

ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi dan sistem elektronik dalam dunia perdagangan di satu sisi memberikan kemudahan, namun di sisi lain juga memberikan peluang untuk munculnya berbagai kejahatan *cyber*. Salah satu kejadian yang semakin marak terjadi adalah kasus *Account Takeover Fraud* terhadap kartu kredit milik nasabah yang digunakan untuk transaksi *online* sehingga menimbulkan kerugian bagi *cardholder*. *Account Takeover Fraud* dilakukan dengan beberapa macam cara salah satunya dengan membuat *malware*, untuk dapat mengakses masuk akun milik *cardholder* yang tersimpan pada suatu *merchant online* tertentu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, dengan data sekunder sebagai data utama. Untuk menganalisis permasalahan dalam penelitian ini digunakan prinsip-prinsip dalam perjanjian, prinsip-prinsip dalam perdagangan *online*, prinsip-prinsip dalam perlindungan konsumen dan nasabah kartu kredit, serta konsep mengenai *Account Takeover Fraud*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada dasarnya perlindungan hukum bagi nasabah kartu kredit yang menjadi korban *Account Takeover Fraud* telah diakomodir dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Namun, pada faktanya masih sering ditemukan *merchant* yang seolah lari dari tanggung jawab dengan tidak memberikan penyelesaian yang memuaskan bagi *cardholder*.

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *cardholder* mempunyai hak melakukan pengaduan kepada bank penerbit kartu kredit apabila mengetahui adanya transaksi mencurigakan yang menggunakan namanya dan meminta agar akses terhadap kartu kreditnya diblokir sebagai bentuk perlindungan. Bank mempunyai kewajiban untuk menerima dan memproses pengaduan nasabah yang masuk kepadanya. Di samping itu, *cardholder* juga dapat menghubungi pihak *merchant* dimana transaksi mencurigakan tersebut dilakukan dan secepatnya dibatalkan apabila memungkinkan. Dalam menyelesaikan permasalahan tersebut baik bank penerbit kartu kredit dan *merchant* saling bekerja sama sehingga dapat ditemukan titik terang penyelesaiannya. Salah satu bentuk penyelesaian yang diterapkan terutama pada kartu kredit yang berada di dalam jaringan *Visa* dan *MasterCard* adalah dengan mekanisme *chargeback*.

Kata kunci: Kartu Kredit, Perdagangan *Online*, *Account Takeover Fraud*, Perlindungan Hukum Nasabah