

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**



**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA QRIS (*Quick Response Code
Indonesian Standard*) PADA MAHASISWA ANGKATAN 2019 FAKULTAS
HUKUM UNIVERSITAS JAMBI**

TUGAS AKHIR

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H)**

**BINTARI RAHMAHWANI PUTRI
B10019047**

**Pembimbing:
Dr. Dwi Suryahartati, S.H., M.Kn.
Herlina Manik, S.H., M.Kn.**

**JAMBI
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Jambi maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing Skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah dipeoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Jambi, 23 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Bintari Rahmahwani Putri
NIM.B10019047

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah 1) untuk memahami dan menganalisis kendala dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap pengguna QRIS dalam transaksi *e-wallet* pada mahasiswa fakultas hukum Universitas Jambi. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah Yuridis Empiris dengan menggunakan metode *google form* dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hak dan Kewajiban para pihak dalam bertransaksi online terutama QRIS belum terlaksana sebagaimana mestinya karena ada beberapa konsumen yang dirugikan oleh pihak Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), yang mana pengaduan kendala yang dialami konsumen tidak diselesaikan dengan baik secara materiil maupun imateriil. Sesuai dengan ketentuan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen secara adil sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Pasal 21 yang menyatakan bahwa Penyelenggara Dompet Elektronik wajib melakukan pelunasan nasabah dompet elektronik dengan cepat sesuai dengan prosedur yang dimilikinya dengan menangani pengaduan yang dilaporkan oleh penggunanya dalam permintaan pengembalian dana. Namun, salah satu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) tersebut melakukan beritikad tidak baik kepada konsumen, dengan melalaikan pengaduan konsumen dan belum terselesaikan dengan baik dalam jangka waktu yang lama. Hal ini menyebabkan kerugian pada konsumen yang telah menghabiskan waktu dan uang mereka, tetapi konsumen tidak pernah melakukan tuntutan atas haknya kepada Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran atau disebut sebagai pelaku usaha.

Kata Kunci : Konsumen, QRIS, PJSP.

ABSTRACT

The The objective of the research is 1) to understand and analyze the obstacles in the implementation of consumer protection against QRIS users in e-wallet transactions on students of Jambi University law faculty. The research method used in this scripture is Yuridis Empiris. The results of the research show that the rights and obligations of the parties in online transactions, especially QRIS, have not been fulfilled as they should be because there are several consumers who have been harmed by the Organizers of Payment System Services (PJSPs), where the complaints of constraints experienced by consumers are not resolved either materially or immaterial. In accordance with the provisions of Article 7 of the Consumer Protection Act, as well as the non-fulfilment of consumer rights fairly according to the terms of Article 4 of the consumer protection Act. Pursuant to the Bank of Indonesia Regulation No. 18/40/PBI/2016 Article 21 which states that the Electronic Wallet Organizer is obliged to exhaust the customer's electronic wallet promptly in accordance with the procedures it has by dealing with complaints by its users in the request for a refund. However, one of these Payment System Service Operators (PJSPs) has acted in a bad manner towards the consumer, by neglecting consumer complaints and not being properly resolved for a long time. This has caused losses to consumers who have spent their time and money, but consumers have never made claims for their rights to the Payment Systems Service Operator or referred to as the entrepreneur.

Keywords: Consumers, QRIS, PJSP.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI TINGGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh

Nama Mahasiswa : Bintari Rahmahwani Putri
Nomor Induk Mahasiswa : B10019047
Program Kekhususan : HUKUM BISNIS
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA
QRIS (*Quick Response Code Indonesian
Standard*) PADA MAHASISWA ANGKATAN
2019 FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS
JAMBI

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera di bawah
ini untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jambi

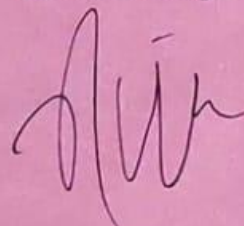
Jambi, 23 Oktober 2023

Pembimbing I



Dr. Dwi Suryahartati, S.H., M.Kn.
NIP. 198111182008122004

Pembimbing II



Herlina Manik, S.H., M.Kn.
NIP. 198204172014042001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI TINGGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**

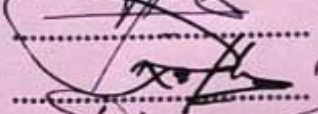
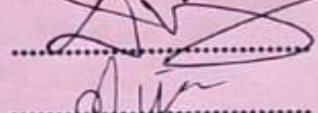
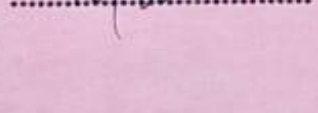
PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh

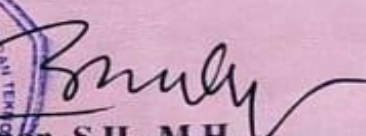
Nama Mahasiswa : BINTARI RAHMAHWANI PUTRI
Nomor Induk Mahasiswa : B10019047
Program Kekhususan : HUKUM BISNIS
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA
QRIS (QUICK RESPONSE CODE
INDONESIAN STANDARD) PADA
MAHASISWA ANGKATAN 2019 FAKULTAS
HUKUM UNIVERSITAS JAMBI

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas
Hukum Universitas Jambi, Pada tanggal 21 November 2023
dan dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
Dr. Yetniwati, S.H., M.H.	Ketua Tim Penguji	
Windarto, S.Kom., M.S.I	Sekretaris	
Dr. Raffles, S.H., M.H	Penguji Utama	
Dr. Dwi Suryahartati, S.H., M.Kn	Anggota	
Herlina Manik, S.H., M.Kn	Anggota	

Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi


Dr. Usman, S.H., M.H.
NIP. 196405031990031004

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) PADA MAHASISWA ANGKATAN 2019 FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS JAMBI**". Melalui kesempatan ini penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya terhadap semua pihak yang telah membantu penulis hingga skripsi ini selesai, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Usman, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan kemudahan dalam fasilitas dan kepengurusan administrasi demi kelancaran penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Muskibah, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Kerjasama dan Sistem Informasi Fakultas Hukum Universitas Jambi dan Bapak Dr. Umar Hasan, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan dan Kepegawaian Fakultas Hukum Universitas Jambi, serta Bapak Dr. A. Zakarsih, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Jambi, yang telah membantu dalam administrasi kependidikan, menyiapkan sarana dan prasarana serta perlengkapan perkuliahan, dan telah banyak membantu penulis dalam bidang kemahasiswaan.
3. Bapak Dr. Akbar Kurnia Putra, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan kemudahan dalam fasilitas pengurusan administrasi demi kelancara skripsi ini.
4. Bapak Dr. Muhammad Amin Qodri, S.H., LL M. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah berkontribusi dalam menyetujui judul skripsi penulis.
5. Ibu Dr. Dwi Suryahartati, S.H., M.Kn., selaku Pembimbing Pertama dan Ibu Herlina Manik, S.H., M.Kn., selaku Pembimbing Kedua penulis, yang telah banyak memberikan arahan, masukan, dan kritikan yang membangun serta membantu mempermudah segala kepentingan administrasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Dr. Umar Hasan, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak bantuan dalam mengontrak mata kuliah.

7. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak memberikan ilmu dan wawasan serta informasi yang bermanfaat dan berguna bagi penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Staf dan karyawan Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan kemudahan dan pelayanan dibidang administrasi akademik.
9. Teristimewa kedua orang tua penulis tercinta Bapak Warzan Jamil dan Ibu Eni Suryati yang telah memberi dukungan, semangat, dan kasih sayang kepada penulis sedari kecil hingga dewasa dan selalu memberikan doa terbaik untuk penulis.
10. Kepada konsumen yaitu mahasiswa program studi ilmu hukum Universitas Jambi, para pelaku usaha di Kota Jambi, dan para Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang telah banyak membantu dalam pemberian data dan informasi yang penulis perlukan untuk penulisan skripsi ini.
11. Kepada seluruh sahabat, teman dan saudara yang telah memberikan motivasi dan kepada penulis selama perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

Penulis berharap tulisan dalam skripsi ini dapat bermanfaat serta dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi terwujudnya kesempurnaan skripsi ini.

Jambi, 23 Oktober 2023

Penulis,



Bintari Rahmahwani Putri

NIM B10019047

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	v
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Kerangka Konseptual	11
F. Landasan Teoritis	15
G. Orisinalitas Penelitian	16
H. Metode Penelitian	24
I. Sistematika Penelitian	29
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, TRANSAKSI <i>E-WALLET</i>, <i>QUICK RESPONSE CODE</i> <i>INDONESIAN</i> STANDARD (QRIS).....	30
A. Tinjauan Umum Tentang Pengertian Perlindungan Konsumen	30
1. Pengertian Konsumen.....	30
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	31
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	32
4. Asas Perlindungan Konsumen.....	33
5. Hak dan Kewajiban Konsumen	34
B. Transaksi <i>E-Wallet</i>	35

C. <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i>	38
--	----

BAB III PEMBAHASAN PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA QRIS (<i>QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD</i>) PADA MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS JAMBI	41
A. Persepsi Terhadap Pengguna QRIS	41
1. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembayaran Menggunakan QRIS	41
2. Persepsi Pelaku Usaha Terhadap Pembayaran Menggunakan QRIS	46
3. Persepsi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran QRIS Di Jambi.....	51
B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna QRIS Dalam Transaksi <i>E-wallet</i> Pada Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jambi	53
BAB IV PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu langkah konkrit transformasi digital adalah pertumbuhan ekonomi digital yang semakin berkembang pesat dan telah mempengaruhi pola pikir manusia di sektor jasa keuangan. Hampir seluruh perangkat fisik terhubung secara digital, yang berarti berbagai aktivitas digital secara tidak sengaja meninggalkan jejak data yang semakin detail. Derasnya arus digitalisasi ini juga sangat berdampak di Indonesia dan diperkirakan akan semakin menguat di masa mendatang. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital merupakan proses untuk meningkatkan perekonomian di Indonesia. Akses teknologi yang semakin terjangkau akan memungkinkan partisipasi yang lebih besar dari kelompok masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau.¹

Financial Technology (FinTech) merupakan alternatif investasi yang menawarkan pilihan bagi individu yang ingin untuk mengakses layanan keuangan secara praktis, efisien, nyaman, dan ekonomis.² Sistem pembayaran digital juga semakin berinovasi seiring dengan meningkatnya penggunaan dan memudahkan masyarakat melakukan untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja yang sebelumnya dari sistem melalui penggunaan kartu debit/kredit,

¹ Ana Srikaningsih, *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2020, hlm.10.

² <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10468> diakses tanggal 13 Februari 2023

internet banking, dan *mobile banking*, tetapi sekarang berkembang menjadi sistem pembayaran berbasis aplikasi dompet digital (*e-wallet*).³

Berdasarkan Undang - undang Informatika dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagai perlindungan hukum yang sangat signifikan untuk memastikan bahwa pengguna memiliki keamanan hukum saat melakukan transaksi elektronik.⁴ Berdasarkan Undang-undang Informatika dan Transaksi Elektronik pada Pasal 1 dan 2 mengatur tentang definisi transaksi elektronik, merupakan transaksi menggunakan media elektronik.

Dompot digital, menurut Pasal 1 angka (7) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran menetapkan bahwa: “Bank Indonesia dapat menetapkan kebijakan perizinan dan/atau persetujuan penyelenggara jasa sistem pembayaran, serta memfasilitasi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang telah diizinkan untuk melakukan proses persetujuan kerja sama untuk memperluas pengguna instrumen pembayaran nontunai, seperti metode pembayaran menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang juga memiliki dana, untuk melakukan pembayaran”. Aplikasi *e-wallet* seperti OVO, DANA, Gopay, LinkAja dan Shopee Pay tersedia di Indonesia.

Dalam pengembangan sistem pembayaran digital, Bank Indonesia meluncurkan inovasi lain, yaitu sistem pembayaran QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) yang menggunakan kode QR. QRIS merupakan

³ Rika Permatasari, F. Yudhi Priyo Ambrono, Nurlaily, “Efektivitas Penerapan Transaksi QRIS Era Covid-19 di Pasar Tradisional Kota Batam Menurut Perspektif Hukum Progresif”, *Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, Vol. 4.2, 2022, hlm. 2

⁴ Koloay, Renny NS. “Perkembangan Hukum Indonesia Berkenaan dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi”, *Jurnal Hukum Unsrat* 22, no. 5, 2016, hlm.16-17

kombinasi beberapa jenis QR yang digunakan oleh berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berbeda di Indonesia menggunakan kode QR. Untuk membuat transaksi dengan kode QR menjadi lebih mudah, cepat, dan aman, Industri sistem pembayaran bekerja sama dengan Bank Indonesia untuk mengembangkan QRIS. Seluruh PJSP yang menggunakan pembayaran kode QR harus menggunakan QRIS. Pada saat ini, semua jenis aplikasi pembayaran, termasuk yang dikeluarkan lembaga perbankan dan non-perbankan, telah diadopsi oleh masyarakat luas. QRIS digunakan secara meluas di berbagai tempat, termasuk toko yang memiliki logo QRIS, pedagang, lokasi penjualan, pembelian tiket wisata, serta dalam hal donasi, meskipun penyedia tempat-tempat tersebut berbeda dengan penyedia aplikasi yang digunakan publik, tetapi QRIS tetap dapat digunakan dengan baik.⁵

Berdasarkan informasi dari data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), bulan Januari 2020 volume transaksi QRIS baru mencapai 5 juta kali seluruh Indonesia, dengan total nilai transaksi Rp. 365 miliar. Setelah itu, tren penggunaan QRIS terus meningkat pada bulan-bulan berikutnya, hingga mencapai 91,7 juta transaksi QRIS dengan total nilai Rp. 9,66 triliun pada bulan Agustus 2022.⁶

Dengan meningkatnya penggunaan QRIS pada transaksi *e-wallet* yang lebih efisien dan lebih cepat dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional dianggap menguntungkan bagi pengguna, karena dapat

⁵ <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx> diakses tanggal 29 November 2022

⁶ <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/01/tren-transaksi-qr-is-meningkat-pesat-sejak-awal-pandemi> diakses tanggal 14 Februari 2023

menghemat waktu. Keberadaan QRIS dalam transaksi *e-wallet* secara umum dianggap menguntungkan bagi pengguna.⁷ Maka dari itu, dalam melakukan transaksi online, tentu para pengguna melakukan suatu perjanjian. Menurut Pasal 1320 KUHPdata yaitu ada kesepakatan antara kedua belah pihak yang melakukan perjanjian, harus sudah cakap atau dewasa, adanya objek uang diperjanjikan dan yang diperjanjikan adalah halal dan tidak bertentangan dengan undang-undang yang berlaku. Apabila hal tersebut tidak dipenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan dan/atau batal demi hukum.

