

---

## PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI PEMBAYARAN TERTUNDA MELALUI QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS)

I Komang Krisma Bima Traa<sup>1</sup>, Benny Djaja<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Tarumanegara

Email Koresponden: [ikomang.217221030@stu.untar.ac.id](mailto:ikomang.217221030@stu.untar.ac.id)

---

### Abstract

*The use of QRIS as a digitized non-cash payment method found many obstacles, namely when making payments using QRIS the status on QRIS payments by consumers is "pending", but the balance in the account or other e-wallet as a source of funding has been deducted. In addition, there are also cases where QRIS payments have a payment status of "Successful", the balance as a source of funding has been deducted, but the balance of the payment has not yet been received by the merchant. Consumers who experience losses making payments using QRIS, can seek legal protection for consumers who use QRIS as a payment transaction by taking the District Court (PN) or through non-litigation to the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK).. Further attention is needed so that this regulation covers all layers of the poor who are facing legal problems.*

*Keywords: QRIS; Consumer Protection*

---

### Abstrak

Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran non tunai digitalisasi, banyak ditemukan kendala, yakni saat melakukan pembayaran menggunakan QRIS status pada pembayaran QRIS oleh konsumen ‘terpending’, tetapi saldo pada rekening maupun e-wallet lainnya sebagai sumber pendanaan telah terpotong. Selain itu terdapat pula kasus, pembayaran QRIS dengan status pembayaran ‘Berhasil’, saldo sebagai sumber pendanaan telah terpotong, tetapi saldo pembayaran tersebut belum masuk ke pihak merchant. Konsumen yang mengalami kerugian melakukan pembayaran menggunakan QRIS, dapat mengupayakan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan QRIS sebagai transaksi pembayaran dapat menempuh jalur Pengadilan Negeri (PN) atau melalui nonlitigasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)..

*Kata Kunci: QRIS, Perlindungan Konsumen*

---

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



## PENDAHULUAN

Manusia adalah salah satu makhluk yang diciptakan oleh Allah *Subhanahu wata'ala* yang diturunkan ke muka bumi untuk membawa misi besar membangun peradaban yang berasaskan pada nilai-nilai ketauhidan. Sebagai pembawa misi besar peradaban di muka bumi untuk seluruh makhluk, manusia tentu difasilitasi oleh Allah Swt dengan berbagai anugrahNya. Salah satu anugrahNya yakni kodrat untuk hidup berpasang-pasangan melalui yang namanya perkawinan.

Rangkaian pesatnya perubahan pengetahuan teknologi kontemporer berimplikasi terhadap pola kerja manusia. Zaman globalisasi kini, internet merupakan cara dalam melakukan apapun yang efisien, salah satunya yakni transaksi keuangan digital. Teknologi internet memiliki dampak yang signifikan terhadap perekonomian melalui keuangan digital. Dengan digital ekonomi atau *e-commerce* melalui Internet, pasar ekonomi menjadi trend dalam penggunaan transaksi melalui internet sebagai bentuk perekonomian digital. Dalam menopang ekonomi digital, sangat memerlukan sistem transaksi pembayaran berbasis internet sebagai bentuk beralih dalam pembayaran manual menjadi pembayaran online atau melalui internet. Pesatnya kemajuan teknologi dibidang ekonomi dan keuangan dalam kerangka pembayaran non tunai, telah mengubah fungsi uang tunai.<sup>1</sup>

Gaya pembayaran yang sedang banyak dilakukan sekarang pada beberapa marketplace yakni dengan QR-Code. Metode pembayaran tersebut merupakan salah satu cara beralihnya metode pembayaran masyarakat kearah digital. Akan tetapi, metode pembayaran digital tersebut, belum dilakukan oleh keseluruhan masyarakat Indonesia, hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dalam penggunaan pembayaran digital. Implikasi dalam menerapkan pembayaran digital berbasis QR-Code dalam kajian perekonomian digital sangat efisien jika ditinjau dari berbagai aspek.<sup>2</sup>

