

## BAB IV

### PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

- a. *Chargeback* dapat dilakukan apabila Pemegang Kartu Kredit merasa keberatan atas tagihan Kartu Kredit yang dibebankan padanya. Dengan mengajukan keberatan, Pemegang Kartu Kredit berharap bank akan melakukan investigasi atas tagihan dan menarik kembali tagihan yang dimaksud. Investigasi dilakukan oleh bank selama 45-180 hari kemudian hasilnya diberitahukan kepada Pemegang Kartu Kredit.
- b. Perlindungan terhadap *Online Merchant* dapat dilakukan secara teknis dan hukum. Upaya preventif dalam perlindungan terhadap *Online Merchant* secara teknis dapat dilakukan dengan “alat bantu” untuk membantu *Online Merchant* dalam menentukan kelegitimasian suatu transaksi seperti *Address Verification System (AVS)*, *Card Verification Value 2 (CVV2)* atau teknologi pengamanan jalur komunikasi Internet melalui metode keamanan kriptografi yang diterapkan dalam bentuk yang paling populer seperti *SSL (Secure Socket Layer)* atau *SET (Secure Electronic Transaction)*. Sebagai alternatif, dapat pula digunakan sistem *Payment Gateway* agar tidak ada kecurigaan bahwa *Online Merchant* berbuat curang. Dalam praktik, *Online Merchant* juga sebaiknya selalu waspada terhadap indikasi-indikasi terjadinya *fraud* dan mengikuti prosedur keamanan yang diwajibkan oleh Pemegang Merek Kartu Kredit. Upaya preventif secara hukum dapat merujuk pada Pasal 5 dan 6 UU Perlindungan Konsumen dan pada Surat

Edaran Bank Indonesia No. 7/6/DASP/2005 tentang Pengawasan Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu, Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/60/DASP/2005 tentang Penerapan Prinsip Kehati-hatian dan Peningkatan Keamanan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu jo. Perubahannya dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/18/DASP/2006.

Upaya represif dapat dilakukan oleh *Online Merchant* dalam menghadapi tuntutan *chargeback* dengan bekerjasama penuh dengan Bank Penerbit Kartu Kredit dalam hal penyediaan informasi yang berkaitan dengan investigasi Bank sesuai dengan latar belakang terjadinya *chargeback* tersebut. Dalam kasus *chargeback* tertentu yang menyangkut kepuasan pembeli, sebaiknya *Online Merchant* menerapkan cara-cara persuasif misalnya dengan berkomunikasi dengan pembeli untuk dapat menghasilkan jalan keluar yang dapat memuaskan kedua belah pihak. Sedangkan sebagai upaya represif, hingga saat ini, Indonesia belum memiliki peraturan yang dapat dijadikan pedoman bagi *Online Merchant* untuk melindungi dirinya secara hukum dalam menghadapi tuntutan *chargeback*.

## 2. Saran

Semakin berkembangnya *I-Commerce* menunjukkan bahwa masyarakat sudah semakin paham dan tanggap akan teknologi. Tentu saja ini merupakan hal yang baik. Namun di pihak lain, dengan semakin berkembangnya penggunaan teknologi moderen dalam perdagangan membuat semakin kompleks dan bermacam-macamnya jenis pelanggaran hak dan kejahatan yang mungkin terjadi. Untuk itu, negara-negara maju yang cukup bergantung dengan perdagangan