

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.