

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
MELALUI SISTEM PEMBAYARAN QRIS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum



Oleh:

Nama	: Agus Hikmadi
NPM	: 2201110163
Program Studi	: Ilmu Hukum
Bagian	: Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian
Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL
BELI MELALUI SISTEM PEMBAYARAN QRIS**

Banda Aceh, 26 Januari 2026

Pembimbing



Dr. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL
BELI MELALUI SISTEM PEMBAYARAN QRIS**

Oleh

Nama : Agus Hikmadi
No. Mahasiswa : 2201110163
Program studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji
Pada Tanggal 2 Februari 2026
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
2. Sekretaris : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
3. Pembimbing : Dr. Yusri Z. Abidin S.H., M.H.
/Penguji I
4. Penguji II : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
5. Penguji III : Almanar, S.H., M.H.

()
()
()
()
()

Banda Aceh, 10 Februari 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

Agus Hikmadi,
2026

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI SISTEM
PEMBAYARAN QRIS**
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(v.65) pp.,bibl.,app.

Dr. H. Yusri Z Abidin, S.H., M.H

Hak konsumen diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Salah satu peristiwa hukum terjadi ketika konsumen hendak melakukan pembayaran dengan QRIS, ternyata dananya terkirim dua kali sehingga merugikan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis ketentuan hukum yang mengatur terkait perlindungan hukum dalam transaksi jual beli menggunakan QRIS di Indonesia. Mengkaji bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital, serta menelaah tanggung jawab penyelenggara QRIS terhadap kerugian konsumen akibat kegagalan sistem.

Penelitian ini menggunakan metode *yuridis normatif*. Data dalam penelitian skripsi ini diperoleh melalui penelitian doktorinal (*doktorinal research*) yaitu suatu penelitian yang menganalisis hukum baik yang tertulis di dalam buku maupun hukum yang diputuskan oleh hakim melalui proses pengadilan. Data dalam penelitian studi kasus ini diperoleh dari penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara membaca buku-buku, teks dan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa perlindungan hukum dalam transaksi jual beli menggunakan QRIS di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Perlindungan hukum secara preventif dilakukan oleh perbankan melalui sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat agar dapat menggunakan QRIS secara aman dan benar. Perlindungan hukum secara represif dilakukan apabila terjadi permasalahan dalam transaksi, seperti penipuan atau pelanggaran hak konsumen, yang dapat diselesaikan melalui pengajuan gugatan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu, bank bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat gangguan transaksi QRIS dengan memberikan penggantian dana secara langsung. Penggantian dana tersebut berasal dari dana cadangan yang disediakan oleh bank untuk mengatasi risiko, seperti keterlambatan pencairan dana QRIS kepada *merchant* yang tertunda masuk ke rekening.

Disarankan kepada pemerintah untuk memperkuat dan menyempurnakan peraturan kebijakan perlindungan konsumen dalam transaksi menggunakan QRIS. Disarankan kepada konsumen untuk berhati-hati dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran, mengingat meningkatnya potensi kejahatan di era digital.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan hidayahnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat dan salam dilimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang merupakan tauladan dalam kehidupan manusia menuju jalan yang diridhai oleh Allah SWT.

Karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Sistem Pembayaran QRIS”** diajukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini. Secara khusus ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Yusri, Z, Abidin S.H., M,H selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dalam memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini

2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H. Kes selaku Dekan dan Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Bapak Almanar, S.H, M.H selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan waktunya selama perkuliahan yang dijalani oleh penulis.
4. Para Dosen dan seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu dan nasihat sehingga proses pekerjaan skripsi dapat terlaksana dengan baik.
5. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2022 program studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah banyak menemani dan kebersamai selama proses perkuliahan.
6. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri, Agus Hikmadi. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha, terima kasih karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, terima kasih kepada hati yang selalu ikhlas, meski tidak semua hal berjalan dengan baik dan sesuai keinginan. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan. Semoga kedepannya bisa terwujud segala cita – cita yang di inginkan oleh penulis.
7. Serta ucapan terima kasih kepada semua pihak yang tak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sangat spesial kepada Ibu dan Ayah tercinta yaitu Cut Nurlina (Alm) dan Imam Santosa yang telah mendoakan dan mendidik dengan

penuh kasih sayang, serta memberikan motivasi dan semangat sehingga dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 01 Januari 2026
Penulis

Agus Hikmadi
NPM: 2201110163

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian.....	7
C. Metode Penelitian.....	8
D. Sistematika Penelitian	14
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum.....	16
B. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	17
C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	24
D. Tinjauan Umum tentang Perbuatan Melawan Hukum.....	25
BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI SISTEM PEMBAYARAN QRIS	
A. Ketentuan Hukum Yang Mengatur Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan QRIS di Indonesia	34
B. Bentuk Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Konsumen Dalam Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran	42
C. Tanggung Jawab Penyelenggara QRIS Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kegagalan Sistem.....	50
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Era modern seperti saat ini, pemakaian alat pembayaran tunai dengan uang kartal cenderung lebih kecil dibanding uang giral jika mempertimbangkan efisiensi. Hal itu terjadi karena biaya pengadaan dan pengelolaan terbilang mahal. Platform mobile merupakan kemungkinan yang menarik sebagai *delivery channel* untuk layanan keuangan digital dan sebagai teknologi yang seperti uang dapat menghubungkan orang dengan satu sama lain. *E-Payment* yang merupakan sistem pembayaran menggunakan media internet sebagai komunikasi sudah banyak digunakan perusahaan dalam menyediakan pihak penjual dan pembeli dengan memberikan jaminan keamanan transaksi elektronik.¹

Dalam Pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 jo. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 mengenai Bank Indonesia (UU BI), disebutkan tentang pentingnya pengaturan sistem pembayaran. Hal ini menegaskan perlunya regulasi yang mengatur proses pembayaran, keberadaan lembaga yang bertanggung jawab untuk melaksanakannya, dan adanya mekanisme yang diterapkan dalam proses pembayaran yang timbul sebagai hasil dari aktivitas ekonomi. Kebijakan Bank Indonesia dalam sistem pembayaran saat ini terfokus pada tiga strategi utama

¹ Mulyana, A., & Wijaya, H., “Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android”, *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, (2018)., hlm. 89

yang dilakukan secara bersamaan. Pertama, adalah melakukan interkoneksi dan interoperabilitas antara instrumen dan kanal pembayaran ritel domestik yang mengikuti standar Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Kedua, adalah memperluas elektrofinikasi. Ketiga, adalah merespons percepatan ekonomi digital, terutama dalam bidang teknologi finansial, dengan pertimbangan yang matang. Langkah-langkah ini bertujuan untuk mengubah sistem pembayaran dari yang dulunya menggunakan uang tunai menjadi non-tunai, dan mengalihkan pembayaran dari yang bersifat fisik menjadi digital. Bank Indonesia merespons keberadaan teknologi finansial dengan hati-hati, mempertimbangkan konsekuensi yang mungkin terjadi. Terutama eksistensi teknologi finansial dalam penggunaan uang elektronik telah meningkat sebagai metode pembayaran dalam ekosistem teknologi finansial dan *e-commerce*.²

Dengan adanya beberapa macam aplikasi dompet digital, menyebabkan penjual perlu menyediakan beberapa layanan kode QR sebanyak jumlah aplikasi dompet digital yang tersedia untuk dapat dipindai oleh masing-masing aplikasi tersebut. Sedangkan, dengan adanya berbagai macam kode QR yang disediakan oleh penjual menyebabkan konsumen memiliki kerepotan sendiri untuk melakukan pemindaian kode QR, karena syarat dan ketentuan masing-masing kode QR yang berbeda-beda. Fenomena tersebut dipetakan oleh Bank Indonesia sebagai pemegang regulasi Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), sehingga diperlukan suatu sistem yang dapat mengintegrasikan berbagai

² Titin Puji Rahayu, “Analisis Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Penyedia Sistem Pembayaran Qris (Quick Response Indonesian Standard) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Proceedings Series on Social Sciences & Humanities*, Volume 17, 2024, hlm. 446

instrumen dan kanal pembayaran secara nasional. Untuk mendukung tercapainya sistem yang terintegrasi tersebut, Bank Indonesia menetapkan standar kode QR pembayaran dalam memfasilitasi transaksi pembayaran digital di Indonesia yang disebut QRIS (*Quick Response Indonesia Standard*). QRIS merupakan kode QR yang dikembangkan oleh regulator bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), yang bertujuan memperlancar sistem pembayaran digital secara aman, mendorong efisiensi pemerintah, dan mempercepat inklusi keuangan digital. QRIS merupakan satu kode QR yang disediakan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital.³

Implementasi penggunaan *QR-Code* sebagai sistem pembayaran nampaknya memunculkan suatu permasalahan terutama pada subyek utama yaitu pedagang (*merchant*) yang diharuskan mampu dalam memahami teknologi terutama pada penggunaan alat yang berbasis digital yang digunakan sebagai penyambung dalam melakukan transaksi menggunakan system pembayaran *QR-Code*, ketahu Indonesia masih mengalami keterlamabatan dalam literasi teknologi informasi dan komunikasi. Kemudian dari segi regulasi *e-money* masih hanya diatur dalam tingkatan Peraturan BI saja, belum ada peraturan perundangan yang mengkhusus dan komprehensif, sehingga hak nasabah sebagai konsumen belum mampu terpenuhi. Kemudian terhadap penyelenggara jasa sistem pembayaran dalam melaksanakan penggunaan *QR-Code* dalam mendukung kelancaran sistem pembayaran belum adanya pengawasan, dalam hal ini BI sebagai otoritas dalam melakukan

³ Komang Krisma Bima Tara dan Amad Sudiro, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengguna Qris dan Penanganan Penipuan dalam Bertransaksi”, *Unes Law Review*, Vol. 6, No. 2, Desember 2023, hlm. 4582

pengawasan belum maksimal. Nasabah sebagai konsumen yang memegang uang elektronik dapat sewaktu-waktu mengalami kerugian secara immateriil atau materil apabila bertentangan dengan hak-hak konsumen. Dalam menggunakan *e-payment* seperti *e-money* sangat dianjurkan untuk memperhatikan teknologi yang memiliki kelemahan dalam teknis penggunaannya. Hal ini menyebabkan permasalahan mengenai sistem pembayaran yang menggunakan *electronic money* terutama *QR-Code* menjadi semakin kompleks.⁴

Selain itu Banyak pengguna mengalami situasi di mana pembayaran tidak berhasil, tetapi saldo mereka sudah berkurang. Hal ini menimbulkan kepanikan, ketidakpercayaan, dan bahkan kerugian, terutama jika tidak ditangani dengan benar kepada para konsumen.⁵ Salah satu permasalahan yang sering dialami oleh konsumen dalam pembayaran digital QRIS adalah transaksi gagal namun saldo tetap terpotong. Kasus ini dialami oleh seorang konsumen yang melakukan transaksi pembayaran menggunakan QRIS pada tanggal 31 Juli 2025. Dalam transaksi tersebut konsumen melakukan pembayaran QRIS dengan nominal sebesar Rp 2.000.000.00. Namun, setelah proses pembayaran dilakukan, transaksi dinyatakan gagal, sementara saldo rekening konsumen tetap terpotong sesuai nominal transaksi.