Bank Indonesia telah mengeluarkan produk inovasi dalam bidang jasa sebagai bentuk fasilitasi terhadap pembayaran digital atau pembayaran non tunai yang dikenal sebagai *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang selanjutnya dibaca QRIS. Seluruh rangkaian pembayaran yang menggunakan metode QR akan dialihkan menggunakan QRIS yang telah disediakan oleh BI dalam melakukan transaksi pembayaran digital.<sup>3</sup> Strategi perubahan kearah digital yang dilakukan oleh Bank Indonesia dalam bentuk QRIS, diupayakan ditujukan secara inklusif dengan memprioritaskan partisipasi oleh pelaku usaha kecil untuk ikut andil dalam mensukseskan transaksi menggunakan digitalisasi.<sup>4</sup> Penggunaan QRIS didasari melalui Peraturan Dewan Gubernur BI No 21/2019/Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code*. QRIS menyertakan berbagai informasi diantaranya alamat *Uniform Resource Locator* (URL), nomor telepon, QR Code selalu diposisikan pada produk untuk memberikan informasi tambahan terhadap produk tersebut.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup>Purnama Ramadani, Khairina Tambunan, Tryana Ramadhany, Dampak Penggunaan QRIS terhadap kepuasan Konsumen sebagai alat transaksi, Jurnal Ulil Albab, Vol 1, No 2, 2022, Hal 122

<sup>2</sup>Pratama.. E-Commerce E-Business Dan Mobile Commerce. Bandung: Informatika, 2015, hal 22

<sup>3</sup>Bank Indonesia, QR Code Indonesian Standard (QRIS) Apa itu QRIS?, <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx> (diakses pada 11 Mei 2023)

<sup>4</sup>Gabriella Junita, Lastuti Abubakar, Tri Handayani, Analisis peraturan pengguna QRIS sebagai kanal pembayaran pada praktik UMKM dalam rangka mendorong perkembangan ekonomi digital, Jurnal ACTA COMITAS, Vol 06, No 03, 2021, hal 502

<sup>5</sup>Nindi Anindya Putri, Pelaksanaan Penggunaan Quick Response Code (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran di Kota Semarang, (Skripsi Universitas Negeri Semarang), Semarang, 2020, hlm. 3

Berbagai keutamaan yang diberikan dalam pembayaran QRIS, yakni dengan melakukan pembayaran tanpa membawa uang fisik, meminimalisir terjadinya kekurangan uang pada saat pembayaran maupun kehilangan uang, dan pembayaran dilakukan tanpa memikirkan adanya kelebihan uang dengan menunggu diberikan sisa dari pembayaran yang berlebih. Pengelolaan metode pembayaran digital atau non tunai dalam bentuk QRIS yang telah disediakan oleh Bank Indonesia selaku bank sentral di Indonesia. Dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital non tunai, harus mengutamakan *entitas* kelemahan-kelamahan dari QRIS tersebut yang berpotensi berimplikasi terhadap jaminan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna QRIS.<sup>6</sup> Indonesia telah melakukan perlisian cara pembayaran tunai menjadi non tunai dengan menggunakan (QRIS).<sup>7</sup> Data yang terdapat di Bank Indonesia, terdapat 5,8 juta *merchant*/pedagang telah menggunakan QRIS sebagai metode transaksi pembayaran pada tahun 2021, selanjutnya pada tahun 2022 pengguna QRIS naik menjadi 8,9 juta yang telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Merchant yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran didominasi oleh UMKM.<sup>8</sup>

QRIS merupakan salah satu dari standar QR Code dalam melakukan pembayaran dengan metode non tunai atau digital, fasilitas jasa pembayaran digital ini dipelopori oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. QRIS berperan penting terhadap transaksi pembayaran non tunai agar efisiensi dengan inklusi keuangan agar lebih cepat sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi lebih pesat.<sup>9</sup>

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat urgent untuk selalu diperhatikan dan diberikan kepada konsumen, hal ini dengan melihat banyak jenis bentuk jasa maupun produk yang berinovasi baik ilmu pengetahuan maupun teknologi untuk mencapai sasaran konsumen yang lebih produktif. Penggunaan berbagai macam produk jasa maupun produk lainnya, konsumenlah yang sangat berdampak atas terobosan jasa maupun produk tersebut. Sehingga sangat diperlukan usaha yang harus diberikan kepada konsumen dalam bentuk perlindungan konsumen dalam menghadapi era perdagangan digitalisasi.<sup>10</sup>

Konsumen terdiri atas banyak kalangan kelompok dengan standar perkeonomian dan pendidikan, perlindungan terhadap konsumen tidak memilih dari strata ekonomi maupun pendidikan, dalam memberikan perlindungan tersebut untuk meminimalisir dari cara-cara perdagangan seperti penipuan, penggelapan, barang palsu, pencurian data, dll.<sup>11</sup> Selain itu, adanya konsep pembayaran digitalisasi berarti harus mendukung dan memberikan fasilitas yang mumpuni terhadap konsumen dalam melaksanakan aktifitas pembayaran, agar dapat digunakan secara maksimal tanpa kendala..<sup>12</sup>