Dalam konteks aspek-aspek perdata atau hukum perdata, salah satu elemen dianggap krusial dalam dunia bisnis, masalah informasi terkait dengan hubungan antara pelanggan dan penyedia barang dan/atau penyedia jasa. Info tersebut dapat berasal dari pernyataan lisan atau tertulis yang diberikan oleh pelaku usaha yang terkait, dan juga dapat diperoleh melalui perilaku pemerintah dalam pelaksanaan peraturan dan kebijakan pemerintah. Selain itu, informasi mengenai produk konsumen juga bisa didapat dari masyarakat pengguna atau lembaga organisasi konsumen.⁸ Kewajiban untuk memberikan informasi berarti bahwa produsen-pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kepada para pengguna informasi yang lengkap dan relevan mengenai produk yang mereka tawarkan. Informasi ini harus akurat, transparan, dan jujur.⁹

⁷ Yudi Korelis, "Legal Protection for e-wallet Consumers in the Digital Economy Era", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 11 No. 1, 2022, hlm. 38

⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Jakarta, Diadit Media, 2011, hlm. 73

⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cet. 3, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 73

Sebagai pelaku usaha, ada kewajiban untuk menyediakan mekanisme pengaduan bagi para pelanggan. Pelayanan pengaduan ini setidaknya harus termasuk informasi alamat dan nomor telepon pengaduan untuk mengajukan pengaduan prosedur yang harus diikuti oleh konsumen dalam mengajukan pengaduan, cara bagaimana pengaduan akan ditindaklanjuti, identifikasi petugas yang memiliki kompetensi untuk memproses layanan pengaduan, dan juga batas waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan masalah atau permasalahan yang diajukan oleh konsumen.¹⁰

Dalam praktiknya pengguna transaksi QRIS di Indonesia sampai saat ini masih tidak lepas dari banyaknya permasalahan dan tantangan yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen. Selain berdasarkan pengalaman pribadi, kita juga dapat mengamati dan mendengar keluhan dari pengguna lain yang merasa tidak puas dengan layanan, menghadapi masalah *error* saat bertransaksi, atau mengalami situasi di mana saldo pengguna dikurangkan tetapi tidak mencerminkan pembayaran yang sukses kepada pedagang. Oleh karena itu, sebagai konsumen, sangat penting bagi untuk tetap berhati-hati dan menjadi konsumen yang cerdas saat menggunakan QRIS di berbagai *platform* yang tersedia.

Berkaitan dengan risiko transaksi *e-wallet*, Bank Indonesia telah mengatur segala hal yang berkaitan dengan manajemen risiko untuk memastikan pemrosesan transaksi pembayaran berjalan efektif dan konsisten. Meskipun

¹⁰ Indri Winarsih, Firya Oktaviarni. "Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Provinsi Jambi". *Zaaken: Journal of Civil and Bissiness Law*. 2021. Hal. 353

demikian, penting untuk diingat bahwa kesalahan masih bisa terjadi, termasuk dalam konteks transaksi melalui QRIS.¹¹ Banyak keluhan yang diterima mengenai kendala yang dihadapi oleh pengguna QRIS terutama mahasiswa, namun keluhan tersebut membutuhkan waktu lama untuk diproses oleh pihak Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) sehingga membutuhkan waktu berhari-hari untuk menanggapi. Selain itu, beberapa mahasiswa yang mengalami kendala dalam transaksi QRIS memilih untuk tidak melakukan pengaduan atau melaporkan hal tersebut ke *customer service* DANA karena layanannya sangat lambat. Suatu kerugian bagi konsumen dalam metode pembayaran ini seperti hanya mengandalkan koneksi internet yang membuat transaksi menjadi lama jika tidak didukung dengan koneksi internet yang memadai.¹² Selain risiko finansial, kerugian immateriil juga dapat muncul, seperti rasa kecewa dan ketidaknyamanan akibat lambatnya layanan *customer service* DANA, yang dapat akhirnya mengakibatkan pemborosan waktu bagi pengguna ketika menggunakan QRIS dalam bertransaksi *e-wallet*.¹³

Berdasarkan hasil data awal kuesioner yang telah disebar oleh penulis, penulis mendapatkan sebanyak 52 responden mahasiswa jurusan ilmu hukum dari angkatan 2019. Dari hasil tersebut, dalam 1 bulan mahasiswa dapat

¹¹ Meiliana Paramitha Utami, Bernadetta Tjandra Wulandari, “Yuridis Analisa Quick Response Code sebagai Sistem Pembayaran Ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran”, *Selidik* – Vol. 7 No. 1, 2021, hlm. 72

¹² Ida Ayu Novi Wirantari, Ni Gusti Ayu Dyah Satyawati, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Kerugian Transaksi Menggunakan QRIS dan Mesin EDC”, *Jurnal Kertha Negara*, Vol.9 No. 7, 2021, hlm. 486

¹³ Fiona Pappano Naomi, I Made Dedy Priyanto, “Perlindungan Hukum Pengguna e-wallet Dana Ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 1, 2020, hlm. 26

melakukan lebih dari 5 kali transaksi dengan QRIS. *Platform* DANA adalah platform *e-wallet* yang konsisten dan banyak digunakan oleh mahasiswa.

Tabel 1

Jumlah yang pernah mengalami kendala dalam transaksi QRIS pada
Mahasiswa angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Jambi

No	Pernah mengalami kendala dalam transaksi QRIS	Jumlah
1	Ya, pernah	31
2	Tidak pernah	21
Total		52

Sumber: *Google form* tanggal 18 Juli - 06 Agustus 2023

Jika dilihat dari banyaknya mahasiswa yang mengalami kendala dalam dalam penggunaan transaksi QRIS yang ditemukan yaitu sebanyak 31 responden yang mengalami kendala. Masalah umum yang terjadi pada transaksi QRIS adalah gangguan *server error*, saldo pengguna terdebit tetapi transaksi gagal, transaksi pada pengguna berhasil tetapi *merchant* tidak menerima pembayaran tersebut, atau saat pengaduan pada layanan *customer service* yang dilakukan oleh para pengguna belum terselesaikan dan pengguna mengalami kerugian pada masalah tersebut.

Kasus yang pernah dialami salah satu mahasiswa yaitu ketika mahasiswa tersebut sedang di bioskop dan berniat membeli paket *popcorn* dan minuman dengan harga Rp. 50.000,- satu paket tersebut, kemudian melakukan transaksi menggunakan QRIS dari aplikasi DANA. Di dalam aplikasi tersebut, terdapat Rp. 100.000,- saldo dan mahasiswa tersebut telah melakukan pembayaran

sebanyak Rp. 50.000,- akan tetapi pihak *merchant* bioskop mengatakan bahwa pembayaran yang diterima sebanyak Rp. 100.000,- dan pihak *merchant* memberikan solusi dengan mengembalikan dana Rp. 50.000,- dengan tunai kepada mahasiswa tersebut. Hal ini diketahui terjadi karena kesalahan dari aplikasi tersebut, karena bukti yang ada pada mahasiswa tersebut dengan jelas transfer dana sebanyak Rp. 50.000,-. Oleh karena itu, mahasiswa melakukan pengaduan kepada pihak *customer service* DANA karena permasalahan yang di atas, tetapi tidak ada tindak lanjut dari pihak DANA.

Bukti tambahan yang menunjukkan masalah tersebut adalah banyaknya pengguna DANA yang mengungkapkan keluhannya dengan memposting komentar di akun resmi DANA di *platform* sosial seperti Twitter dan Instagram.¹⁴ Maka, perlu diperhatikan lebih jauh lagi karena masih terdapat kesenjangan atau *gap* di dalam transaksi tersebut. Dengan demikian *platform* DANA melanggar aturan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 pasal 21 yang menyatakan bahwa Penyelenggara Dompet Elektronik wajib melakukan pelunasan nasabah dompet elektronik dengan cepat sesuai dengan prosedur yang dimilikinya dengan menangani pengaduan yang dilaporkan oleh penggunanya dalam permintaan pengembalian dana. Dan 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.

¹⁴ Yuni Maulidatul Mukarromah, “Problematica Sistem Pembayaran Aplikasi DANA sebagai *E-Wallet* di Indonesia Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah”, Skripsi Sarjana Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, 2023, hlm. 88.

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 peraturan yang berlaku. Khususnya mendapat kepastian dari perlindungan hukum bagi para pengguna QRIS terkait hak-hak yang seharusnya mereka miliki berdasarakan 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.¹⁵

Berdasarkan penjelasan di atas, hal ini perlu mendapatkan perhatian lebih lagi untuk diberikan perlindungan bagi pengguna QRIS dan menimbulkan pertanyaan mengenai kendala yang di alami pada mahasiswa maupun tidak tanggapnya melayani konsumen dalam pengaduan yang diajukan saat menggunakan produk yang diciptakan oleh Bank Indonesia yang dikenal

¹⁵ 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, hal. 76

sebagai QRIS dan peraturan yang mengatur perlindungan konsumen atas pengguna QRIS dalam transaksi *e-wallet* DANA.

Berdasarkan konteks yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada Mahasiswa Angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Jambi”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, fokus penelitian ini akan mencakup permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa, pelaku usaha, dan penyelenggara jasa sistem pembayaran terhadap penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna QRIS dalam transaksi *e-wallet* pada Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jambi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini meliputi:

1. Untuk memahami persepsi mahasiswa, pelaku usaha, dan penyelenggara jasa sistem pembayaran terhadap penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*).

2. Untuk memahami dan menganalisis kendala dalam pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna QRIS dalam transaksi *e-wallet* pada mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jambi.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menghasilkan manfaat, terutama yang berkaitan dengan bidang ilmu yang akan diteliti. Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi intelektual pada dunia akademisi dalam pengembangan ilmu di bidang perlindungan konsumen. Terutama, dalam hal perlindungan konsumen terhadap pengguna QRIS, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau referensi untuk penelitian serupa yang mungkin dilakukan di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan informasi, bahan pertimbangan, masukan terhadap pihak-pihak yang berkepentingan dan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai perlindungan konsumen pengguna QRIS dalam transaksi *e-wallet*.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual terdiri dari suatu definisi yang sebenarnya memberikan gambaran yang komprehensif tentang judul skripsi dan tujuan

untuk mencegah kekeliruan atau interpretasi yang salah dari istilah yang berbeda. Sebagai berikut, penulis menjelaskan pengertiannya:

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum memberikan perlindungan yang disediakan untuk melindungi subjek hukum dengan berbagai aspek, termasuk langkah-langkah preventif dan represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Secara sederhana, perlindungan hukum mencerminkan fungsi hukum yang mencakup aspek-aspek seperti keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹⁶ Dalam transaksi elektronik dalam bentuk dompet elektronik (e-wallet) maka tidak dapat dilepaskan dari perlindungan bagi konsumen yang membeli melakukan transaksi melalui produk aplikasi digital.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 ditentukan bahwa hak konsumen adalah: “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Konsumen dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa kewajiban konsumen yaitu membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur

¹⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1988, hlm. 5.

pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

2. Transaksi *E-Wallet*

Transaksi merupakan kesepakatan jual-beli yang terjadi dalam konteks perdagangan antara dua belah pihak.¹⁷ Transaksi digital adalah tipe pembayaran yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan perangkat seperti aplikasi atau situs *web* yang disediakan oleh penyedia layanan melalui internet. Sedangkan, *e-wallet* berdasarkan Pasal 1 angka (7) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran mendefinisikan layanan elektronik sebagai suatu sarana untuk menyimpan data instrumen pembayaran, termasuk alat pembayaran menggunakan kartu dan/atau uang elektronik. Layanan ini juga dapat digunakan untuk menyimpan dana dan melakukan pembayaran.¹⁸ Transaksi ini mengubah metode pembayaran dari yang sebelumnya menggunakan uang tunai (*cash*) menjadi non-tunai (*cashless*) melalui pengguna aplikasi *e-wallet* seperti GoPay, OVO, Dana, LinkAja dan Shopee Pay yang tersedia di Indonesia.¹⁹

3. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)

Quick Response Code Indonesian Standard, yang biasa disingkat QRIS (dibaca KRIS) adalah standar Indonesia untuk kode QR yang

¹⁷ <https://kbbi.web.id/transaksi> di akses tanggal 15 Desember 2022

¹⁸ <https://www.hukumonline.com/klitik/a/izin-dari-bank-indonesia-bagi-penyelenggara-ielectronic-wallet-i-dompet-elektronik-lt5a6044018cc44> di akses tanggal 10 februari 2023

¹⁹ <https://www.jurnal.id/id/blog/transaksi-digital-dalam-perkembangan-bisnis-online/> diakses tanggal 14 Desember 2022

menggabungkan berbagai jenis kode QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). QRIS merupakan hasil kerjasama antara industri sistem pembayaran dan Bank Indonesia, bertujuan untuk membuat proses transaksi dengan kode QR menjadi dapat lebih mudah, cepat, dan aman. QRIS harus diterapkan oleh semua PJSP yang ingin menggunakan kode QR Pembayaran.²⁰

Sebagai kepanjangan dari QRIS, yang dibuat oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada tanggal 17 Agustus 2019, memiliki karakteristik UNGGUL, yaitu:

- a. UNiversal, QRIS dapat menerima pembayaran aplikasi pembayaran apapun yang menggunakan kode QR, jadi masyarakat tidak perlu memiliki berbagai macam aplikasi pembayaran.
- b. GampanG, yakni masyarakat bisa bertransaksi dengan mudah cukup satu QRIS yang dapat dipindai dan tidak perlu memajang bannyak kode QR.
- c. Untung, yakni dengan menggunakan satu kode QR yang dapat digunakan di semia aplikasi pembayaran ponsel, transaksi QRIS menguntungkan pengguna dan penjual.
- d. Langsung, yakni pembayaran dengan QRIS langsung diproses secara instan, dan pengguna dan penjula langsung menerima informasi tentang traansaksi.

