

## 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 penggunaanya 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.*