

**SKRIPSI**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PELAKU**  
**USAHA DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN**  
**MENGGUNAKAN SISTEM *QUICK RESPONSE***  
***CODE INDONESIAN STANDARD***

**Disusun dan Diajukan Oleh**

**KASMAN MARIADI**

**I0119508**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Pada Program Studi Hukum



**KONSENTRASI HUKUM PERDATA**  
**PROGRAM STUDI HUKUM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN**  
**HUKUM**  
**UNIVERSITAS SULAWESI BARAT**  
**MAJENE**  
**2026**

**HALAMAN JUDUL**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PELAKU  
USAHA DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN  
MENGUNAKAN SISTEM *QUICK RESPONSE*  
*CODE INDONESIAN STANDARD***

**OLEH:**

**KASMAN MARIADI**

**I0119508**

**SKRIPSI**

Sebagai Tugas Akhir Dalam Rangka Penyelesaian Studi Sarjana Pada  
Konsentrasi Hukum Perdata, Program Studi Hukum

**KONSENTRASI HUKUM PERDATA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN  
HUKUM  
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT  
MAJENE  
2026**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA DALAM**  
**TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN SISTEM *QUICK***  
***RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD***

Disusun dan Diajukan Oleh  
**KASMAN MARIADI**

I0119508

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Konsentrasi Hukum Pidana, Program Studi Hukum, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Hukum, Universitas Sulawesi Barat pada tanggal 16 April 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

Pembimbing I



**Dr. Salma Laitupa, S.H., M.H.**  
NIP. 198511122019032018

Pembimbing II



**Ika Novitasari, S.H., M.H.**  
NIP. 198911052019032020

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dr. Thamrin Pawalluri, S.Pd., M.Pd**  
NIP.197001311998021005

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa Skripsi Mahasiswa :

Nama : Kasman Mariadi

NIM : I01193508

Konsentrasi : Perdata

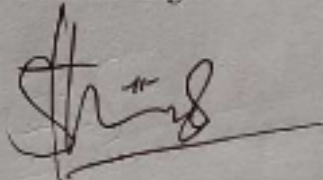
Program Studi : Hukum

Judul : *Perlindungan Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam  
Transaksi Pembayaran Menggunakan Sistem Quick  
Response Code Indonesian Standard*

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada ujian skripsi.

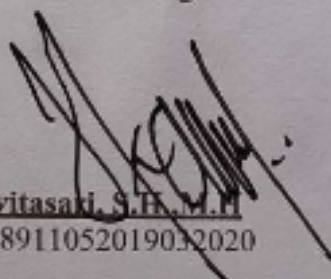
Majene, 07 April 2026

Pembimbing I



**Dr. Salma Laitupa, S.H., M.H**  
NIP. 198511122019032018

Pembimbing II



**Ika Novitasari, S.H., M.H**  
NIP. 198911052019032020

**PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA DALAM  
TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN SISTEM *QUICK*  
*RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD***

Disusun dan Diajukan Oleh

**KASMAN MARIADI**

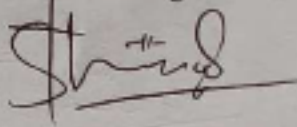
**10119508**

Telah diujikan di hadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal 16 April 2026

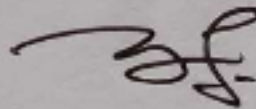
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I



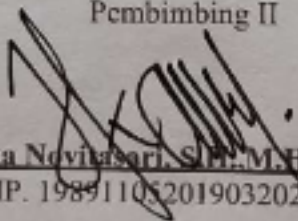
**Dr. Salma Laitupa, S.H.,M.H**  
NIP. 198511122019032018

Ketua



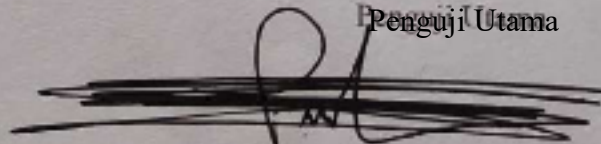
**Sitti Mutmainnah Syam, S.H.,M.H**  
NIP. 199312082022032012