²⁰ QR Code Indonesian Standard (QRIS), <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx> diakses tanggal 8 Desember 2022

F. Landasan Teoritis

Salah satu manfaat dari landasan teoretis adalah untuk memperkuat pendukung argumen dalam analisis masalah. beberapa teori diterapkan dalam penulisan ini, yaitu:

1. Teorri Perlindungan Konsumen

Padangan Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah upaya untuk menjaga harkat dan martabat, serta hak-hak asasi manusia subjek hukum dari tindakan sewenang-wenang, dan hal ini diakui berdasarkan ketentuan hukum.²¹

Pengertian dari perlindungan konsumen pada pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Az.Nasution mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian yang spesifik dari hukum konsumen. Hukum konsumen pada umumnya mengatur berbagai aspek-aspek yang berkaitan dengan hubungan dan isu-isu yang muncul dalam penyediaan produk dan/atau layanan. Sebaliknya, hukum perlindungan konsumen memiliki lebih fokus yang lebih dalam terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen.²²

2. Teori Perjanjian

²¹ Philipus M. Hadjon, *loc. Cit.*, hlm. 5

²² Az. Nasution. *Op. Cit*, hlm.37

Perjanjian adalah situasi ketika satu individu berkomitmen kepada individu lainnya atau ketika dua individu berkomitmen untuk melakukan hal tindakan tertentu.²³

Dalam ketentuan yang terdapat pada Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang mencantumkan “Perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Dalam Pasal 1457 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menyatakan bahwa:

“Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satunya mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”.

Perjanjian yang mengandung hak yang berfungsi sebagai kewajiban bagi pihak lain disebut sebagai perjanjian yang saling mengikut.

G. Orisinalitas Penelitian

Tujuan orisinalitas dalam penelitian adalah untuk menegaskan posisi penelitian dan menghindari pengulangan. Ini dapat dicapai dengan melakukan perbandingan penelitian sebelumnya tentang subjek yang serupa. Berikut ini adalah beberapa studi sebelumnya yang terkait dengan subjek penelittian:

No	Judul Penelitian	Rumusan masalah	Kesimpulan
1	Pelaksanaan Penggunaan <i>Quick</i>	1. Bagaimana pelaksanaan	Pelaksanaann penggunaan kode

²³ I ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Cetakan Pertama Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2016. hlm.42

	<i>Response Code</i> (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional <i>Quick Response Code</i> untuk Pembayaran di Kota Semarang	pengguna kode QR untuk sistem pembayaran? 2. Bagaimana pelaksana penggunaan QRIS untuk sistem pembayaran berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional <i>Quick Response Code</i> untuk Pembayaran di Kota Semarang? 3. Bagaimana pengawasan	QR untuk pemnayaran sudah digunakan sejak tahun 2017 dan semakin berkembang karena kemudahan yang diberikan dalam transaksi pembayaran. Dan pada akhirnya Bank Indonesia meluncurkan standarisasi kode QR untuk pembayaran guna menghindari praktek monopoli perdagangan. Penerapan QRIS di kota Semarang mengalami ketidakefektifan. Ini disebabkan oleh
--	---	--	--

		terhadap pelaksanaan penggunaan QRIS untuk sistem pembayaran?	hambatan internal yang bersumber dari dalam regulasi dan kendala eksternal yang berasal dari faktor luar regulasi tersebut. Lambatnya proses perizinan, termasuk pencetakan layout desain, memerlukan upaya edukasi yang lebih intensif dan disertai dengan rendahnya kesadaran dari pihak pedagang. Pengawasan terkait penggunaan QRIS dalam proses pembayaran belum sepenuhnya dilaksanakan karena data masih
--	--	--	---

			dikumpulkan, sosialisasi, dan persiapan dari PJSP. Saat ini, pengawasan dilakukan dengan cara pengambilan sampel <i>random sampling</i> dengan kunjungan langsung ke lapangan untuk menentukan PJSP mana yang belum mengadopsi atau menggunakan QRIS dalam transaksi pembayaran. Selanjutnya, PJSP yang teridentifikasi akan dihubungi dan diberikan peringatan lisan, sambil melakukan
--	--	--	---

			penelusuran lebih lanjut terkait hambatan-hambatan yang dihadapi oleh PJSP yang belum menggunakan QRIS hingga saat ini.
2	Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Aplikasi Transaksi Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Hukum	1. Bagaimana mekanisme penggunaan transaksi menggunakan aplikasi QRIS? 2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen mengenai keamanan di balik kemudahan bertransaksi menggunakan QRIS dalam	Mekanisme penggunaan transaksi menggunakan aplikasi QRIS, para pihak baik <i>merchant</i> atau <i>customer</i> terlebih dahulu harus membuat akun dengan mendaftarkan diri kepada PJSP yang sudah terdaftar dan disetujui oleh Bank Indonesia (BI), setelah persyaratan

		perspektif Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?	pembuatan akun terselesaikan dengan QRIS dan menggunakan prosedur yang sdah tertera. <i>Merchant</i> dan konsumen perlu meningkatkan perhatian terhadap peran masing- masing. Namun, saat ini belum ada kepastian hukum yang khusus untuk melindungan konsumen yang bertransaksi melalui QRIS. Hal ini bertujuan untuk mengurangi risiko terjadinya situasi yang tidak
--	--	---	---

			diinginkan. Dalam konteks ini, penting bagi <i>merchant</i> untuk memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada konsumen tentang kualitas dan keamanan produk atau layanan yang ditawarkan.
3	Perlindungan Konsumen E-Money Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi Pada Aplikasi OVO)	1. Apa bentuk perlindungan konsumen yang diterapkan pada aplikasi OVO? 2. Bagaimana perlindungan konsumen OVO menurut UU No 8 Tahun 1999 dan hukum Islam?	Dilihat dari UU No 8 Tahun 1999 aplikasi OVO tidak sesuai dengan Pasal 4 butir (1) dan butir (3) UUPK, Pasal 7 butir (2) UUPK, Pasal 19 UUPK, dan asas-asas dari pasal 2 diantaranya keamanan, dan keselamatan

			konsumen. Situasi ini telah menyebabkan kerugian yang dialami oleh pengguna uang elektronik (<i>e-money</i>) yang menggunakan aplikasi OVO. Ini karena OVO tidak dapat memberikan jaminan tentang keamanan, ketepatan waktu, kualitas, kesesuaian, ketersediaan, akurasi, dan/atau kelengkapan layanan.
--	--	--	--

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang di atas, penulis menjalankan penelitian yang memiliki fokus yang berbeda. Dalam penelitian ini, penulis lebih memusatkan perhatian pada kesenjangan Perlindungan Konsumen yang menggunakan QRIS di kalangan mahasiswa Fakultas Hukum

Universitas Jambi. Skripsi ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris. *Output* dari penelitian ini akan menguraikan peran serta hak dan kewajiban yang diatur oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam konteks transaksi *online*. Hak konsumen dijelaskan dalam Pasal 4, kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5, sementara hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7. Dalam penelitian konsumen yang dirugikan pada penggunaan QRIS dilakukan dan hak konsumen atas permasalahan pengaduan yang belum terpenuhi oleh pelayanan pelanggan tersebut.

H. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Dalam skripsi ini, penelitian yang diusulkan adalah penelitian tipe yuridis empiris. Fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana hukum diterapkan dalam kehidupan masyarakat dengan mengamati realitas hukum yang ada dalam konteks sosial dan bagaimana hukum berinteraksi dalam prakteknya. Bahder Johan Nasution mengemukakan bahwa pendekatan penelitian hukum empiris memiliki dasar dalam pengamatan terhadap realitas atau fenomena sosial termasuk fenomena aturan hukum yang berlaku dalam masyarakat. Ini penelitian ini menggambarkan situasi sebenarnya atau kejadian nyata yang terjadi dalam masyarakat.²⁴ Penelitian ini dilaksanakan dengan mengamati situasi yang sesungguhnya atau kejadian yang sudah terjadi dalam masyarakat. Hal ini disebabkan

²⁴ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Cet. 1, CV. Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm. 24

karena permasalahan yang diteliti adalah perlindungan konsumen mengenai pengguna QRIS dalam transaksi *e-wallet* yang ditinjau dari hukum perlindungan konsumen pada mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jambi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Fakultas Hukum di Universitas Jambi. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada keterbatasan sumber daya penelitian, sehingga penelitian hanya mencakup mahasiswa Fakultas Hukum di Universitas Jambi.

3. Populasidan Sample Penelitian

a. Populasi

Populasi merupakan merujuk pada semua unit atau objek penelitian, yang dapat melibatkan individu, kelompok, atau lembaga tertentu.²⁵ Berdasarkan data yang telah disebarkan dalam *google form*, fokus populasi dalam penelitian ini terdiri dari 31 mahasiswa jurusan ilmu hukum angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Jambi.

b. Sampel Penelitian

²⁵ Irwansyah, *Op.Cit.*, hlm. 124

Sampel merupakan sekelompok bagian atau subset dari keseluruhan populasi.²⁶ Proses pemilihan sampel penelitian yang akurat adalah tahap pertama yang penting dalam keberhasilan penelitian, maka metode yang digunakan penulis yaitu Sampling Jenuh. Sampling jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Maka, sampel yang diterapkan dalam penelitian ini terdiri dari 31 mahasiswa angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Jambi yang mengalami kendala dalam menggunakan QRIS dan mendapatkan hak untuk didengar pendapat dan keluhan mereka. Adapun informan dalam penelitian ini adalah mencakup aplikasi DANA sebagai PJSP dan Bank Indonesia sebagai lembaga yang mengatur dan mengawasi terhadap keseluruhan kegiatan dalam sistem pembayaran.

4. Penentuan Jenis dan Sumber Data Hukum

Jenis data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a. Data Primer, yaitu merujuk pada data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui penyebaran kuesioner yang disiapkan oleh penulis kepada peserta serta melalui sesi wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini.
- b. Data Sekunder, yaitu merujuk pada data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang terkait dengan objek

²⁶ Bahder Johan Nasution, *Op. Cit.*, hlm. 159-160

penelitian, peraturan, dan perundang-undangan yang relevan dengan fokus penelitian, meliputi:

1) Bahan Hukum Primer

- a) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b) Undang-undang yang ditetapkan dengan Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- c) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
- d) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan.
- e) Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 23/17/PADG/2021 tentang Tata cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
- f) Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merujuk pada materi hukum yang menjelaskan mengenai bahan hukum primer, seperti pandangan dari para ahli hukum yang disajikan dalam bentuk buku, jurnal hukum, ataupun karya ilmiah hukum.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan/materi hukum yang dapat memberikan panduan atau penjelesan mengenai bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum dan kamus besar bahasa Indonesia.

5. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan pengisian kuesioner melalui *google form* dan sesi wawancara. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden konsumen yang telah menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran. Sementara itu, wawancara merupakan suatu proses perolehan informasi untuk kepentingan penelitian yang melibatkan tanya langsung antara pewawancara dan responden atau informan, tanpa mengacu pada panduan wawancara. Metode peralatan yang akan digunakan dalam pengumpulan data melibatkan penggunaan metode wawancara, serta alat pencatat dan *recorder voice*.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Dengan karakteristik penelitian yang mengadopsi penelitian bersifat empiris, analisis yang diterapkan yaitu analisis data kualitatif. Proses analisis ini melibatkan pengumpulan data yang diperoleh, mengaitkan data dengan isu-isu penelitian yang relevan, dan menganalisisnya untuk mencari solusi. Hasil analisis ini akhirnya akan digunakan untuk menarik kesimpulan dan merumuskan hasil penelitian.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari empat utama yang masing-masing bab memiliki sub-sub tersendiri. Hubungan dan dukungan antara bab dan sub-sub akan saling berkaitan. Berikut adalah gambaran garis besar sistematika penulisan:

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini memberikan penjelasan menyeluruh berisi tentang masalah yang akan dibahas, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teoritis, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan umum yang berisi uraian tentang perlindungan konsumen, tinjauan umum QRIS, tinjauan umum transaksi *e-wallet*.

