wan Sulaiman, Rozainee Khairudin*
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia

**E-mel pengarang koresponden: rahimk@ukm.edu.my*

ABSTRAK

Jenayah penipuan komersil merupakan suatu masalah yang amat dibimbangi oleh setiap pihak. Statistik daripada Jabatan Siasatan Jenayah Komersil menunjukkan peningkatan kertas siasatan daripada tahun 2015 hingga 2017. Terdapat pelbagai faktor yang menerangkan mengenai masalah ini yang terus berlaku dan melibatkan pelbagai pihak dan jumlah kerugian yang besar. Justeru, kertas ulasan ini adalah bertujuan untuk membentangkan faktor psikologikal yang perlu dilihat sebagai suatu aspek yang menyumbang kepada permasalahan jenayah penipuan komersil. Secara khususnya, kertas ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor psikologikal yang terlibat seperti faktor personaliti, sikap asertif, kawalan diri dan aspek kognitif yang mempengaruhi individu menjadi mangsa jenayah penipuan komersil. Pengkaji menggunakan kaedah meta-sintesis dalam pengumpulan sumber rujukan secara elektronik. Menerusi kertas ini, pengkaji mencadangkan beberapa faktor psikologikal yang perlu diambil kira untuk menerangkan masalah jenayah penipuan komersil yang perlu dikaji dalam kajian akan datang.

Kata kunci: *scam, penipuan, jenayah komersil, faktor psikologi, personaliti, kognisi, kawalan diri, asertif*

THE PSYCHOLOGICAL PERSPECTIVE OF COMMERCIAL CRIME VICTIMIZATION: A LITERATURE REVIEW

ABSTRACT

Commercial crime is undoubtedly is one of the lingering concern. According to the Commercial Crime Investigation Department, there is an increment of total investigation papers from 2015 to 2017. Many factors would explain why this problem never seems to stop anytime soon and would include many individuals and massive total loss. Therefore, this paper aims to discuss psychological factors that should be viewed as factors contributing to commercial crime victimization. Specifically, this paper aims to see psychological factors such as personality traits, assertiveness, self-control and cognitive factors that affect the risk of victimization. The researchers use the meta-synthesis method to gather previous related findings. Throughout this paper, the researchers suggest a few psychological factors that should be considered in future studies.

Keywords: *scam, fraud, commercial crime, psychological factors, personality, cognition, self-control, assertiveness*

PENGENALAN

Perkembangan dunia masa kini seolah-olah memberi peluang dan jalan yang baharu kepada penjenayah untuk menjalankan *modus operandi* mereka melalui pelbagai medium. Jenayah yang berlaku pula tidak mengira tempat, masa, mangsa dan pelakunya. Penjenayah dan mangsa boleh jadi seseorang yang mempunyai kedudukan tertinggi dalam masyarakat ataupun orang kebanyakan. Ringkasnya, mangsa dan pelakunya pula boleh jadi sesiapa sahaja tanpa disangka-sangka.

Hal yang sama berlaku bagi jenayah penipuan komersil. Secara amnya, jenayah penipuan komersil ditakrifkan sebagai jenayah yang melibatkan penipuan wang ringgit dan harta benda. Antara contoh jenayah yang sering berlaku yang disenaraikan oleh Jabatan Siasatan Jenayah Komersil, Polis Diraja Malaysia, PDRM (2019) adalah penipuan kad kredit, penipuan perbankan atas talian, penipuan wasiat, penipuan insuran, penipuan antarabangsa, penipuan cinta dan penipuan bungkusan. Penjenayah akan melakukan penyamaran untuk melaksanakan aktiviti haram mereka dan menyebabkan ramai mangsa yang terpedaya dan berusaha untuk memenuhi pelbagai permintaan penjenayah seterusnya mengalami kerugian yang sangat tinggi dan hal ini membimbangkan banyak pihak.

Di Malaysia, undang-undang telah menetapkan jenayah komersil sebagai suatu kesalahan dan boleh dikenakan hukuman denda atau penjara atau kedua-duanya sekali. Antara undang-undang yang berkaitan dengan jenayah komersil ialah Akta 56 (Akta Keterangan 1950), Akta 593 (Kod Prosedur Jenayah), Akta A1430 Kanun Keseksaan (Pindaan), Akta Komunikasi dan Multimedia 1998, Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil daripada Aktiviti Haram 2001, Akta Jenayah Komputer 1997, Akta Pemberi Pinjam Wang 1951, Akta Pendaftaran Negara 1959, Akta Kanun Keseksaan 574, Akta Pasport 1966 dan Akta Polis 1967.

Terdapat pelbagai cara dan strategi yang digunakan oleh penjenayah untuk melakukan penipuan mereka. Cara yang paling banyak dilakukan oleh penjenayah ialah menyamar sebagai individu yang berautoriti untuk menipu mangsa mereka (Azianura Hani et al. 2019; Button et al. 2014; Williams, Bearmore & Joinson 2017). Dalam konteks ini, mereka akan menyamar sebagai pihak berkuasa seperti polis, pihak kastam dan sebagainya untuk mengambil kesempatan terhadap mangsa mereka. Hal ini kerana figura autoriti

mempengaruhi tahap kepercayaan terhadap seseorang menyebabkan individu mudah memberi maklumat peribadi apabila diminta (Modic & Lea 2013). Terdapat juga penjenayah yang sanggup melaburkan masa yang lama dan tenaga untuk membina hubungan dengan mangsa sebelum memanipulasi mangsa mereka dengan pelbagai permintaan. Secara amnya, strategi ini dijalankan oleh penjenayah melalui media sosial atau e-mel dan menarik mangsa untuk membina hubungan dan mendapat kepercayaan daripada mereka (Azianura Hani et al. 2019). Kebiasaannya, penjenayah akan menggunakan profil dan gambar palsu untuk menarik perhatian mangsa (Whitty 2013) dan gaya bahasa untuk menarik perhatian dan seterusnya memerangkap mangsa (Cukier, Nesselroth & Cody 2007).

Memang tidak dinafikan, faktor psikologikal memainkan peranan yang besar dalam kehidupan seharian. Faktor psikologikal juga boleh menjadi faktor pelindung atau faktor peramal kepada penglibatan individu dalam menjadi mangsa jenayah. Secara hipotetikalnya, sekiranya individu mempunyai faktor psikologikal yang mampan, mereka tidak mudah terjebak dalam sebarang perkara yang memudaratkan mereka dan sebaliknya bagi individu yang mempunyai faktor psikologikal yang rentan. Sebagai contohnya, pengkaji-pengkaji lepas mencadangkan faktor psikologikal seperti personaliti (Buchanan & Whitty 2014), kesunyian dan pemulauan sosial (Fenge & Lee 2018) merupakan antara faktor peramal kemangsaan jenayah penipuan komersil.

Hal ini terbukti dengan statistik kertas siasatan Jabatan Siasatan Jenayah Komersil (JSJK) bagi tahun 2010 sehingga 2017. Bermula daripada tahun 2015 sehingga 2017, terdapat peningkatan dalam kertas siasatan JSJK iaitu daripada 16 948 kes kepada 28 575 kes. Jumlah peningkatan ini adalah 68.6%. Majoriti kertas siasatan disumbang oleh kontinjen Selangor sepanjang tahun 2010 sehingga 2018. Nilai kerugian mengikut kesalahan yang disiasat oleh JSJK bagi tahun 2010 sehingga 2015 juga menyaksikan peningkatan yang membimbangkan. Sebanyak RM 917 982 978.58 kerugian pada tahun 2010 dan nilai meningkat kepada RM 2.3 bilion pada tahun 2015 (153%). Jumlah kerugian ini menurun pada tahun 2016 (RM 1.6 bilion) atau 30.7% dan meningkat semula pada tahun 2017 iaitu RM 1.9 bilion (20.8%). Kesalahan penipuan wang (Seksyen 415 – 424 Kanun Keseksaan) menyaksikan penyumbang terbesar dalam statistik ini santara tahun 2010 sehingga 2017. Jumlah ini meningkat daripada RM 599 422 770.31 pada 2010 sehingga RM 1.3 bilion pada tahun 2017. Peningkatan ini sebanyak 110.1%.

Jenayah ini terus berlaku pada tahun 2019. Berdasarkan laporan akhbar, kes jenayah penipuan komersil dilaporkan dan melibatkan kerugian wang dalam jumlah yang besar. Contohnya, Utusan Online (2019) melaporkan seorang wanita berumur 62 tahun mendapati dirinya terlibat sebagai mangsa *love scam* selepas mengalami kerugian sejumlah RM 1.6 juta setelah berkenalan dengan individu selama enam bulan. Pada Mei 2019 pula, Astro Awani pula melaporkan seorang pensyarah wanita berumur 36 tahun di Pulau Pinang ditipu sehingga RM 30 400 oleh sindiket penipuan *Macau scam*. Pada November 2019, negara digemparkan dengan penahanan 1000 orang warganegara China yang dipercayai terlibat dalam sindiket penipuan atas talian oleh pihak imigresen di Cyberjaya (The Star Online 2019).

Biarpun jenayah komersil merupakan jenayah yang dipandang berat oleh pihak berkuasa, namun, jenayah ini tetap terus berlaku. Biarpun begitu, usaha pihak PDRM dalam membanteras jenayah penipuan komersil menunjukkan hasil. Hal ini kerana banyak sindiket penipuan jenayah komersil berjaya ditumpaskan. Misalnya, pihak PDRM berjaya menahan 22 orang warganegara China yang terlibat dalam sindiket *Macau scam* pada Oktober 2018 (Utusan Online 2018). Berita Harian (2019) pula melaporkan pihak polis menahan dalang sindiket *Macau scam* yang juga merupakan rakyat tempatan pada bulan Julai.