Berdasarkan bukti mutasi transaksi, tercatat bahwa dana sebesar Rp 2.000.000.00 telah terdebit dari rekening konsumen pada pukul 17.34 WIB. Akan tetapi, dana tersebut tidak diterima oleh pihak *merchant*, sehingga

⁴ *Ibid*, hlm. 4583

⁵ <https://dunafintech.com/transaksi-qr-is-gagal-tapi-dana-terpotong/> (diakses pada hari Minggu, tanggal 14 September 2025, pukul 12.00 WIB)

transaksi tidak berhasil diselesaikan. Kondisi ini menimbulkan kerugian bagi konsumen, terlebih karena dana tersebut dibutuhkan untuk keperluan yang bersifat mendesak.

Sebagai bentuk upaya penyelesaian, konsumen telah mengajukan pengaduan melalui layanan pengaduan resmi perbankan dan memperoleh nomor tiket pengaduan. Berdasarkan informasi dari pihak penyelenggara layanan pengaduan tersebut diproses dengan estimasi waktu penyelesaian maksimal 10 hari kerja.

Namun demikian, jangka waktu penyelesaian tersebut dinilai lama oleh konsumen, mengingat kebutuhan dana bersifat mendesak dan posisi konsumen yang berada dalam keadaan dirugikan tanpa kesalahan dari pihaknya. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran terkait kepastian pengembalian dana serta efektifitas perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran digital menggunakan QRIS.

Kasus ini menunjukkan bahwa meskipun transaksi QRIS tergolong praktis dan cepat dalam transaksi pembayaran, konsumen tetap berpotensi mengalami kerugian berupa terpotongnya saldo dari rekeningnya.⁶

Dalam hal ini memberikan kerugian kepada konsumen, Pasal 2 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di jelaskan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

⁶ <https://mediakonsumen.com/2025/08/01/surat-pembaca/transaksi-qr-is-bermasalah-gagal-saldo-terpotong-belum-dikembalikan> diakses pada hari Minggu, tanggal 14 September 2025, pukul 12.03 WIB)

konsumen harus mendapat perlindungan yang banyak, hal ini disebabkan investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia telah terikat dengan ekonomi dunia. Persaingan perdagangan internasional dapat mengakibatkan implikasi negative bagi perlindungan konsumen. Kini transaksi telah berkembang menjadi beraneka macam dan cukup rumit, seperti kontrak pembuatan barang, waralaba, imbal beli, turnkey project, alih teknologi, aliansi strategis internasional, aktivitas finansial, dan lain-lain. Perkembangan zaman mengakibatkan berkembangnya saling ketergantungan pelaku ekonomi dunia. Manufaktur, perdagangan, investasi melewati batasbatas negara, meningkatkan intensitas persaingan. Perkembangan ini dipercepat oleh kemajuan komunikasi dan digitalisasi teknologi.⁷

Kepuasan konsumen pada dasarnya merupakan kondisi bahwa harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan apa yang diterimanya. Jika konsumen merasa bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa tidak puas, begitu juga sebaliknya.⁸

Berdasarkan hal tersebut di atas maka yang akan menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut ini :

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.5

⁸ Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 2016). hlm265.

1. Bagaimana ketentuan hukum yang mengatur perlindungan hukum dalam transaksi jual beli menggunakan QRIS di Indonesia?
2. Apa saja bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran?
3. Bagaimana tanggung jawab penyelenggara QRIS terhadap kerugian konsumen akibat kegagalan sistem?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kajian ilmu hukum perdata, tentang Perlindungan Hukum Terhadap Kosumen sesuai dengan judul penelitian ini yaitu “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Sistem Pembayaran Qris”

2. Tujuan Penelitian

Dalam hal ini tujuan penelitian seperti yang penulis maksudkan adalah antara lain sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan ketentuan hukum yang mengatur perlindungan hukum dalam transaksi jual beli menggunakan QRIS di Indonesia.
2. Untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran.
3. Untuk menjelaskan tanggung jawab penyelenggara QRIS terhadap kerugian konsumen akibat kegagalan sistem.

C. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, yaitu pengkajian permasalahan hukum terhadap peraturan perundang-undangan, kaidah, norma, dan didukung dengan data-data hukum studi lapangan.

1. Jenis Penelitian

Untuk melakukan penelitian ini digunakan jenis penelitian yuridis normatif, pendekatan ini merupakan metode yang melibatkan studi terhadap bahan pustaka sebagai data sekunder, yang juga dikenal sebagai penelitian kepustakaan, penelitian memfokuskan pada untuk membahas hasil penelitian ini, mengacu pada dasar-dasar teori yang diperoleh dari berbagai sumber literatur atau kepustakaan seperti buku-buku teks, jurnal hukum, arsip atau dokumen publikasi hukum.⁹

a. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- 1) Perlindungan hukum adalah upaya pemerintah untuk melindungi hak-hak warga negara dari pelanggaran, memberikan rasa aman, dan menjamin kepastian hukum.
- 2) Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.

⁹ Roney Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimeri*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2018, hlm. 9

- 3) QRIS adalah singkatan dari Quick Response Code Indonesian Standart, sebuah standart nasional pembayaran digital berbasis kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia.
- 4) Merchant, atau sering disebut pedagang dalam konteks QRIS, adalah pihak penyedia barang atau jasa yang menerima pembayaran melalui kode QRIS dari konsumen.

2. Pendekatan Penelitian

a. Pendekatan Kasus (*case approach*)

Dalam penelitian hukum normatif merupakan suatu metode yang menitikberatkan pada analisis terhadap kasus-kasus hukum yang terjadi di masa lalu atau saat ini. Pendekatan kasus ini bertujuan untuk menemukan pola-pola atau tren yang terjadi dalam kasus-kasus hukum tersebut, serta mencari solusi atau saran-saran yang dapat diberikan untuk menyelesaikan masalah hukum yang terkait. Dalam menggunakan pendekatan ini, peneliti harus mengumpulkan informasi tentang kasus yang akan dianalisis, termasuk memperhatikan fakta-fakta yang terkait, hukum yang berlaku, dan keputusan yang telah dikeluarkan oleh pengadilan. Setelah itu, peneliti dapat menganalisis kasus tersebut dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu dengan mengacu pada prinsip-prinsip hukum yang berlaku, serta mengkaji kembali berbagai aturan hukum yang terkait dengan kasus tersebut. Dengan demikian, pendekatan kasus dapat menjadi salah

satu metode yang efektif untuk memahami dan menyelesaikan masalah hukum normatif yang terjadi di masyarakat.

b. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan dengan perundang-undangan adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang ada di Indonesia kaitannya dengan tugas negara Indonesia yang melindungi warga negaranya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yang dalam hal ini berkaitan dengan permasalahan yang di angkat penulis.¹⁰

3. Sumber Data

Dalam penelitian hukum, sumber data yang digunakan dapat berasal dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Adapun terdapat 3 (tiga) jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Bahan hukum Primer

Menurut Peter Mahmud Marzuki, bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat otoritas. Di mana dalam hal ini bahan hukum primer adalah terdiri dari peraturan perundang-undangan,

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2019, hlm. 133.

catatan-catatan resmi, atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan.¹¹ Pada penelitian ini, terdapat beberapa bahan hukum primer, yaitu :

- a) Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - c) UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan
 - d) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - e) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik
 - f) Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
 - g) Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standart Nasional Quick Response Code (QRIS)
 - h) Ketentuan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia Nomor ASPI/KII/6/XII/2022 Tentang Penyusunan Materi Edukasi Untuk *Merchant* Dan Pengguna QRIS
- b. Bahan hukum sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak tertulis dan berasal dari kebiasaan dan keputusan yang diperoleh melalui observasi langsung

¹¹ *Ibid*, hlm.41

atau penerapan standar normatif pada peristiwa hukum konkret. Bila diperlukan, juga dapat diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang memahami peristiwa hukum tersebut.¹²

Bahan baku tersier, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari :

c. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang merupakan pelengkap yang sifatnya memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier dapat di contohkan seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ensiklopedia, indeks kumulatif dan seterusnya.¹³

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian yuridis normatif dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya:

1. Studi pustaka atau *library research*, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis seperti buku, jurnal, artikel, dan dokumen-dokumen hukum lainnya.
2. Dokumentasi, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari dokumen-dokumen resmi seperti akta otentik, surat-surat resmi, dan laporan-laporan tertulis lainnya.¹⁴

¹² Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2017, hlm.151

¹³ Soejono Soekanto, dan Sri Mamudi, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 54

¹⁴ *Ibid*, hlm. 34

3. Wawancara/Interview, yaitu dengan tanya jawab secara langsung dengan tatap muka secara *offline* di Bank Indonesia Kpw Aceh antara peneliti dengan Tim Implementasi Kebijakan Sistem pembayaran Bank Indonesia.

5. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Setelah pengumpulan data dilakukan, dalam pengolahannya dilakukan beberapa Langkah sebagai berikut:

1. Penelitian kembali data-data yang didapat dengan melakukan pengecekan validitas data tujuannya adalah agar data yang diperoleh lengkap dan terjamin.
2. Proses pengklasifikasian data kemudian dicocokkan dengan permasalahan yang ada, yang tujuannya adalah untuk mempermudah analisis yang dikemukakan.
3. Mencatat data secara sistematis dan konsisten data yang diperoleh dituangkan dalam suatu rancangan konsep untuk kemudian dijadikan dasar utama dalam memberikan analisis sehingga pada akhirnya terdapat keselarasan dengan analisis yang diberikan.

6. Analisis Data

Setelah data primer dan sekunder terkumpul, selanjutnya dilakukan proses pengolahan dan analisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif sesuai dengan peraturan yang berlaku.¹⁵ Analisis kualitatif adalah pengolahan data dengan melalui tahapan-

¹⁵Roney Hanitijo Soemitro, *Op.cit*, hlm.59

tahapan pengumpulan data, mengklasifikasikan menghubungkan dengan teori dan masalah yang ada. Kemudian menarik kesimpulan guna menentukan atas jawaban permasalahan. Analisis ini merupakan langkah terhadap keseluruhan data yang telah peneliti peroleh serta dengan mempertahankan dasar hukum yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.¹⁶

D. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini tersrtuktur dan terarah, maka disusun sistematika penelitian sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang dan Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian Metode Penelitian dan Sistematika Penelitian.

Bab II Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Tentang Perlindungan Konsumen yang membahas tentang Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum, Hak dan Kewajiban Konsumen, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Tinjauan Umum Tentang Perbuatan Melawan Hukum

Bab III Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Sistem Pembayaran QRIS yang membahas tentang Ketentuan hukum yang mengatur perlindungan hukum dalam transaksi jual beli menggunakan QRIS di Indonesia, Perlindungan hukum diberikan kepada konsumen dalam pennggunaan QRIS sebagai alat pembayaran, dan Tanggung jawab penyelenggara QRIS terhadap kerugian konsumen akibat kegagalan sistem.