---

<sup>6</sup>Budiarto, E-commerce Meningkatkan Efisiensi, Jurnal Hukum Bisnis, Volume XVIII, No. 18, Januari 2002

<sup>7</sup>Rifqi Alfalah, Pinondang Nainggolan, Pawan Darasa, analisis perbandingan keberhasilan UMKM sebelum dan saat menggunakan QRIS di Kota Pematang Siantar, Jurnal Ekuilnomi, Vol 3, No 2, 2021, Hal 94

<sup>8</sup>Rifka Al-falah,, et al, Analisis Perbandingan Keberhasilan UMKM Sebelum dan Saat menggunakan Quick Response Indonesian Standard di Kota Pematang Siantar, Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol 3, No 2, 2021,hal 94

<sup>9</sup>Sriekaningsih, A, QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0.Jakarta, Penerbit Andi, 2020, hal 10

<sup>10</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hal.1.

<sup>11</sup>Sri Redjeki Hartono, makalah Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam buku Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hal.6.

<sup>12</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hal.1.

Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran non tunai digitalisasi, hingga kini banyak ditemukan kendala, yakni pada saat melakukan pembayaran menggunakan QRIS status pada pembayaran QRIS oleh konsumen “terpending”, akan tetapi saldo pada rekening maupun *e-wallet* lainnya sebagai sumber pendanaan telah terpotong. Selain itu banyak terdapat pula kasus, pembayaran QRIS dengan status pembayaran “Berhasil”, dengan keterangan saldo pada rekening maupun *e-wallet* sebagai sumber pendanaan telah terpotong, akan tetapi saldo pembayaran tersebut belum masuk ke pihak *merchant*. Kasus-kasus tersebut, banyak tidak selesai atas penggantian rugi dana konsumen.

Sehingga perlu dikaji lebih jauh, bagaimana perlindungan konsumen terhadap transaksi pembayaran terpending melalui quick response code Indonesian standar ?

## **METODE**

Metode yang digunakan adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan penelitian *konseptual approach* dan *statute approach*. Adapun sumber data yang akan digunakan yakni data sekunder berupa data yang diperoleh dari kepustakaan, dengan mengkaji *literature*, referensi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas. Artikel ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan metode berfikir deduktif

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Pembayaran Terpending Melalui Quick Response Code Indonesian Standar**

Perkawinan menurut hukum Islam adalah suatu akad atau perikatan untuk menghalalkan hubungan lahir batin antara laki-laki dan perempuan dalam rangka mewujudkan kebahagiaan hidup keluarga, yang dipenuhi ketentraman serta kasih sayang dengan Cara yang diridhoi oleh Allah Swt<sup>13</sup>. Sedangkan pengertian perkawinan menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 perubahan atas Undang-Undang 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan Pasal 1 adalah Ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.

Bank Indonesia merupakan salah satu lembaga Negara yang memiliki kewenangan pada bidang keuangan dan bertugas pada bidang kebijakan moneter, kelancaran sistem pembayaran, mengawasi perbankan. Pembuatan peraturan BI juga berpedoman pada pembentukan peraturan perundang-undangan yakni Undang-Undang No 11 tahun 2012 selain itu juga dalam penyusunannya harus memperhatikan AAUPB. Terdapat beberapa jenis regulasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dengan perbedaan masing-masing kekuatan mengikatnya, yakni antara lain Peraturan Bank Indonesia, PBI ini merupakan ketentuan hukum yang telah ditetapkan oleh BI yang kemudian bersifat mengikat kepada setiap orang maupun badan/badan hukum dan termuat dalam lembaran Negara, sedangkan Peraturan Dewan Gubernur adalah ketentuan regulasi yang ditetapkan oleh dewan gubernur BI dan memuat aturan internal BI, selanjutnya Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) adalah bentuk regulasi pelaksana dari PBI yang mengikat setiap orang atau badan, kemudian Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern (PADG Intern) adalah peraturan pelaksana dari PBI maupun PDG.