Justeru, kajian ini membincangkan risiko kemangsaan jenayah penipuan komersil. Di samping itu, pengkaji berminat untuk mengetahui pengaruh psikologikal terhadap risiko kemangsaan. Oleh itu, kajian ini merupakan usaha untuk mengkaji risiko kemangsaan dengan memfokuskan faktor-faktor psikologi yang terlibat dalam meramal tahap risiko menjadi mangsa jenayah komersil.

METODOLOGI

Untuk pencarian artikel, pengkaji telah memasukkan beberapa kata kunci seperti '*fraud*', '*fraudulent*', '*scam*', '*scammers*', '*scam victims*', '*psychological factors*', dan '*commercial crimes*'. Penggunaan kata kunci ini adalah sepenuhnya dalam Bahasa Inggeris. Selanjutnya, kaedah *snowball* juga digunakan dengan merujuk kepada bahagian rujukan artikel untuk menambah jumlah artikel. Kebanyakan artikel diperolehi melalui pangkalan data seperti Elsevier, Science Direct, Sage, Emerald, Oxford Academic dan sebagainya. Artikel-artikel yang ditemui bersifat kajian longitudinal dan temu bual yang berfokuskan kepada faktor psikologikal. Kesemua artikel yang dijumpai disaring terlebih dahulu untuk memastikan tiada

pertindihan atau artikel tersebut berulang. Artikel daripada sumber yang diragui dan tidak berkaitan dengan tajuk kajian akan disingkirkan serta-merta. Selepas proses saringan dan pengesahan dilakukan, tinjauan ini dilakukan ke atas 54 buah artikel dari tahun 2001 hingga 2019.

KERANGKA TEORETIKAL

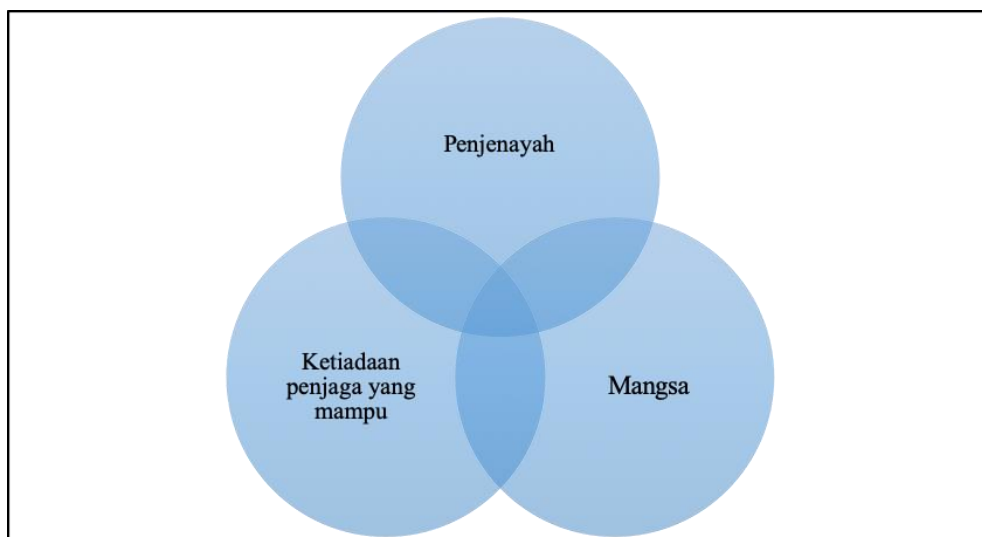
Teori Aktiviti Rutin, *Routine Activity Theory* (Cohen & Felson 1979)

Teori Aktiviti Rutin diperkenalkan oleh Cohen dan Felson pada tahun 1979 membincangkan kejadian jenayah yang berlaku disebabkan kemunculan tiga elemen utama iaitu penjenayah, sasaran yang sesuai dan ketiadaan penjaga. Menurut Wright dan Miller (2005) penjenayah dilihat sebagai individu yang berpotensi dan sedang mencari mangsa, mampu dan sanggup untuk melakukan jenayah. Sasaran pula didefinisikan sebagai individu atau harta benda yang mudah atau mempunyai risiko yang terhadap jenayah manakala ketiadaan penjaga bermaksud kurang atau tiada perlindungan atau pemantauan daripada individu atau peralatan yang mampu menghalang penjenayah daripada melakukan jenayah.

Teori ini juga mampu berkembang mengikut peredaran zaman dan teknologi. Hal ini kerana terdapat kajian-kajian terkini menggunakan Teori Aktiviti Rutin untuk mengkaji kemangsaan atas talian (Mohd Ezri Saad & Siti Norul Huda Sheikh Abdullah 2018; Pratt, Holtfreter & Reisig 2010; Reyns 2013). Pratt, Holtfreter dan Reisig (2010) mendapati Teori Aktiviti Rutin menerangkan faktor-faktor sosiodemografi dengan keberangkalan untuk dijadikan mangsa penipuan atas talian. Reyns (2013) pula mengkaji hubungan aktiviti rutin atas talian individu dan perbezaan individu dan mendapati individu yang menggunakan perbankan atas talian dan e-mel mempunyai 50 peratus risiko untuk menjadi mangsa kecurian identiti. Individu yang aktif atas talian seperti membeli belah dan tingkah laku memuat turun mempunyai 30 peratus risiko yang sama. Secara ringkasnya, teori ini juga dapat menjelaskan perkembangan teknologi yang mempengaruhi risiko kemangsaan individu selari dengan peredaran zaman.

Justeru, dalam konteks jenayah komersil, teori ini mempunyai aplikasi yang sama dengan jenayah-jenayah lain. Risiko individu untuk menjadi mangsa jenayah komersil diterangkan oleh kehadiran penjenayah yang mempunyai matlamat untuk memperdayakan

mangsa mereka melalui pelbagai medium seperti pesanan mesej ringkas (SMS) ataupun secara bersemuka. Mangsa dilihat sebagai suatu peluang apabila mereka kurang berjaga-jaga dan mudah mempercayai penjenayah. Selain itu, ketiadaan individu atau peralatan yang mampu mengesan penjenayah komersil juga menyebabkan individu mudah terpedaya. Kehadiran individu lain seperti rakan-rakan atau ahli keluarga sekurang-kurangnya dapat menjadi penghalang antara mangsa dan penjenayah. Sebagai contoh, mangsa yang berpotensi boleh merujuk kepada orang di sekeliling mereka untuk mendapatkan kepastian tentang sesuatu maklumat. Orang-orang di sekeliling mereka juga boleh menasihati mangsa sebelum membuat sebarang keputusan berisiko. Bagi peralatan pula, individu perlu melengkapkan peranti pintar mereka dengan aplikasi-aplikasi telefon dan program-program komputer yang mampu mengesan panggilan palsu, e-mel yang berniat jahat dan sebagainya. Ketiadaan aplikasi atau program komputer tersebut akan meningkatkan lagi risiko menjadi mangsa jenayah komersil.



Rajah 1: Teori Aktiviti Rutin (Cohen & Felson 1979)

Teori Mudah Tertipu, *Theory of Gullibility* (Greenspan 2009)

Teori Mudah Tertipu atau *Theory of Gullibility* diperkenalkan oleh Stephen Greenspan pada tahun 2009 setelah beliau mendapati dirinya tertipu dalam sindiket skim Ponzi yang dijalankan oleh Madoff Bernard. Menurut Greenspan (2009), teori ini boleh digunakan untuk memahami tingkah laku mudah tertipu dan juga untuk menerangkan tindakan bodoh seseorang. Beliau mendefinisikan tindakan bodoh sebagai individu yang melakukan sesuatu perkara yang berisiko dari segi fizikal dan sosial tanpa membuat pertimbangan yang rasional.

Menurut Greenspan, tingkah laku mudah tertipu merupakan salah satu pecahan daripada tindakan bodoh dan boleh terbahagi kepada dua iaitu induksi sosial (hadir dalam bentuk tekanan atau helah oleh orang lain), induksi bukan sosial (membuat lawak yang tidak sepatutnya dalam temu duga yang menyebabkan temu duga tersebut gagal) dan bentuk fizikal (tindakan yang memakan diri sendiri seperti menyalakan rokok dalam kereta yang terdapat minyak petrol). Teori ini jelas menerangkan tingkah laku mudah tertipu menyebabkan mangsa mudah terpedaya dengan skim dan jenayah penipuan komersil secara amnya.

Laroche, Steyer dan Théron (2018) dalam analisis kes *scam* Elf “*Great Sniffer Hoax*”, mereka mendapati penjenayah menggunakan pelbagai teknik godaan menyebabkan mangsa tidak menyimpan sebarang perasaan curiga dan mengakibatkan mereka mudah ditipu. Menurut Greenspan (2009), terdapat empat faktor yang mempengaruhi tingkah laku mudah tertipu iaitu situasi, kognisi, personaliti dan emosi. Huraian faktor-faktor ini adalah seperti berikut:

(i) Situasi

Menurut Greenspan dan Woods (2016), situasi merujuk kepada masalah yang dihadapi oleh mangsa dan juga elemen persekitaran seperti daya tarikan dan kompleksiti skim, personaliti dan pujukan oleh penjenayah dan peranan orang lain. Tingkah laku mudah tertipu boleh hadir dalam konteks mikro. Hal ini merujuk kepada keadaan individu yang perlu menyelesaikan cabaran sosial yang dihadapinya. Sebagai contoh, cabaran yang hadir semasa membuat keputusan untuk melabur adalah untuk menentukan sama ada pelaburan tersebut selamat atau berisiko. Tingkah laku mudah tertipu akan muncul sekiranya tekanan sosial dan situasi adalah kuat dan sebaliknya kurang muncul sekiranya tekanan sosial dan situasi adalah lemah atau diseimbangkan oleh tekanan timbal balas seperti dengan kehadiran individu lain sebagai penasihat untuk keputusan yang dibuat.