¹⁶*Ibid*, hlm. 64

Bab IV Penutup, Bab ini merupakan bab akhir dalam penulisan penelitian yang berisikan Kesimpulan dan Saran. Dari kesimpulan tersebut dapat menjawab dari perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian tersebut.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

Keberadaan hukum dalam masyarakat merupakan anjuran untuk menegakkan ketertiban dalam masyarakat agar kepentingan anggota masyarakat dapat terjaga dalam relasinya. Hukum tidak lebih dari perlindungan kepentingan manusia melalui norma atau aturan.

Munurut Sudikno Martokusumo, Undang-Undang bertujuan untuk mewujudkan ketertiban masyarakat, dengan demikian diharapkan dapat melindungi kepentingan manusia untuk mencapai tujuannya, serta berbagai hak dan kewajiban antara individu dalam masyarakat, berbagi kekuasaan, dan mengutamakan penyelesaian masalah hukum serta menjaga kepatian hukum.¹

Sedangkan menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah sikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganan di lembaga peradilan.²

¹ Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal hukum(suatu pengantar)*,Liberty,Yogyakarta, 2019, Hlm.57

² Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2011, Hlm. 2

Sehingga dapat kita tarik kesimpulan bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap masyarakat yang aturan nya diatur dalam Undang-Undang sehingga menimbulkan hak-hak dan kewajiban serta mengatur tentang boleh dan tidak boleh sehingga masyarakat terjamin akan kepastian hukum.

B. Hak dan Kewajiban Konsumen Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi³. Menurut Hondius konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari barang dan jasa yang dalam arti luas mencakup konsumen bukan pemakai akhir dan konsumen pemakai akhir.⁴

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang

³ Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 17.

⁴ *Ibid.* hlm. 18

- dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
 - d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
 - e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
 - f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
 - g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
 - h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
 - i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak konsumen). Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur didalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa didalamnya termasuk seluruh pembedaan hukum menurut jenisnya. Jadi termasuk didalamnya, baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara maupun hukum internasional. Sedangkan cukupannya adalah "hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya", yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan

kebutuhannya dari produsen, meliputi: informasi, memilih harga, sampai pada akibat-akibat yang timbul karena penggunaan kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian.

Adapun kewajiban konsumen diatur pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakat.
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

c. Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen secara umum bertujuan memberikan perlindungan bagi konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun bidang hukum publik. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen” Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka

hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.⁵

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung⁶

Setiap orang pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang dan/atau jasa tertentu. Keadaan universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen, sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat universal.⁷

d. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan

⁵ Janus Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 45

⁶ *Ibid*, hlm.23

⁷ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm, 67

penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Menurut Pasal 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen tersebut seolah-olah disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Padahal, pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui pertahapan berdasarkan susunan tersebut. Tetapi dengan melihat pada urgensinya. Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang, tujuan nomor enam, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai ialah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara simultan atau serempak.⁸

Dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen di berbagai negara, khususnya di negara-negara sedang berkembang, harus

⁸ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hlm. 7

diakui bahwa konsumen mengalami kondisi ketidak seimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan sosial ekonomi dan perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan, maka rambu-rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
2. Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsive terhadap kebutuhan konsumen;
3. Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;
4. Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;
5. Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;
6. Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
7. Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;
8. Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.⁹

Terdapat prinsip-prinsip dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku dalam bidang hukum ini. Tentu saja prinsip-prinsip tersebut bukan sesuatu yang khas karena juga diterapkan pada hukum yang lain. Prinsip-prinsip umum dalam perlindungan konsumen ini, antara lain.¹⁰

a. Let The Buyer Beware

Doktrin ini sebagai embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adal

⁹ *Ibid*, hlm. 78

¹⁰ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk, Petama, Pt Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 50-52

dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu proteksi apapun untuk konsumen. Dalam perkembangannya, posisi konsumen menjadi lemah karena keterbatasan pengetahuan yang dimilikinya. Konsumen tidak mendapat akses informasi yang sama terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi. Terlebih pada ketidak terbukaannya pelaku usaha terhadap produknya. Pada Undang – Undang Pelindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 asas ini tidak dipakai, namun menggunakan prinsip kehati-hatian dari pelaku usaha hal tersebut dapat dilihat dengan diatur dalam bab tersendiri mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang bertujuan agar pelaku usaha memiliki rambu-rambu dalam aktifitasnya.

b. The Due Care Theory

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memproduksi dan menyalurkan produk, baik barang dan jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan. Prinsip ini dapat dilihat dalam Bab IV UUPK yang terdiri dari Pasal 8 sampai Pasal 1, selain itu pengusaha juga berkewajiban untuk mematuhi standar mutu produk sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah dan undang-undang lainnya.

c. The Privacy of Contract

Prinsip ini menetapkan bahwa pelaku usaha berkewajiban melindungi konsumen. Terjadi jika terjadi hubungan kontraktual di antaranya. Namun realita di masyarakat banyak sekali kontrak – kontrak

standar yang beredar ini menunjukkan bahwa terjadi ketidak berdayaan konsumen. Diaman isi kontrak tersebut dibuat secara sepihak.

C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mencakup hak konsumemn untuk keamanan, informasi, memilih dan penyelesaian sengketa serta kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi jujur, menjamin mutu, dan bertanggung jawab atas

produk yang dijual sementara konsumen berkewajiban membayar, mengikuti petunjuk, dan beritikad baik dalam transaksi.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

D. Tinjauan Umum Perbuatan Melawan Hukum

Perbuatan melawan hukum adalah suatu perbuatan atau tidak berbuat sesuatu yang mengakibatkan timbulnya kerugian bagi orang lain tanpa sebelumnya ada suatu hubungan hukum, kewajiban mana ditujukan terhadap setiap orang pada umumnya dan dengan tidak memenuhi kewajibannya tersebut dapat diminta suatu ganti rugi.¹¹

Didalam pasal 1365 sampai dengan pasal 1380 KUH Perdata telah diatur mengenai pertanggung jawaban atas perbuatan melawan hukum.

¹¹ Rachmat Setiawan, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melanggar Hukum*, Alumni, Bandung, 1982, Hlm.17

Moegni Djojodirjo didalam bukunya Perbuatan Melawan Hukum, selain menggunakan istilah pertanggung jawaban juga menggunakan istilah tanggung gugat. Menurut beliau kedua istilah tersebut memiliki pengertian yang sama, dan digunakan tanpa mendahulukan yang satu dari yang lain. Menurut Moegni Djojodirjo pengertian istilah “tanggung gugat” untuk melukiskan adanya *aansprakelijkheid* adalah untuk mengedepankan bahwa karena adanya tanggung gugat pada seorang pelaku perbuatan melawan hukum, maka si pelaku harus bertanggung jawab atas perbuatannya dan karena pertanggung jawab tersebut si pelaku tersebut harus mempertanggung jawabkan perbuatannya.¹²

Tanggung jawab dalam perbuatan melawan hukum dapat dibagi dalam 3 (tiga) bentuk, yang pertama adalah tanggung jawab tidak hanya karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan sendiri tetapi juga berkenaan dengan perbuatan melawan hukum orang lain dan barang-barang dibawah pengawasannya, yang kedua adalah tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum terhadap tubuh dan jiwa manusia, dan ketiga adalah tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum terhadap nama baik.¹³

Dalam hukum acara perdata terdapat dua macam gugatan yaitu gugatan perbuatan melawan hukum dan gugatan wanprestasi. Secara rinci keduanya berkaitan dengan buku ketiga tentang perikatan yang sekilas membahas mengenai hal-hal yang mengatur apabila terjadi perikatan dan

¹² M.A. Moegni Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1979, Hlm. 113

¹³ Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cet. 2, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003, Hlm. 11

perjanjian antar pihak. Adanya kaitan tersebut menjawab mengapa dalam hal membahas mengenai perbuatan melawan hukum serta wanprestasi seringkali bersinggungan dengan tidak terlaksananya perjanjian maupun perikatan. Munculnya gugatan juga bersumber pada tidak terpenuhinya sebuah perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak.¹⁴

Secara mendasar, tuntutan atau klaim ganti rugi dalam konteks perdata dibangun di atas dua dasar, yakni wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Meskipun, perlu diperhatikan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara keduanya. Dalam kasus wanprestasi, kerugian timbul akibat ketidakpatuhan kewajiban yang sebelumnya telah dijanjikan oleh semua pihak yang terlibat dalam perjanjian. Dengan kata lain, kerugian terjadi karena ada perjanjian yang telah ditetapkan sebelumnya.¹⁵

Perbuatan melawan hukum adalah suatu perbuatan atau tidak berbuat sesuatu yang mengakibatkan timbulnya kerugian bagi orang lain tanpa sebelumnya ada suatu hubungan hukum, kewajiban mana ditujukan terhadap setiap orang pada umumnya dan dengan tidak memenuhi kewajibannya tersebut dapat diminta suatu ganti rugi.¹⁶

Banyak definisi yang mengartikan istilah perbuatan melawan hukum, ada yang mengartikan bahwa perbuatan melawan hukum adalah

¹⁴ Namira Diffany Nuzan, Fernanda Naulisa Situmorang, Kaniko Dyon Gerald, "Menelaah Lebih Dalam Perbedaan Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi", *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 8 No. 1 Juni (2024), hlm. 862

¹⁵ W. Bing, "Kajian Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Berdasarkan Pada Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata" *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol. 24, No. 1, (2022)

¹⁶ Rachmat Setiawan, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melanggar Hukum*, Alumni, Bandung, 1982, hlm. 7.

perbuatan melawan undang-undang, perbuatan yang bertentangan dengan hak-hak orang lain, perbuatan yang mengakibatkan kerugian pihak lain dan tentu pihak yang melakukan perbuatan melawan hukum tersebut harus menggantikan kerugian kepada pihak yang telah dirugikannya. Ada juga yang mengartikan perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang dilakukan di luar kewenangannya atau di luar kekuasaannya. Kemudian perbuatan melawan hukum juga diartikan perbuatan yang melanggar nilai-nilai kesusilaan, nilai-nilai kesopanan yang berkembang di masyarakat serta perbuatan yang melanggar asas-asas umum yang berlaku dalam lapangan hukum.¹⁷

Hukum di Prancis yang semula juga mengambil dasar-dasar dari hukum Romawi, yaitu teori tentang *culpa* dari *Lex Aquilla*, kemudian terjadi proses generalisasi, yakni dengan berkembangnya suatu prinsip perbuatan melawan hukum yang sederhana, tetapi dapat menjaring semua (*catch all*), berupa perbuatan melawan hukum yang dirumuskan sebagai perbuatan yang merugikan orang lain, yang menyebabkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian tersebut harus mengganti kerugian.¹⁸