Pembimbing II



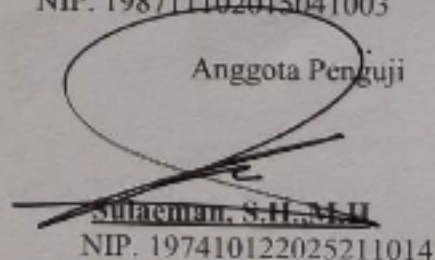
**Ika Novitasari, S.H.,M.H**  
NIP. 198911052019032020

Penguji Utama



**Dr. Putra Astomo, S.H.,M.H**  
NIP. 198711102015041003

Anggota Penguji



**Sutarnan, S.H.,M.H**  
NIP. 197410122025211014

## PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : KASMAN MARIADI

NIM : 10119508

PROGRAM STUDI : HUKUM

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN SISTEM *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD*" adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan karya plagiasi atau karya orang lain. Apabila dikemudian hari Skripsi saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah plagiat atau bukan hasil karya saya sendiri, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang telah ditentukan.

Majene, 07 April 2026

Yang Menyatakan,



**KASMAN MARIADI**

NIIM: 10119508

## ABSTRAK

**Kasman Mariadi. I0119508 dengan Judul “Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Pembayaran menggunakan Sistem Quick Response Code Indonesian Standard”.** Prodi Hukum. Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Hukum. Universitas Sulawesi Barat. Dibimbing oleh Dr, Salma Laitupa, S.H.,M.H, sebagai Pembimbing 1 dan Ika Novitasari, S.H.,M.H sebagai Pembimbing 2

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi pelaku usaha dan konsumen dalam penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), serta menganalisis perlindungan hukum terhadap kedua pihak dalam transaksi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah normatif-empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Data diperoleh melalui studi kepustakaan dan observasi, kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala dalam penggunaan QRIS meliputi gangguan jaringan, kegagalan transaksi, rendahnya literasi digital, serta potensi risiko keamanan. Dari aspek hukum, perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha telah diatur dalam berbagai peraturan, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta regulasi Bank Indonesia. Namun, implementasinya belum optimal, khususnya dalam menentukan tanggung jawab ketika terjadi kegagalan transaksi.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan peningkatan literasi digital, penguatan sistem keamanan, serta penyempurnaan regulasi guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan yang seimbang.

*Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha, QRIS, Hukum Digital.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi finansial menghadirkan beragam inovasi dalam masyarakat. Ekonomi digital adalah salah satu inovasi yang berkembang akibat kemajuan teknologi finansial. Apabila diartikan ekonomi digital adalah kegiatan baru yang berkaitan dengan bisnis virtual dan transaksi timbal balik melalui alat bantu tukar yaitu teknologi internet. Dalam rangka mendukung iklim usaha kondusif, Bank Indonesia sebagai Bank Sentral bergerak melakukan penataan ekosistem keuangan digital, sebagaimana tercantum pada Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025 (SPI 2025).<sup>1</sup>

Selaku otoritas moneter, Bank Indonesia memiliki peran dalam mengatur dan menjaga mekanisme sistem keuangan Indonesia baik tunai maupun nontunai sehingga tetap stabil. Tanggung jawab Bank Indonesia di sistem pembayaran tunai meliputi pengeluaran dan peredaran uang tunai (*velocity of money*) dimasyarakat. Penerapan sistem pembayaran tunai tidak lepas dari masalah dan kelemahan yang timbul seiring waktu, dan untuk itu diperlukan suatu inovasi baru dalam sistem pembayaran yang dapat menjadi solusi atas hal tersebut. Sistem pembayaran nontunai ada, sebagai inovasi keberlanjutan atas efisiensi sistem keuangan.

---

<sup>1</sup> Tobing, Gabriella Junita, et al., *Analisis Peraturan Penggunaan QRIS Sebagai Kanal Pembayaran Pada Praktik UMKM Dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Digital*, *Acta Comitas: Jurnal Hukum Kenotariatan*, Vol. 6, No. 03, Tahun 2021. Hal 4.