(i) Kognisi

Kekurangan ilmu pengetahuan atau pertimbangan boleh menyebabkan tingkah laku mudah tertipu. Greenpan dan Woods (2016) mendefinisikan kognisi sebagai keupayaan individu untuk memahami dan menilai sesuatu skim atau tawaran. Individu lebih cenderung untuk menggunakan heuristik atau jalan pintas dalam membuat keputusan berisiko, lebih-lebih lagi sekiranya terdapat ganjaran yang menunggu mereka. Individu cenderung menggunakan gerak

hati, bersikap impulsif dan menggunakan gaya kognitif tidak reflektif akibat didorongi emosi dan mengabaikan risiko serta amaran dalam membuat keputusan. Individu yang celik wang dan mampu mengenal pasti dakwaan-dakwaan yang tidak masuk akal dapat menghalang diri mereka daripada menjadi mangsa penipuan (Greenspan & Woods 2016).

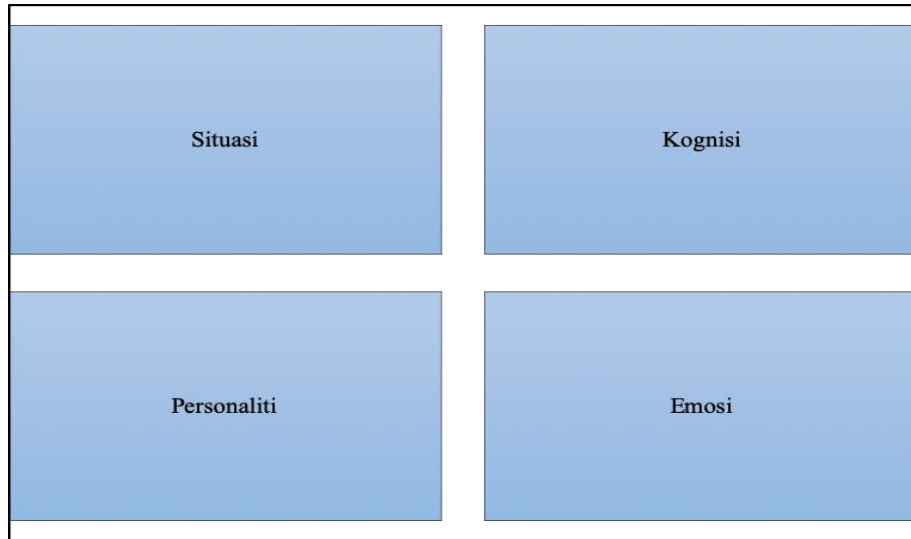
(ii) Personaliti

Tingkah laku mudah tertipu sering hadir bersama-sama sikap mudah percaya akan orang lain. Dalam contoh Greenspan, beliau mengakui dirinya sebagai individu yang mudah mempercayai akan orang lain dan mudah akur. Beliau menyimpulkan bahawa individu yang mempunyai personaliti mudah percaya dan baik hati ditambah pula kecenderungan terhadap risiko dan membuat keputusan secara impulsif akan mendatangkan masalah kepada mereka.

(iii) Emosi

Emosi memainkan peranan dalam skim Ponzi dengan cara memotivasikan tingkah laku mudah tertipu dengan meningkatkan perasaan individu untuk mengumpul dan melindungi harta mereka. Selalunya, perasaan ini dikenali sebagai tamak.

Pengkaji tertarik untuk menggunakan teori ini kerana menurut Greenspan (2009), individu berpendidikan tinggi (Greenspan merupakan seorang professor di sebuah kolej ketika itu) juga tidak terkecuali daripada ditipu. Hal ini konsisten dengan kebanyakan kajian lepas mendapati tahap pendidikan individu tidak semestinya menjadi faktor penentu risiko kemangsaan terhadap jenayah penipuan komersil (Modic & Lea 2013; Schoepher & Piquero 2009; Whitty 2018).



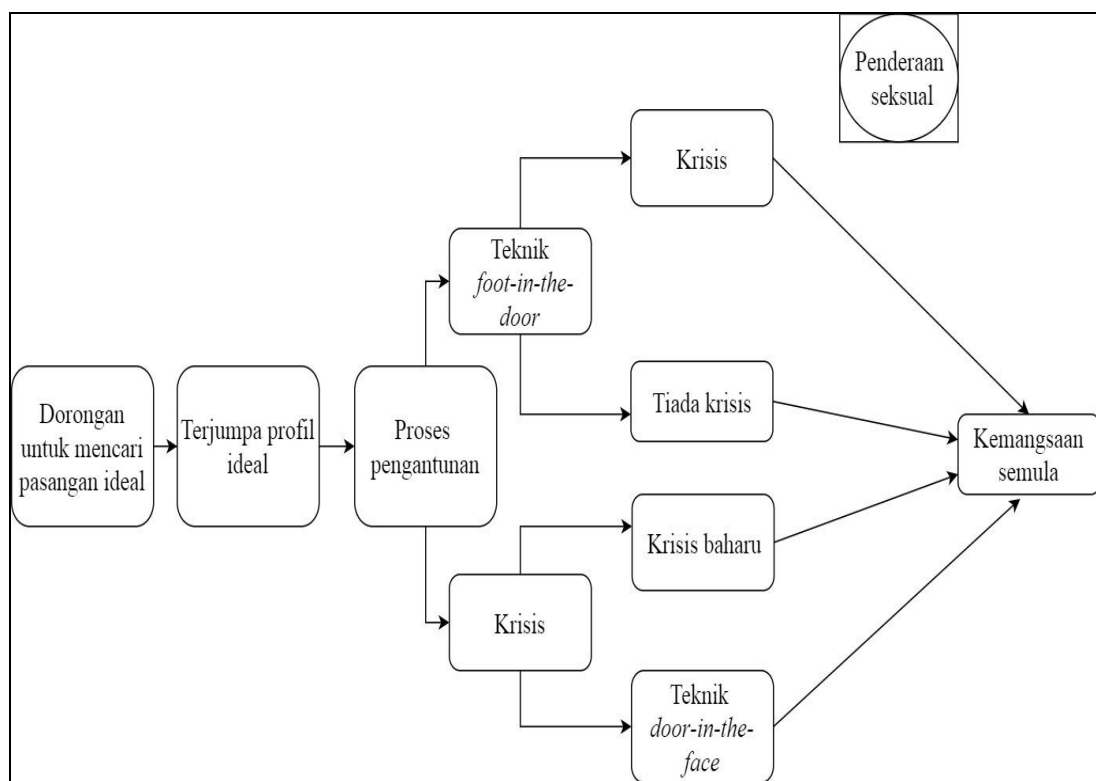
Rajah 2: Teori Mudah Tertipu (Greenspan 2009)

Model Teknik Pemujukan Scammer, *The Scammers Persuasibe Technique Model* (Whitty 2013)

Model Teknik Pemujukan Scammer diperkenalkan oleh Whitty (2013) kerana beliau telah mendapati Model Kemungkinan Elaborasi (*Elaboration Likelihood Model*) tidak dapat sepenuhnya memberi penjelasan berkaitan dengan *scam* berbanding teori pengherotan kognitif. Hal ini disebabkan fenomena hampir menang (*near-win phenomenon*) yang wujud dan boleh menyebabkan berlakunya kemangsaan semula. Model ini mempunyai tujuh peringkat untuk menerangkan cara-cara *scam* berkembang. Menurut Whitty (2013), model ini juga menerangkan bagaimana seseorang boleh menjadi mangsa dan dalam masa yang sama bagaimana penjenayah memanipulasi kepercayaan mangsa mereka. Tahap pertama bermula apabila mangsa mempunyai motivasi untuk mencari pasangan secara atas talian. Kemudian, pada tahap kedua, penjenayah menggunakan profil palsu yang bertepatan dengan ciri-ciri individu ideal mangsa. Profil yang dibina menggunakan gambar palsu. Kebanyakan profil lelaki membawa watak sebagai duda, mempunyai anak dan mempunyai kerja bertaraf profesional manakala profil wanita pula sebagai pelajar miskin atau seseorang yang bekerja dengan bayaran gaji yang rendah.

Bergerak ke tahap ketiga iaitu proses pengantunan yang dilakukan oleh penjenayah terhadap mangsa sehingga mangsa sanggup memberi wang kepada mereka dengan mendapatkan kepercayaan daripada mangsa. Kemudian, tahap keempat berlaku apabila penjenayah mula meminta wang daripada mangsa dengan menggunakan teknik *foot-in-the-*

door atau mencipta krisis yang menyebabkan mangsa tidak mempunyai masa untuk membuat pertimbangan sebelum mengambil keputusan. Kemudian, tahap lima pula menunjukkan kesinambungan penipuan di mana penjenayah terus meminta wang daripada mangsa menggunakan teknik *door-in-the-face* iaitu dengan meminta permintaan besar yang akan ditolak dan diikuti pula permintaan sederhana. Penderaan seksual berlaku pada tahap keenam iaitu mangsa diugut dengan gambar-gambar atau video intim dan menyebabkan mangsa malu untuk membuat laporan. Akhir sekali, tahap ketujuh berlaku apabila mangsa yang membuat laporan kepada pihak berkuasa terlibat semula dalam *scam* yang sama atau yang berasingan. Tahap ini dikenali sebagai kemangsaan semula.