Perbuatan melawan hukum merupakan perbuatan melawan hukum dalam bidang keperdataan. Karena untuk tindakan perbuatan melawan hukum pidana (*delik*) atau yang disebut dengan istilah “perbuatan pidana” mempunyai arti konotasi dan pengaturan hukum yang berbeda sama sekali. Demikian juga

¹⁷ Indah Sari, ” Perbuatan Melawan Hukum (Pmh) Dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 11 No. 1, September (2020), hlm. 54

¹⁸ Tajuddin Noor, Remy B.R Hasibuan, Zuniyus S Halawa, ” Tinjauan Yuridis Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Atas Menempati/Menguasai Tanah Dan Bangunan Hak Orang Lain (Studi Kasus Putusan Nomor 340/Pdt.G/2015/Pn.Mdn)” *Jurnal Hukum Responsif Fh Unpab*, VOL. 7 NO. 7. MARET 2019, hlm.128

dengan perbuatan melawan hukum oleh penguasa negara atau yang disebut dengan “*onrechtmatige overheidsdaad*” juga mempunyai arti konotasi dan pengaturan yang berbeda juga.¹⁹

Istilah perbuatan melawan hukum dalam bahasa Belanda disebut dengan istilah *onrechtmatige daad* atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *tort*. Kata *tort* itu sendiri sebenarnya hanya berarti “salah”. Akan tetapi dalam bidang hukum kata *tort* itu berkembang sedemikian rupa sehingga berarti kesalahan perdata yang bukan berasal dari wanprestasi. Jadi serupa dengan pengertian perbuatan melawan hukum Belanda atau negara-negara Eropa kontinental lainnya. Kata *tort* berasal dari kata latin “*torquere*” atau *tortus* dalam bahasa Prancis, seperti kata “*wrong*” berasal dari kata Prancis “*wrung*” yang berarti kesalahan atau kerugian (*injury*).²⁰

Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige*) dapat diartikan secara sempit maupun luas. Pengertian sempit dari melawan hukum adalah tindakan yang melanggar hak subjektif yang diatur oleh undang-undang (*wettelijk subjektief recht*) atau bertentangan dengan kewajiban hukum bagi pelaku yang ditentukan oleh undang-undang. Menurut Van Apeldoorn hak subjektif merupakan suatu ketentuan yang dihubungkan dengan orang tertentu dengan cara demikian menjadi suatu kewenangan, atau ditinjau dari sudut yang lain suatu kewajiban.

Perbuatan melawan hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak

¹⁹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1979, hlm. 2.

²⁰ *Ibid*, hlm.3

orang lain bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati, kepantasan dan kepatutan dalam lalu lintas masyarakat. Perbuatan melawan hukum juga dapat diartikan sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku berbahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan suatu gugatan yang tepat.²¹

Perbuatan melawan hukum diatur dalam Buku III Pasal 1365-1380 KUHPerdata, termasuk ke dalam perikatan yang timbul dari undang-undang. Perbuatan melawan hukum yang dijadikan dasar gugatan ganti rugi, disebutkan dalam pasal 1365 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Dalam perbuatan melawan hukum, kerugian muncul sebagai akibat dari kelalaian pelaku yang merugikan korban tanpa adanya perjanjian sebelumnya. Contoh perbuatan melawan hukum adalah ketika seseorang merusak properti milik orang lain tanpa izin, maka pelaku melakukan perbuatan melawan hukum tanpa ada perjanjian atau persetujuan sebelumnya, sehingga pelaku dituntut untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan

²¹ Rini Dameria, Achmad Busro, Dewi Hendrawati, "Perbuatan Melawan Hukum Dalam Tindakan Medis Dan Penyelesaiannya Di Mahkamah Agung (Studi Kasus Perkara Putusan Mahkamah Agung Nomor 352/Pk/Pdt/2010)", *DIPONEGORO LAW JOURNAL*, Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017, hlm.2

bersesuaian dengan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yang menjelaskan mengenai perbuatan melawan hukum.²²

Untuk memahami konsep “perbuatan melawan hukum” itu hakim di Indonesia mengikuti paham yang dianut di Negeri Belanda, yang sejak tahun 1919 hingga kini berpegang pada putusan Hoge Raad 31 Januari 1919 yang dikenal dengan *Arrest Drukker*.²³

Sebelum tahun 1919, sebagai akibat dianutnya aliran Legisma, maka para hakim mengidentikkan bahwa perbuatan melawan hukum itu merupakan suatu perbuatan yang melanggar Undang-undang.²⁴ Sebelum tahun 1919, pengadilan menafsirkan perbuatan melawan hukum sebagai pelanggaran dari pasal-pasal hukum tertulis semata (pelanggaran terhadap perundang-undangan yang berlaku). Sehingga bagi perbuatan yang pengaturannya belum terdapat di dalam suatu peraturan perundang-undangan maka tidak dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum, walaupun telah nyata perbuatan tersebut menimbulkan kerugian orang lain, melanggar hak-hak orang lain. Dengan kata lain di masa tersebut perbuatan melawan hukum diartikan sebagai suatu perbuatan yang bertentangan dengan hak dan kewajiban hukum menurut Undang-undang.²⁵

²² Ayup Suran Ningsih, Harumsari Puspa Wardhani, “Perbuatan Melawan Hukum dalam Hukum Perikatan: Unsur-Unsur Perbuatan dan Implikasi Kewajiban Ganti Rugi”, *The Prosecutor Law Review*, Volume 02, No. 1, April (2024), hlm. 31

²³ Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Bandung, 2013, hlm. 319.

²⁴ H.M. Fauzan, *Kaidah Penemuan Hukum Yurisprudensi Bidang Hukum Perdata*, Prenada Media Group, Jakarta, 2014, hlm. 76

²⁵ Achmat Setiawan, *Op.cit*, hlm. 9.

Dalam pandangan teori perlindungan hukum, perbuatan melawan hukum didasarkan pada prinsip keadilan dan pemulihan status *quo*. Teori ini menggarisbawahi pentingnya menjaga keseimbangan antara hak-hak individu dan kepentingan masyarakat umum. Konsep restorasi dalam teori ini menuntut agar korban diberikan kompensasi untuk mengembalikan keadaan seolah-olah perbuatan melawan hukum tidak terjadi.²⁶

Suatu perbuatan yang dilakukan dengan kesalahan (apakah *opzet* ataupun *culpa*) yang secara tegas disebutkan dalam perumusan UU bukanlah PMH melainkan *strafbaar feit*. Perbuatan dimaksud dapat dianggap sebagai PMH hanya apabila tidak ada perumusan tegasnya dalam UU. Dalam hal ini, ranahnya adalah hukum perdata. Namun terutama buat perbuatan yang dilakukan dengan *opzet* yang karenanya membawa kerugian kepada tubuh, nyawa atau harta orang lain, adalah tidak mungkin untuk menganggapnya sebagai PMH mengingat ranahnya adalah hukum pidana sejak perbuatan dimaksud telah dilakukan. Karenanya unsur “ada kesalahan” haruslah berupa *culpa* dengan tambahan bahwa perbuatannya tidak secara tegas diatur dalam Undang-Undang.²⁷

Pasal 1365 KUH Perdata menamakan kerugian akibat perbuatan melawan hukum sebagai *Scade* atau rugi saja. *Scade* dalam pasal 1365

²⁶ Gisni Halipah, Dani Fajar Purnama, Bintang Timur Pratama, Budi Suryadi, Fauzi Hidayat, “Tinjauan Yuridis Konsep Perbuatan Melawan Hukum dalam Konteks Hukum Perdata”, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol 16 No 01 Tahun (2023), hlm. 140

²⁷ Dharmasisya, “*Buy Spear From Side Or Bear I Buy Spear From Side Or Bear It: Kaji T: Kajian Komparatif Pengaturan Perbu Turan Perbuatan Melawan Hukum Di Indonesi An Hukum Di Indonesia dan Belanda*”, *Parade Sitorus*, Volume 1 Nomor 2 Juni (2021), hlm.977

KUHPerdata adalah kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan melawan hukum. Kerugian ini dapat bersifat harta kekayaan maupun bersifat adil.²⁸

²⁸ *Ibid*, Hlm. 52

BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI SISTEM PEMBAYARAN QRIS

A. Ketentuan Hukum Yang Mengatur Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan QRIS di Indonesia.

Transaksi pembayaran sangatlah penting untuk hubungan jual beli pada perkembangan zaman yang mulai maju dan berkembang sangatlah berpengaruh terhadap metode transaksi keuangan yang dilakukan. Transaksi sebagai bentuk konsep dalam melakukan suatu pembayaran dari barang atau jasa yang telah disepakati untuk dibeli, suatu transaksi dapat dilakukan dengan berbagai jenis cara baik secara tunai ataupun non-tunai.⁴¹

Pasal 1457: “ Jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan.

Berdasarkan KUHPerdato pasal 1457, Jual beli yang dianut di dalam Hukum Perdata hanya bersifat obligatoir, artinya bahwa perjanjian jual beli baru meletakkan hak dan kewajiban timbal balik antara kedua belah pihak, atau dengan perkataan lain jual beli yang dianut Hukum Perdata belum me mindahkan hak milik adapun hak milik baru berpindah dengan dilakukan penyerahan atau *levering*. Salah satu yang banyak terjadi pada saat ini adalah

⁴¹ Ida Ayu Novi Wiranti dan Ni Gusti Ayu Dyah Satwati, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Kerugian Transaksi Menggunakan QRIS Dan Mesin EDC”, *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 9, No. 7, (2021), hlm. 486.

jual beli dengan sistem pembayaran online, salah satunya adalah menggunakan QRIS.⁴²

Bank Indonesia sebagai lembaga negara yang independen memiliki kewenangan untuk menghadirkan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Pasal 8 ayat (1) Undang Undang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan yang menyatakan,

“Jenis Peraturan Perundang-undangan selain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) mencakup peraturan yang ditetapkan oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi, Badan Pemeriksa Keuangan, Komisi Yudisial, Bank Indonesia, Menteri, badan, lembaga, atau komisi yang setingkat yang dibentuk dengan Undang-Undang atau Pemerintah atas perintah Undang-Undang, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Gubernur, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, Bupati/Walikota, Kepala Desa atau yang setingkat.”

Menurut PBI Pembentukan Peraturan Bank Indonesia, terdapat perbedaan makna dan fungsi dari peraturan yang dibuat oleh Bank Indonesia, yaitu berupa: Peraturan Bank Indonesia (PBI) adalah ketentuan hukum yang ditetapkan oleh BI dan mengikat setiap orang atau badan serta telah dimuat dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.; Peraturan Dewan Gubernur (PDG) merupakan ketentuan hukum yang ditetapkan oleh Dewan Gubernur yang memuat aturan internal Bank Indonesia; Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) merupakan ketentuan hukum yang ditetapkan oleh Anggota Dewan Gubernur sebagai peraturan pelaksanaan PBI dan mengikat setiap orang atau badan; Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern (PADG Intern) merupakan ketentuan hukum yang ditetapkan oleh Anggota Dewan Gubernur

⁴² Soedharyo Soimin, *Status Hak Dan Pembebasan Tanah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2004, hlm. 86

yang memuat aturan Internal dari Bank Indonesia dan PADG Intern ini merupakan peraturan pelaksana dari PBI maupun PDG.⁴³

Untuk mengatur permasalahan tentang QRIS, Bank Indonesia mengeluarkan PADG Implementasi QRIS sebagai peraturan pelaksana PBI Uang Elektronik, PBI GPN, dan PBI PPTP. Sesuai dengan Pasal 7 PBI tentang Pembentukan Peraturan Bank Indonesia, muatan PADG berisi

(1) Materi muatan PADG berisi:

- a. materi yang didelegasikan oleh PBI;
- b. materi yang bersifat teknis untuk melaksanakan PBI; dan/atau
- c. materi penjelasan lebih lanjut dari ketentuan PBI.