Perwujudan uang elektronik diterbitkan pertama kali pada April 2007 oleh Bank Indonesia. Dengan kemajuan teknologi, kini bentuk dari uang elektronik tidak hanya chip based (chip yang di tanam pada kartu maupun media lain), melainkan juga berupa *server based* yaitu server penerbit yang menghubungkan antar media yang digunakan dalam transaksi, seperti *QR Code*. Demi mencegah kembali terjadinya duplikasi dan ketidakefisienan dalam saluran elektronik perbankan, Bank Indonesia melakukan standarisasi teknologi pada QR Pembayaran dan penyelarasan koridor peraturan.<sup>2</sup>

Pasal 1 Angka 11, Permenkominfo No. 16 Tahun 2008 mendefinisikan Kode *Quick Response (QR Code)* sebagai keterangan mengenai barang yang berbentuk kode matrik yang memuat informasi mengenai nomor dan identitas pelanggan yang tercantum dalam Sertifikat. Penggunaan *QR Code* sebagai sistem pembayaran dirasa telah efisien, namun demikian tetap diperlukan regulasi sebagai wujud perlindungan hukum kepada konsumen atau pengguna sistem pembayaran tersebut. Dengan masifnya pertumbuhan perusahaan layanan *QR Code*, melalui Bank Indonesia Pemerintah menerapkan standar resmi dalam transaksi menggunakan *QR Code* melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)<sup>3</sup>

QRIS merupakan standar kode QR Nasional yang digunakan untuk menyediakan pembayaran melalui kode QR di Indonesia. QRIS pertama kali

---

<sup>2</sup> Maulana Hafif, *Penggunaan Metode Pembayaran Sistem Qris Menurut Hukum Di Indonesia*, Disertasi, Universitas Mataram, 2021, hlm 5.

<sup>3</sup> Eka Ayu Purnama Lestari, *Kajian Perlindungan E-Payment Berbasis Qr-Code Dalam E-Commerce, Jurnal Penelitian Dan Pengembangan sains Dan Humaniora*, Vol. 4 No. 1 tahun 2020, hlm. 28-36

diluncurkan pada tanggal 17 Agustus 2019 oleh Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dan Bank Indonesia dengan tujuan agar proses dalam transaksi pembayaran domestik melalui *QR Code* lebih cepat, mudah, dan aman. Dengan QRIS segala aplikasi pembayaran yang digunakan masyarakat (baik bank maupun nonbank) dapat diaplikasikan diseluruh merchant berlogo QRIS. Adapun selain Bank Indonesia sebagai pihak penerbit, dalam transaksi QRIS terdapat beberapa pihak yang terlibat, yaitu Lembaga Switching, Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), Pengelola *National Merchant Repository*, *Merchant Aggregator*, dan Pengguna.<sup>4</sup>

Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) adalah surat edaran eksternal yang diterbitkan oleh Gubernur Bank Indonesia terkait pengaturan tertentu yang memiliki dayaikat sama seperti peraturan perundang-undangan lain kepada masyarakat, dimana keberlakuan dari peraturan ini diterapkan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi QRIS seperti bank, Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), serta masyarakat pada umumnya selaku pengguna fasilitas. Peraturan tersebut juga memiliki tujuan memfasilitasi seluruh transaksi pembayaran berbasis QR Code di Indonesia dan diharapkan dapat menjadi solusi tantangan pembangunan ekonomi.

Penerapan QRIS tidak lepas dari kendala dan hambatan, beberapa kendala yang dijumpai seperti tidak merata akses infrastruktur dan jaringan sehingga menyebabkan masyarakat yang tinggal di daerah dan kota kecil

---

<sup>4</sup> Bank Indonesia, QR Code Indonesian Standard (QRIS): Apa Itu QRIS?, <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>, diakses pada tanggal 2 november 2023.

memiliki tingkat literasi keuangan yang rendah. Selain itu, ketidaksesuaian penyajian stiker QRIS masih sering dijumpai di toko-toko. Banyak pedagang (merchant) masih menyajikan stiker QRIS bersamaan dengan stiker QR dari masing-masing Aplikasi Pembayaran Non-tunai.<sup>5</sup> Dimana seharusnya pedagang cukup menampilkan atau menempelkan 1 (satu) stiker QR saja yaitu QRIS sebagai barcode yang digunakan untuk transaksi pembayaran nontunai pada macam aplikasi.