BAB III Pembahasan yang berisi mengenai persepsi pengguna QRIS dalam transaksi *e-wallet* dan menjelaskan kendala apa saja yang dalam pelaksanaan pengguna QRIS dalam transaksi *e-wallet* pada mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jambi.

BAB IV Penutup, dalam bab ini terdiri dari kesimpulan atas permasalahan yang dibahas pada bab terdahulu dan saran yang sehubungan dengan penelitian.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, TRANSAKSI *E-WALLET*, *QUICK RESPONSE CODE* INDONESIAN STANDARD (QRIS)

A. Tinjauan Umum Tentang Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Kata “konsumen” berasal dari terjemahan kata “*consumer*” dalam bahasa Inggris Amerika, atau “*consument*” dalam bahasa Belanda. Pengertian “*consumer*” atau “*consument*” tergantung dalam posisi mana ia berada.²⁷ Pengertian konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yakni: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam bukunya, Az. Nasution menyatakan bahwa terdapat 3 batasan tentang konsumen yaitu :

- a. Konsumen merupakan setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen-antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 3, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 22

- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

2. Pengertian Pelindungan Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen sangat berkaitan dengan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen melibatkan berbagai aspek hukum yang berhubungan dengan berbagai materi. Perlindungan ini tidak hanya berfokus pada aspek fisik, melainkan serta melibatkan hak-hak konsumen yang bersifat *abstract*. Pengertian dari perlindungan konsumen pada Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Dalam konteks perlindungan konsumen, terdapat dua istilah hukum, tepatnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari bidang hukum realtif baru dalam implementasinya Indonesia.²⁸ Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen adalah sebagian dari hukum konsumen secara keseluruhan. Hukum konsumen mengatur secara umum hubungan dan masalah yang berkaitan dengan penyediaan barang dan/atau jasa, sementara hukum

²⁸ Aris Prio Agus Santoso, Acclisia Sulistyowati, Tri Wisudawati. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2022, hlm. 12.

perlindungan konsumen lebih khusus difokuskan pada aspek perlindungan hukum terhadap konsumen.²⁹

Hubungan yang berkelanjutan antara produsen dan konsumen dimulai dari tahap produksi, distribusi pada pemasaran, hingga penawaran produk. Seluruh rangkaian kegiatan ini terdiri dari tindakan hukum terhadap setiap pihak atau hanya terhadap salah satu pihak.³⁰

3. Tujuan Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen memiliki tujuan yang tertuang dalam Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menetapkan 6 (enam) tujuan perlindungan konsumen, yakni:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses *negative* pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

²⁹ Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Jakarta: Diadit Media, 2011, hlm.37

³⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 27

- 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, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

4. Asas Perlindungan Konsumen

Dikarenakan banyak konsumenn masih berada dalam posisi yang lemah, asas-asas perlindungan konsumen telah diatur dalam Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Asas-asas tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

a. Asas manfaat

Asas ini mengamanatkan penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan

Asas ini dimaksudkan untuk mewujudkan partisipasi masyarakat secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Asas ini memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini ditunjukkan agar konsumen terjamin dalam hal keamanan, keselamatan dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.

e. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar konsumen dan pelaku usaha mematuhi hukum yang ada, dapat memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan negara menjamin kepastian hukum atas hal tersebut.

5. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan hak-hak konsumen :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa 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 perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen;

- g. Hak untuk diperlukan 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 perundang-undangan lainnya.

Tertuang dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa kewajiban konsumen adalah sebagai berikut :

- 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 disepakati.

B. Transaksi *e-wallet*

Transaksi merupakan perjanjian jual beli yang terjadi di dunia perdagangan di antara kedua pihak.³¹ Sedangkan, sebuah aplikasi disebut *e-wallet* memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang dalam bentuk elektronik di dalamnya. *E-wallet* umumnya terkoneksi dengan akun rekening bank atau kartu kredit, memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi digital seperti mentransfer uang, berbelanja secara daring, membayar tagihan, serta membeli tiket atau *voucher*.³²

³¹ <https://kbbi.web.id/transaksi> di akses tanggal 15 Desember 2022

³² <https://narasi.tv/read/narasi-daily/e-wallet-adalah> diakses 23 Juli 2023

Manfaat dari penggunaan *e-wallet* menurut Bank Indonesia yaitu menghadirkan kemudahan dan kecepatan pembayaran, menghilangkan kebutuhan pengambilan uang tunai, mengurangi penerimaan uang kembalian dalam bentuk barang, dan terutama cocok untuk transaksi berulang dengan nilai yang kecil namun frekuensinya tinggi. Namun, penggunaan *e-wallet*, seperti risiko yang perlu diwaspadai oleh pengguna uang elektronik (*e-wallet*), seperti kehilangan uang elektronik, pencurian atau pengambilan oleh pihak lain, penggunaan oleh orang lain, serta risiko karena ketidaktahuan pemahaman dalam menggunakan *e-wallet*.³³

Dalam Pasal 1 ayat 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran yang mengatur: “Dompet Elektronik (*Electronic Wallet*) yang selanjutnya disebut Dompet Elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran.”.

Dalam penjelasan Pasal 21 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang mengatur bahwa:

- (1) Pengiriman atau penerima dapat melakukan transaksi elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui agen elektronik.

³³ Diah Fitri Harseno, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *E-wallet* di Indonesia”, *Accounting and Business Information Systems Journal*, Vol, No 4. 2021, hlm. 2

- (2) Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sebagai berikut:
- a. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi;
 - b. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa; atau
 - c. Jika dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
- (3) Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.
- (4) Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

C. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Bersamaan dengan meningkatnya ketersediaan teknologi untuk pembayaran digital non-tunai, penggunaan kode QR telah menjadi salah satu metode pembayaran digital yang paling populer saat ini. Kode QR, yang berasal dari kata *Quick Response*, adalah barcode atau kode matriks dua, dengan cara kerjanya melibatkan pembacaan berbagai komponen dalam kotak kode tersebut.³⁴

Indonesia memiliki standar sendiri untuk kode QR, yang dikenal sebagai QRIS (dibaca KRIS). QRIS yaitu inisiatif yang menggabungkan berbagai jenis QR *code* dari berbagai PJSP menggunakan standar kode QR yang sama. Pengembangan QRIS dilakukan oleh industri sistem pembayaran bekerja bersama dengan Bank Indonesia, dengan tujuan untuk memudahkan, mempercepat, dan memastikan keamanan dalam proses transaksi dengan kode QR.³⁵

QRIS diluncurkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada tanggal 17 Agustus 2019. Hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Anggotan Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran. QRIS memiliki karakteristik UNGGUL yang merupakan kepanjangan dari:

³⁴ <https://majoo.id/solusi/detail/qr-code-generator> diakses pada tanggal 23 Juli 2023

³⁵ QR Code Indonesian Standard (QRIS), <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx> diakses tanggal 23 Juli 2023

- a. UNiversal, QRIS dapat menerima pembayaran aplikasi pembayaran apapun yang menggunakan kode QR, jadi masyarakat tidak perlu memiliki berbagai macam aplikasi pembayaran.
- b. GampanG, yakni masyarakat bisa bertransaksi dengan mudah cukup satu QRIS yang dapat dipindai dan tidak perlu memajang bannyak kode QR.
- c. Untung, yakni transaksi dengan QRIS menguntungkan pengguna dan merchant karena transaksi berlangsung efisien melalui satu kode QR yang bisa digunakan untuk semua aplikasi pembayaran pada ponsel.
- d. Langsung, yakni pembayaran dengan QRIS langsung diproses seketika. Pengguna dan merchant langsung mendapat notifikasi transaksi.

Sitem QRIS ini melibatkan 2 tampilan media di pedagang yang menampilkan kode QR yang dapat dipidai menggunakan ponsel konsumen, yaitu:

- a. QR Code Statis: Dapat dilihat pada *stiker* atau hasil cetak lain. Untuk setiap transaksi, kode QR yang digunakan tetap sama. Kode ini belum mencakup nominal yang harus dibayarkan, sehingga konsumen perlu memasukkan jumlahnya sendiri.
- b. QR Code Dinamis: tampil pada struk yang dicetak dari mesin EDC atau monitor. Setiap transaksi yang memiliki kode QR yang berbeda

dan sudah mencantumkan jumlah yang harus dibayarkan oleh konsumen.

Sebelum terstandarisasi dengan QRIS, aplikasi pembayaran hanya bisa digunakan di pedagang yang memiliki akun dari PJSP yang sama. Hal ini disebabkan karena kode QR yang digunakan tidak memiliki terstandarisasi. Saat ini, dengan keberlakuan standar QRIS, semua aplikasi pembayaran dari berbagai PJSP dapat digunakan untuk melakukan pembayaran di berbagai pedagang yang menggunakan QRIS, bahkan jika PJSP yang digunakan berbeda.

Adapun syarat pengaman QRIS yaitu bahwa semua PJSP kode QR harus mendapatkan persetujuan Bank Indonesia untuk menerapkan layanan berbasis QR dan mematuhi ketentuan yang berlaku terkait dengan QRIS. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 11 ayat (1) dan (2), menyatakan bahwa:

- (1) Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) yang melaksanakan kegiatan pemrosesan transaksi QRIS wajib terlebih dahulu memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia.
- (2) Untuk memperoleh persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran harus mengajukan permohonan secara tertulis kepada Bank Indonesia dengan memenuhi persyaratan aspek:
 - a. Kesiapan operasional;
 - b. Keamanan dan keandalan sistem;

- c. Penerapan manajemen risiko; dan
- d. Perlindungan konsumen.

BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA QRIS (*QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD*) PADA MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS JAMBI

A. Persepsi Terhadap Pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard*

1. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembayaran Menggunakan QRIS

Mahasiswa yang merupakan generasi *digital native* yang memiliki kemampuan khusus dalam memahami dan mengadopsi teknologi terbaru dengan ketajaman. Peran mahasiswa dalam era digitalisasi tidak sekedar sebagai pengguna teknologi. Lebih dari itu mereka memiliki potensi untuk berperan sebagai agen perubahan di tengah masyarakat.

Implementasi QRIS terhadap mahasiswa memiliki banyak pontensi positif dan manfaat, mengingat mahasiswa merupakan salah satu segmen penting dalam masyarakat yang cenderung adaptif dengan teknologi baru. Penerapan penggunaan QRIS bagi mahasiswa memberi kemudahan dalam bertransaksi sehari-hari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa alasan utama mahasiswa menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran adalah kemudahannya yang lebih praktis dan efisien. Dari total 52 responden, ada 31 mahasiswa mengutamakan alasan tersebut. Selain itu, beberapa di antara mereka bahkan telah sepenuhnya beralih dari transaksi tunai dan mengandalkan pembayaran non-tunai melalui QRIS.

Menurut penjelasan dari responden yang bernama Thazkia.

“Aku pribadi sudah jarang membawa uang cash ke mana-mana, waktu aku belanja di swalayan, di kantin kampus, atau pembayaran di toko-toko, aku

selalu membayar menggunakan QRIS atau pakai *e-wallet*, karena lebih praktis.”³⁶

Kemudian responden yang bernama Harni juga menjelaskan.

“Aku biasanya suka pakai QRIS kalau ga ada uang cash yang pas untuk pembayaran, jadi aku pakai pembayaran menggunakan QRIS aja biar gampang dan menurut aku juga lebih efisien.”³⁷

Dan responden bernama Syarifuddin juga menambahkan bahwa.

“Bayar pakai QRIS itu kita cuma tinggal *scan* QR-nya dan masukan nominalnya tanpa harus menunggu pengembalian uang dan QRIS juga bisa melakukan *top up e-wallet* dan game. Pembayaran jadi lebih praktis dan ga butuh waktu yang lama.”³⁸

Terlihat jelas bahwa mahasiswa sangat memanfaatkan QRIS sebagai alat transaksi *online* yang praktis, mudah, dan efisien. Mereka juga tidak perlu membawa uang tunai ke mana mereka pergi, yang dibutuhkan hanya dengan membawa *smartphone* dan koneksi internet yang memadai dapat membantu mereka dalam menyelesaikan pembayaran dengan cepat. Mereka menggunakannya untuk transaksi sehari-hari di tempat-tempat seperti kantin kampus, tempat fotokopi, toko buku, pembelian tiket dan pendaftaran suatu kegiatan mahasiswa, transaksi di *e-commerce*, berdonasi, dan bisa pembayaran di tempat hiburan. Selain itu, dengan adanya aplikasi keuangan digital, mahasiswa bisa dengan mudah mengetahui dan mengatur pengeluaran keuangan pribadi mereka. Dari banyaknya *e-wallet* yang ada, mahasiswa

³⁶ Hasil wawancara dengan Thazkia melalui secara langsung, pada tanggal 17 Juli 2023

³⁷ Hasil wawancara dengan Harni melalui WhatsApp, pada tanggal 17 Juli 2023

³⁸ Hasil wawancara dengan Syarifuddin melalui WhatsApp, pada tanggal 17 Juli 2023

banyak menggunakan aplikasi keuangan digital salah satunya aplikasi DANA. DANA yang memberikan kemudahan dalam pelayanan keuangan.

Namun, tidak semua yang menggunakan teknologi dan internet lancar dalam penggunaannya, terdapat beberapa tantangan dalam penerapan QRIS bagi mahasiswa, seperti keamanan dalam bertransaksi *online* yang memiliki potensi risiko keamanan, banyak dari pihak konsumen yang melakukan transaksi menggunakan QRIS mengalami kendala.