---

<sup>13</sup> Ahmad Azhar Basyir, *Hukum Perkawinan Islam* ctk.10, UII Press, Yogyakarta, 2004, Hal. 14

Dalam melakukan pengaturan terhadap masalah-masalah dalam pelaksanaan QRIS, Bank Indoensia menetapkan PADG implementasi QRIS, sebagai regulasi pelaksana dari PBI uang elektronik. Dalam pelaksanaan kebijakan QRIS telah diatur dalam PADG implementasi QRIS yang merupakan standar terhadap pengelolaan pembayaran dengan menggunakan uang non tunai berbasis kode-QR. Regulasi yang telah dikeluarkan oleh BI sebagai dasar dalam pelaksanaan QRIS di Indonesia dalam melakukan pembayaran berfungsi dalam memfasilitasi segala pembayaran dengan menggunakan kode-QR di Indonesia. Adanya QRIS merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi dalam segi pembayaran non tunai.

Standarisasi pembayaran dengan menggunakan kode-QR atau QRIS memperhatikan bahwa fasilitas inovasi teknologi pembayaran tersebut yang digunakan oleh pelaku usaha, bank maupun konsumen sangat aman dan tidak mengganggu sistem keuangan, bahkan implementasi QRIS diusahakan dapat menstabilkan perekonomian di era digitalisasi. Keberadaan QRIS sebagai pembayaran non tunai adalah merupakan fasilitasi jasa terhadap pembayaran dibidang ekonomi yang diciptakan dengan kemudahan, efektif dan efisien dalam penggunaanya.<sup>14</sup>

Keberadaan implementasi QRIS dan regulasi yang mengaturnya yakni PADG implementasi QRIS di Indonesia, bermula pada *case* Alipay dan Wechat sebagai alat pembayaran ilegal dengan menggunakan kode-QR sebagai metode pembayarannya. Untuk menanggapi *case* pembayaran ilegal yang dilakukan oleh Alipay maupun Wechat yang telah banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, Bank Indonesia mengeluarkan inovasi QRIS sebagai metode pembayaran non tunai berbasis kode-QR yang didasari dengan regulasi yang diterbitkan oleh Bank Indonesia.

Inovasi teknologi QRIS memiliki harapan terhadap ekonomi digital yang lemah menjadi kuat dalam pengimplementasiannya dimasyarakat maupun dalam hal regulasi kebijakan. QRIS merupakan standar kode-QR dalam melakukan pembayaran non tunai, hingga tahun 2022 tercatat 8,9 juta yang telah menggunakan QRIS, dari hasil tersebut BI telah mematok sebagai target pengguna QRIS yakni sebanyak 12 juta pelaku usaha/merchant.<sup>15</sup> Kemajuan cara dalam melakukan pembayaran berbasis digital, sangat berimplikasi signifikan terhadap generasi 4.0 dalam menemukan solusi dalam sistem pembayaran guna memberikan kemudahan serta kesederhanaan dalam melakukan proses transaksi.<sup>16</sup> QRIS sebagai metode transaksi pembayaran digital di Indonesia telah mendapatkan jaminan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai salah satu cara dalam memberikan rasa percaya kepada masyarakat serta untuk keefektivitas dari kinerja QRIS dalam proses pembayaran secara digitalisasi.

Bank Indonesia yang merupakan lembaga negara yang menetapkan metode pembayaran digital melalui QRIS, selain itu pandangan terhadap kemudahan dalam menggunakan QRIS merupakan salah satu cara untuk memberikan pengaruh terhadap masyarakat maupun pelaku usaha dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.<sup>17</sup> Bank Indonesia juga melakukan

---

<sup>14</sup>Wirabrata, A. (2016). Prospek Ekonomi Digital Bagi Peningkatan Pertumbuhan Ekonomi. Info Singkat Ekonomi Dan Kebijakan Publik, 8 (17), 13-16. h. 14

<sup>15</sup>Indonesiabaik.id, QRIS! Satu QR Code untuk Seluruh Pembayaran, <https://indonesiabaik.id/infografis/qr-satu-qr-code-untuk-seluruh-pembayaran>

<sup>16</sup>I Kadek Krisma, anak Agung Gede Agung, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam trasnasksi elektronik dengan sistem pembayaran berbasis koed-QR, Jurnal Kertha Wicara, Vol 10, No 6, 2021, Hal 420

<sup>17</sup>Luh Putu Mahyuni, I wayan Arta Setiawan, Bagaimana QRIS menarik minat UMKM? Sebuah model untuk memahami intensi UMKM menggunakan QRIS, Jurnal Forum Ekonomi, Vol 23, No 4, 2021, Hal 742

pengelolaan transaksi QRIS secara aman, hal ini diutamakan terhadap data pribadi pengguna QRIS baik sebagai konsumen maupun sebagai pelaku usaha. Regulasi yang mengatur penjaminan keamana transaksi melalui QRIS terdapat pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Regulasi tersebut menempatkan PJSP untuk melakukan perlindungan data konsumen dengan baik.