Hal ini menandakan kurangnya pemahaman pedagang akan QRIS. Ancaman dari kejahatan juga tidak luput dalam transaksi ini, sebagaimana dilansir dari website idxchannel.com, bahwa metode pembayaran *QR Code* telah menjadi modus penipuan baru bagi para oknum tidak bertanggung jawab, berkedok pembayaran bodong.<sup>6</sup>

Adanya potensi kejahatan sabotase juga dituturkan oleh Pramata Persadha, Pakar Keamanan Siber *Communication and Information System Security Research Centre (CissRec)*. Pramata menyebutkan bahwa potensi ini timbul sebab secara kasat mata bentuk *QR Code* sulit untuk di verifikasi keasliannya, sehingga dapat saja terjadi manipulasi *QR Code* yang dapat merugikan konsumen ataupun merchant. Sebagaimana kasus penipuan *QR Code* yang terjadi di China pada akhir tahun 2017, yang menimbulkan kerugian sebesar US\$13 juta atau sekitar Rp 188 miliar (kurs saat itu) bagi konsumen.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Sekarsari, Katherine Amelia Dyah, C, et al., *Optimalisasi Penerapan Quick Response Code Indonesia Standard (Qris) Pada Merchant Di Wilayah Surakarta, Jikap (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, Vol. 5, No. 2, Tahun 2021, hlm. 42-57.

<sup>6</sup> Rista Rama Dhany, *Modus Baru Penipuan Pakai QRIS, Pengusaha Harus Tahu,*

<sup>7</sup> Jonathan Patrick, *Peranan QR Code: Ancaman Keamanan di Balik Kemudahan,*

Potensi kejahatan lain ialah pencurian data pribadi yang terdapat di *QR Code* karena kerusakan sistem.

Atas permasalahan dan potensi kejahatan yang ada, posisi sebagai konsumen rentan menjadi pihak yang dirugikan. Hal ini sebab konsumen sering kali ditempatkan ke dalam posisi tawar yang lemah, dalam arti dominansi ada pada pihak penyelenggara transaksi pembayaran berbasis QRIS maupun pedagang (merchant). Untuk itulah perlindungan terhadap pengguna atau dalam hal ini Konsumen yang menggunakan QRIS menjadi concern penting demi terselenggaranya transaksi pembayaran berbasis QRIS yang aman dan kondusif.<sup>8</sup>

Secara yuridis pengaturan tentang perlindungan konsumen secara umum diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, peraturan ini mendefinisikan Konsumen sebagai setiap orang pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain ataupun makhluk hidup dan bukan untuk kepentingan komersial. Selain itu, secara khusus dalam lingkup sektor perbankan, perlindungan konsumen di atur pada Peraturan BI No. 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, beserta peraturan turunannya yaitu mengenai tata cara pelaksanaan perlindungan konsumen BI dalam PADG No. 23/17/PADG/2021. Sistem penyelenggaraan Perlindungan konsumen berdasarkan pada kedua peraturan tersebut dilakukan melalui pemberian ketentuan bagi penyelenggara.

---

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20181128150502-185-349939/peranan-qrcodeancaman-keamanan-di-balik-kemudahan>, diakses pada tanggal 2 September 2023.

<sup>8</sup> Yusuf Randi, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penjualan Produk Kesehatan Palsu Pada Situs Online di Masa Covid-19*, MORALITY: Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 8, No. 1, Tahun 2022, hlm. 1-15.

