

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.

Dompet 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*

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

Indonesian Standard) yang menggunakan kode QR. QRIS merupakan 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

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

dianggap menguntungkan bagi pengguna, karena dapat 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 KUHPerdata 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 sehari-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 penggunaanya dalam permintaan pengembalian dana. Dan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 Pasal 31 ayat (1) huruf e, yang

¹⁴ Yuni Maulidatul Mukarromah, “Problematika 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.

menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen harus mudah, cepat, dan murah.

Hal tersebut menimbulkan permasalahan baru dibidang hukum. Dari permasalahan tersebut dapat diketahui, bahwa seharusnya QRIS maupun *platform* bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, kemudahan bertransaksi agar lebih efisien, cepat dalam penggunaannya, dan juga harus memastikan bahwa mereka memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Khususnya mendapat kepastian dari perlindungan hukum bagi para pengguna QRIS terkait hak-hak yang seharusnya mereka miliki berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen. Namun, kenyataannya, ada potensi ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen seringkali menjadi target eksploitasi oleh pelaku usaha yang memiliki kekuatan tawar yang lebih besar. Padahal, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur dengan baik untuk mencegah agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Regulasi ini telah dijelaskan dalam peraturan yang berlaku pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 4 yang seharusnya dilaksanakan dengan baik.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

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

menggunakan produk yang diciptakan oleh Bank Indonesia yang dikenal 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 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 pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

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

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 menggabungkan berbagai jenis kode QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). QRIS merupakan hasil kerjasama antara

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

¹⁸ <https://www.hukumonline.com/klinik/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

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 terhadap	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
--	---	---	--

		pelaksanaan penggunaan QRIS untuk sistem pembayaran?	disebabkan oleh 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	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

		menggunakan QRIS dalam perspektif Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?	Indonesia (BI), setelah persyaratan 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 melindungi 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 uang 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	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

		Tahun 1999 dan hukum islam? 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 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.

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

²⁵ Irwansyah, *Op.Cit.*, hlm. 124

b. Sampel Penelitian

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.

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

b. Data Sekunder, yaitu merujuk pada data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang terkait dengan objek 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.