Rajah 3: Model Teknik Pemujukan Scammer (Whitty 2013)

Teori Personaliti Kendiri Kognitif-Eksperiental, *Cognitive-Experiential Self-Theory of Personality* (Epstein 1991)

Teori ini telah diperkenalkan oleh Seymour Epstein dan berpandukan beberapa aspek signifikan teori-teori asas seperti teori diri/fenomenologikal, teori pembelajaran, teori kognitif, teori psikoanalitik dan teori emosi (Epstein 2012). Menurut McLaughlin et al. (2014), teori ini mencadangkan terdapat dua mod pemprosesan maklumat yang berfungsi

secara serentak dan bergilir. Kedua-dua mod pemprosesan maklumat yang dimaksudkan adalah sistem pemprosesan rasional dan sistem pemprosesan eksperiental. Tambah Keaton (2018) pula, sistem pemprosesan rasional bersifat inferensif, berpandukan peraturan, perlahan dan sistematik dan tidak dipengaruhi oleh emosi. Manakalah bagi sistem pemprosesan eksperiental pula mempunyai ciri-ciri seperti cepat, automatik, holistik dan dipengaruhi oleh emosi. Sistem eksperiental beradaptasi melalui pengalaman dan beroperasi pada tahap prasedar (Epstein 2003). Menurut Epstein lagi, sistem ini sangat dipengaruhi dan mempengaruhi emosi individu. Bagi sistem rasional pula, sistem ini bertindak untuk memproses maklumat berdasarkan pemahaman dan penakulan individu yang juga dipengaruhi oleh faktor di sekeliling mereka (Epstein 2003).

Kedua-dua sistem ini saling mempengaruhi antara satu sama lain. Epstein (2003) menjelaskan bahawa ciri-ciri sistem eksperiental yang cepat dan menyebabkan berlakunya berat sebelah atau *bias* terhadap sistem rasional kerana proses ini berlaku tanpa disedari. Justeru, proses eksperiental akan memberi bias kepada individu walaupun mereka percaya bahawa pemikiran mereka adalah rasional (Epstein 2003). Hal ini kerana bias berat sebelah/bias yang hadir adalah disebabkan oleh pengalaman hidup seharian dan juga dipelajari daripada pengalaman lepas. Namun, pengaruh sistem eksperiental terhadap sistem rasional juga boleh dalam bentuk positif. Epstein (2003) melaporkan bahawa pengaruh sistem eksperiental boleh menjadi sumber kreativiti yang tidak dapat dibekalkan oleh sistem rasional. Selain itu, disebabkan sistem eksperiental merupakan sistem pembelajaran, Epstein menambah bahawa sistem ini juga boleh dijadikan sumber maklumat yang boleh dipertimbangkan oleh sistem rasional.

Seterusnya, menurut Epstein, sistem rasional juga mempunyai pengaruh terhadap sistem eksperiental. Hal ini kerana disebabkan sifatnya yang perlahan, sistem ini dapat membantu untuk membetulkan sistem eksperiental melalui refleksi diri. Selain itu, pengaruh sistem rasional juga termasuklah dapat memberi pemahaman kepada sistem rasional untuk bertingkah laku yang sesuai. Sistem rasional juga boleh bertindak secara tidak sengaja dan seterusnya memberi kesan kepada sistem eksperiental dengan cara mencetuskan emosi dalam sistem eksperiental. Selain itu, sistem rasional juga boleh secara tidak sengaja mempengaruhi sistem eksperiental melalui pengulangan pemikiran atau tingkah laku dalam sistem rasional yang boleh membentuk tabiat (Epstein 2003).

KAJIAN-KAJIAN LEPAS KEMANGSAAN JENAYAH PENIPUAN KOMERSIL

Definisi dan Bentuk Jenayah Penipuan Komersil

Dalam kajian-kajian lepas, jenayah komersil lebih dikenali sebagai *fraud* atau *fraudulent* yang membawa maksud penipuan (Buchanan & Whitty 2014; Greenspan 2009; Judges et al. 2017). Justeru, bagi tujuan kajian ini, pengkaji menyimpulkan bahawa jenayah ini berlaku menyebabkan mangsa kerugian wang atau harta benda. Secara amnya, penipuan dijalankan oleh individu yang berniat jahat untuk memperdayakan mangsa mereka dengan niat untuk mendapatkan wang atau dilakukan dengan niat yang bersifat peribadi seperti dendam dan hasad. Button, Lewis dan Tapley (2014) menegaskan bahawa jenayah penipuan merupakan jenayah yang harus dipandang berat kerana mendatangkan kesan terhadap mangsa. Justeru, premis ini dapat mematahkan persepsi masyarakat umum yang berpendapat bahawa jenayah ini tidak mempunyai mangsa disebabkan tanggapan mangsa akan mendapat semula wang mereka. Menurut Langenderfer dan Shimp (2001), sifat sebenar sindiket penipuan yang membezakan urusan perniagaan yang biasa adalah sindiket penipuan ini menjanjikan mangsa mereka pulangan wang yang besar menyebabkan mangsa mudah terpedaya.

Jenayah ini bermula seawal kurun ke-16 lagi dan dikenali sebagai penipuan Tahanan Sepanyol (Gillespie 2017) dan berevolusi mengikut perkembangan zaman dan kini lebih dikenali sebagai penipuan cinta atas talian. Dalam jenayah ini misalnya, jenayah dan mangsa akan berbalas e-mel yang menarik perhatian mangsa dengan membuatkan mangsa berasa teruja, kasihan dan takut (Atkins & Huang 2013). Menurut Konikova (2016), penjenayah akan memanipulasikan kepercayaan yang diberikan oleh orang lain dengan dengan cara memainkan emosi mangsa mereka. Hal ini akan menyebabkan individu akan mempercayai penjenayah secara membuta tuli. Individu juga akan mempercayai seseorang yang dikenali dan juga berkongsi persamaan dengan mereka.

Terdapat pelbagai jenis jenayah yang dikaitkan jenayah penipuan komersil. Di Malaysia, Jabatan Siasatan Jenayah Komersil, Polis Diraja Malaysia (2019) telah mengenalpasti penipuan-penipuan yang sering dilaporkan seperti penipuan kad kredit, penipuan perbankan atas talian, penipuan wasiat, penipuan insuran, penipuan antarabangsa, penipuan cinta dan penipuan bungkusan. Penipuan-penipuan lain yang dikesan oleh pengkaji-pengkaji terdahulu adalah pemalsuan dan kecurian identiti serta penipuan wang (Bolimos &

Kim-Kwang 2017; DeLiema 2017). Penipuan yang lain juga termasuklah *Macau scam*, *Nigerian Prince scam*, penipuan jawatan kosong, penipuan jualan dan belian, penipuan pakej percutian, umrah atau haji, penipuan sumbangan kebajikan, penipuan produk atau perkhidmatan kesihatan dan gaya hidup dan sebagainya (JSJK 2019).

Kepelbagaian Modus Operandi

Whitty (2013) mendapati terdapat tujuh tahap yang terlibat untuk menipu mangsa. Tahap pertama, mangsa mempunyai motivasi untuk mencari pasangan ideal atas talian. Tahap kedua, mereka dipertemukan dengan profil ideal di mana penjenayah selalunya menggunakan gambar yang mempunyai ciri-ciri tarikan fizikal. Seterusnya berlaku proses *grooming* di mana penjenayah mendapatkan kepercayaan mangsa untuk mendapatkan wang. Tahap keempat dikenali sebagai sengatan (*the sting*) apabila penjenayah berani meminta wang dengan menggunakan teknik *foot-in-the-door*. Kemudian, bergerak ke tahap kelima apabila penjenayah mencuba teknik *door-in-the-face* pula. Tahap keenam pula merupakan penderaan seksual iaitu gambar-gambar intim mangsa disebarikan apabila mangsa gagal menuruti arahan mereka. Namun, kebiasaannya tahap ini dilangkau oleh mangsa dan terus ke tahap ketujuh iaitu pemangsa semula. Mangsa dimaklumkan bahawa mereka telah ditipu oleh pihak berkuasa namun kembali semula kepada *scam* tersebut.

Azianura Hani et al. (2019) pula mengenalpasti tiga peringkat yang terlibat dalam penipuan cinta atas talian. Peringkat pertama melibatkan pembentukan hubungan dengan mangsa. Peringkat kedua dilakukan untuk mendapatkan kepercayaan dan membina hubungan personal dengan mangsa. Hubungan yang mesra dengan mangsa terjalin dan pemangsa akan menawarkan hadiah dan janji kepada mangsa sebagai umpan. Untuk mendapatkan wang daripada mangsa, penjenayah akan menyamar sebagai orang berautoriti seperti peguam dan polis. Peringkat seterusnya adalah usaha untuk meneruskan pelaksanaan *scam* dan umpan. Pada peringkat ini, pemangsa berani untuk mengarah dan meminta wang daripada mangsa. Pemangsa juga memberi ugutan, amaran dan peringatan kepada mangsa sekiranya mereka enggan untuk melakukan sesuatu yang diminta.

Dari sudut linguisitik pula, penjenayah kebiasaannya mengabaikan penggunaan tatabahasa dan tanda baca yang betul (Cuckier & Nesselroth 2007; Tan Hooi Koon & David Yoong 2013). Kajian dijalankan menganalisis *Nigerian Letters* (Cuckier & Nesselroth 2007)

dan e-mel mangsa cinta atas talian (Tan Hooi Koon & David Yoong 2013) menunjukkan persamaan iaitu penjenayah menggunakan penggunaan bahasa keagamaan untuk menampakkan mereka individu yang baik dan boleh dipercayai. Penjenayah juga memperkenalkan diri mereka sebagai individu elit seperti hartawan atau mempunyai pekerjaan berpendapatan tinggi. Penjenayah dalam kedua-dua penipuan akan menyasarkan emosi mangsa untuk berasa kasihan terhadap mereka.