Penulis melakukan penelitian terhadap 31 responden yang mengalami kendala dalam penggunaan QRIS. QRIS di aplikasi *e-wallet* yaitu DANA. Berikut berbagai macam kendala yang sering dihadapi oleh mahasiswa angkatan 2019 jurusan ilmu hukum Universitas Jambi terkait transaksi QRIS.

Tabel 2

Tanggapan responden yang pernah mengalami kendala dalam transaksi QRIS pada mahasiswa angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Jambi

No	Kendala yang dialami dalam transaksi QRIS	Jumlah
1	Gangguan server (<i>error</i>)	20
2	Saldo pengguna terdebit tetapi transaksi tidak berhasil	2
3	Saldo pengguna terdebit dan berhasil tetapi <i>merchant</i> tidak menerima pembayaran	9
Total		31

Sumber : *Google form* tanggal 18 Juli - 06 Agustus 2023

Dari data tersebut, menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa yang mengalami kendala memilih untuk cepat mengatasi masalah dengan

menghubungi *customer service* DANA. Dari 31 responden mahasiswa yang menghadapi masalah, sebanyak 16 orang di antaranya telah melakukan pengaduan. Hal ini menandakan lebih dari setengah mahasiswa tersebut merasa perlu untuk mencari solusi langsung dari penyedia layanan, dalam hal ini DANA. Ini mengindikasikan bahwa adanya kepercayaan dari mahasiswa terhadap *customer service* untuk memberikan informasi dan bantuan dan kesadaran dari mahasiswa untuk segera mengatasi masalah yang mereka hadapi agar tidak berlarut-larut.

Namun, mahasiswa sebagai konsumen yang melakukan pengaduan pada pihak *customer service*, dalam merepons laporan dan pengaduan konsumen membutuhkan waktu yang cukup signifikan. Ini mengakibatkan ketidakpastian dan kebingungan, karena konsumen seringkali tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai bagaimana cara mengatasi kendala yang mereka hadapi. Beberapa tanggapan dari mahasiswa mengenai pengalamannya menghubungi *customer service* yaitu, pihak *customer service* merespon dan menangani dengan baik, pelayanan cukup baik dan responsif dalam menyelesaikan permasalahan yang ada meskipun membutuhkan waktu beberapa hari untuk penyelesaiannya, pelayanan yang lambat, tidak langsung ditangani oleh *customer service* tetapi melalui *bot* terlebih dahulu, dan kurang cepat merespon kendala yang dialami oleh mahasiswa tersebut.

Dari tanggapan mahasiswa, tampaknya ada berbagai reaksi positif maupun negatif. Satu sisi, merasa puas dengan pelayanan *customer service* yang merespon dengan baik dan menangani permasalahan dengan responsif. Meski

demikian, beberapa dari mereka menyatakan bahwa proses penyelesaian memerlukan waktu yang relatif lama, yaitu bisa 3 sampai 7 hari maupun sampai berbulan-bulan untuk menyelesaikan masalah. Di sisi lain, ada pula keluhan mengenai pelayanan yang di rasa lambat. Salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi lamban ini adalah adanya penggunaan *bot* dalam tahapan awal komunikasi sebelum akhirnya ditangani oleh staf *customer service* yang sesungguhnya. *Bot* dianggap memberikan kesan tidak personal dan kurang efisien bagi sebagian mahasiswa. Selain itu, ada juga tanggapan mengenai respons yang kurang cepat dalam mengenai kendala yang dialami. Secara keseluruhan, sementara sebagian mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan, terutama dalam kecepatan respons dari *bot* dan efisiensi penyelesaian masalah, namun ada dari sebagian mahasiswa yang merasa belum cukup puas terhadap pelayanan diberikan oleh *bot* membuat permasalahan tersebut belum tuntas.

Adapun pertanyaan terkait lama menunggu respon atau tindakan dari *customer service* setelah mengajukan pengaduan. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat variasi signifikan dalam durasi penyelesaian permasalahan oleh *customer service*. Mayoritas mahasiswa, tepatnya 15 orang, mengalami waktu tunggu yang cukup lama, yaitu selama 3 hari, sebelum masalah mereka ditangani sepenuhnya. Ini menunjukkan bahwa ada *backlog* atau keterlambatan signifikan dalam penanganan kasus oleh *customer service*. Sementara itu, sejumlah 6 orang mahasiswa menunggu lebih dari 7 hari yang juga menunjukkan adanya keterlambatan. Secara keseluruhan, walaupun ada

beberapa kasus yang ditangani dengan cepat, ada kecenderungan bahwa proses penyelesaian masalah oleh *customer service* membutuhkan banyak waktu dan dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pihak konsumen.

Dalam pelaksanaan transaksi *online*, sebenarnya tidak terdapat perbedaan substansial dengan transaksi konvensional. Karena kedua hal tersebut masih melibatkan pembentukan perjanjian antara penjual dan pembeli. Namun, perbedaannya terletak pada tidak adanya interaksi tatap muka langsung antara kedua pihak dalam transaksi *online*, yang secara eksklusif dilakukan melalui *platform* internet. Dari kendala transaksi *online* dilaksanakan berdasarkan asas-asas perdata, seperti dalam hal ini asas itikad baik dalam menyampaikan informasi. Itikad baik juga disebutkan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata yang menyatakan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Hal yang sama berlaku pada aspek perlindungan konsumen, yang merupakan suatu wujud perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan ini melibatkan berbagai aspek hukum, menunjukkan bahwa ini adalah suatu bentuk perlindungan yang disediakan oleh sistem hukum untuk melindungi hak-hak konsumen.

2. Persepsi Pelaku Usaha Terhadap Pembayaran Menggunakan QRIS

a. Kantin Bude Kardi di Fakultas Hukum

Kantin Bude Kardi telah menerapkan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran selama 2 tahun, dimulai sejak tahun 2021. Metode ini dianggap mudah dan praktis bagi mahasiswa. Sebelum menggunakan QRIS, pemilik kantin belum mengetahui tentang metode pembayaran online dengan kode QR.

Saran untuk menggunakan QRIS datang dari Bank 9 Jambi, yang menyebut bahwa metode tersebut sedang populer di kalangan masyarakat, terutama mahasiswa. Hal ini sejalan dengan tren mahasiswa yang kini banyak beralih menjadi pengguna *cashless* dan mengurangi penggunaan uang tunai saat berbelanja. Bapak Kardi sebagai pemilik kantin Bude Kardi mengatakan bahwa:

“Dalam sehari, ada 3 hingga 5 mahasiswa yang melakukan pembayaran menggunakan QRIS di kantin Bude Kardi. Dalam sebulan total transaksi yang tercatat bisa mencapai sekitar Rp. 200.000,-. Permasalahan yang sering terjadi saat transaksi itu sinyal yang kurang bagus, jadi transaksinya jadi lama karena kode QR gak terbaca. Saya juga gak tau banyak soal bagaimana sistem kerjanya jika ada masalah saat pembayaran seperti *scan* gak terbaca itu. Dan pengalaman saya menggunakan ini sedikit was-was karena ini menggunakan internet dan belum sempurna keamanannya menurut saya. Saya bisa menghubungi langsung orang Bank itu atau datang ke Bank langsung, ketika terjadi kendala dalam pembayaran, yang pastinya penggunaan QRIS ini jangan sampai merugikan usaha saya.” Jelas Pak Kardi.³⁹

Disimpulkan bahwa selama 2 tahun menyediakan pembayaran sistem pembayaran QRIS ini ternyata sangat diminati di kalangan mahasiswa. Namun, salah satu hambatan utama dalam transaksi melalui QRIS adalah masalah sinyal yang kurang stabil. Kondisi ini menyebabkan kode QR kesulitan terbaca, yang pada akhirnya dapat memperlambat proses transaksi. Pengetahuan sebagian besar pengguna mengenai solusi atas permasalahan teknis seperti ini masih terbatas, termasuk pemilik usaha.

³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Kardi, pemilik usaha kantin Bude Kardi, pada tanggal 12 September 2023

Meskipun ada opsi untuk menghubungkan bank terkait, namun bagi pemilik usaha, kenyamanan dan kecepatan transaksi menjadi prioritas utama. Selain itu, ada kekhawatiran lain yang muncul terkait dengan keamanan sistem pembayaran ini. Karena bergantung pada koneksi internet, beberapa pengguna merasa was-was terhadap potensi risiko keamanan. Hal ini menggaris bawahi pentingnya edukasi kepada pengguna serta peningkatan infrastruktur dan sistem keamanan oleh penyedia layanan, agar metode pembayaran semacam ini dapat diterima lebih luas dan meminimalisir potensi kerugian bagi pemilik usaha.

b. Kantin Barokah di Fakultas Hukum

Kantin Barokah telah menerapkan penggunaan QRIS sebagai transaksi *online* selama setahun, dimulai sejak tahun 2022. Penerapan QRIS ini juga disarankan oleh pihak Bank 9 Jambi yang memberikan kemudahan transaksi pada mahasiswa yang berbelanja. Pemilik kantin Barokah yang bernama Bapak Suropto mengatakan bahwa:

“Mahasiswa sekarang lebih nyaman bayarnya pakai QRIS, biasanya dalam sehari bisa sampai 5 orang lebih bayarnya pakai QRIS ini. Walaupun mudah dan cepat pembayarannya, tapi kalau mau tarik uangnya harus nunggu beberapa minggu atau beberapa bulan dulu. Jadi kadang lagi butuh uangnya, tapi gak bisa langsung tarik gitu. Dalam sebulan itu, transaksinya bisa sampai Rp. 500.000,-. Selama ini kendala yang saya alami, pernah waktu itu mahasiswa transaksinya gagal dan saldo dia terpotong, tapi pembayaran itu juga gak masuk di aplikasi saya. Jadi solusi yang bisa saya berikan itu dia tidak perlu membayar lagi. Walaupun harga bakso yang saya jual Rp. 10.000,-, jika kejadian itu terulang lagi ini jadi merugikan dagangan saya juga. Selain itu, masalah sinyalnya gak bagus gitu, jadi mahasiwa harus pinjam uang kawannya untuk bayar. Jika ada kendala pembayaran, saya

pasti akan melakukan pengaduannya dengan kontak bank yang sudah saya simpan.”⁴⁰

Dapat di simpulkan bahwa dalam sebulan Bapak Suripto bisa mencapai Rp. 500.000,- dalam transaksi QRIS, ini berarti mahasiswa sangat bergantung dengan pengguna *cashless*. Meski demikian, ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh pemilik usaha, seperti keterlambatan pencairan dana. Sistem yang menunda penarikan dan selama beberapa minggu atau bulan dapat menimbulkan masalah likuiditas bagi pedagang kecil yang membutuhkan perputaran kas cepat.

Selain itu, terdapat kendala teknis lain yang kadang merugikan, seperti transaksi yang gagal namun saldo konsumen tetap terpotong. Dalam kasus seperti ini, pemilik usaha seringkali harus mengorbankan keuntungannya untuk menjaga kepercayaan pelanggan, walaupun harga jual bakso Rp. 10.000,-, jika terulang kembali ini akan merugikan pemilik usaha. Masalah sinyal juga menjadi kendala lainnya, yang bisa mengakibatkan konsumen harus mencari alternatif lain seperti meminjam uang dari teman.

Kendala-kendala ini memperlihatkan bahwa meskipun teknologi QRIS menawarkan kemudahan, masih diperlukan penyempurnaan, terutama dalam aspek kecepatan transaksi dan keamanannya.

c. Coffeeshop Dejavu.id di Lorong Kemajuan

Dalam masyarakat perkotaan, terutama di kalangan mahasiswa, coffeeshop telah menjadi lebih dari sekedar tempat menikmati secangkir kopi. Tempat-

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Suripto, pemilik usaha kantin Barokah, pada tanggal 12 September 2023

tempat seperti ini seringkali menjadi titik temu bagi mereka untuk berkumpul, berdiskusi, dan berbagi ide bersama teman-teman mereka. Dejavu.id, sebuah coffeeshop yang telah beroperasi sejak tahun 2020, adalah coffeshop yang ada di dekat kampus Universitas Jambi yang berlokasi di Lorong Kemajuan samping gerbang 2 kampus. selain suasana yang mendukung untuk diskusi, salah satu faktor yang membuat Dejavu.id begitu populer di kalangan muda adalah penerapan transaksi digitalnya. Selama satu tahun terakhir, Dejavu.id telah menerapkan sistem pembayaran dengan QRIS, sebuah langkah maju yang menunjukkan kesiapannya dalam mengadaptasi tren digital yang sedang berkembang. Untuk memberikan gambaran lebih dalam mengenai hal ini, berikut adalah pendapat langsung dari pemilik Dejavu.id yaitu Zikri mengenai pengalaman dalam menerapkan QRIS sebagai salah satu metode transaksi di coffeeshop mereka:

“Saya menggunakan QRIS ini awalnya mendapat tawaran dari pihak Bank yaitu Bank BRI, mereka menawarkan kepada UMKM di sekitar kota Jambi. Jadi saya mengiyakan untuk menggunakan QRIS sebagai pembayaran yang cepat dan mudah, tapi waktu itu saya tidak diberitahu kalau ada biaya admin dari penggunaannya. Untuk kendala yang saya alami, waktu itu pernah konsumen bayar pakai QRIS tapi saldonya tidak masuk, saya juga kurang paham itu karena sinyal atau error gitu, tapi saldonya tetap ga masuk setelah menunggu beberapa jam dan hingga besok juga belum masuk. Saya inisiatif coba tanyain pihak Bank yang penanggung jawab pada UMKM menggunakan QRIS dan tanggapannya saya diminta untuk menunggu kemungkina ada kendala di sinyal. Akhirnya sampai 14 hari belum ada hasil, saya ikhlaskan aja karena sudah terlalu lama dan tidak ada tindakan lain lagi terhadap pihak Bank itu.”⁴¹

⁴¹ Hasil wawancara dengan Zikri, pemilik usaha Dejavu.id, pada tanggal 12 September 2023

Dari pengalaman yang diungkapkan, ada beberapa poin krusial yang dapat dianalisa. Pertama, penerapan teknologi pembayaran seperti QRIS oleh bank BRI pada UMKM di Jambi menunjukkan upaya perbankan dalam memodernisasi metode transaksi, terutama dikalangan bisnis kecil dan menengah. Penawaran tersebut mungkin menarik bagi banyak pelaku UMKM karena dijanjikan kecepatan dan kemudahan.