(2) Materi muatan PADG tidak boleh bertentangan dengan materi muatan PBI dan PDG.”

Munculnya QRIS dan berbagai sistem teknologi pembayaran yang ada merupakan bentuk fasilitas ekonomi yang hadir secara inklusif dan memberikan banyak peluang di era ekonomi sebelumnya, yang tidak mampu menjawab permasalahan yang ada. Standarisasi QR-Payment ini dilakukan oleh Bank Indonesia sebagai otoritas dengan maksud untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan oleh setiap perbankan atau pelaku usaha lainnya aman dan tidak akan mengganggu sistem keuangan, PADG Implementasi QRIS tersebut dipercaya dan diharapkan mampu menjawab tantangan pembangunan perekonomian dalam negeri yang belum stabil. Kehadiran QRIS dan berbagai

⁴³ Gabriella Junita Tobing, Lastuti Abubakar, Tri Handayani, “Analisis Peraturan Penggunaan QRIS Sebagai Kanal Pembayaran Pada Praktik UMKM Dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Digital”, *Acta Comitatus : Jurnal Hukum Kenotariatan*, Vol. 06 No. 03 Desember 2021, hlm. 496

sistem teknologi pembayaran yang ada merupakan bentuk fasilitas ekonomi yang hadir dengan topografi yang landai, inklusif, dan memberikan banyak peluang di era ekonomi sebelumnya, yakni era masyarakat pertanian, era mesin pasca revolusi industri, era perburuan minyak, dan era kapitalisme korporasi multinasional, yang tidak mampu menjawab permasalahan yang ada.⁴⁴

Penerapan dan pelaksanaan transaksi dengan menggunakan metode QRIS tentunya memerlukan pemantauan yang secara aktif memberikan keamanan transaksi bagi seluruh pihak yang terlibat (terutama bagi konsumen). Kehadiran pembayaran yang digital seperti ini mendorong untuk peningkatan layanan yang aman dalam setiap prosesnya. Kegiatan dalam pengawasan transaksi pembayaran seperti penggunaan QRIS ini dirasakan sangat perlu untuk ditingkatkan dalam memberikan perlindungan dan rasa aman agar konsumen terhindar dari bentuk kegagalan akibat kelalaian sistem maupun manusia (*human error*). Hal-hal ini menjadi variabel-variabel yang tentunya tidak bisa untuk terlewatkan dari sebuah sistem yang dilaksanakan secara digital.⁴⁵

Posisi konsumen yang rentan mengalami kerugian menyebabkan perlu adanya eskalasi dalam upaya perlindungan yang dilakukan terhadap konsumen agar hak-hak sebagai konsumen tetap terjaga. Di sisi lain, perlu digarisbawahi bahwa dalam melindungi konsumen, tidak boleh benar-benar menghentikan pelaku usaha karena keberlangsungan eksistensi mereka sangat penting bagi perekonomian bangsa. Maka kebijakan atas perlindungan konsumen yang

⁴⁴ *Ibid*, hlm. 497

⁴⁵ *Ibid*, hlm. 499

diterbitkan pemerintah perlu diselaraskan dengan kebijakan perlindungan bagi pelaku usaha pula, sehingga masing-masing baik pelaku usaha dan konsumen memiliki posisi yang seimbang. Segala tindakan yang dilakukan untuk memberikan kepastian hukum dalam rangka melindungi konsumen didefinisikan sebagai perlindungan konsumen.⁴⁶

Di Indonesia, pengaturan mengenai perlindungan terhadap konsumen sendiri telah diundangkan pada tahun 1999. Undang-undang yang mengatur tersebut tertuang dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). Keberadaan undang-undang ini sangat penting karena konsumen memiliki dasar hukum dan tameng pelindung untuk melindungi semua kepentingan dalam dunia usaha.

Pasal 11 Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia menjelaskan bahwa terkait dengan kewajiban penyelenggara yakni:

- (1) Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap Konsumen dan memperlakukan Konsumen secara benar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai kesetaraan akses kepada setiap Konsumen dan memperlakukan Konsumen secara benar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;

⁴⁶ Destianingsi, "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah", *Edunomika* – Vol. 07, No. 02, 2023, hlm. 4

- e. denda administratif;
- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
- g. pencabutan izin usaha.

Selain permasalahan kompleks yang dihadapi pengguna kode QR di sistem pembayaran gratis lainnya, mereka harus diberikan perlindungan hukum dan peraturan, karena konsumen yang menggunakan kode QR dapat dihukum karena kemampuan yang terbatas, jika penggunaannya tidak sesuai dengan hak konsumen. bagi mereka yang tidak menggunakan kode QR. Kode QR. Mereka sangat memahami dasar-dasar penerapan transaksi QRIS dengan kerentanan pada sistem operasi dan ketidakmampuan pengguna untuk membedakan kode QR asli dan palsu. Akibatnya, ancaman *siber* dan *shadow banking* semakin meningkat, yang dapat mempengaruhi kelancaran proses sistem pembayaran.

Hukum Perlindungan Konsumen secara umum bertujuan memberikan perlindungan bagi konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun bidang hukum publik. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen” Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya

kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.⁴⁷

Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang menjelaskan bahwa :

- (1) PUJK dalam menyelenggarakan kegiatan usaha wajib menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen.
- (2) Pelindungan Konsumen di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:
 - a. edukasi yang memadai
 - a. keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
 - b. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
 - c. pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen;
 - d. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien;
 - e. penegakan kepatuhan; dan
 - f. persaingan yang sehat.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a.
- (5) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

⁴⁷ Janus Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 45

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung⁴⁸

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas maka dapat kita simpulkan bahwa dalam ketentuan hukum yang mengatur perlindungan hukum dalam transaksi jual beli menggunakan QRIS di Indonesia menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mana setiap konsumen memiliki hak yang salah satu haknya adalah, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Perlindungan hukum transaksi QRIS di Indonesia diatur oleh Bank Indonesia (BI) melalui PADG Nomor 21/18/PADG/2019 yang mewajibkan standar keamanan data dan enkripsi serta didukung oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang PDP untuk melindungi hak konsumen dan data pribadi, memastikan transparansi, dan memberikan sanksi bagi pelaku penipuan melalui Undang-Undang ITE dengan Bank Indonesia mengawasi implementasi dan edukasi pengguna.

⁴⁸ *Ibid*, hlm.23

Peran utama dan implementasi PADG Nomor 21/18/PADG/2019 yaitu mengatur implementasi standar nasional QRIS, mewajibkan enkripsi data, autentikasi ganda berupa PIN, sidik jari, wajah, informasi nama pemilik rekening yang jelas dan pengawasan yang ketat terhadap penyedia jasa pembayaran (PJP).

B. Bentuk Perlindungan Hukum Diberikan Kepada Konsumen Dalam Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran.

Kehadiran teknologi dan digitalisasi di sektor ekonomi membawa sebuah perilaku yang baru. Digitalisasi bidang ekonomi ini membawa perubahan signifikan di dalam kegiatan ekonomi, salah satunya adalah transaksi pembayaran. Berkembangnya konsep pembayaran secara digital adalah salah satu bentuk disrupsi teknologi dengan memperbarui cara pembayaran dengan menggunakan mode digital yang berbasis teknologi. Dalam melakukan transaksi digital, penjual dan pembeli mulai melakukan pembiasaan dengan menggunakan sistem yang lebih canggih yaitu mulai beralih ke dunia digital, dimana dalam mode digital pembeli dan penjual dalam melakukan pertukaran uang atau pengiriman dan penerimaan uang dengan mudah dikarenakan fitur yang ditawarkan lebih canggih dan efisien. Semua transaksi dalam pembayaran digital diselesaikan melalui satu jaringan atau online. Pembayaran digital membawa cara instan dan mempermudah pelaku ekonomi untuk melakukan pembayaran. Dengan kemajuan teknologi terkini, pembayaran digital berdampak pada kehidupan kita sehari-hari dan mulai menawarkan layanan baru yang menarik dan menguntungkan. Metode pembayaran ini memerlukan media berupa ponsel pintar yang mampu mendukung transaksi pembayaran

melalui jaringan internet menggunakan aplikasi yang menyediakan layanan pembayaran digital.⁴⁹

Dengan adanya beberapa macam aplikasi dompet digital, menyebabkan penjual perlu menyediakan beberapa layanan kode QR sebanyak jumlah aplikasi dompet digital yang tersedia untuk dapat dipindai oleh masing-masing aplikasi tersebut. Sedangkan, dengan adanya berbagai macam kode QR yang disediakan oleh penjual menyebabkan konsumen memiliki kerepotan sendiri untuk melakukan pemindaian kode QR, karena syarat dan ketentuan masing-masing kode QR yang berbeda-beda. Fenomena tersebut dipetakan oleh Bank Indonesia sebagai pemegang regulasi Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), sehingga diperlukan suatu sistem yang dapat mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional. Untuk mendukung tercapainya sistem yang terintegrasi tersebut, Bank Indonesia menetapkan standar kode QR pembayaran dalam memfasilitasi transaksi pembayaran digital di Indonesia yang disebut QRIS (*Quick Response Indonesia Standard*). QRIS merupakan kode QR yang dikembangkan oleh regulator bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), yang bertujuan memperlancar sistem pembayaran digital secara aman, mendorong efisiensi pemerintah, dan mempercepat inklusi keuangan digital. QRIS merupakan satu kode QR yang disediakan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital.⁵⁰

⁴⁹ Ni Putu Meliani Nadyana Putri, “Perlindungan Hukum Penggunaan Quick Response Code Sebagai Media Transaksi Digital Dalam Mengatasi Cyber Crime”, *Jurnal Kertha Wicara*, Vol 11 No 9 Tahun 2022, hlm. 1604

⁵⁰ I Komang Krisma Bima Tara dan Amad Sudiro, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengguna Qris dan Penanganan Penipuan dalam Bertransaksi “, *Unes Law Review*, Vol. 6, No. 2, Desember 2023 hlm. 4852

Tentunya dalam pelaksanaan kegiatan transaksi menggunakan QRIS ini memerlukan perlindungan bagi pengguna QRIS sebagai konsumen maupun sebagai *merchant*. Dari segi hukum baru disadari bahwa suatu transaksi memerlukan dokumen sebagai bukti tertulis ketika terjadi suatu masalah. Kasus yang sering terjadi adalah konsumen yang telah melakukan pembayaran sejumlah uang yang disepakati, tetapi barang yang diterima tidak sesuai pesanan atau menerimanya melebihi tanggal yang telah disepakati. Komunikasi juga bermasalah, kontak sering hilang segera setelah konsumen membayar sejumlah uang yang disepakati, dan berbagai bentuk kejahatan yang juga dapat terjadi di ranah digital seperti penyadapan, penyebaran data pribadi, dan lain sebagainya yang mendorong terciptanya kejahatan siber (*cyber crime*). Dasar untuk perlindungan bagi konsumen ini dapat dikaitkan dalam bentuk Undang-Undang untuk perlindungan konsumen.⁵¹

Dalam transaksi QRIS penerapan perlindungan hukum diperlukan guna memastikan konsumen dapat melakukan transaksi secara aman. Selain itu perlindungan hukum juga mencegah risiko dari kerugian yang timbul akibat dari potensi kejahatan yang mengancam seperti penipuan serta pencurian dan/atau kebocoran data pribadi. Secara umum di Indonesia, upaya untuk melindungi konsumen didasarkan pada gagasan-gagasan yang dianggap dapat memberikan panduan dan penerapan praktis.