DeLiema (2017) mengkaji eksploitasi kewangan dalam kalangan warga emas. Menurut beliau, pengeksplot kewangan (*financial exploiters*) selalunya terdiri daripada orang rapat seperti ahli keluarga, jiran atau penjaga dan sudah mempunyai kepercayaan daripada mangsa mereka manakala pemangsa penipuan (*fraud perpetrators*) pula perlu mendapatkan kepercayaan mangsa sebelum menjalankan aktiviti mereka. Hasil kajian DeLiema (2017) mendapati pemangsa penipuan yang merupakan orang asing akan mendekati dan berkawan dengan mangsa hanya untuk mendapatkan wang atau harta manakala pengeksplot kewangan pula menggunakan hubungan yang sudah wujud untuk memperdaya mangsa. Pemangsa penipuan juga merupakan individu yang lebih muda dan lebih ramai wanita yang menjadi pemangsa berbanding pengeksplot kewangan (DeLiema 2017).

Di samping itu, Atkins dan Huang (2013) mengkaji teknik pemujukan yang digunakan oleh penjenayah dengan meneliti 200 e-mel yang berkaitan dengan *phishing* dan *advance-fee e-mail*. Kajian mendapati penjenayah menggunakan tiga jenis pencetus iaitu waspada (*alert*), amaran (*warning*) dan perhatian (*attention*) yang membuatkan mangsa berasa takut apabila menerima pencetus-pencetus tersebut dan seterusnya menyebabkan mangsa untuk membalas e-mel dengan cepat. Atkins dan Huang (2013) juga mendapat penjenayah menggunakan e-mel yang membangkitkan emosi mangsa mereka seperti teruja, kasihan dan takut. Penjenayah juga dilihat selalu menggunakan formaliti dan sopan untuk membuatkan mangsa berasa selesa apabila membalas e-mel yang diterima (Atkins & Huang 2013).

Mangsa yang menyedari diri mereka tertipu akan melaporkan jenayah tersebut kepada pihak berkuasa. Cross (2018) dalam temu bualnya dengan mangsa mendapati terdapat beberapa perkara yang memotivasikan mangsa untuk membuat laporan iaitu untuk mendapatkan keadilan dan bersikap altruisme.

Risiko Kemangsaan Jenayah Penipuan Komersil

Kajian-kajian lepas banyak meneliti risiko kemangsaan jenayah penipuan komersil. Salah satu faktor risiko kemangsaan yang dibincangkan oleh pengkaji-pengkaji lepas adalah berkaitan dengan latar belakang sosiodemografi (Beals et al. 2015; Buchanan & Whitty 2014; Mohd Ezri Saad & Siti Norul Huda Sheikh Abdullah 2018; Schoepher & Piquero 2009). Sebagai contoh, Schoepher dan Piquero (2009) mendapati tingkah laku berisiko dan umur merupakan peramal untuk kemangsaan. Individu muda dan bukan berkulit putih akan cenderung untuk melaporkan kemangsaan mereka kepada pihak berkuasa. Selain itu, menurut Schoepher dan Piquero (2009) lagi, individu yang mempunyai pendidikan yang tinggi dan orang lelaki juga akan melaporkan jenayah kepada pihak berkuasa. Beals et al. (2015) pula mendapati gabungan antara jantina dan umur di mana wanita warga emas dilihat lebih kerap melaporkan jenayah penipuan dalam laporan sendiri kemangsaan. Dari segi orientasi seksual pula, tiada perbezaan risiko kemangsaan antara individu heteroseksual dan homoseksual (Buchanan & Whitty 2014).

Dari sudut tahap pendidikan pula, Schoepher dan Piquero (2009) dan Whitty (2018) menyatakan bahawa individu yang mempunyai pendidikan yang tinggi juga mudah terjebak menjadi mangsa. Di Malaysia pula, Mohd Ezri Saad dan Siti Norul Huda Sheikh Abdullah (2018) memberikan perincian bahawa individu berumur antara 25 hingga 45 tahun, berkahwin, mempunyai tahap pendidikan peringkat Diploma, kurang kemahiran literasi komputer dan kurang kesedaran jenayah siber mudah menjadi mangsa dalam kajian mereka yang melibatkan seramai 280 orang. Walau bagaimanapun, Modic dan Lea (2013) mendapati individu yang berpendidikan rendah lebih cenderung untuk memberi respon kepada tawaran penipuan. Tambah Toma (2016) pula, faktor-faktor seperti mudah akses, budaya, keinginan untuk mendapatkan hubungan dengan individu yang berstatus atas talian dan sikap sopan santun punca prevalens penipuan cinta atas talian. Tambahan lagi, masalah untuk mengenalpasti penipuan disebabkan sikap *bias* dan kegagalan untuk mengesan kiu bukan verbal serta tidak menitikberatkan maklumat awal tentang penipu membuatkan mereka senang untuk menjadi mangsa. Menurut DeLiema (2017) kelemahan yang dimiliki oleh individu warga emas seperti pengasingan sosial, tahap kesihatan dan kelemahan pembuatan keputusan kewangan menyebabkan mereka mudah menjadi mangsa.

Berdasarkan perbincangan kajian-kajian lepas, pengkaji menyimpulkan bahawa trend risiko kemangsaan menunjukkan bahawa tiada corak yang khusus dan tetap. Penjenayah akan menyasarkan sesiapa sahaja mangsa mereka yang dilihat mempunyai potensi untuk ditipu dan akan mengikut segala permintaan mereka. Secara ringkasnya, tiada perbezaan dari segi jantina, orientasi seksual, umur, dan tahap pendidikan dalam kalangan mangsa jenayah penipuan komersil. Hal ini disebabkan penjenayah lebih menyasarkan kerentanan individu berbanding latar belakang mangsa mereka seperti emosi dan kewangan (Bolímos & Kim 2017).

Kesan Jenayah Penipuan Komersil

Jenayah penipuan komersil meninggalkan banyak kesan kepada mangsa. Mangsa mengalami kerugian dalam bentuk kewangan dan juga mengalami tekanan psikologi akibat ditipu. Buchanan dan Whitty (2014) mendapati terdapat perbezaan antara individu yang kerugian kewangan dan tidak kerugian kewangan setelah menjadi mangsa penipuan cinta atas talian. Kajian mereka mendapati mangsa lelaki yang kerugian wang dan mempunyai tret neurotisme yang tinggi lebih mudah terkesan. Malah, kesunyian juga dialami oleh mangsa bukan kewangan. DeLiema (2017) pula menunjukkan warga emas yang ditipu wang mengalami anggaran kerugian sebanyak \$619 000.

Mangsa juga akan menyalahkan diri mereka serta wujud unsur menyalahkan mangsa (*victim-blaming*) oleh orang di sekeliling mereka menyebabkan mangsa cenderung untuk tidak berkongsi masalah mereka dengan orang lain (Cross 2015; Gillespie 2017). Cross (2015) mendapati individu cenderung untuk menyorokkan masalah mereka disebabkan oleh penggunaan wacana *victim-blaming* dan penggunaan jenaka yang menyalahkan mangsa apabila berkomunikasi dengan orang. Selain perasaan malu, mangsa berhadapan dengan tekanan emosi dan berasa dikhianati selain kehilangan seseorang yang mereka cintai (Gillespie 2017).

Terdapat mangsa yang ditipu dan kerugian wang mengambil kira untuk bunuh diri sebagai jalan terakhir (Button, Lewis & Tapley 2014; Cross 2018). Cross (2018) mendapati mangsa penipuan atas talian melaporkan mereka berasa tertekan dan sedih dan perkara ini memberi kesan dalam jangka masa yang panjang. Mereka tidak dapat lari daripada masalah dan terpaksa menanggung beban hutang. Mangsa juga mengalami masalah kesihatan dan

kesejahteraan, masalah perhubungan, gelandangan, pengangguran dan juga idea untuk membunuh diri (Cross 2018). Button, Lewis dan Tapley (2014) melaporkan 1 dalam 10 mangsa kehilangan wang bernilai lebih daripada jumlah pendapatan tahunan. Mereka juga mengalami masalah dalam perhubungan, masalah kesihatan fizikal dan mental dan melakukan percubaan membunuh diri dan mengalami impak sekunder iaitu status selebriti setelah berita mereka mendapat liputan meluas.

Risiko Kemangsaan Jenayah Penipuan Komersil

(i) Personaliti

Modic dan Lea (2012) mendapati individu yang mempunyai personaliti introvert akan cenderung untuk respon kepada penipuan manakala individu yang mempunyai personaliti kebersetujuan (*agreeableness*) pula akan mudah mempercayai individu yang mempunyai persamaan dengan mereka. Di samping itu, Buchanan dan Whitty (2014) berpendapat individu yang mempunyai idealisasi dalam hubungan romantik mereka lebih mudah menjadi mangsa penipuan cinta atas talian. Langenderfer dan Shimp (2001) mencadangkan sekiranya pengaruh visera rendah, individu yang mudah terpedaya atau mudah terpengaruh dengan pengaruh interpersonal atau mempunyai maklumat tentang *scam* akan mudah terdedah dengan penipuan. Berbeza dengan individu yang mempunyai sikap skeptik, dalam pengaruh visera yang rendah, mereka akan kurang rentan terhadap penipuan (Langenderfer & Shimp 2001).

Kajian oleh Oyibo dan Vassileva (2019) pula mendapati personaliti Neurotisme, Keterbukaan dan Kehematan merupakan peramal kepada pengaruh sosial seperti Pembelajaran Sosial, Perbandingan Sosial (*Social Comparison*) dan Bukti Sosial (*Social Proof*). Kajian juga memperincikan bahawa individu yang mempunyai skor Neurotisme yang tinggi dan/atau skor Keterbukaan dan Kehematan yang rendah akan lebih mudah terdedah kepada strategi pengaruh sosial. Selain itu, Judges et al. (2017) pula mendapati personaliti jujur-rendah hati (*honesty-humility*) dan kehematan menjadi faktor penentu risiko kemangsaan jenayah penipuan komersil dalam kalangan sampel warga emas.