Dengan demikian seluruh kelelaian dan tindakan yang telah dilarang dapat dipertanggungjawabkan pada jalur hukum. Pengelolaan keamanan yang baik dapat memberikan kepercayaan kepada pemegang QRIS oleh pelaku usaha maupun konsumen. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, konsumen mendapatkan perlindungan dalam melakukan transaksi digital. Seluruh PJSP yang melakukan pembayaran berbasis kode-QR baik lokal maupun asing, wajib menggunakan QRIS, pelaksanaan kewajiban dalam melakukan transaksi melalui QRIS terdapat pada PADG No. 21/18/2019 terkait implementasi Standar Nasional QRIS. Dalam cara pembayaran melalui QRIS, seluruh kode-QR akan terintegrasi kepada aplikasi pembayaran dan hanya menggunakan satu kode-QR yakni QRIS terhadap *merchant* yang telah melakukan kerjasama dalam program pembayaran non tunai.

Terdapat manfaat bagi pengguna QRIS dalam melakukan pembayaran non tunai berbasis kode-QR, yakni bagi *merchant* adalah dana pembeli langsung masuk ke akun pembeli, praktis, mengurangi resiko terhadap peredaran uang palsu, tidak mempersiapkan uang nominal kecil sebagai bentuk pengembalian uang konsumen yang lebih, dan transaksi tercatat sehingga memudahkan dalam melakukan pengecekan keuangan transaksi, adapun manfaat yang dirasakan oleh konsumen yakni, efektif dan efisien dalam melakukan pembayaran non tunai, tidak perlu membawa uang fisik dengan jumlah yang banyak, mengurangi potensi kehilangan uang.

Adapun patokan keamanan atas transaksi penggunaan QRIS bagi *merchant* maupun konsumen telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Sehingga dengan adanya regulasi hukum tersebut, pengguna sebagai konsumen jasa transaksi digital akan dapat terjamin kepastian hukum saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran pada *merchant*. Akan tetapi, Keamanan mengacu pada bukti kesiapan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran dalam menyelenggarakan proses transaksi yang aman berupa laporan hasil audit dari sistem informasi auditor independen melalui prosedur pengendalian pengamanan (*security control*). Pendayagunaan teknologi inovasi membutuhkan langkah preventif dalam menyiapkan pencegahan atas potensi penyalahgunaan penggunaan QRIS.<sup>18</sup> Seperti banyaknya *case* yang hingga kini belum terdapat penyelesaian secara kongkrit terhadap *case-case* pada saat melakukan pembayaran menggunakan QRIS.

Terdapat beberapa *case* yang hingga kini masih belum terselesaikan di konsumen pengguna QRIS, diantaranya pada saat melakukan pembayaran menggunakan QRIS, status pada pembayaran QRIS oleh konsumen “terpending”, akan tetapi saldo pada rekening maupun e-wallet lainnya sebagai sumber pendanaan telah terpotong. Selain itu banyak terdapat pula kasus, pembayaran QRIS dengan status pembayaran “Berhasil”, dengan keterangan saldo pada rekening maupun e-wallet sebagai sumber pendanaan telah terpotong, akan tetapi saldo pembayaran tersebut belum masuk ke pihak *merchant*. Kasus-kasus tersebut, banyak tidak selesai atas penggantian rugi dana konsumen.

---

<sup>18</sup>Evelyn Angelita, Eka AYu Purnama, Kajian Perlindungan E-Payment berbasis QR-Kode dalam E-Commerce, Jurnal penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora, Vol 4, No 1, 2020, Hal 31