Sistem perlindungan hukum konsumen QRIS memiliki proses penyelesaian sengketa bertingkat yang mencakup jalur hukum pengadilan,

⁵¹ *Ibid*, hlm. 4860

mediasi perbankan, dan pengaduan langsung kepada penyedia layanan. Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia menyediakan jalur pengaduan khusus dengan tenggat waktu yang ketat untuk penyelesaian dan pelaporan rutin kepada penyedia layanan. Peraturan mengatur tindakan kompensasi, termasuk pengembalian uang, kompensasi moneter, dan bahkan kompensasi immaterial, jika konsumen menderita kerugian akibat penipuan, kegagalan sistem, atau kesalahan teknologi. Posisi konsumen dalam prosedur sengketa diperkuat karena penyedia layanan menanggung beban pembuktian atas penipuan internal atau masalah sistem.⁵²

Perlindungan hukum terhadap pengguna QRIS merupakan bentuk pemberian kepastian hukum dan jaminan bagi pengguna QRIS yang disediakan oleh bank. Perlindungan hukum ini juga ditujukan untuk memberikan kepastian hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam transaksi menggunakan QRIS. Philipus M. Hadjon menggolongkan perlindungan hukum menjadi perlindungan preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif dilakukan untuk mencegah timbulnya sengketa. Perlindungan hukum preventif dilakukan oleh pemerintah dengan membentuk peraturan perundang-undangan sebagai batasan-batasan dalam melakukan kewajiban.⁵³

Berikut ini merupakan perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif yang diberikan kepada konsumen karena terkendala dengan uang digital yakni Qris

⁵² *ibid*, hlm. 272

⁵³ Dyah Permata Budi, "Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta", *Journal of Intellectual Property*, Vol.1 No.1 JIPRO, (2018), hlm. 18

a. Perlindungan hukum preventif

Perlindungan hukum pada bentuk ini memiliki fungsi untuk mencegah timbulnya suatu pertikaian atau sengketa. Langkah preventif yang diambil oleh Bank Indonesia sebagai salah satu organ pemerintah yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan transaksi QRIS adalah melalui pengaturan terkait kebijakan pelaksanaan QRIS. Dimana didalamnya mengatur pula kewajiban perlindungan hukum bagi konsumen. Berkaitan dengan perlindungan hukum preventif, selain dari pengaturan umum mengenai perlindungan konsumen yang terdapat dalam UUPK, bagi Konsumen QRIS terdapat regulasi signifikan yang mengatur.⁵⁴

Kepastian hukum layanan perbankan melalui pembayaran digital dengan sistem QRIS dapat diwujudkan dengan adanya sosialisasi dan pelatihan yang masif kepada masyarakat. Sosialisasi, pelatihan, hingga pemahaman mengenai penggunaan QRIS beserta risikonya perlu diberdayakan pada masyarakat umum karena bagaimana pun transaksi digital merupakan fenomena global yang sudah memasyarakat sehingga masyarakat wajib paham mengenai sistem QRIS beserta risikonya. Pemahaman masyarakat yang baik terkait sistem QRIS beserta risikonya akan meningkatkan kesadaran hukum masyarakat mengenai transaksi digital. Kesadaran hukum yang tinggi terkait transaksi digital oleh masyarakat diperlukan setidaknya ditinjau dari dua aspek, yaitu aspek transaksi dan potensi tindak pidana. Kesadaran hukum yang tinggi masyarakat mengenai

⁵⁴ Destianingsi dkk, *Op.,Cit*, hlm. 6

transaksi digital berpotensi membuat masyarakat memahami langkah-langkah transaksi digital sehingga lebih berhati-hati. Kesadaran hukum masyarakat terkait potensi tindak pidana dalam transaksi digital dimaksudkan supaya potensi tindak pidana dapat diantisipasi dan diminimalisasi.⁵⁵

Bank Indonesia telah menerbitkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 3//PADG/2025 perubahan atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran, sebagai tonggak utama penyelenggaraan QRIS sekaligus pengaturan terkait perlindungan pengguna. Kebijakan yang diatur dalam peraturan tersebut berkenaan dengan pemenuhan standar perlindungan konsumen bagi penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk mendapatkan persetujuan, dimana hal ini diatur pada Pasal 11 Ayat (2). Berdasarkan analisis yang dilakukan diketahui bahwa lingkup pengaturan yang diatur dalam peraturan ini meliputi tata cara dan sistem dalam pengaplikasian QRIS, perizinan, pelaporan dan pengawasan layanan.

b. Perlindungan secara represif

Mengenai perlindungan hukum yang bersifat represif diterapkan apabila terjadinya sengketa atau kerugian terhadap Konsumen QRIS. Dalam pelaksanaan transaksi QRIS selain membawa manfaat bagi pengguna, di lain sisi juga membawa risiko terjadinya kejahatan seperti penipuan (*fraud*), serta

⁵⁵ I Komang Krisma Bima Tara dan Amad Sudiro, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengguna Qris dan Penanganan Penipuan dalam Bertransaksi “, *Unes Law Review*, Vol. 6, No. 2, Desember 2023, hlm. 4587

pencurian dan/atau kebocoran data pribadi. Perlindungan hukum represif berperan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Namun terlebih dahulu perlu diklasifikan perbuatan yang dilakukan apakah termasuk wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum. Sebagaimana hubungan hukum yang mengatur transaksi QRIS dilandaskan pada perjanjian jual-beli yang mengikat Konsumen QRIS dengan penjual. Perjanjian jual-beli yang berlangsung membawa keharusan dalam pelaksanaan prestasi yang diperjanjikan. Apabila terdapat pengingkaran atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan prestasi yang ada maka terjadilah Berkaitan dengan transaksi QRIS, jika di dalam pelaksanaan terjadi penipuan yang menyebabkan tidak terpenuhi atau dilanggarnya hak dari pengguna maka hal tersebut.⁵⁶

Penipuan dapat terjadi akibat tidak adanya itikad baik dari pedagang. Itikad baik adalah asas yang wajib diimplementasikan pada perjanjian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 Ayat (3) KUH Perdata. Suatu perikatan yang diselubungi niat penipuan akan menyebabkan perikatan yang telah terjalin tidak memiliki kekuatan hukum dan dapat dibatalkan. Selain itu, berdasarkan Pasal 1243 pengguna dapat menuntut kerugian yang dilakukan atas penipuan. Pada transaksi QRIS juga dapat saja terjadi permasalahan yang berasal dari luar pihak-pihak yang terkait transaksi tersebut.

Dalam praktiknya perlindungan hukum bagi konsumen QRIS mencakup dasar hukum umum, regulasi khusus dari Bank Indonesia,

⁵⁶ Destianingsi dkk, *Op.,Cit*, hlm. 7

kewajiban PJSP melindungi data dan menyediakan prosedur penyelesaian sengketa serta implementasi sanksi bagi pelaku kejahatan siber dengan fokus pada penyelesaian masalah seperti dana terpotong tapi transaksi gagal dan penipuan, termasuk kejelasan prosedur klaim dan identifikasi merchant melalui kode NNS.⁵⁷

PJSP wajib menerapkan sistem pengamanan tinggi untuk melindungi data konsumen dan memproses transaksi secara aman. Ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pibadi (PDP) dan peraturan terkait sistem pembayaran. Konsumen di lindungi dari tindakan *merchant* yang mengenakan biaya tambahan secara sepihak untuk transaksi QRIS. Sesuai aturan Bank Indonesia, *merchat* tidak diperbolehkan membebankan *Merchant Discount Rate* (MDR) kepada pengguna.

Konsumen memiliki hak untuk mengajukan klaim jika terjadi kegagalan transaksi atau kesalahan pemrosesan. PJSP wajib menyediakan media informasi dan prosedur penanganan pengaduan yang jelas. QRIS yang terstandarisasi memberikan jaminan keamanan. Penggunaan QRIS terintegrasi dengan Undang-Undang ITE, sehingga memfasilitasi penindakan terhadap penipuan. Konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang jujur mengenai jumlah yang dibayarkan dan status transaksi.⁵⁸

⁵⁷ Irfan, Kepala Bagian Tim Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia KPW Aceh, *Wawancara*, Tanggal 6 Januari 2026 Jam 16.00 WIB

⁵⁸ M. Khairurijal, Staf Bagian Tim Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia KPW Aceh, *Wawancara*, Tanggal 6 Januari 2026 Jam 16.00 WIB

C. Tanggung Jawab Penyelenggara QRIS Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kegagalan Sistem

Hubungan hukum yang terdapat dalam sistem pembayaran berbeda dengan hubungan hukum lainnya karena melibatkan lebih dari dua pihak. Hubungan hukum merupakan hubungan yang diatur oleh hukum, apabila hubungan tidak diatur oleh hukum maka bukan merupakan hubungan hukum.⁵⁹ Dalam hubungan hukum antar subjek hukum, melekat hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain, apabila salah satu pihak melanggar kewajibannya maka hukum dapat memaksakan agar kewajiban tersebut dipenuhi atau dipulihkan kembali.⁶⁰

Pasal 1457 BW menyatakan bahwa jual-beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam transaksi QRIS pembayaran harga dilakukan melalui pihak lain sebagai perantara. Transaksi antara Pengguna QRIS dan Merchant QRIS dilakukan menggunakan media internet sehingga harus memperhatikan pula ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

QRIS yang diterapkan oleh bank telah secara efektif meningkatkan inklusi keuangan, digitalisasi ekonomi, dan efektivitas pembayaran nasional di Indonesia. Namun, ada sejumlah kendala yang harus di atasi. Agar tetap

⁵⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum Edisi Revisi*, Kencana, 2017, hlm. 216.