Kirwan, Fullwood dan Rooney (2018) mencadangkan bahawa individu yang mempunyai skor ekstrovert yang rendah, tinggi keterbukaan kepada pengalaman pula lebih cenderung untuk menekan video yang berunsur pancing klik dan seterusnya meningkatkan

risiko kepada pemangsa penipuan media sosial. Van de Weijer dan Leukfeldt (2017) menunjukkan kehematan dan kestabilan emosi yang rendah dan keterbukaan yang tinggi mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kemangsaaan jenayah komersil. Walau bagaimanapun, hanya kehematan menunjukkan hubungan dengan kemangsaaan jenayah komersil berbanding kebersetujuan. Kestabilan emosi yang rendah dan keterbukaan yang tinggi menunjukkan hubungan terhadap kemangsaaan jenayah komersil.

Kajian oleh Alkış dan Temizel (2015) menunjukkan tret ekstravert, kebersetujuan, kehematan dan neurotisme mudah dipengaruhi menggunakan strategi penyalingan manakala ekstravert dan neurotisme mempunyai hubungan dengan strategi kekurangan. Strategi komitmen pula dilihat mudah mempengaruhi tret kehematan (Alkış & Temizel 2015). Wall et al. (2019) mendapati terdapat tiga jenis profil topologi personaliti iaitu Cekap Sosial (*Socially Apt*), Takut (*Fearful*) dan Niat Jahat (*Malevolent*) berdasarkan Personaliti *Big-5*, personaliti Triad Gelap dan Personaliti Jenis D (*Type D*). Individu yang mempunyai profil Niat Jahat dilihat mempunyai skor Triad Gelap yang tinggi dan skor ekstraversi dan afek negatif atas purata. Profil ini lebih mudah dipujuk untuk melakukan sesuatu menggunakan strategi kekurangan (*scarcity*). Profil Cekap Sosial pula mempunyai skor ekstraversi, kebersetujuan dan kehematan yang tinggi dan skor aras purata bagi keterbukaan. Individu dalam profil ini mudah dipujuk menggunakan strategi komitmen. Sementara itu, profil Takut menunjukkan skor neurotisme, sekatlaku sosial dan afek negatif yang signifikan dan skor yang sangat rendah bagi ekstraversi. Individu dalam profil ini mudah dipujuk menggunakan strategi komitmen. Disebabkan profil ini juga mempunyai skor Jenis D yang tinggi, mereka juga boleh dipujuk menggunakan strategi resiprositi, konsensus dan komitmen yang bersifat orientasi orang lain.

Berdasarkan kajian-kajian yang dibincangkan, jelas bahawa faktor personaliti merupakan penentu risiko menjadi mangsa jenayah penipuan komersil. Tret-tret personaliti yang selalu dikaji oleh pengkaji lepas ialah ekstraversi/introversi, kehematan, keterbukaan, neurotisme dan kebersetujuan. Dari sudut penjenayah pula, risiko menjadi mangsa boleh berlaku disebabkan faktor personaliti penjenayah itu sendiri. Rehman, Nabi dan Shahnawaz (2018) pula mendapati individu yang mempunyai personaliti Machiavelli yang tinggi akan menggunakan teknik pemujukan lembut (inspirasi, pemujukan rasional, konsultasi, tarikan

personal dan mengampu) dan teknik pemujukan keras (pemaksaan) berbanding Machiavelli rendah.

(ii) Sikap Asertif

Kajian oleh Larijani et al. (2017) mendapati penglibatan dalam membuat keputusan dalam keluarga dan bekerja sambil belajar mempengaruhi tahap asertif dalam sampel pelajar kejururawatan. Sarkova et al. (2013) pula mendapati faktor seperti kebimbangan mempengaruhi individu untuk berhadapan dengan situasi asertif di mana mereka menyimpulkan bahawa semakin bimbang individu ketika berhadapan dengan situasi asertif, semakin kurang mereka untuk berhadapan dengan situasi tersebut.

Seterusnya, sikap asertif seorang ketua kumpulan dapat mempengaruhi kepuasan ahli kumpulan yang lain (Lambertz-Berndt & Blight 2016). Kajian mereka mendapati hubungan yang signifikan antara tret asertif, kerjasama, kepuasan kumpulan dan gred ketua. Selain itu, sikap asertif mempunyai hubungan yang kuat dengan gred ketua berbanding sikap kerjasama ketua. Hal ini menunjukkan bahawa ahli kumpulan lebih berpuas hati dengan ketua mereka sekiranya ketua mempunyai sikap asertif. Dalam kajian-kajian lepas juga, sikap asertif banyak ditunjukkan dalam kajian yang berkaitan dengan latihan asertif seperti Fuspita, Susanti dan Putri (2018), Ibrahim (2011) dan Yoshinaga et al. (2018). Yoshinaga et al. (2018) misalnya mendapati latihan asertif ringkas yang diberikan kepada jururawat akan meningkatkan tahap asertif mereka. Latihan asertif yang diberikan diadakan sebanyak dua sesi dan berlangsung selama 90 minit. Kajian mendapati terdapat peningkatan yang signifikan selepas menamatkan latihan dan peningkatan terus kekal sehingga enam bulan kemudian. Selain itu, Fuspita, Susanti dan Putri (2018) pula mendapati pelajar yang menghadapi tahap kemurungan sedarhana menurun kepada tahap rendah selepas diberikan latihan asertif berbanding dengan pelajar yang tidak diberikan latihan asertif. Ibrahim (2011) pula menunjukkan apabila terdapat peningkatan dalam pemerkasaan psikologikal dan pendapatan keluarga, tahap asertif juga meningkat. Berdasarkan kajian-kajian ini, pengkaji mendapati latihan asertif perlu diberikan kepada mangsa jenayah penipuan komersil untuk mengurangkan lagi risiko kemangsaaan dan juga meningkatkan lagi tahap asertif mereka ketika berhadapan dengan orang lain.

(iii) Kawalan Diri

Dalam kajian mereka, Mesch dan Dodel (2018) menyimpulkan bahawa aktiviti komunikasi dan kurang kawalan diri membuatkan individu cenderung untuk berkongsi maklumat peribadi dan akan menjawab e-mel *scam*. Whitty (2018) pula mendapati mangsa penipuan cinta atas talian mempunyai ciri-ciri tret impulsiviti dan kawalan diri rendah berbanding dengan bukan mangsa. Mangsa yang kurang kawalan diri cenderung untuk ketagih dengan hubungan mereka disebabkan wujud fenomena *near win* seperti membeli tiket penerbangan dengan harapan dapat bertemu dengan kekasih mereka (Whitty 2013; 2018). Kawalan diri juga dilihat sebagai salah satu perbezaan individu dalam kalangan mangsa yang mudah terpengaruh dengan elemen atas talian yang bersifat jahat (Williams, Beardmore & Joinson 2016). Menurut mereka lagi, selain kawalan diri, perbezaan individu yang lain termasuklah kesedaran diri, penipuan diri, kepercayaan, pendekatan kepada risiko, motivasi dan kepakaran.

Sementara itu, Modic dan Lea (2013) mendapati terdapat faktor sosial psikologikal yang mempengaruhi pematuhan kepada *scam* iaitu pengaruh sosial, pematuhan kepada pihak berkuasa, keperluan untuk konsistensi (*need for consistency*) dan kurang kawalan diri. Baumeister (2002) menyenaraikan faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan kawalan diri. Antaranya termasuklah standard, konflik, dan tekanan perasaan. Dalam kajian Bossler dan Holt (2010), mereka mendapati individu yang mempunyai kawalan diri yang lemah menyebabkan mereka mengalami kecurian kata laluan, menyebabkan individu lain menambah, memadam atau menukar maklumat yang terdapat dalam fail komputer mereka dan juga mudah mengalami peras ugut atas talian.

Kajian Reyns dan Randa (2019) dalam kalangan pelajar kolej pula mendapati terdapat hubungan langsung antara perlencongan rakan sebaya, kawalan diri yang rendah, dan kemangsaan godaman terhadap penipuan identiti. Selain itu, Holtfreter et al. (2010) pula mendapati kawalan diri mempunyai pertindihan antara kesalahan penipuan dan keterdedahan kepada kemangsaan. Kajian yang dijalankan menunjukkan kawalan diri yang rendah separa menyokong kesalahan-kesalahan seperti kesalahan tipikal, mencuri barang kedai, penipuan kad kredit, penipuan lesen memandu dan penipuan akademik. Individu yang mempunyai kawalan diri yang rendah juga meningkatkan keterdedahan mereka terhadap kemangsaan penipuan. Menurut Yilu et al. (2019) pula, individu yang mempunyai kawalan diri yang

lemah lebih mudah membantu orang lain yang berhadapan dengan masalah. Individu yang mempunyai kawalan diri rendah akan mempunyai kecenderungan altruistik yang tinggi dalam situasi krisis. Justeru, berdasarkan kajian lepas, jelas menunjukkan kawalan diri banyak mempengaruhi tindakan individu yang menentukan kemangsaan jenayah penipuan komersil.

(iv) Faktor Kognitif

Secara umumnya, berdasarkan penelitian kajian-kajian lepas, tidak banyak kajian yang dijalankan melibatkan kajian faktor kognitif dan jenayah penipuan komersil. Kajian berkaitan dengan kognitif biasanya dilakukan dalam bidang pengurusan (Krupskyi & Gryonko 2018), psikiatri forensik (Cooper, Terry & Gudjonsson 2011) dan psikologi perkembangan (Paredes & Calvete 2014).