Perlindungan konsumen juga diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, di dalam peraturan ini mengatur secara khusus prinsip perlindungan konsumen bagi pengguna uang elektronik.<sup>9</sup> Selain itu, masih terdapat beberapa peraturan lainnya yang berkenaan dengan penyelenggaraan QRIS sebagai transaksi non-tunai dalam sistem pembayaran. Meski begitu dalam penyelenggaraan QRIS pada pokoknya berpedoman pada Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran sebagaimana terakhir diubah oleh PADG Nomor 24/1/PADG/2022.<sup>10</sup>

Kehadiran QRIS dianggap sebagai terobosan penting dalam mempercepat inklusi keuangan, mendorong efisiensi transaksi, dan mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap uang tunai. Fenomena ini kini dapat ditemukan hingga ke pelosok daerah, termasuk Kabupaten Majene, Sulawesi Barat, yang mulai mengadopsi sistem pembayaran digital dalam aktivitas ekonomi sehari-hari. Salah satu objek menarik dalam pengamatan awal penelitian ini adalah Rumah Makan “Tahu Gila” yang berlokasi di Kabupaten Majene. Tempat makan tersebut merupakan usaha kuliner yang aktif memanfaatkan sistem pembayaran berbasis QRIS dalam setiap transaksi dengan konsumen. Namun, hasil observasi lapangan menunjukkan adanya permasalahan teknis yang kerap muncul dalam praktik transaksi menggunakan QRIS. Beberapa konsumen mengeluhkan kegagalan transaksi pada saat melakukan *scan* kode QR, di mana sistem tidak dapat

---

<sup>9</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

<sup>10</sup> Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 24/1/PADG/2022 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code*.

memproses pembayaran sebagaimana mestinya. Dalam situasi demikian, sering terjadi kebingungan antara pihak konsumen dan pelaku usaha terkait status pembayaran, apakah transaksi telah berhasil tercatat di sistem perbankan, atau justru gagal sehingga perlu dilakukan pembayaran ulang.

Kondisi semacam ini menimbulkan pertanyaan hukum yang cukup serius, terutama dalam konteks perlindungan konsumen dan kepastian hukum dalam transaksi elektronik. Ketika transaksi gagal namun saldo konsumen telah terdebit, timbul potensi kerugian bagi pihak konsumen. Di sisi lain, pelaku usaha seperti Rumah Makan “Tahu Gila” juga berpotensi mengalami kerugian apabila pembayaran tidak masuk ke rekening meskipun konsumen telah mengklaim telah membayar. Permasalahan ini menciptakan ruang sengketa yang menarik dalam konteks hukum perdata modern, di mana tanggung jawab dan perlindungan hukum perlu ditelusuri: apakah terletak pada penyelenggara sistem QRIS, pihak perbankan, penyedia aplikasi pembayaran, atau pelaku usaha itu sendiri.

Dari sisi teknis, kemungkinan gangguan dalam transaksi QRIS dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain gangguan jaringan internet, kesalahan sistem aplikasi, keterlambatan sinkronisasi antar server bank, atau kesalahan manusia (*human error*) baik dari konsumen maupun kasir. Namun, di balik faktor teknis tersebut, terdapat dimensi hukum yang tidak kalah penting: bagaimana mekanisme pertanggungjawaban dan perlindungan hukum bagi pihak yang dirugikan diatur dalam kerangka peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran, serta ketentuan terkait transaksi elektronik dalam Undang-Undang

Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya.

Fenomena yang terjadi di Rumah Makan “Tahu Gila” tersebut menggambarkan adanya celah antara idealitas regulasi dan realitas pelaksanaan sistem pembayaran digital di lapangan. Idealnya, transaksi berbasis QRIS memberikan kenyamanan, kecepatan, dan keamanan. Namun dalam praktiknya, ketidaksempurnaan sistem serta keterbatasan literasi digital masyarakat menimbulkan potensi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Oleh karena itu, penting untuk menelaah secara mendalam bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi pembayaran non tunai berbasis QRIS, khususnya ketika terjadi kegagalan transaksi yang merugikan salah satu pihak.