⁶⁰ Yusuf Arif Utomo, Carrisa Kirana Eka Putri dan Hilda Sabrie, 'Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang' *Jurnal Bina Mulia Hukum* (2020) 347

kompetitif dengan *fintech* dan *gateway* pembayaran nonbank, menjaga keamanan siber yang kuat, dan memperluas jangkauan QRIS ke daerah pedesaan, bank harus terus menghasilkan ide-ide baru. Agar dapat terus memainkan peran penting dalam ekosistem pembayaran digital Indonesia, mereka juga harus bersiap untuk kemajuan teknis seperti *blockchain* dan CBDC. Kerja sama yang erat antara Bank Indonesia, bank, dan pemangku kepentingan terkait lainnya akan sangat penting bagi kemampuan QRIS untuk melayani ambisi Indonesia sebagai ekonomi digital terkemuka di Asia Tenggara.⁶¹

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 pasal 21 yang menyatakan bahwa Penyelenggara Dompot Elektronik wajib melakukan pelunasan nasabah dompet elektronik dengan cepat sesuai dengan prosedur yang dimilikinya dengan menangani pengaduan yang dilaporkan oleh penggunaanya dalam permintaan pengembalian dana. Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 Pasal 31 ayat (1) huruf e, yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen harus mudah, cepat, dan murah.

Hal tersebut menimbulkan permasalahan baru dibidang hukum. Dari permasalahan tersebut dapat diketahui, bahwa seharusnya QRIS maupun platform bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, kemudahan bertransaksi agar lebih efisien, cepat dalam penggunaannya, dan juga harus memastikan bahwa mereka memberikan pelayanan yang sesuai dengan

⁶¹ *Ibid*, hlm. 20

peraturan yang berlaku. Khususnya mendapat kepastian dari perlindungan hukum bagi para pengguna QRIS terkait hak-hak yang seharusnya mereka miliki berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen. Namun, kenyataannya, ada potensi ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen seringkali menjadi target eksploitasi oleh pelaku usaha yang memiliki kekuatan tawar yang lebih besar. Padahal, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur dengan baik untuk mencegah agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Regulasi ini telah dijelaskan dalam peraturan yang berlaku pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 4 yang seharusnya dilaksanakan dengan baik.⁶²

Salah satu peraturan penting yang terdapat dalam POJK No. 22 Tahun 2023 adalah Pasal 24 yang mengatur kewajiban bank dalam memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber dalam layanan digital banking. Ketentuan ini mengharuskan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), termasuk perbankan, untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data nasabah dengan menerapkan sistem keamanan yang efektif. Selain itu, bank wajib melakukan identifikasi ancaman siber, perlindungan aset, deteksi insiden siber, serta penanggulangan dan pemulihan insiden siber secara berkala. Apabila terjadi pelanggaran atau kegagalan dalam sistem keamanan, bank dapat dikenakan sanksi administratif, termasuk peringatan tertulis, pembatasan layanan, hingga pencabutan izin usaha.

⁶² Oktaviyani Pestauli Sinaga, Nelli Herlina, Herlina Manik, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli melalui Media Facebook”, *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, Vol. 4, No. 1, 2023, hlm. 76

Dalam perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat suatu hal yang sangat diperhatikan yaitu prinsip tanggung jawab. Diperlukan ketelitian dalam menganalisis siapa saja yang dapat dimintai pertanggungjawaban dan pertanggungjawaban apa yang dapat dibebankan pada pihak tersebut dalam pelanggaran hak konsumen. Secara umum asas-asas pertanggungjawaban dapat dibedakan menjadi beberapa bagian diantaranya :⁶³

- a. Asas tanggung jawab didasarkan atas suatu kesalahan
- b. Asas prasangka diharuskan untuk bertanggung jawab
- c. Asas prasangka tidak diharuskan untuk bertanggung jawab
- d. Asas tanggung jawab sepenuhnya sebagai bentuk dasar tanggung jawab dengan pembatasan.

Terdapat kewajiban penyelenggara apabila pengguna uang elektronik mengalami kerugian :

- a. Kewajiban atas produk Kewajiban atas informasi produk Kewajiban atas keamanan produk terkait dengan kerugian yang dialami oleh pengguna QRIS seharusnya diatur mengenai tanggung jawab penerbit untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen,
- b. kemudian mengatur penerbit QRIS wajib untuk memiliki mekanisme kompensasi finansial kepada pengguna apabila kerugian yang timbul tidak dari kesalahan pengguna. Sehingga dapat dikatakan bahwa penerbit QRIS dapat dimintakan pertanggungjawaban apabila timbul kerugian yang bukan oleh pengguna.

⁶³ I putu Rasmadi Arsha Putra dan Dewa Gede Pradnya Yustiawan, Aspek perlindungan Hukum terhadap nasabah atas penyelenggaraan EPayment berbasis QR-Code”, *Jurnal Kertha Wicaksana*, 2022, hlm. 16

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Jika kita melihat Pasal tersebut maka Produsen wajib mengganti kerugian kepada konsumen jika seandainya konsumen merasa dirugikan karena adanya kesalahan yang dilakukan oleh sistem pada saat melakukan transaksi jual beli menggunakan QRIS.

Bank memiliki kewajiban untuk melindungi nasabah dari kerugian, dalam konteks ini adalah pembobolan rekening, terutama jika pembobolan tersebut disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan bank, misalnya karena kelemahan sistem keamanan bank. Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) dan (2) UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha (bank) bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat penggunaan jasa bank, dan ganti rugi dapat berupa pengembalian dana, penggantian jasa, atau lainnya sesuai dengan peraturan. Namun, tanggung jawab tersebut tidak berlaku jika kerugian disebabkan oleh kesalahan konsumen (nasabah) sendiri.

Solusi dari permasalahan dana transaksi QRIS yang tertunda di atas sebenarnya sudah diusahakan oleh Bank dengan melakukan beberapa usaha seperti, dibuatnya grup whatsapp untuk merchant sebagai wadah menyampaikan keluhan yang akan ditangani langsung oleh penanggung jawab QRIS dari Bank dan juga dipantau langsung oleh kepala unit *Consumer*

Funding. Hal tersebut dikarenakan pada aplikasi QRIS merchant belum tersedia layanan pengaduan bagi kendala yang dialami oleh merchant. Pembuatan grup tersebut merupakan perintah langsung dari Kepala Cabang atau *Branch Manager* (BM) kepada staff Bank yang menangani QRIS. Kehadiran grup dinilai efektif untuk mawadahi keluhan merchant karena penyampaian keluhan menjadi lebih terbuka dan terdapat evaluasi lain yang bisa menjadi perhatian bagi pihak Bank .⁶⁴

Tanggung jawab lain sebagai tanggung jawab utama yang dilakukan oleh Bank dalam menangani persoalan, terutama terkait persoalan dana telah mendapatkan solusi tercepat yaitu penggantian dana secara langsung dari pihak bank. Dana yang digunakan untuk mengganti uang merchant yang tidak cair, merupakan dana cadangan yang sengaja disediakan oleh Bank untuk menghadapi persoalan tidak terduga seperti dana QRIS yang tertunda. Namun, prosedur seharusnya untuk menangani kendala serupa ternyata memerlukan tahapan hingga Bank bagian pusat untuk dilakukan proses pengembalian dana hingga dana tersebut dapat masuk ke rekening nasabah. Prosedur tersebut menjadi SOP atau *Standard Operating Procedure* dari Bank , tetapi hampir tidak pernah digunakan karena prosesnya yang dapat memakan waktu lama untuk mengganti dana merchant. Meskipun begitu, terdapat jangka waktu yang juga ditentukan dengan waktu dari tujuh hingga 20 hari untuk melakukan pengembalian dana nasabahnya dengan permasalahan QRIS yang sama. Informasi berupa keluhan nasabah dari masing-masing bank bahkan tidak

⁶⁴ Karenina Maheswari Wihita, “Tanggung Jawab Bank X Terhadap Pembayaran Qris Yang Tertunda: Perspektif Hukum Perdata “, *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*, Vol. 2 No. 2 Januari – Juni 2025hlm. 870

mendapatkan penanganan yang sesuai dengan waktu yang diminta oleh pihak bank. Sehingga, apabila dibandingkan dengan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh bank, lebih mengedepankan konsep perlindungan konsumen serta kepercayaan dan kenyamanan nasabahnya (*merchant*).⁶⁵

Penyelenggara jasa pembayaran (PJP) QRIS bertanggung jawab penuh atas kerugian konsumen akibat kegagalan sistem, wajib memberikan ganti rugi (pengembalian dana) sesuai Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumern. Kerugian akibat system down, error teknis, atau saldo terpotong tanpa transaksi berhasil menjadi tanggung jawab PJP untuk diselesaikan.⁶⁶

Tanggung jawab penyelenggara jasa pembayaran (PJP) QRIS terhadap kerugian konsumen meliputi:

1) Tanggung jawab hukum

PJP wajib mengganti rugi jika terjadi kegagalan sistem yang menyebabkan saldo konsumen terpotong namun transaksi dinyatakan gagal (gagal bayar)

2) Jenis ganti rugi

Bentuk tanggung jawab dapat berupa pengembalian dana (refund) atau perbaikan sistem agar transaksi tidak lagi merugikan pengguna

3) Mekanisme penyelesaian

⁶⁵ *Ibid*, hlm. 871

⁶⁶ Irfan, Kepala Bagian Tim Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia KPW Aceh, *Wawancara*, Tanggal 6 Januari 2026 Jam 16.00 WIB

Jika terjadi kerugian, konsumen berhak mengajukan aduan kepada PJP (bank/ non bank) yang menerbitkan QRIS. Jika tidak selesai, aduan dapat diteruskan ke Bank Indonesia

4) Perlindungan data dan dana

PJP wajib melindungi dana dan data pribadi konsumen selama proses transaksi termasuk risiko teknis pada *data center* atau *disaster recovery center*

5) Penyelesaian sengketa

Penyelesaian dapat dilakukan secara non-litigasi atau litigasi melalui gugatan sederhana jika nilai kerugian kecil.⁶⁷

⁶⁷ M. Khairurijal, Staf Bagian Tim Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia KPW Aceh, *Wawancara*, Tanggal 6 Januari 2026 Jam 16.00 WIB

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian diatas, sebagai rangkaian akhir penutup dari skripsi ini, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut;

1. Perlindungan konsumen pengguna QRIS tidak hanya diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi juga dilindungi melalui Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Berbagai peraturan tersebut bersifat perlindungan preventif yang memberikan dasar hukum yang jelas mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha dan penyelenggara sistem pembayaran, QRIS mekanisme perlindungan represif dilakukan melalui gugatan perdata apabila konsumen mengalami kerugian dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran tunai.
2. Upaya perlindungan hukum preventif dan represif dalam penggunaan QRIS dilakukan oleh perbankan dan penyelenggara sistem pembayaran dalam hal ini yakni BI dan OJK, Perlindungan preventif diwujudkan melalui sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai tata cara penggunaan QRIS yang aman serta pemahaman risiko transaksi digital. Namun,

sebagaimana tercermin dalam kasus transaksi QRIS gagal yang mengakibatkan saldo konsumen terpotong sebesar Rp2.000.000, perlindungan hukum represif menjadi sangat penting. Dalam kasus tersebut, meskipun transaksi dinyatakan gagal dan dana tidak diterima oleh *merchant*, saldo konsumen tetap terdebit sehingga menimbulkan kerugian. Oleh karena itu, konsumen berhak mengajukan pengaduan kepada pihak bank atau penyelenggara QRIS. Apabila dalam proses penyelesaian ditemukan adanya kelalaian, gangguan sistem, atau tidak terpenuhinya hak konsumen, maka konsumen dapat menempuh upaya hukum melalui mekanisme pengaduan lanjutan atau gugatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Tanggung jawab yang dilakukan oleh Bank dalam menangani persoalan kerugian konsumen yaitu penggantian dana secara langsung dari pihak bank. Dana yang digunakan untuk mengganti uang *merchant* yang tidak cair, merupakan dana cadangan yang sengaja disediakan oleh Bank untuk menghadapi persoalan tidak terduga seperti dana QRIS yang tertunda.