Namun, komunikasi yang kurang transparan dari pihak bank, seperti ketidaktahuan mengenai biaya admin, menunjukkan adanya kelemahan dalam edukasi dan informasi produk kepada calon pengguna.

Kendala teknis, seperti masalah dengan saldo yang tidak masuk, adalah salah satu risiko dalam penggunaan teknologi digital. Meskipun bisa jadi disebabkan oleh berbagai faktor, seperti sinyal yang buruk atau *error* sistem, tanggapan dari pihak bank yang meminta pengguna menunggu tanpa solusi konkret selama 14 hari mencerminkan kurangnya dukungan layanan pelanggan yang memadai.

Keseluruhan pengalaman ini mengindikasikan pentingnya transparansi, edukasi yang baik tentang produk, dan dukungan layanan pelanggan yang responsif dan menerapkan solusi teknologi pembayaran, terutama bagi pelaku UMKM yang mungkin kurang familiar dengan kompleksitas teknologi tersebut.

3. Persepsi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran QRIS di Jambi

a. Bank 9 Jambi

Dalam mendalami penelitian yang sedang dilakukan, penulis tidak hanya membatasi pada pengamatan langsung terhadap penggunaan QRIS oleh para

merchant, tetapi juga melibatkan pihak yang berperan penting dalam penyedia layanan tersebut, yaitu Bank sebagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran PJSP. Salah satu yang informan ini adalah Bank 9 Jambi. Alasan mengadap Bank 9 Jambi dipilih sebagai objek wawancara adalah untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai layanan yang di berikan kepada konsumennya dan bagaimana layanan tersebut dapat dibandingkan dengan layanan konsumen yang di berikan oleh PJSP lainnya, dalam hal ini DANA. Melalui wawancara mendalam dengan pihak Bank 9 Jambi, penulis berharap dapat memperoleh perspektif yang lebih luas mengenai operasional dan pelayanan QRIS, serta tantangan dan peluang yang mungkin muncul di masa mendatang. Berikut ini adalah hasil dari pertemuan wawancara yang telah dilakukan penulis dengan perwakilan dari pihak Bank 9 Jambi:

“Bank 9 Jambi sudah menyediakan QRIS sejak tahun 2020. Dalam implementasinya telah berjalan dengan lancar dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Sasaran konsumen kami adalah dari UMKM yang ada di Provinsi Jambi untuk bisa menggunakan QRIS di setiap *outlet* UMKM tersebut. *Merchant* yang telah menggunakan QRIS dari Bank Jambi saat ini sebanyak 19.021 selama 3 tahun berjalan. Sejauh ini hanya ada beberapa masalah di laporkan, namun laporan itu akan diselesaikan langsung dalam 7 hari paling cepat dan 14 hari kerja paling lama. Mereka bisa melaporkan kendala mereka di nomor telpon 1500-665 atau juga bisa melaporkan ke aplikasi mobile banking Bank Jambi. Namun, hal itu juga akan di arahkan langsung ke nomor customer service 1500-665.”⁴²

Bank 9 Jambi menunjukkan inisiatif yang progresif dengan menyediakan QRIS dari tahun 2020, berfokus pada UMKM di Provinsi Jambi. Keberhasilan mereka tampak dari angka *merchant* yang tercatat telah menggunakan QRIS

⁴² Hasil wawancara dengan Tuti, staff Bank 9 Jambi, pada tanggal 03 Oktober 2023

mereka, mencapai 119.021 selama 3 tahun. Angka tersebut mencerminkan adopsi yang cukup tinggi dan kepercayaan yang baik dari UMKM terhadap layanan yang diberikan oleh Bank 9 Jambi. Meski terdapat beberapa kendala yang dilaporkan oleh *merchant*, bank memberikan jaminan penyelesaian masalah dalam rentang waktu yang spesifik yaitu antara 7 hingga 14 hari. Ini menandakan komitmen serius dari bank dalam memberikan dukungan dan layanan purna jual yang baik kepada penggunanya. Selain itu, menyediakan berbagai kanal pelaporan, baik melalui nomor telepon maupun aplikasi *mobile banking*, menunjukkan upaya bank dalam memudahkan komunikasi dan meningkatkan kualitas layanan kepada *merchant*. Namun, mengarahkan pelaporan melalui berbagai kanal ke satu nomor *customer service* dapat mengindikasikan potensi *bottleneck* atau kemungkinan keterlambatan respons, yang mungkin memerlukan evaluasi lebih lanjut dari pihak bank.

B. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Perlindungan Kosumen Terhadap Pengguna QRIS dalam Transaksi *E-wallet* pada Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jambi

Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) berfungsi sebagai landasan hukum yang esensial untuk memberikan jaminan kepastian hukum bagi para pengguna dalam melakukan transaksi elektronik.⁴³ Dalam perubahan Undang-undang yang ditetapkan dengan Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang

⁴³ Koloay, Renny NS. "Perkembangan Hukum Indonesia Berkenaan dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi," *Jurnal Hukum Unsrat* 22, no. 5, 2016, hlm. 16-27.

Informasi dan Transaksi Elektronik telah diatur mengenai pengertian transaksi elektronik yang merupakan tindakan yang dilakukan dengan memanfaatkan perangkat elektronik sebagaimana dirincikan pada Pasal 1 dan 2. Subjek yang terlibat dalam konteks meliputi produsen, konsumen. Dalam hal ini, konsumen merujuk pada pengguna dari aplikasi *e-wallet* seperti DANA. Semua pihak yang terlibat memiliki posisi hukum yang sejajar dan saling terkait dalam ranah uang elektronik, terutama yang berkaitan dengan *e-wallet* atau dompet elektronik yang akan dibahas.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, mahasiswa memiliki persepsi tertentu mengenai penggunaan QRIS dalam kehidupan sehari-hari mereka. Meskipun banyak yang mengadopsi teknologi ini, tidak dapat dipungkiri bahwa beberapa di antara mereka, sebagai pengguna QRIS yang aktif, tetap menghadapi kendala dalam penggunaannya. Maka dari itu, dibutuhkan suatu bentuk jaminan untuk menjaga konsumen dari potensi masalah atau kejadian yang tidak diinginkan.

Adanya perlindungan hukum bagi konsumen dalam konteks transaksi *online* adalah suatu aspek yang sangat krusial. Ini terjadi karena dinamika transaksi *online* cenderung menempatkan konsumen dalam posisi tawar-menawar yang kurang menguntungkan atau lemah. Dalam banyak kasus, konsumen sering kali kurang mendapatkan informasi yang jelas atau bisa berada dalam posisi yang rentan terhadap praktik-praktik bisnis yang tidak etis. Oleh karena itu, penerapan perlindungan konsumen tidak hanya bertujuan untuk menjaga keadilan transaksi, tetapi juga memberikan jaminan dan

keberpihakan hukum kepada konsumen sehingga mereka terlindungi dan tidak mengalami kerugian. Melindungi hak-hak yang dimiliki konsumen dalam transaksi *online* merupakan bagian integral dari perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, dengan tujuan untuk mencegah timbulnya kerugian yang dapat dialami oleh konsumen seperti diaturnya dalam peraturan mengenai Perlindungan Konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ini adalah upaya untuk menjamin bahwa pemerintah menunjukkan rasa kepedulian dan memberikan kepastian hukum dan memberikan perlindungan bagi konsumen dalam mencukupi kebutuhannya sehari-hari dan memberikan rasa aman kepada konsumen karena adanya perlindungan hukum.

Dari respons para responden, sebagian besar mengindikasikan bahwa mereka telah mengalami kendala pada layanan konsumen dalam penggunaan QRIS seperti, gangguan server/error yang banyak menjadi kendala. Maka diperlukan pengawasan dari pihak PJSP maupun dari otoritas penegak hukum demi melaksanakan pemenuhan hak, kewajiban, dan tanggung jawab dari setiap pihak, termasuk konsumen dan pihak aplikasi DANA, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia guna menjamin kepastian hukum dan keadilan.

Demikian juga halnya dalam transaksi *online* QRIS pada aplikasi DANA, maka dari itu masyarakat sebagai konsumen berhak memperoleh pelayanan dari *customer service* aplikasi DANA sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Berikut hasil dari beberapa responden mahasiswa, yang menjelaskan kendala yang dihadapi menggunakan QRIS dan respon tindakan dari *customer service* DANA:

“Awal kejadian viona sedang di bioskop cinepolis lippo mall dan berniat membeli paket *popcorn* sekalian minuman dengan harga Rp. 50.000,- satu paket itu, kemudian aku bayar pakai QRIS dari aplikasi DANA. Di dalam DANA ada saldo Rp. 100.000,- dan sebelum *scan* barcode itu harus isi nominal sesuai harga tertera lalu diperiksa kembali apakah sudah benar isi nominalnya kalau sudah langsung tekan oke, ketika terjadi transaksi mba kasir bilang “mohon maaf mba tadi isi nominal berapa?” terus viona jawab “tadi saya isi Rp. 50.000,- mba”, tapi mba kasir langsung konfirmasi disini mba viona membayar Rp. 100.000,-, lalu viona jawab “kok bisa mba, ini bukti transaksinya tadi”, terus mba kasir cek kembali dan ternyata itu terjadi tersedot langsung dari aplikasinya. Lalu mba kasir kasih solusi bilang “nanti saya gantikan dengan uang tunai sebesar Rp. 50.000,-“. Karena Viona bingung kok bisa tersedot gitu saldonya, jadi Viona coba *chat* CS DANA karena permasalahan yang tadi, terus diminta untuk menunggu proses laporan pengaduan Viona itu dan butuh waktu yang lama untuk ditanggapi dari pihak DANA. Tapi udah ditunggu 7 hari belum juga, udah ditanyain lagi masih diproses. Jadi sampai sekarang udah 3 bulan ga ada kejelasan sama sekali dari DANA.” Jelasnya.⁴⁴

Permasalahan di atas Viona sebagai pengguna QRIS menerangkan bahwa saat melakukan transaksi menggunakan QRIS saldo Viona terpotong sendiri padahal Viona telah memastikan nominal harga yang seharusnya dan kemudian laporan pengaduan Viona lama diproses oleh pihak DANA. Hal ini menyebabkan Viona sebagai konsumen merasa dirugikan dengan terpotongnya saldo dan waktu menunggu proses tersebut. Penyelesaian dari DANA terlihat tidak ada tanggapan hingga berbulan-bulan, pihak DANA harus lebih memperhatikan lagi dan sigap dalam menyelesaikan masalah konsumen.

⁴⁴ Hasil penelitian dengan Viona melalui *google form*, pada tanggal 18 Juli 2023

Kemudian kedua responden bernama Ribka yang menceritakan permasalahannya saat transaksi menggunakan QRIS.

“Seringkali saya mengalami kendala saat transaksi QRIS seperti gangguan sinyal dan tidak dapat melakukan transaksi pakai QRIS dan saya juga pernah ketika melakukan pembayaran, dan ternyata transaksi tersebut gagal karena saat itu juga jaringan tidak stabil, tetapi mengapa saldo saya jadi berkurang. Saya juga udah coba laporkan ke pelayanan DANA tapi belum ada konfirmasi maupun penjelasan dari mereka. CSnya minta saya menunggu paling lambat 14 hari kerja, tapi sampai saat ini saya ga terima balasan dan penyelesaian kendala yang saya alami.” Jelas Ribka.⁴⁵

Gangguan sinyal sering kali menjadi permasalahan pada transaksi *online*, Ribka yang sering menggunakan QRIS karena mudah dan efisien namun sering juga mengalami kendala seperti yang telah diceritakan diatas, sehingga membuatnya untuk berhenti menggunakannya karena merasakan dirugikan atas kendala yang dialami.

Wawancara ketiga dilakukan kepada responden mahasiswa bernama Alfin, ia menceritakan keluhannya melalui WhatsApp dan permasalahannya yang dialaminya saldo yang telah di *top up* pada keterangannya berhasil dibayar namun *diamond game* tersebut tidak masuk pada aplikasi *game* tersebut.

“Aku mau *top up game* pakai QRIS di aplikasi DANA melalui *website* untuk melakukan pembayaran, biasanya saat *top up DM (diamond)* langsung masuk di *game* paling lama nunggunya 5 menit itu udah masuk tetapi, waktu itu aku *top up* dari status di sistem belum bayar berubah jadi sudah bayar tapi DMnya gak masuk dan saldo aku tetap kepotong. Kalau gagal transaksi biasanya saldo langsung balik otomatis tapi ini gak ada pemberitahuan lainnya. Mungkin pas itu lagi ada *event* di *game*, jadi banyak yang *top up* dan servernya *down*. Aku juga laporin ke pihak DANA tapi

⁴⁵ Hasil penelitian dengan Ribka melalui *google form*, pada tanggal 18 Juli 2023

hingga 2 bulan belum terselesaikan. Dan sampai sekarang DM itu tetap belum masuk dan tidak ada pengembalian saldo.” Jelas Alfin.⁴⁶

Selain itu wawancara keempat dengan Rifki yang menjelaskan keresahannya kode QR pada QRIS tidak terbaca atau terdeteksi pada aplikasi.