Dan tidak terdapat secara rinci penyelesaian sengketa dalam kasus yang banyak terdapat dalam melakukan pembayaran melalui QRIS. Sedangkan pengguna QRIS yang merupakan konsumen memiliki hak yang telah dilindungi oleh Negara melalui Undang-Undang perlindungan Konsumen yang diantaranya telah laai didapatkan oleh konsumen pengguna QRIS adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- 2) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 3) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 4) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 5) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Shidarta berpandangan bahwa sengketa konsumen merupakan hal yang bersinggungan dengan pelanggaran hak-hak konsumen.<sup>19</sup> Menurut Johanes Gunawan, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dapat digunakan pada saat sebelum berlangsung suatu kejadian atau transaksi (*no conflict/pre purchase*) dan/atau dapat digunakan pada saat setelah berlangsung suatu kejadian atau transaksi (*conflict/post purchase*). Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara *legislation* dan *Voluntary Self Regulation*.<sup>20</sup> Sedangkan untuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*) dapat dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) atau diluar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa. Perlindungan hukum terhadap konsumen sangat dibutuhkan, dikarenakan masyarakat dengan kedudukan konsumen mengalami perbedaan kepentingan, sehingga berada pada posisi lemah. Dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, diharapkan dapat memberikan kedudukan hukum yang seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha maupun penyedia jasa.

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik adalah konsumen yang telah mengalami kerugian dalam melakukan pembayaran menggunakan QRIS dalam hal ini pembayaran dengan status ‘terpending’, akan tetapi saldo pada sumber pendanaan pembayaran QRIS telah terpotong. Hingga kini belum terdapat solusi yang dapat diberikan bagi *e-wallet*, maupun bank terhadap transaksi demikian, sehingga kerugian yang dialami konsumen pengguna QRIS dapat mengupayakan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan QRIS sebagai transaksi pembayaran dapat menempuh jalur Pengadilan Negeri (PN) atau melalui nonlitigasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

---

<sup>19</sup>Niru Anita Sinaga, Nunuk Sulisrudatin, Pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia, Jurnal ilmiah Hukum Dirgantara, Vol 5, No 2, 2015, Hal 82

<sup>20</sup>Johanes Gunawan, Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 1999, hal. 3

---

## DAFTAR REFERENSI

- Budiarto, E-commerce Meningkatkan Efisiensi, *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume XVIII, No. 18, 2002
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Evelyn Angelita, Eka AYu Purnama, Kajian Perlindungan E-Payment berbasis QR-Kode dalam E-Commerce, *Jurnal penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, Vol 4, No 1, 2020
- Gabriella Junita, Lastuti Abubakar, Tri Handayani, Analisis peraturan pengguna QRIS sebagai kanal pembayaran pada praktik UMKM dalam rangka mendorong perkembangan ekonomi digital, *Jurnal ACTA COMITAS*, Vol 06, No 03, 2021
- I Kadek Krisma, anak Agung Gede Agung, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam transaksi elektronik dengan sistem pembayaran berbasis kode-QR, *Jurnal Kertha Wicara*, Vol 10, No 6, 2021
- Johanes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 1999
- Luh Putu Mahyuni, I wayan Arta Setiawan, Bagaimana QRIS menarik minat UMKM? Sebuah model untuk memahami intensi UMKM menggunakan QRIS, *Jurnal Forum Ekonomi*, Vol 23, No 4, 2021
- Nindi Anindya Putri, Pelaksanaan Penggunaan Quick Response Code (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran di Kota Semarang, (Skripsi Universitas Negeri Semarang), Semarang, 2020
- Niru Anita Sinaga, Nunuk Sulisrudatin, Pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia, *Jurnal ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol 5, No 2, 2015
- Pratama. E-Commerce E-Business Dan Mobile Commerce. Bandung: Informatika, 2015
- Purnama Ramadani, Khairina Tambunan, Tryana Ramadhany, Dampak Penggunaan QRIS terhadap kepuasan Konsumen sebagai alat transaksi, *Jurnal Ulil Albab*, Vol 1, No 2, 2022
- Rifka Al-falah, et al, Analisis Perbandingan Keberhasilan UMKM Sebelum dan Saat menggunakan Quick Response Indonesian Standard di Kota Pematang Siantar, *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol 3, No 2, 2021
- Rifqi Alfalah, Pinondang Nainggolan, Pawan Darasa, analisis perbandingan keberhasilan UMKM sebelum dan saat menggunakan QRIS di Kota Pematang Siantar, *Jurnal Ekulnami*, Vol 3, No 2, 2021
- Sri Redjeki Hartono, makalah Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Sriekaningsih, A, QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0. Jakarta, Penerbit Andi, 2020
- Wirabrata, A. Prospek Ekonomi Digital Bagi Peningkatan Pertumbuhan Ekonomi. *Info Singkat Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 8 (17), 2016.