B. Saran

Mengacu pada kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Disarankan kepada pemerintah untuk mengatur lebih lanjut mengenai bagaimana kebijakan perlindungan konsumen terhadap transaksi menggunakan QRIS lebih lengkap lagi.

2. Disarankan kepada pemerintah agar melakukan sosialisasi lebih lanjut ke daerah-daerah yang belum terlalu maju terhadap teknologi, hal ini agar memberikan perlindungan hukum preventif baik kepada konsumen maupun produser.
3. Disarankan kepada Bank agar melakukan ganti rugi dengan sistem yang lebih muda dipahami, terutama kepada orang tua yang tidak terlalu paham teknologi.
4. Disarankan kepada konsumen untuk selalu berhati-hati pada saat melakukan transaksi menggunakan QRIS, karena dikhawatirkan berbagai macam kejahatan yang terjadi di dunia *cyber* dalam pembayaran digital.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2017.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.5
- H.M. Fauzan, *Kaidah Penemuan Hukum Yurisprudensi Bidang Hukum Perdata*, Prenada Media Group, Jakarta, 2014, hlm. 76
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010.
- Janus Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal hukum (suatu pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 2019
- Moegni, M.A., Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1979.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2019.
- Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2011.
- Rachmat Setiawan, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melanggar Hukum*, Alumni, Bandung, 1982.
- Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Bandung, 2013.
- Roney Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimeri*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2018.
- Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cet. 2, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003.

Sadar, M., Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012.

Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk, Petama, Pt Grasindo, Jakarta, 2000 Soejono.

Soedharyo Soimin, *Status Hak Dan Pembebasan Tanah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2004.

Soekanto, dan Sri Mamudi, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

A. Peraturan Perundang-Undangan

Undang- Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

B. Jurnal/Karya Ilmiah

Adelia Dara Sasra, “Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Nontunai Berbasis Quick Response Code Indonesian Standards (Qris) Berdasarkan Perspektif Hukum Perbankan”, *Jurnal Ilmiah Nusantara* (JINU) Vol.2, No.4 Juli 2025.

- Ariyanto, Faghlaifi Naim, dan Adnan Qubbaja, “Penerapan Asas Konsensualisme Dalam E-Payment Berbasis Qris”, *JURNAL HUKUM IUS QUIA IUSTUM*, 2025.
- Ayup Suran Ningsih, Harumsari Puspa Wardhani, “Perbuatan Melawan Hukum dalam Hukum Perikatan: Unsur-Unsur Perbuatan dan Implikasi Kewajiban Ganti Rugi”, *The Prosecutor Law Review*, Volume 02, No. 1, April (2024).
- Destianingsi, “Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah”, *Edunomika* – Vol. 07, No. 02, 2023.
- Dharmasisya, “*Buy Spear From Side Or Bear I Buy Spear From Side Or Bear It: Kaji T: Kajian Komparatif Pengaturan Perbu Turan Perbuatan Melawan Hukum Di Indonesi An Hukum Di Indonesia dan Belanda*”, *Parade Sitorus*, Volume 1 Nomor 2 Juni (2021).
- Dyah Permata Budi, “Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta” , *Journal of Intellectual Property*, Vol.1 No.1 JIPRO, (2018).
- Gabriella Junita Tobing, Lastuti Abubakar, Tri Handayani, “Analisis Peraturan Penggunaan QRIS Sebagai Kanal Pembayaran Pada Praktik UMKM Dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Digital”, *Acta Comitas : Jurnal Hukum Kenotariatan*, Vol. 06 No. 03 Desember 2021.
- Gisni Halipah, Dani Fajar Purnama, Bintang Timur Pratama, Budi Suryadi, Fauzi Hidayat, “Tinjauan Yuridis Konsep Perbuatan Melawan Hukum dalam Konteks Hukum Perdata”, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol 16 No 01 Tahun (2023).
- I Komang Krisma Bima Tara dan Amad Sudiro, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengguna Qris dan Penanganan Penipuan dalam Bertransaksi “, *Unes Law Review*, Vol. 6, No. 2, Desember 2023.
- Ida Ayu Novi Wiranti dan Ni Gusti Ayu Dyah Satwati, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Kerugian Transaksi Menggunakan QRIS Dan Mesin EDC”, *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 9, No. 7, (2021).
- Indah Sari, ” Perbuatan Melawan Hukum (Pmh) Dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 11 No. 1, September (2020).

- I putu Rasmadi Arsha Putra dan Dewa Gede Pradnya Yustiawan, Aspek Perlindungan Hukum terhadap nasabah atas penyelenggaraan EPayment berbasis QR-Code”, *Jurnal Kertha Wicaksana*, 2022.
- Karenina Maheswari Wihita, “Tanggung Jawab Bank X Terhadap Pembayaran Qris Yang Tertunda: Perspektif Hukum Perdata “, *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*, Vol. 2 No. 2 Januari – Juni 2025.
- Komang Krisma Bima Tara dan Amad Sudiro, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengguna Qris dan Penanganan Penipuan dalam Bertransaksi”, *Unes Law Review*, Vol. 6, No. 2, Desember 2023.
- Mulyana, A., & Wijaya, H., “Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android”, *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, (2018).
- Namira Diffany Nuzan, Fernanda Naulisa Situmorang, Kaniko Dyon Geraldi, “Menelaah Lebih Dalam Perbedaan Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi”, *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 8 No. 1 Juni (2024).
- Ni Putu Meliani Nadyana Putri, “Perlindungan Hukum Penggunaan Quick Response Code Sebagai Media Transaksi Digital Dalam Mengatasi Cyber Crime”, *Jurnal Kertha Wicara*, Vol 11 No 9 Tahun 2022.
- Oktaviyani Pestauli Sinaga, Nelli Herlina, Herlina Manik, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli melalui Media Facebook”, *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, Vol. 4, No. 1, 2023.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. DeReMa (Development Research of Management): *Jurnal Manajemen*, 11(2), 2016).
- Rini Dameria, Achmad Busro, Dewi Hendrawati, “Perbuatan Melawan Hukum Dalam Tindakan Medis Dan Penyelesaiannya Di Mahkamah Agung (Studi Kasus Perkara Putusan Mahkamah Agung Nomor 352/Pk/Pdt/2010)”, *DIPONEGORO LAW JOURNAL*, Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017.
- Tajuddin Noor, Remy B.R Hasibuan, Zunius S Halawa, ” Tinjauan Yuridis Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Atas Menempati/Menguasai Tanah Dan Bangunan Hak Orang Lain (Studi Kasus Putusan Nomor 340/Pdt.G/2015/Pn.Mdn)” *Jurnal Hukum Responsif Fh Unpab*, VOL. 7 NO. 7. MARET 2019.

Titin Puji Rahayu, “Analisis Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Penyedia Sistem Pembayaran Qris (Quick Response Indonesian Standard) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Proceedings Series on Social Sciences & Humanities*, Volume 17, 2024/

W. Bing,” Kajian Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Berdasarkan Pada Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata” *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol. 24, No. 1, (2022).

Yusuf Arif Utomo, Carrisa Kirana Eka Putri dan Hilda Sabrie, ‘Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang’ *Jurnal Bina Mulia Hukum* (2020).

C. Internet

<https://duniafintech.com/transaksi-qris-gagal-tapi-dana-terpotong/> (diakses pada hari Minggu, tanggal 14 September 2025, pukul 12.00 WIB)

<https://mediakonsumen.com/2025/08/01/surat-pembaca/transaksi-qris-bermasalah-gagal-saldo-terpotong-belum-dikembalikan> diakses pada hari Minggu, tanggal 14 September 2025, pukul 12.03 WIB)

[https://www.hukumonline.com/klinik/a/tanggung-jawab-bank-atas-pembobolan-rekening-nasabah-lt5ea6e27adf366/#:~:text=Tanggung%20Jawab%20Bank%20dalam%20Menjaga%20Rekening%20dari%20Pembobolan,-Bank%20memiliki%20kewajiban&text=Berdasarkan%20Pasal%2019%20ayat%20\(1,atau%20lainnya%20sesuai%20dengan%20peraturan.](https://www.hukumonline.com/klinik/a/tanggung-jawab-bank-atas-pembobolan-rekening-nasabah-lt5ea6e27adf366/#:~:text=Tanggung%20Jawab%20Bank%20dalam%20Menjaga%20Rekening%20dari%20Pembobolan,-Bank%20memiliki%20kewajiban&text=Berdasarkan%20Pasal%2019%20ayat%20(1,atau%20lainnya%20sesuai%20dengan%20peraturan.)
(diakses pada hari Rabu, tanggal 03 Desember 2025 pukul 12.00 WIB)

LAMPIRAN

Foto dan Dokumentasi pengambilan Data dan Wawancara di Bank Indonesia Kpw Aceh.



Foto dokumentasi wawancara dan pengambilan data pendukung guna untuk penulisan Skripsi Bersama Bapak Irfan selaku Plt Kepala Bagian Tim Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia Kpw Aceh.



Foto dokumentasi wawancara dan pengambilan data pendukung guna untuk penulisan Skripsi Bersama Bapak M. Khairurrijal selaku Staff Bagian Tim Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia Kpw Aceh.

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Aceh

Jl. Muhammadiyah No. 91, Batoh, Kec. Lueng Bata

BANDA ACEH

Perihal : Surat Keterangan

Menunjuk surat Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh Nomor 941/UM.M5.FH/F-2025 tanggal 20 November 2025 perihal Mohon Bantuan Data, Wawancara Dan Informasi Seperlunya, dapat kami sampaikan bahwa mahasiswa Bapak dengan rincian sebagai berikut:

Nama : Agus Hikmadi

NPM : 2201110163

Asal Universitas : Universitas Muhammadiyah Aceh

telah melaksanakan wawancara pada Selasa, 6 Januari 2026 di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh untuk keperluan penyusunan skripsi berjudul "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Sistem Pembayaran QRIS".

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA
PROVINSI ACEH**

Plt. Analis, 

Irfan Bagus Rachmanto
Asisten Manajer