Permasalahan serupa juga ditemukan di lokasi observasi lainnya, yaitu Kafe *Pesan Singkat* yang berlokasi di kawasan kota Majene. Kendala yang terjadi di *Pesan Singkat* menunjukkan bahwa permasalahan dalam transaksi non tunai berbasis QRIS tidak hanya bersumber dari pengguna atau pelaku usaha, tetapi bisa juga disebabkan oleh gangguan jaringan internet, keterlambatan sinkronisasi antar server bank, ataupun kesalahan sistem pada aplikasi penyedia layanan pembayaran. Dalam konteks hukum, peristiwa seperti ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai tanggung jawab hukum para pihak, apakah kerugian yang timbul menjadi tanggung jawab konsumen, pelaku usaha, penyelenggara aplikasi (*payment gateway*), atau justru pihak bank yang mengoperasikan sistem QRIS.

Fenomena di dua tempat usaha tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara idealitas sistem pembayaran digital dan realitas pelaksanaannya di lapangan. Secara normatif, QRIS dirancang untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan

efisiensi transaksi. Namun dalam praktik, keterbatasan infrastruktur jaringan, kurangnya literasi digital, serta ketidaktepatan sistem notifikasi dapat menimbulkan ketidakpastian hukum bagi para pihak yang terlibat. Ketika transaksi gagal namun dana konsumen telah terdebit, terjadi pelanggaran atas hak dasar konsumen untuk memperoleh keamanan dan kepastian hukum dalam bertransaksi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Kondisi ini menegaskan bahwa persoalan perlindungan hukum dalam transaksi non tunai tidak hanya bersifat teknis, melainkan juga menyangkut tanggung jawab keperdataan antar pihak. Dari observasi awal ini, penting untuk mengidentifikasi bentuk tanggung jawab hukum, mekanisme penyelesaian ketika terjadi kegagalan transaksi, serta sejauh mana regulasi yang ada mampu menjamin kepastian hukum bagi konsumen di era digitalisasi ekonomi. Observasi awal ini menjadi titik berangkat penelitian untuk mengurai tanggung jawab para pihak yang terlibat dalam sistem pembayaran digital, serta menilai sejauh mana peraturan yang ada mampu memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam transaksi ekonomi modern.

Melihat begitu banyak ancaman dan potensi kejahatan yang dapat saja terjadi, dapat menyebabkan kekhawatiran bagi masyarakat terutama terkait apakah mereka sebagai pengguna terlindungi dari ancaman dan potensi kejahatan tersebut. Apakah peraturan PADG sebagai pedoman pokok maupun peraturan lain terkait dengan QRIS dapat mencakup kebutuhan akan perlindungan hukum bagi pengguna. Berdasarkan latar belakang atas isu hukum yang telah

diuraikan di atas, maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul “ Perlindungan Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Sistem *Quick Response Code Indonesian Standard* ”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah berikut:

1. Apa saja kendala yang terjadi pada pelaku usaha dan konsumen dalam penggunaan sistem *Quick Response Code Indonesian Standard* ?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik menggunakan sistem *Quick Response Code Indonesian Standard* ?

## **C. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui apa saja kendala yang terjadi pada pelaku usaha dan konsumen dalam penggunaan sistem *Quick Response Code Indonesian Standard*
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik menggunakan sistem *Quick Response Code Indonesian Standard*.

## **D. Manfaat penelitian**

### 1. Manfaat teoritis

- a. Menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli non-tunai dengan pembayaran berbasis sistem qris”.
- b. Menjadi referensi bagi siapa saja yang ingin lebih jauh mengkaji mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli non-tunai dengan pembayaran berbasis sistem qris”

### 2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang diperoleh peneliti selama mengikuti pendidikan pada program studi ilmu hukum Universitas Sulawesi Barat.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan referensi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari uraian pembahasan di BAB V di atas, penulis berhasil menarik kesimpulan mengenai analisis perlindungan hukum konsumen terhadap risiko penipuan dalam transaksi elektronik menggunakan sistem qris. Berikut poin-poin kesimpulan yang diuraikan :