Sebagai contoh, dalam kajian yang berkaitan dengan gaya kognitif, Krupskyi dan Gryonko (2018) mendapati gaya kognitif mempunyai hubungan dengan keupayaan dinamik pengurus syarikat manakala budaya organisasi pula dilihat mempengaruhi gaya kognitif pengurus dan keupayaan dinamik mereka. Di samping itu, Trémolière dan Djeriouat (2019) mendapati individu yang intuitif lebih mudah tertarik dengan kepercayaan romantik dan paranormal berbanding dengan mereka yang analitik. Dalam hal ini, pengkaji menyimpulkan bahawa kekurangan keupayaan untuk mengesan konflik merupakan punca mereka mempunyai kepercayaan sedemikian. Ferris et al. (2018) pula membandingkan individu yang mempunyai gaya pemikiran analitik dan holistik terhadap jangkaan prestasi akan datang. Dalam kajian mereka, individu yang mempunyai pemikiran holistik kurang menggunakan prestasi lampau sebagai peramal kepada prestasi akan datang. Hal ini disebabkan mereka menganggap bahawa dunia sekitar mereka bersifat dinamik dan akan berubah dari masa ke semasa berbanding dengan individu analitik yang menganggap prestasi lampau akan terus meningkat dan seterusnya dapat meramal prestasi akan datang. Gaya kognitif holistik yang rendah juga didapati lebih cenderung untuk meramal penurunan prestasi berbanding mereka dengan gaya kognitif holistik yang tinggi.

Dalam kajian mereka, Pacini dan Epstein (1999) menyimpulkan bahawa individu yang mempunyai gaya pemikiran rasional merupakan seorang yang mempunyai kestabilan emosi, mempunyai pandangan positif terhadap dirinya dan persekitaran, mampu mengawal diri dan sesuatu kejadian, penangguhan kepuasan, bertanggungjawab serta pemikir yang

fleksibel dan juga mempunyai nilai kebebasan. Manakala individu yang eksperiensial pula mampu berhubung dengan orang lain, dapat berkomunikasi secara emosional dengan baik, seorang yang bertoleransi, boleh dipercayai, bersikap spontan dan mempunyai minda yang terbuka.

Cooper, Terry dan Gujonsson (2011) mendapati pesakit yang mempunyai skor gaya kognitif Machismo yang tinggi didapati mempunyai sikap positif terhadap buli dan tingkah laku membuli dalam kalangan pesakit di hospital kawalan sederhana. Kajian oleh Paredes dan Calvete (2014) pula mendapati kerentanan kognitif (gaya tafsiran dan *brooding*) yang disebabkan oleh penderaan emosi semasa kanak-kanak oleh ibu bapa dan rakan merupakan faktor penyebab simptom kemurungan semasa remaja.

Seterusnya, dalam kajian mereka, Heim et al. (2018) mendapati pengherotan kognitif mempengaruhi keputusan wanita mangsa keganasan pasangan untuk meneruskan hubungan mereka. Kajian mereka menunjukkan wanita kurang berniat mereka untuk meniggalkan pasangan dilihat kurang menyalahkan pasangan mereka, percaya bahawa mereka dapat menghentikan keganasan dan juga percaya bahawa pasangan mampu berubah. Miller et al. (2017) pula mendapati remaja mangsa keganasan hubungan romantik mempunyai risiko yang berkait dengan salah guna alkohol dan dadah sekiranya mereka mempunyai tahap pengherotan kognitif yang tinggi. Secara khususnya, kajian mereka membuktikan bahawa kemangsaan keganasan hubungan romantik berhubung dengan masalah berkait alkohol sekiranya tahap kesalahan kognitif tinggi dan triad kognitif adalah rendah.

Sebagai kesimpulan, kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan gaya kognitif dan pengherotan kognitif masih kurang dilakukan dalam mendalami masalah kemangsaan jenayah komersil sebaliknya banyak digunakan dalam bidang psikologi forensik. Justeru, dengan mengkaji faktor kognitif seperti gaya kognitif dan pengherotan kognitif, risiko kemangsaan jenayah penipuan komersil dapat dijelaskan dengan lebih mendalam lagi.

RUMUSAN

Berdasarkan tinjauan pengkaji, kajian-kajian banyak menunjukkan faktor-faktor psikologikal terutama sekali faktor personaliti dan kawalan diri mempunyai pengaruh terhadap kemangsaan jenayah penipuan komersil. Namun, faktor-faktor lain seperti sikap asertif dan

aspek kognitif masih lagi kurang dikaji baik di peringkat antarabangsa mahupun tempatan. Hal ini kerana menurut pandangan pengkaji, sikap asetif dan kognitif juga perlu diambil kira dalam menerangkan masalah kemangsaan jenayah penipuan komersil. Dengan mengambil kira kedua-dua faktor ini, kemangsaan jenayah penipuan komersil boleh diterokai dengan mendalam lagi. Sebagai contoh, pengkaji menjangkakan individu yang mempunyai pengherotan kognitif yang tinggi mempunyai kemungkinan terhadap kemangsaan semula berdasarkan kajian oleh Heim et al. (2018) dan Model Teknik Pemujukan *Scammer* Whitty (2013). Seterusnya, pembinaan dan perangkaan modul pencegahan serta kempen dan program kesedaran dapat diperkayakan lagi dengan dapatan-dapatan kajian yang merangkumi faktor-faktor psikologi yang rentan atau mudah dimanipulasi oleh penjenayah. Oleh itu, kajian-kajian akan datang diharapkan dapat mempertimbang untuk mengambil kira pelbagai faktor psikologi dalam mendalami masalah jenayah penipuan komersil.

RUJUKAN

- Alkış, N., & Temizel, T. T. 2015. The impact of individual differences on influence strategies. *Personality and Individual Differences*. 87: 147-152.
- Astro Awani. 2019. Pensyarah wanita rugi RM30,400 ditipu Macau Scam. <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/pensyarah-wanita-rugi-rm30-400-ditipu-macau-scam-207145> [29 September 2019]
- Atkins, B., & Huang, W. 2013. A study of social engineering in online frauds. *Open Journal of Social Sciences*. 1(3): 23.
- Azianura Hani Shaari, Mohammad Rahim Kamaluddin, Wan Fariza Paizi @ Fauzi & Masnizah Mohd. 2019. Online-Dating Romance Scam in Malaysia: An Analysis of Online Conversations between Scammers and Victims. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. 19(1).
- Baumeister, R. F. 2002. Yielding to temptation: Self-control failure, impulsive purchasing, and consumer behavior. *Journal of consumer Research*. 28(4):670-676.
- Beals, M. E., Carr, D. C., Mottola, G. R., Deevy, M. J., & Carstensen, L. L. 2017. How does survey context impact self-reported fraud victimization?. *The Gerontologist*. 57(2): 329-340.
- Berita Harian. 2019. 15 ahli sindiket 'Love Scam' tumpas <https://www.bharian.com.my/berita/kes/2019/07/591010/dalang-sindiket-macau-scam-ditahan> [29 September 2019]
- Bolimos, I. A., & Choo, K. K. R. 2017. Online fraud offending within an Australian jurisdiction. *Journal of Financial Crime*. 24(2):277-308.

- Bossler, A. M., & Holt, T. J. 2010. The effect of self-control on victimization in the cyberworld. *Journal of Criminal Justice*. 38(3):227-236.
- Buchanan, T & Whitty M. T. 2014. The online dating romance scam: causes and consequences of victimhood. *Psychology, Crime & Law*. 20:3 (261-283). DOI:10.1080/1068316X.2013.772180
- Button, M., Lewis, C., & Tapley, J. 2014. Not a victimless crime: The impact of fraud on individual victims and their families. *Security Journal*. 27(1): 36-54.
- Button, M., Nicholls, C. M., Kerr, J., & Owen, R. 2014. Online frauds: Learning from victims why they fall for these scams. *Australian & New Zealand journal of criminology*. 47(3):391-408.
- Cooper, H. C., Terry, R., & Gudjonsson, G. 2011. Bullying behaviour among mentally disordered patients in a medium secure hospital environment and the relationship between bullying attitudes and violent cognitive style. *The Journal of Forensic Psychiatry & Psychology*. 22(1):126-137, DOI: 10.1080/14789949.2010.518246
- Cross, C. 2018. Victims' motivations for reporting to the 'fraud justice network'. *Police Practice and Research*. 19(6): 550-564.
- Cukier, W. L., Nesselroth, E. J., & Cody, S. 2007. Genre, narrative and the "Nigerian Letter" in electronic mail. Dalam *2007 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'07) Proceeding* (pp. 70-70). IEEE.
- DeLiema, M. 2017. Elder fraud and financial exploitation: Application of routine activity theory. *The Gerontologist*. 58(4):706-718.
- Epstein, S. (2012). Cognitive-Experiential Self-Theory: An Integrative Theory of Personality. *Handbook of Psychology*. Ed. ke-2. doi:10.1002/9781118133880.hop205005
- Epstein, S. 2003. Cognitive-experiential self-theory of personality. *Handbook of psychology*. 159-184.
- Fenge, L. A., & Lee, S. 2018. Understanding the risks of financial scams as part of elder abuse prevention. *British Journal of Social Work*, 48(4):906-923.
- Ferris, D. L., Reb, J., Lian, H., Sim, S., & Ang, D. 2018. What goes up must... Keep going up? Cultural differences in cognitive styles influence evaluations of dynamic performance. *Journal of Applied Psychology*. 103(3):347.
- Fuspita, H., Susanti, H., & Putri, D. E. 2018. The influence of assertiveness training on depression level of high school students in Bengkulu, Indonesia. *Enfermeria clinica*. 28:300-303.