“Jadi waktu itu aku mau bayar nah bayarnya pakai QRIS karena uang tunai aku kurang, terus aku coba *scan* QRIS itu tapi susah ga mau di *scan* terus pas udah mau di *scan* bisa dibayar dengan nominal yang udah ada dan juga saldo aku udah terpotong tapi ga masuk sama penjual. Jadi aku bingung, aku coba *email* pihak DANA itu tapi sampai sekarang ga ada tanggapan maupun penjelasan informasi dari pengaduan aku itu. Kira-kira udah 2 bulan lebih dari kejadian itu sampai sekarang belum ada tanggapan penyelesaiannya.” Jelas Rifki.⁴⁷

Dan terakhir penulis berhasil mewawancarai responden mahasiswa bernama Banu dengan permasalahannya yaitu saldo atau uang yang telah dibayarkan tidak masuk di penerima.

“Kemarin itu saya transaksi Rp. 200.000,- lewat aplikasi DANA dengan *scan* QRIS terus riwayat transaksinya berhasil tapi saldonya ga masuk di penerima. Saya *chat* DIANA atau *bot customer service* terus saya diarahkan ke agen asisten DANA, diminta untuk menceritakan kronologi dan kirim bukti transaksi, setelah itu saya dikirim tiket laporan seperti nomor urutan laporan gitu dan diminta untuk menunggu tapi sampai sekarang belum ada penyelesaian dari laporan saya, saya coba hubungi mereka lagi tapi dari balasan *chatbot* DIANA itu hanya dengan alasan masih diinvestigasi. Kejadian ini udah sekitar sebulan yang lalu.” Jelas Banu.⁴⁸

Didasarkan pada sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak DANA atau pelayanan dalam menanggapi pengaduan konsumen telah melanggar hak konsumen pada Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang

⁴⁶ Hasil penelitian dengan Alfin melalui *google form*, pada tanggal 19 Juli 2023

⁴⁷ Hasil penelitian dengan Rifki dengan *google form*, pada tanggal 19 Juli 2023

⁴⁸ Hasil penelitian dengan Banu dengan *google form*, pada tanggal 20 Juli 2023

dan/atau jasa pada Pasal 4 huruf d. Untuk mendapatkan kembali hak bagi konsumen tersebut, respon yang muncul dari konsumen sangat bervariasi, salah satunya adalah dengan mengajukan pengaduan ke pihak *customer service* DANA atau disebut DIANA maupun dengan berkomentar di *platform* media DANA.

Pengaduan yang dilakukan oleh konsumen DANA, pihak DANA akan melakukan penyelesaian pengaduan konsumen dengan menggunakan proses dan prosedur yang telah ditetapkan pihak DANA dilakukan dengan cara:

1. Konsumen bisa membuka aplikasi DANA kemudian ke menu **riwayat transaksi**.
2. Pilih transaksi yang ingin dilaporkan dengan memperhatikan sisi kanan pojok bawah.
3. Lalu tap tombol **chat**.
4. Konsumen dapat mengirimkan bukti transaksi yang bermasalah dan menceritakan kronologinya pada *customer service* DIANA.
5. Bagian layanan atau *customer service* DIANA memeriksa laporan dan memberikan tiket laporan berupa nomor, kemudian menunggu proses laporan tersebut ditindak lanjut oleh tim *customer service* DIANA.

Menurut *customer service* DANA, “keluhan atau pertanyaan konsumen akan ditangani dalam waktu 2 hari kerja atau 48 jam setelah keluhan tersebut dikirimkan.”⁴⁹ Namun dari hasil wawancara tidak sesuai dengan ketentuannya,

⁴⁹ DANA, berapa lama keluhan atau pertanyaan akan ditangani, <https://www.dana.id/help-center/alipay-rewards/berapa-lama-keluhan-atau-pertanyaan-saya-akan-ditangani>, diakses tanggal 20 Agustus 2023 pada pukul 08.56 WIB

konsumen mengeluh tidak ada penyelesaian pada laporannya hingga berbulan-bulan.

Dari hasil studi yang dilakukan oleh penulis, sebagian responden menyatakan bahwa langkah-langkah penyelesaian masalah yang dinyatakan oleh DANA, seperti disebutkan diatas, tidak berjalan dengan sesuai harapan. Dalam praktiknya, ketika konsumen mengajukan pengaduan kepada *customer service* DANA, *chatbot* DIANA hanya dapat merespon batas halnya menerima laporan dan memberikan nomor laporan, kemudian konsumen diminta untuk menunggu jawaban laporan tersebut dan saat laporan telah diterima oleh tim yang bersangkutan, namun konsumen harus menunggu lagi dalam *room chat customer service*, akibatnya konsumen merasa pelayanannya tidak memuaskan dan membutuhkan banyak waktu untuk mendapatkan kembali haknya sebagaimana seharusnya. Walaupun pada akhirnya laporan terselesaikan dan ada juga masalah tidak terselesaikan dengan baik dari pihak DANA. Dalam konteks ini, DANA sudah melanggar hak terkait kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, serta hak untuk mengemukakan pendapat dan keluhan mengenai barang/atau jasa yang digunakan, sesuai dengan Pasal 4 huruf a dan d Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Dalam halnya transaksi *online*, itikad baik sangat penting, khususnya dalam penyampaian informasi, agar kedua pihak, baik pelaku usaha atau DANA maupun konsumen, mendapatkan hak dan memenuhi kewajiban mereka dengan benar. Pasal 1388 ayat (3) KUHPer dengan jelaskan menyebutkan

bahwa setiap perjanjian wajib dilaksanakan dengan itikad baik. Artinya, setiap kesepakatan atau transaksi yang terjadi, kedua belah pihak harus bertindak jujur, terbuka, dan tanpa niat untuk merugikan pihak lain.

Meskipun demikian, masih banyak faktor yang memicu dalam perlindungan konsumen yang belum terpenuhi dalam praktiknya PJSP kurangnya dalam pelayanan dan masyarakat ketidaktahuan dalam menyikapi permasalahan tersebut, faktor-faktor tersebut terdiri atas:

1. Literasi keuangan Digital

Tingkat literasi keuangan digital yang rendah di masyarakat Indonesia, sebagaimana tercermin dari indeks literasi keuangan sebesar 49,68%, menggambarkan tantangan yang dihadapi dalam mengadopsi teknologi keuangan digital. Meskipun indeks inklusi keuangan mencapai 85,10%, menunjukkan tingginya akses terhadap produk dan layanan keuangan digital, gap pemahaman masyarakat terhadap teknologi tersebut dapat mengakibatkan konsekuensi negatif. Pemahaman yang kurang mendalam dapat memunculkan ketidakmampuan dalam menggunakan layanan keuangan digital, meningkatkan risiko ketidaktahuan terhadap hak-hak konsumen, terutama dalam situasi pengaduan yang tidak terpenuhi. Untuk mengatasi permasalahan ini, perlu adanya upaya bersama dari pemerintah, lembaga pendidikan, dan sektor swasta untuk meningkatkan literasi keuangan melalui program edukasi yang lebih intensif. Peningkatan pemahaman masyarakat tidak hanya terkait dengan penggunaan teknologi, tetapi juga dengan pemahaman akan hak dan

kewajiban konsumen dalam ranah keuangan digital, agar dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan melindungi kepentingan konsumen secara lebih efektif.

2. Transparansi dalam memberikan Pelayanan

Faktor eksternal yang berasal dari pihak Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) adalah kurangnya transparansi dalam memberikan pelayanan. Salah satu permasalahan yang muncul adalah keterlambatan dalam penyelesaian pengaduan atau laporan konsumen, yang masih menjadi keluhan dari pengguna QRIS karena tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh DANA.

Jika dilihat dari kewajiban pelaku usaha pada Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf b dan g bahwa pelaku usaha itu sendiri menyatakan bahwa berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan, pengguna, perbaikan, dan pemeliharaan serta memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian bila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan pelayanan dengan informasi yang tepat dan memberikan penjelasan komperhensif mengenai transaksi QRIS. Pemberian informasi kepada konsumen dapat dilakukan melalui instruksi mengenai mekanisme penggunaan QRIS atau melalui layanan pelanggan dengan kualitas yang baik dari pelayanan tersebut.

Dalam peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK), OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, salah satunya memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya. Namun, jika berkaitan dengan sistem pembayaran, OJK tidak mempunyai wewenang atas hal tersebut.

Dalam konteks hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen berdasarkan asas kepastian hukum, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kepastian dalam penyelesaian permasalahannya. Karenanya, jika terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, konsumen yang merasa mengalami kerugian berhak untuk melakukan tuntutan pertanggungjawaban dari pelaku usaha dan mengajukan klaim ganti rugi. Hal ini diatur dalam Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menegaskan 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. Dan pada angka (3) menyatakan bahwa, *“Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggat waktu 7 (tujuh) haru setelah tanggal transaksi”*.

Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 23/17/PADG/2021 Pasal 27 bahwa paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan yang disertai dengan dokumen pendukung yang terkait. Terkait proses kompensasi berbentuk pengembalian dana dalam saldo digital, masalah dimana konsumen belum mendapat

kompensasi tersebut jelas melanggar ketentuan yang ada di Pasal 19 ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 23/17/PADG/2021 Pasal 27.

Dalam suatu perjanjian antara dua pihak yang bersangkutan, wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak membuat kesalahan, menimbulkan kerugian, membatalkan perjanjian, terlambat memenuhi kewajiban, atau melanggar perjanjian sebagaimana yang telah disepakati pada awalnya. Maka, ini disebut dengan wanprestasi dimana ketidakmampuan satu belah pihak untuk memenuhi kewajibannya sesuai yang telah diatur sebelumnya. Hasil penelitian menunjukan bahwa konsumen yang merasa dirugikan belum mendapatkan penyelesaian permasalahan yang memuaskan. Pelaku usaha tampaknya belum memberikan solusi maupun menunjukkan itikad baiknya dalam pelayanan tersebut.

Perjanjian mengenai ganti rugi akibat pelayanan yang tidak baik berdasarkan KUHPer, dapat dilihat dari beberapa aspek utama dari hukum perdata yang relevan dengan perjanjian dan ganti rugi. Hasil wawancara, konsumen dirugikan dari aspek material dan imaterial. Kerugian material mencakup hal-hal seperti uang, sementara kerugian imaterial dapat berupa waktu yang hilang karena mengatasi masalah atau menunggu penyelesaian bisa sangat berharga dan sebagai konsumen ingin hak mereka terpenuhi sesuai dengan Pasal 1244 KUHPer, yang menyatakan sebagai pelaku usaha harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga. Bila ia tidak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya

waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Akan tetapi, dari permasalahan disini, konsumen dirugikan karena tidak tepatnya waktu menyelesaikan maupun memberikan penjelasan dari pengaduan tersebut.

Selain itu, Pasal 1233 KUHPer menjelaskan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat pihak-pihak untuk melaksanakan apa yang telah disepakati, tetapi juga segala sesuatu yang dianggap sah berdasarkan undang-undang, kebiasaan, atau kesusilaan. Ini berarti bahwa selain dari apa yang secara eksplisit disepakati dalam perjanjian, ada juga tanggung jawab implisit yang harus dipenuhi, terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Maka dapat disimpulkan, dari faktor internal yang mempengaruhi ketidakterpenuhannya hak konsumen dan pelaku usaha meliputi kurangnya mekanisme pengaduan yang efektif, pelaku usaha bisa saja tidak menyadari atau merespons masalah yang dihadapi konsumen, kemudian kurangnya kesadaran pelaku usaha terhadap tanggung jawab hukum pada konsumen, jaringan yang tidak memadai membuat konsumen kesulitan untuk bertransaksi dan melakukan pengaduan, sistem informasi yang tidak terintegrasi dengan baik. Faktor-faktor internal ini sering kali berinteraksi dengan faktor eksternal dan mempengaruhi bagaimana hak konsumen dipenuhi oleh PJSP.

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa terdapat faktor eksternal yang menjadi penyebab kesenjangan antara kewajiban seharusnya dilaksanakan oleh pihak PJSP (DANA) dan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh konsumen untuk memastikan bahwa hak-hak mereka sesuai dengan aturan yang telah

diatur dalam regulasi. Sejumlah faktor eksternal ini seringkali menyebabkan ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan dan perlindungan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank Indonesia Perwakilan Jambi menjelaskan bahwa, dalam upaya melindungi konsumen dan mengawal perkembangan sistem pembayaran, Bank Indonesia menetapkan sejumlah sanksi untuk pengakuisisi, penerbit, prinsipal, serta entitas yang bertanggung jawab atas penyelesaian dan penyelenggara penyelesaian akhir. Di cantumkan dalam Pasal 35 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, bahwa:

1. Sanksi administrasi yang berupa teguran, denda, sampai pemberhentian sementara sebagian atau seluruh aktivitas jasa sistem pembayaran; dan/atau
2. Sanksi pencabutan linsensi sebagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran.