1. Kendala dalam penggunaan QRIS tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup aspek infrastruktur, literasi digital, keamanan, dan hukum yang saling berkaitan. Pelaku usaha umumnya menghadapi masalah operasional seperti gangguan jaringan, keterlambatan notifikasi, serta keterbatasan pemahaman teknologi, sementara konsumen lebih dihadapkan pada persoalan kepercayaan, keamanan transaksi, dan kebiasaan penggunaan uang tunai. Selain itu, risiko kejahatan siber seperti penipuan QR palsu serta rendahnya literasi digital semakin memperbesar potensi kerugian. Dari sisi hukum, perlindungan yang ada belum sepenuhnya optimal karena regulasi masih bersifat umum dan implementasinya belum maksimal. Oleh karena itu, kendala penggunaan QRIS mencerminkan bahwa keberhasilan sistem pembayaran digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur, pemahaman masyarakat, serta dukungan regulasi dan perlindungan hukum yang memadai.
2. Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik menggunakan sistem QRIS pada dasarnya telah memiliki landasan normatif yang cukup kuat melalui berbagai instrumen hukum, baik dalam Undang-Undang Informasi dan

Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maupun regulasi Bank Indonesia. Perlindungan tersebut mencakup dua dimensi utama, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Secara preventif, negara melalui Bank Indonesia dan Penyelenggara Jasa Pembayaran telah berupaya menghadirkan sistem yang aman, transparan, dan andal, serta melakukan standardisasi melalui QRIS. Sementara itu, secara represif, telah tersedia mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi bagi konsumen yang dirugikan. Namun demikian, dalam praktiknya, perlindungan tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih adanya berbagai risiko seperti penipuan berbasis QR code, kegagalan sistem transaksi, serta rendahnya literasi digital masyarakat yang menyebabkan posisi konsumen tetap berada pada titik yang rentan dalam ekosistem transaksi digital.

## **B. Saran**

Berikut adalah beberapa saran yang penulis uraikan berdasarkan kesimpulan dari hasil pembahasan mengenai analisis perlindungan hukum konsumen terhadap risiko penipuan dalam transaksi elektronik menggunakan sistem qris, antara lain sebagai berikut :

1. Diperlukan langkah strategis dalam pembaruan dan penguatan regulasi yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi digital, khususnya yang berkaitan dengan sistem pembayaran berbasis QRIS. Pemerintah bersama lembaga terkait, seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, perlu menyusun regulasi yang lebih spesifik, komprehensif, dan adaptif, terutama dalam mengatur bentuk-bentuk kejahatan berbasis QR code, mekanisme tanggung jawab para pihak, serta perlindungan terhadap

kerugian konsumen. Selain itu, penguatan aspek pengawasan dan standar keamanan sistem elektronik harus menjadi prioritas utama, termasuk melalui penerapan teknologi keamanan yang lebih canggih, audit sistem secara berkala, serta pengawasan yang lebih ketat terhadap merchant dan penyelenggara jasa pembayaran. Penyederhanaan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa juga perlu dilakukan agar lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh konsumen, sehingga mampu memberikan kepastian hukum yang nyata.

2. Penguatan perlindungan hukum konsumen juga harus diimbangi dengan peningkatan kesadaran dan kapasitas masyarakat melalui pengembangan budaya hukum yang lebih baik. Pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga terkait perlu melakukan edukasi dan sosialisasi secara masif dan berkelanjutan mengenai penggunaan QRIS yang aman, risiko transaksi digital, serta pentingnya perlindungan data pribadi. Edukasi ini tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga harus mampu membangun kesadaran kritis konsumen dalam menghadapi berbagai potensi kejahatan digital. Dengan demikian, diharapkan tercipta suatu sistem perlindungan hukum yang tidak hanya kuat secara normatif, tetapi juga efektif secara praktis, serta mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran digital berbasis QRIS.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU-BUKU

- Arief, Barda Nawawi. (2020). *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Hukum Pidana*. Jakarta: Kencana.
- Efendi, Jonaedi & Johnny Ibrahim. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Friedman, Lawrence M. (1975). *The Legal System: A Social Science Perspective*. New York: Russell Sage Foundation.
- Hadjon, Philipus M. (1987). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Makarim, Edmon. (2020). *Pengantar Hukum Telematika*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sutarman Yodo, Ahmadi Miru. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nasution, A.Z. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Shidarta. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sunar, Siswanto. (2009). *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Subari, Sri Mulyati Tri. (2017). *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia.
- Usman, Rachmadi. (2021). *Hukum Ekonomi Digital*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Widiyanto, A. *Pembayaran Digital dan Adaptasi Ekonomi pada Masa Pandemi COVID-19*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021.
- Zhang, Y. *QR Code Mobile Payment and the Digital Economy in East Asia*. Beijing: Tsinghua University Press, 2020.

### UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code (QR Code).

#### **JURNAL/ SKRIPSI**

Anisa, F. N., & Andraini, F. (2023). *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Menggunakan Sistem Pembayaran Berbasis QRIS*. (Jurnal Cahaya Mandalika, Vol. 4, No. 2).

Destianingsi, dkk. (2023). *Analisis Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi QRIS*. (Jurnal Edunomika, Vol. 7, No. 2).

Lestari, Eka Ayu Purnama. (2020). *Kajian Perlindungan E-Payment Berbasis QR Code dalam E-Commerce*. (Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora, Vol. 4, No. 1).

M. Uzzafillah Fadli & Roisul Adib. (2025). *Pertanggungjawaban Hukum terhadap Penyalahgunaan QRIS*. (Jurnal Hukum, Vol. 12, No. 2).

Pramono, Nindyo. (2022). *Cyber Crime dalam Transaksi Digital*. (Jurnal Hukum & Pembangunan, Vol. 51, No. 2.)

Ragil & Nuzul Rahmayani. (2024). *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna QRIS dalam Transaksi Non Tunai*. Jurnal Hukum dan Teknologi, Vol. 4, No. 1, 2024. Ragil & Nuzul Rahmayani. *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Digital*. (Jurnal Hukum dan Teknologi, Vol. 4, No. 2).

Santoso, B. (2019). *Interoperabilitas Sistem Pembayaran Digital di Indonesia*. (Jurnal Kebijakan Ekonomi, Vol. 12, No. 2.)

Sekarsari, Katherine Amelia Dyah, dkk. (2021). *Optimalisasi Penerapan QRIS pada Merchant*. (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, Vol. 5, No. 2).

- Tobing, Gabriella Junita, dkk. (2021). *Analisis Peraturan Penggunaan QRIS pada UMKM*. (Acta Comitas, Vol. 6, No. 3).
- Yusuf, Randi. (2022). *Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Penjualan Produk Kesehatan Palsu*. MORALITY: (Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 8, No. 1).
- Hafif, Maulana. (2021). *Penggunaan Metode Pembayaran Sistem QRIS Menurut Hukum di Indonesia*. (Disertasi, Universitas Mataram).
- Hakiki, Nurul. (2018). *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif UU No. 8 Tahun 1999 dan Fiqih Muamalah*. (Skripsi, IAIN Jember).
- Sinaga, E. H. (2020). *Tinjauan Yuridis QRIS sebagai Sistem Pembayaran*. (Skripsi).
- Sunjaya, N. S. A. (2023). *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna QRIS*. (Skripsi).

#### **SUMBER LAINNYA**

- Bank Indonesia. (2019). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2022). *Laporan Sistem Pembayaran Indonesia*.
- Bank Indonesia. *QR Code Indonesian Standard (QRIS)*. <https://www.bi.go.id>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Indeks Literasi Digital Indonesia 2023*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. (CNN Indonesia. *Peranan QR Code: Ancaman Keamanan di Balik Kemudahan*.)
- IDX Channel. (2025). *Modus Baru Penipuan Pakai QRIS*.
- Wawancara “Meilinda Risnur” *Relationship Manager* Bank Mandiri Majene
- Wawancara “Afni” Kasir Warung Makan Tahu Gila Majene
- Wawancara “Yuni” Kasir dan Pelayan Toko Agung Fotocopy Majene
- Wawancara “Adrian” Kasir dan Barista kedai Pesan Singkat Majene
- Wawancara “Anisa” Kasir Toko Putra Jaya Cell Majene
- Wawancara “Suandi” Mahasiswa, Pelanggan Café di Majene
- Wawancara “Nur Atika Aulia” Pelanggan dan Konsumen Café di Majene