- Gillespie, A. A. 2017. The Electronic Spanish Prisoner: Romance Frauds on the Internet. *The Journal of Criminal Law*. 81(3):217-231.
- Greenspan, S. 2009. Fooled by Ponzi (and Madoff): How Bernard Madoff made off with my money.
- Greenspan, S., & Woods, G. W. 2016. Personal and Situational Contributors to Fraud Victimization: Implications of a Four-Factor Model of Gullible Investing. Dalam *Financial Crimes: Psychological, Technological, and Ethical Issues* (pp. 141-166). Springer, Cham.
- Heim, E. M., Trujillo Tapia, L., & Quintanilla Gonzáles, R. 2018. "My partner will change": Cognitive distortion in battered women in Bolivia. *Journal of interpersonal violence*. 33(8):1348-1365.
- Holtfreter, K., Reisig, M. D., Leeper Piquero, N., & Piquero, A. R. 2010. Low self-control and fraud: Offending, victimization, and their overlap. *Criminal Justice and Behavior*. 37(2):188-203.
- Ibrahim, S. A. E. A. 2011. Factors affecting assertiveness among student nurses. *Nurse education today*. 31(4): 356-360.
- Jabatan Siasatan Jenayah Komersil. 2019. Jenis-Jenis Jenayah, <http://ccid.my/bm/crimes/> [15 Mei 2019]
- Judges, R. A., Gallant, S. N., Yang, L., & Lee, K. 2017. The role of cognition, personality, and trust in fraud victimization in older adults. *Frontiers in psychology*. 8: 588.
- Keaton, S. A. 2018. Rational-Experiential Inventory-40 (REI-40) (Pacini & Epstein, 1999). *The Sourcebook of Listening Research: Methodology and Measures*. 530-536.
- Kirwan, G. H., Fullwood, C., & Rooney, B. 2018. Risk factors for social networking site scam victimization among Malaysian students. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*. 21(2): 123-128.
- Konnikova, M. 2016. The irresistible lure of the con artist. *New Scientist*. 229(3057):38-41.
- Krupskyi, O. P., & Grynko, T. 2018. Role of cognitive style of a manager in the development of tourism companies' dynamic capabilities. *Tourism and hospitality management*. 24(1): 1-21.
- Lambertz-Berndt, M. M., & Blight, M. G. 2016. "You Don't Have to Like Me, But You Have to Respect Me" The Impacts of Assertiveness, Cooperativeness, and Group Satisfaction in Collaborative Assignments. *Business and Professional Communication Quarterly*. 79(2):180-199.
- Langenderfer, J., & Shimp, T. A. 2001. Consumer vulnerability to scams, swindles, and fraud: A new theory of visceral influences on persuasion. *Psychology & Marketing*. 18(7):763-783.

- Larijani, T. T., Aghajani, M., Zamani, N., & Ghadirian, F. 2017. Assertiveness and the Factors Affecting it Among Nursing Students of Tehran University of Medical Sciences. *International Journal of New Technology and Research*. 3(5):34-38.
- Laroche, H., Steyer, V., & Théron, C. 2018. How Could You be so Gullible? Scams and Over-Trust in Organizations. *Journal of Business Ethics*. 1-16.
- McLaughlin, J. E., Cox, W. C., Williams, C. R., & Shepherd, G. 2014. Rational and experiential decision-making preferences of third-year student pharmacists. *American journal of pharmaceutical education*. 78(6):120.
- Mesch, G. S., & Dodel, M. 2018. Low self-control, information disclosure, and the risk of online fraud. *American Behavioral Scientist*. 62(10):1356-1371.
- Miller, A. B., Williams, C., Day, C., & Esposito-Smythers, C. 2017. Effects of cognitive distortions on the link between dating violence exposure and substance problems in clinically hospitalized youth. *Journal of clinical psychology*. 73(6):733-744.
- Modic, D., & Lea, S. E. G. 2012. How Neurotic are Scam Victims, Really? The big five and Internet scams (2011). *Social Sciences Research Network*, (September). Diperoleh dari <https://ssrn.com/abstract,2448130>.
- Modic, D., & Lea, S. E. 2013. Scam compliance and the psychology of persuasion. Diperoleh dari *SSRN 2364464*.
- Mohd Ezri Saad & Siti Norul Huda Sheikh Abdullah. 2018. Victimization Analysis Based On Routine Activity Theory for Cyber-Love Scam in Malaysia. Dalam *2018 Cyber Resilience Conference (CRC)* (pp. 1-3). IEEE.
- Oyibo, K., & Vassileva, J. 2019. The relationship between personality traits and susceptibility to social influence. *Computers in Human Behavior*. 98: 174-188.
- Pacini, R., & Epstein, S. 1999. The relation of rational and experiential information processing styles to personality, basic beliefs, and the ratio-bias phenomenon. *Journal of personality and social psychology*. 76(6):972.
- Paredes, P. P., & Calvete, E. 2014. Cognitive vulnerabilities as mediators between emotional abuse and depressive symptoms. *Journal of abnormal child psychology*. 42(5):743-753.
- Pratt, T. C., Holtfreter, K., & Reisig, M. D. 2010. Routine online activity and internet fraud targeting: Extending the generality of routine activity theory. *Journal of Research in Crime and Delinquency*. 47(3):267-296.
- Rehman, U., Nabi, A., & Shahnawaz, M. G. 2018. Machiavellianism, Influential Tactics and Well-being Among Indian College Students. *Psychological Studies*. 63(1): 42-51.
- Reyns, B. W. 2013. Online routines and identity theft victimization: Further expanding routine activity theory beyond direct-contact offenses. *Journal of Research in Crime and Delinquency*. 50(2):216-238.

- Reyns, B. W., & Randa, R. 2019. No honor among thieves: personal and peer deviance as explanations of online identity fraud victimization. *Security Journal*. 1-16.
- Sarkova, M., Bacikova-Sleskova, M., Orosova, O., Madarasova Geckova, A., Katreniakova, Z., Klein, D., & van Dijk, J. P. 2013. Associations between assertiveness, psychological well-being, and self-esteem in adolescents. *Journal of Applied Social Psychology*. 43(1):147-154.
- Schoepfer, A., & Piquero, N. L. 2009. Studying the correlates of fraud victimization and reporting. *Journal of Criminal Justice*. 37(2): 209-215.
- Tan, H., & David, Y. 2017. Preying on lonely hearts: A systematic deconstruction of an Internet romance scammer's online lover persona. *Journal of Modern Languages*. 23(1):28-40. Diperoleh daripada <https://jml.um.edu.my/article/view/3288>
- The Star Online. 2019. Nearly 1,000 China nationals nabbed in Cyberjaya, believed to be involved in online scam syndicate. [//www.thestar.com.my/news/nation/2019/11/21/nearly-1000-china-nationals-nabbed-in-cyberjaya-believed-to-be-involved-in-online-scam-syndicate](http://www.thestar.com.my/news/nation/2019/11/21/nearly-1000-china-nationals-nabbed-in-cyberjaya-believed-to-be-involved-in-online-scam-syndicate). [25 November 2019]
- Toma, C. L. 2017. Developing online deception literacy while looking for love. *Media, Culture & Society*. 39(3):423-428.
- Trémolière, B., & Djeriouat, H. 2019. Love is not exactly blind, at least for some people: Analytic cognitive style predicts romantic beliefs. *Personality and Individual Differences*. 145: 119-131.
- Utusan Online. 2019. 22 Ahli Sindiket Macau Scam Ditahan. <https://www.utusan.com.my/berita/jenayah/22-ahli-sindiket-macau-scam-ditahan.1.774864> [29 September 2019]
- Utusan Online. 2019. RM 153, 500 lesap ditipu Macau Scam. <https://www.utusan.com.my/berita/jenayah/6-bulan-berkenalan-wanita-rugi-rm1-6-juta-ditipu-love-scam-1.886845> [29 September 2019]
- Van de Weijer, S. G., & Leukfeldt, E. R. 2017. Big five personality traits of cybercrime victims. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*. 20(7): 407-412.
- Wall, H. J., Campbell, C. C., Kaye, L. K., Levy, A., & Bhullar, N. 2019. Personality profiles and persuasion: An exploratory study investigating the role of the Big-5, Type D personality and the Dark Triad on susceptibility to persuasion. *Personality and Individual Differences*. 139: 69-76.
- Whitty, M. T. 2013. The scammers persuasive techniques model: Development of a stage model to explain the online dating romance scam. *British Journal of Criminology*. 53(4):665-684.

- Whitty, M. T. 2018. Do you love me? Psychological characteristics of romance scam victims. *Cyberpsychology, behavior, and social networking*. 21(2): 105-109.
- Whitty, M. T., & Buchanan, T. 2012. The online romance scam: A serious cybercrime. *CyberPsychology, Behavior, and Social Networking*. 15(3):181-183.
- Williams, E. J., Beardmore, A., & Joinson, A. N. 2017. Individual differences in susceptibility to online influence: A theoretical review. *Computers in Human Behavior*. 72:412-421.
- Wright, R. A & Miller, J. M. 2005. *Encyclopaedia of Criminology Volume 3 Q-Z Index*. Taylor & Francis Books, Inc.
- Yilu Wang, Xin Zhang, Jingyu Li & Xiaofei Xie. 2019. Light in Darkness: Low Self-Control Promotes Altruism in Crises. *Basic and Applied Social Psychology*. 41(3): 201-21. DOI:10.1080/01973533.2019.1616549
- Yoshinaga, N., Nakamura, Y., Tanoue, H., MacLiam, F., Aoishi, K., & Shiraishi, Y. 2018. Is modified brief assertiveness training for nurses effective? A single-group study with long-term follow up. *Journal of nursing management*. 26(1): 59-65.