Telah mengatur jelas mengenai sanksi yang dapat diberikan kepada pelaku usaha yang tidak mematuhi ketentuan. Kesimpulannya, peraturan tersebut telah menyediakan kerangka hukum yang ketat untuk memastikan pemrosesan transaksi pembayaran berjalan sesuai dengan standar dan integritas yang diharapkan sesuai pedoman Bank Indonesia.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian menunjukkan bahwa banyak mahasiswa mengalami kendala seperti terjadi gangguan server (*error*) dan saldo yang terpotong saat transaksi menggunakan QRIS. Mayoritas dari mereka berupaya mengatasi masalah dengan menghubungi *customer service* DANA, namun respons dari pihak DANA belum memuaskan. Ini menunjukkan bahwa DANA belum memenuhi kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dan hak-hak konsumen yang belum terpenuhi dengan baik, yaitu hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak atas didengar pendapat dan keluhannya atas barang/atau jasa yang digunakan, Pasal 4 huruf a dan d Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Pengaduan yang diajukan juga terdapat ketidakcukupan informasi yaitu di mana konsumen yang kurang informasi tentang hak-hak mereka cenderung kurang berdaya dalam mampu menghadapi pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya. Terlebih lagi, pengawasan yang masih lemah. Seharusnya dengan banyaknya pengaduan yang diterima dan banyak di antara konsumen yang *speak up* terkait permasalahan mereka di media sosial, pihak Bank Indonesia sebagai penerbit QRIS maupun pemerintah harus lebih memperketat lagi pengawasan terhadap PJSP agar bisa mengurangi kerugian yang dialami konsumen maupun mempercepat proses masalah konsumen. Ketidakseimbangan antara hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha atau PJSP seringkali disebabkan dari faktor-faktor eksternal tersebut. Oleh karena

itu, pendekatan yang komprehensif, untuk menyelesaikan diperlukan partisipasi dari berbagai pihak, seperti masyarakat, sektor swasta, dan pemerintah untuk mengatasi hal tersebut.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian, saran dari penulis adalah pemerintah sebaiknya memberi perhatian lebih terhadap pengguna transaksi berbasis QRIS. Sebagai langkah konstruktif, pemerintah atau pihak Bank Indonesia dapat menyusun atau memperbarui peraturan dan perundang-undangann yang terkait dengan transaksi *online* berbasis QRIS. Hal ini penting bagi konsumen mendapatkan kepastian hukum, memahami hak dan kewajibannya dengan jelas, serta memastikan itikad baik dari pelaku usaha sejalan dengan kemajuan teknologi. Sebagai penyelenggara, mereka seharusnya memenuhi kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dalam melaksanakan bisnis mereka sesuai dengan ketentuan berlaku, khususnya kepada mahasiswa jurusan ilmu hukum Universitas Jambi atau konsumen sebagai yang dirugikan dalam penelitian ini, maupun pada konsumen yang tidak pernah melaporkan atas kerugian yang dialaminya. Untuk konsumen yang aktif melakukan transaksi online, penting untuk selalu berhati-hati. Pastikan sinyal dan kode QR yang digunakan sesuai dengan standar Bank Indonesia, serta memahami hak-haknya sebagai konsumen untuk menghindari potensi kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Cet.2, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Ana Sriekaningsih, *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2020.
- Aris Prio Agus Santoso, Acclisia Sulistyowatii, Tri Wisudawati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2022.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Jakarta, Diadit Media, 2011.
- Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Cet. 1, CV. Mandar Maju, Bandung, 2008.
- Bank Indonesia, *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesian 2025*, Bank Indonesia, Jakarta, 2019.
- Bayu Prawira Hie, *Panduan Transformasi Digital Bank di Indonesia*. Cetakan Pertama, Media Nusa Creative, Malang, 2021.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 3, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- I ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2016.
- Irwansyah, *Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Cetakan Keempat, Mirra Buana Media, Yogyakarta, 2021.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cet. 3, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Philipus, M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1988.
- Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.

B. Jurnal

Diah Fitri Harseno, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *E-wallet* di Indonesia”, *Accounting and Business Indormation Systems Journal*, Vol, No 4. 2021.

Hestin Mulyasari, Thanh Thi Bi Dan, A. Bima Murti Wijaya, “Analisis Jenis Sistem Pembayaran Elektronik dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia”, Program Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi, Yogyakarta, 2014.

Ida Ayu Novi Wirantari, Ni Gusti Ayu Dyah Satyawati, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Kerugian Transaksi Menggunakan QRIS dan Mesin EDC”, *Jurnal Kertha Negara*, Vol.9 No. 7, 2021.

Indri Winarsih, Firya Oktaviarni. “Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Provinsi Jambi”. *Zaaken: Journal of Civil and Bissiness Law*. 2021.

Meiliana Paramitha Utami, Bernadetta Tjandra Wulandari, “Yuridis Analisa Quick Response Code sebagai Sistem Pembayaran Ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran”, *Selisik – Vol. 7* No. 1, 2021.

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

Rika Permatasari, F. Yudhi Priyo Ambrono, Nurlaily. “Efektivitas Penerapan Transaksi QRIS Era Covid-19 di Pasar Tradisional Kota Batam Menurut Perspektif Hukum Progresif”, *Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, Vol. 4.2, 2022.

Risma Arum Azzahroo, Sri Dwi Estiningrum. “Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS sebagai Teknologi Pembayaran”, *Jurnal Manajemen Motivasi* 17, 2021.

Koloay, Renny NS. “Perkembangan Hukum Indonesia Berkenaan dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi,” *Jurnal Hukum Unsrat* 22, no. 5, 2016.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen.*

Undang Undang Republik Indonesia Republik Indonesia *Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.*

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 *Tentang Otoritas Jasa Keuangan.*

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggara Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

D. Website

Otoritas Jasa Keuangan Mengenal Fintech Keuangan yang Tengah Naik Daun.
Tersedia di :

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10468> diakses tanggal 13 Februari 2023

<https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx> diakses tanggal 29 November 2022

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/01/tren-transaksi-qr-meningkat-pesat-sejak-awal-pandemi> diakses tanggal 14 Februari 2023

<https://kbbi.web.id/transaksi> di akses tanggal 15 Desember 2022

<https://www.hukumonline.com/klitik/a/izin-dari-bank-indonesia-bagi-penyelenggara-ielectronic-wallet-i-dompet-elektronik-lt5a6044018cc44>
di akses tanggal 10 februari 2023

<https://www.jurnal.id/id/blog/transaksi-digital-dalam-perkembangan-bisnis-online/> diakses tanggal 14 Desember 2022

<https://narasi.tv/read/narasi-daily/e-wallet-adalah> diakses 23 Juli 2023

<https://majoo.id/solusi/detail/qr-code-generator> diakses pada tanggal 23 Juli 2023

<https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx> tanggal 8 Desember 2022

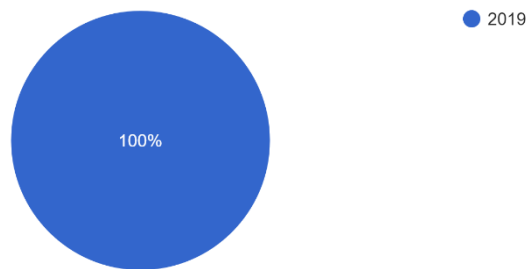
DANA. berapa lama keluhan atau pertanyaan akan ditangani,
<https://www.dana.id/help-center/alipay-rewards/berapa-lama-keluhan-atau-pertanyaan-saya-akan-ditangani> diakses tanggal 20 Agustus 2023
pada pukul 08.56 WIB

LAMPIRAN

Hasil Kuesioner:

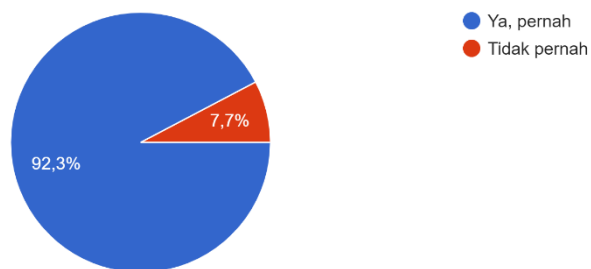
Angakatan

52 jawaban



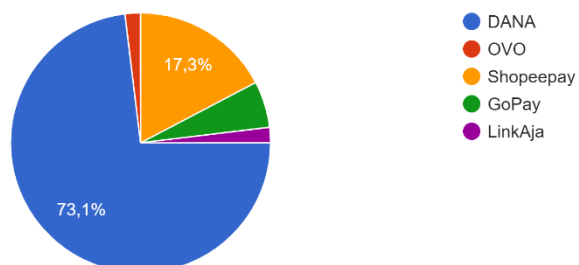
Apakah anda pernah menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran?

52 jawaban



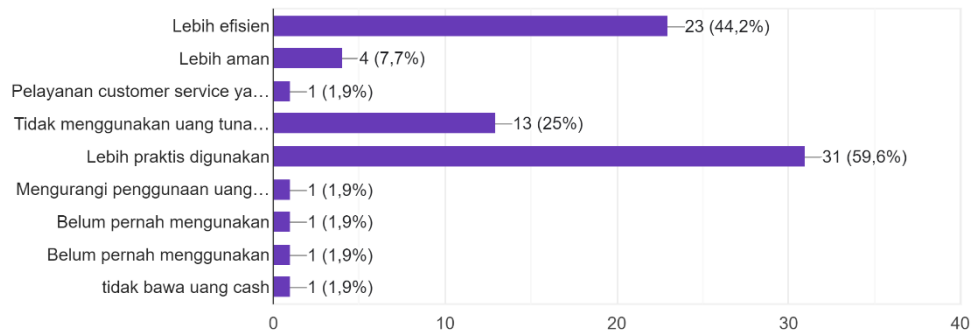
Aplikasi apa yang anda gunakan untuk melakukan pembayaran menggunakan QRIS?

52 jawaban



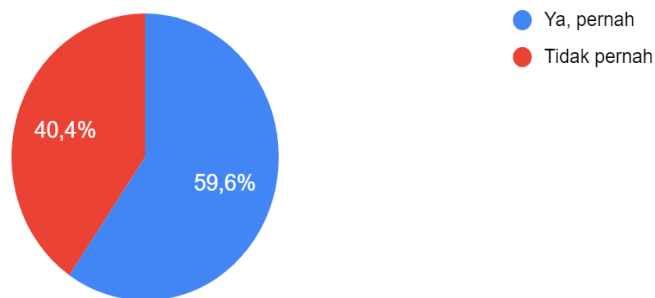
Apa alasan anda menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran?

52 jawaban



Apakah anda pernah mengalami kendala selama menggunakan pembayaran QRIS?

52 jawaban



Tolong jelaskan kronologi kendala yang pernah anda alami dalam penggunaan QRIS!

52 jawaban

Awal kejadian di cinopolis di mall lipso plaza membeli paket popcorn sekaligus minuman lalu ketika transaksi melalui dana kebetulan dalam aplikasi dana ada saldo Rp.100.000 jadi harga beli popcorn itu seharga Rp.50.000 pas scan karna ada barcode itu sebelum terjadi itu harus di isi nominal sesuai harga tertera lalu periksa kembali apakah sudah benar isi nominalnya kalo sudah langsung tekan oke, ketika terjadi transaksi nya mba kasir bilang "mohon maaf mba tdi isi nominal berapa" saya jawab 50rb, tpi mba kasirnya langsung konfirmasi disini mba membayar 100rb, saya Jawab kok bisa, ni bukti transaksi nya ,lalu mba kasir cek kembali dan ternyata itu terjadi tersedot langsung dari aplikasi nya . Lalu mba kasir bilang nnti saya gantikan dengan uang tunai sebesar 50rb

Kendala yang saya alami kebanyakan dikarenakan sinyal yg terkadang mengalami gangguan dan handphone yang mengalami low-batt, juga karna masalah jaringan ketika melakukan pembayaran gagal namun saldo berkurang

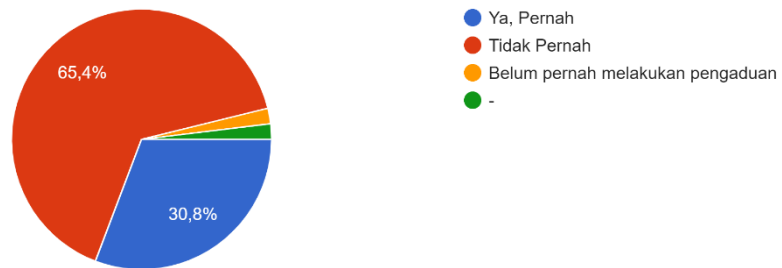
Gangguan server uang berkurang

Server error ketika melakukan transaksi

Proses scanning barcode nya mohon dipercepat

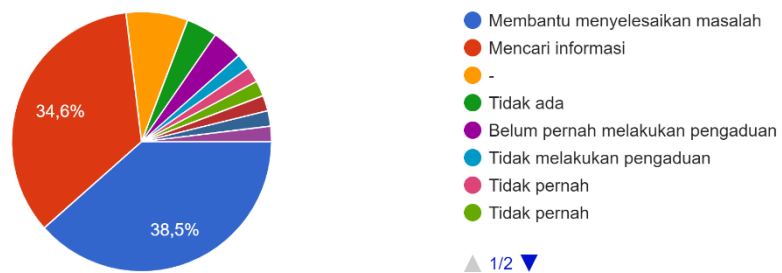
Apakah anda pernah melakukan pengaduan terhadap pihak Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) atau customer service?

52 jawaban



Mengapa anda melakukan pengaduan terhadap pihak Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) atau customer service?

52 jawaban



Wawancara bersama konsumen dan pelaku usaha:

