



E-ISSN 3032-601X & P-ISSN 3032-7105

Vol. 2, No. 1, Januari 2025

MISTER

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science,
Technology and Educational Research

**Jurnal Penelitian Multidisiplin dalam Ilmu
Pengetahuan, Teknologi dan Pendidikan**

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH
KOTA BANDA ACEH**

mister@serambimekkah.ac.id

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology
and Educational Research

Journal of MISTER

Vol. 2, No. 1, Januari 2025

Pages: 41-50

Perlindungan Hukum Perbankan Terhadap Konsumen dalam Layanan
Electronic Payment Melalui Penggunaan QRIS dalam Mendukung
Ekonomi Digital

Lina Salma, Mutiara Sinta Agustin, Chintia Sari

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Article in Journal of MISTER

Available at : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

DOI : <https://doi.org/10.32672/mister.v2i1.2334>

How to Cite this Article

APA : Salma, L., Sinta Agustin, M., & Sari, C. (2024). Perlindungan Hukum Perbankan Terhadap Konsumen dalam Layanan Electronic Payment Melalui Penggunaan QRIS dalam Mendukung Ekonomi Digital. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 2(1), 41-50. Retrieved from <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/article/view/2334>

Others Visit : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is a scholarly journal dedicated to the exploration and dissemination of innovative ideas, trends and research on the various topics include, but not limited to functional areas of Science, Technology, Education, Humanities, Economy, Art, Health and Medicine, Environment and Sustainability or Law and Ethics.

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is an open-access journal, and users are permitted to read, download, copy, search, or link to the full text of articles or use them for other lawful purposes. Articles on Journal of MISTER have been previewed and authenticated by the Authors before sending for publication. The Journal, Chief Editor, and the editorial board are not entitled or liable to either justify or responsible for inaccurate and misleading data if any. It is the sole responsibility of the Author concerned.



ISSN 3032-7105

ISSN 3032-601X



Perlindungan Hukum Perbankan Terhadap Konsumen dalam Layanan *Electronic Payment* Melalui Penggunaan QRIS dalam Mendukung Ekonomi Digital

Lina Salma¹, Mutiara Sinta Agustin², Chintia Sari³

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta^{1,2,3}

*Email Korespodensi: ln.salma2004@gmail.com

Diterima: 08-11-2024

| Disetujui: 09-11-2024

| Diterbitkan: 10-11-2024

ABSTRACT

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) is a standardization policy from Bank Indonesia to set electronic payment standards in Indonesia, which aims to ensure security, convenience, and uniformity in digital transactions. QRIS uses the Merchant Presented Mode (MPM) system, where users simply scan the QRIS code at the merchant without the need to change the digital payment application they use, which makes transactions faster, easier, and safer, and provides practical solutions, especially for small businesses that can receive payments from all payment system service provider (PJSP) applications with one account. This research uses a normative juridical method by analyzing the laws and regulations governing QRIS, as well as its relevance to the protection of consumer rights. The results show, although QRIS provides various advantages in terms of ease of transactions and protecting consumers (in data security), its application is still not effective. One of the reasons is the low literacy about digital finance and the lack of public understanding of this policy. Thus, intensive efforts are needed in socialization and education, as well as stricter supervision of the implementation of security standards in transactions through QRIS.

Keywords: QRIS, Digital Payments, Legal Protection, Consumer.

ABSTRAK

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) merupakan kebijakan standarisasi dari Bank Indonesia untuk menetapkan standar pembayaran elektronik di Indonesia, yang bertujuan untuk memastikan keamanan, kemudahan, dan keseragaman dalam transaksi digital. QRIS menggunakan sistem Merchant Presented Mode (MPM), dimana pengguna cukup memindai kode QRIS yang ada di merchant tanpa perlu mengubah aplikasi pembayaran digital yang mereka gunakan, yang menjadikan transaksi lebih cepat, mudah, dan aman, serta memberikan solusi praktis, terutama bagi para pelaku usaha kecil yang dapat menerima pembayaran dari semua aplikasi penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP) dengan satu akun. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan menganalisis peraturan perundang-undangan yang mengatur QRIS, serta relevansinya terhadap perlindungan hak-hak konsumen. Hasil penelitian menunjukkan, meskipun QRIS memberikan berbagai keuntungan dalam hal kemudahan transaksi dan melindungi konsumen (dalam keamanan data), namun dalam penerapannya masih belum efektif. Salah satu penyebabnya ialah rendahnya literasi mengenai keuangan digital dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang kebijakan ini. Dengan demikian, diperlukan upaya intensif dalam sosialisasi dan edukasi, serta pengawasan yang lebih ketat terhadap pelaksanaan standar keamanan dalam transaksi melalui QRIS.

Kata Kunci: QRIS, Pembayaran Digital, Perlindungan Hukum, Konsumen.

PENDAHULUAN

Alat pembayaran memiliki peran penting sebagai fasilitas dalam setiap kegiatan transaksi ekonomi. Seiring dengan perkembangan zaman, alat pembayaran tidak hanya berbentuk tunai tetapi juga berkembang menjadi non-tunai, yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi pelaku ekonomi dalam bertransaksi. Walaupun bentuknya mengalami perubahan, fungsi dasar alat pembayaran tetap sama, yaitu memastikan nilai transaksi sesuai dengan jumlah yang telah disepakati oleh pihak-pihak yang terlibat. Pesatnya perkembangan di bidang keuangan dan perbankan didukung pula oleh kemajuan teknologi, yang dalam beberapa dekade terakhir telah membawa berbagai inovasi yang relevan dengan kebutuhan zaman.

Kemajuan teknologi telah menghasilkan digitalisasi dalam sistem pembayaran sebagai salah satu inovasi terbesar di sektor ekonomi, menciptakan layanan-layanan pembayaran elektronik yang memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses transaksi. Masyarakat kini semakin banyak yang beralih ke pembayaran digital, dengan berbagai platform e-money seperti Gopay, OVO, Dana, dan LinkAja yang tersedia dan dapat digunakan dalam berbagai bidang usaha. Sistem pembayaran digital ini memudahkan transaksi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam perdagangan barang maupun jasa, karena penggunaannya yang praktis dan cepat.

Menanggapi kemajuan dalam teknologi pembayaran ini, pada tanggal 17 Agustus 2019 yang bertepatan dengan hari kemerdekaan Indonesia yang ke-74, Bank Indonesia memperkenalkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS dirancang untuk menyatukan berbagai layanan pembayaran digital dalam satu sistem, sehingga pengguna tidak perlu repot-repot mengunduh banyak aplikasi untuk melakukan pembayaran. Sebelum QRIS hadir, banyaknya aplikasi pembayaran non-tunai menimbulkan kendala bagi *merchant* yang harus menyediakan berbagai jenis QR code di meja kasir. Dengan adanya QRIS, konsumen hanya perlu memindai satu jenis kode QR untuk berbagai transaksi tanpa harus berganti aplikasi, sementara *merchant* hanya membutuhkan satu QR code yang kompatibel dengan berbagai aplikasi pembayaran.

Sistem QRIS menggunakan metode "*Merchant Presented Mode*" (MPM), dimana pengguna cukup memindai kode QRIS yang ada di *merchant* tanpa perlu mengubah aplikasi yang mereka gunakan, seperti Gopay, OVO, Dana, LinkAja, dan lainnya. Hal ini menjadikan transaksi lebih cepat, mudah, dan aman, serta memberikan solusi praktis, terutama bagi para pelaku usaha kecil yang dapat menerima pembayaran dari semua aplikasi penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP) dengan satu akun. Penggunaan QRIS ini memberikan banyak manfaat, termasuk meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat inklusi keuangan di Indonesia, dan pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi. Dengan menggunakan teknologi QRIS, masyarakat tidak perlu membawa dompet atau uang tunai, cukup menggunakan smartphone yang terhubung dengan jaringan internet untuk melakukan transaksi, menjadikan sistem pembayaran dengan menggunakan QRIS lebih praktis dan sesuai dengan gaya hidup modern, serta mendukung transaksi sehari-hari, seperti saat membeli barang, makanan, dan kebutuhan lainnya.

METODE PENELITIAN

Metode yuridis normatif dijadikan landasan dalam penelitian ini. Data normatif tersebut digunakan untuk menganalisis peraturan hukum yang relevan dalam kaitannya dengan permasalahan hukum yang menjadi fokus penelitian ini. Penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara kajian dengan menggunakan data sekunder, seperti undang-undang, peraturan, pendapat hukum, diskusi, atau wawancara.

Peraturan Perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 jo. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia (UU BI), Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran, Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (PBI Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Kebijakan QRIS dalam Meningkatkan Perlindungan Konsumen di Sektor Pembayaran Elektronik

Kebijakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan langkah yang diambil oleh Bank Indonesia untuk meningkatkan keamanan dan efisiensi dalam transaksi pembayaran elektronik. QRIS dihadirkan untuk memfasilitasi transaksi digital dengan metode pembayaran yang aman dan seragam di seluruh platform pembayaran. Pentingnya standar keamanan dalam QRIS didasari oleh tingginya risiko kejahatan siber yang dapat mengancam konsumen, seperti pencurian data atau penipuan digital. Kebijakan ini juga bertujuan untuk melindungi hak konsumen, mengingat perlindungan hukum di sektor ini masih berkembang seiring dengan pesatnya inovasi teknologi di bidang keuangan. Bank Indonesia telah mengeluarkan sejumlah regulasi, termasuk Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dan PADG Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi QRIS. Regulasi-regulasi tersebut dirancang untuk memastikan bahwa penyelenggara layanan memenuhi standar keamanan dan perlindungan konsumen yang ketat. Dalam konteks ini, penerapan regulasi tersebut diharapkan dapat memberikan kepastian hukum bagi konsumen, terutama dalam menghadapi potensi kejahatan yang terjadi di ranah digital. Meski demikian, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, terutama dalam meningkatkan pemahaman konsumen mengenai hak-hak yang dimiliki dalam transaksi digital.

Transformasi digital di sektor keuangan Indonesia telah menunjukkan perkembangan pesat selama beberapa tahun terakhir, dengan transaksi digital menjadi semakin dominan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Kemajuan ini didorong oleh peningkatan penetrasi internet, pemanfaatan teknologi yang semakin meluas, dan perubahan pola konsumsi masyarakat yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi. Keberadaan transaksi berbasis digital, seperti QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), hadir sebagai salah satu inovasi penting yang menawarkan kemudahan dalam proses pembayaran sekaligus meningkatkan efisiensi transaksi. Namun, di tengah perkembangan ini, muncul tantangan signifikan terkait perlindungan konsumen dalam menghadapi risiko-risiko yang ada dalam transaksi digital. QRIS dikembangkan untuk menjadi standar nasional yang menyatukan berbagai metode pembayaran elektronik agar dapat digunakan secara seragam di seluruh Indonesia, sehingga dapat memberikan pengalaman transaksi yang konsisten dan aman bagi pengguna di berbagai platform.

Lahirnya QRIS sebagai standar pembayaran nasional juga menjadi respons atas meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap aksi digital yang lebih terjamin. Berbeda dengan metode konvensional, pembayaran berbasis QR memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dengan lebih cepat dan sederhana. Namun, bersamaan dengan kemudahan ini, terdapat kekhawatiran mengenai keamanan data dan

risiko kejahatan siber yang bisa dialami oleh konsumen. Oleh karena itu, kehadiran QRIS dianggap dapat mengisi celah dalam regulasi yang ada, dengan menghadirkan sistem pembayaran yang terstandarisasi dan terintegrasi dengan protokol keamanan yang ketat. Melalui regulasi ini, diharapkan seluruh penyelenggara layanan pembayaran mengikuti standar yang sama sehingga dapat mengurangi risiko yang dihadapi konsumen saat bertransaksi secara digital. Dalam hal ini, QRIS tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai sarana untuk memberikan jaminan keamanan dan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen.

Dalam penerapan QR Code masih ada kendala dan memerlukan waktu yang lama terutama di kota-kota kecil. Dikarenakan tingkat literasi keuangan digital di Indonesia masih sangat rendah dan juga banyaknya masyarakat yang belum mengerti cara penggunaan QR Code karena minimnya informasi ke pelosok desa, ditambah banyaknya masyarakat yang sudah lanjut usia tidak dapat menggunakan QR Card dikarenakan kurangnya pengetahuan terhadap teknologi saat ini. Sehingga, dibutuhkan sosialisasi dan edukasi secara masif ke seluruh lapisan masyarakat. Untuk mewujudkan sistem pembayaran yang mudah, aman, dan efisien, Bank Indonesia terus menerus melakukan penyempurnaan dan pengembangan sistem pembayaran QRIS agar bisa terbilang efektif. Pengembangan dan penyempurnaan tersebut direalisasikan dalam bentuk kebijakan, pengembangan mekanisme dan infrastruktur serta ketentuan yang diarahkan untuk mengurangi risiko pembayaran antar bank dan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa sistem pembayaran nontunai. Dengan adanya peran Bank Indonesia dalam bidang sistem pembayaran akan mampu mengatasi kendala-kendala tersebut. Salah satu peran Bank Indonesia dalam bidang sistem pembayaran adalah sebagai regulator, fasilitator, dan katalisator pengembangan sistem pembayaran di Indonesia.

Kendala dalam implementasi kebijakan QRIS terutama terlihat dalam hal sosialisasi kepada konsumen. Banyak konsumen yang belum memahami mekanisme perlindungan hukum dalam QRIS atau hak-hak mereka saat menggunakan layanan ini. Edukasi mengenai hak konsumen serta mekanisme pelaporan yang jelas sangat penting agar kebijakan ini dapat berjalan efektif. Sebagai contoh, tanpa pemahaman yang baik, konsumen mungkin enggan melaporkan pelanggaran yang mereka alami, sehingga merugikan mereka sendiri dan melemahkan efektivitas kebijakan. Edukasi yang intensif dari pihak penyedia layanan maupun pemerintah menjadi langkah penting untuk mengatasi masalah ini. Selain edukasi kepada konsumen, aspek pengawasan terhadap penyelenggara layanan QRIS juga memegang peranan penting. Bank Indonesia sebagai regulator memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh penyelenggara layanan mematuhi standar keamanan yang ditetapkan, termasuk perlindungan data pribadi konsumen. Pengawasan yang ketat terhadap pelaksanaan kebijakan ini tidak hanya mencakup pengecekan terhadap infrastruktur teknologi yang digunakan, tetapi juga kepatuhan penyelenggara layanan dalam melaksanakan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Pengawasan yang efektif ini sangat penting untuk mencegah risiko penipuan serta penyalahgunaan data yang dapat merugikan konsumen.

Kolaborasi antar pihak, baik itu antara pemerintah, lembaga keuangan, maupun penyelenggara layanan pembayaran, sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem pembayaran digital yang aman. Kolaborasi ini memungkinkan terciptanya sistem berbagi informasi terkait ancaman siber yang berkembang, serta adopsi teknologi terbaru dalam perlindungan data. Dengan adanya kerja sama ini, diharapkan potensi risiko kejahatan siber di sektor pembayaran elektronik dapat diminimalisir dan meningkatkan rasa aman bagi konsumen. Misalnya, penerapan teknologi enkripsi canggih yang diadopsi secara bersama dapat menghalau upaya penyusupan yang tidak sah, sehingga transaksi digital dapat terlindungi dengan lebih baik. Secara keseluruhan, efektivitas kebijakan QRIS dalam meningkatkan

perlindungan konsumen bergantung pada integrasi antara regulasi yang tegas, pengawasan yang konsisten, edukasi yang komprehensif, dan kolaborasi lintas sektor. Apabila semua elemen ini dapat berjalan secara sinergis, maka QRIS akan mampu mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia dengan memberikan rasa aman bagi konsumen. Hal ini juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pembayaran digital, sekaligus memberikan perlindungan hukum yang kuat bagi pengguna QRIS di era ekonomi digital.

Dengan adanya kebijakan QRIS, diharapkan Indonesia dapat membangun ekosistem pembayaran digital yang tidak hanya aman tetapi juga inklusif bagi semua lapisan masyarakat. Kebijakan ini menawarkan landasan penting untuk melindungi konsumen, namun efektivitasnya tetap bergantung pada pelaksanaan dan penerimaan publik yang kuat. Pengawasan yang ketat, edukasi konsumen yang berkelanjutan, serta kerja sama antara lembaga pemerintah dan penyedia layanan pembayaran akan menjadi pilar utama yang memastikan kebijakan ini dapat beradaptasi terhadap tantangan keamanan digital yang terus berkembang. Lebih dari sekadar regulasi, kebijakan QRIS membutuhkan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan agar dapat membangun kepercayaan masyarakat pada transaksi digital. Dengan demikian, QRIS tidak hanya menjadi solusi teknis untuk pembayaran tetapi juga langkah strategis dalam mewujudkan ekonomi digital yang inklusif, aman, dan berkelanjutan di Indonesia.

Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengguna Qris dan Penanganan Transaksi Penipuan

Penyelenggaraan e-payment pada dasarnya juga membahas bagaimana hak dan kewajiban para pihak dipenuhi. Jika hak atau kewajiban lainnya yang bekerja di bidang jasa sistem pembayaran tersebut menawarkan produknya kepada konsumen, penjual atau merchant yang bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang jujur dan akurat tentang produk yang ditawarkannya kepada konsumen. Menurut Makarim (2008), penjual atau pelaku usaha juga berhak mendapatkan bayaran dan perlindungan atas tindakan pembeli. Qris merupakan singkatan dari *QR-Code* atau *Quick Response Code* yang dimaksud jenis teknologi digital yang dapat menerjemahkan kode binary dan kode lainnya yang dapat dioptimalkan untuk transaksi digital (M Radho, 2022).

QRIS pertama kali diperkenalkan oleh Denso Wave pada tahun 1994 (I. Liswanty.et.al,2023) QRIS merupakan sistem kode elektronik yang mana di dalam sistem tersebut terdapat berbagai informasi mengenai transaksi yang telah dilakukan (N. I. Putri.et.al,2022) Perkembangan QRIS membuat Indonesia kemudian mengatur secara khusus terkait dengan QRIS sebagaimana diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 21/18/2019 (PADG) (S. Hidayati et al, 2023). Pasal 1 angka 4 PADG tersebut menjelaskan bahwa secara umum QRIS dipahami sebagai sistem transaksi pembayaran yang memanfaatkan sistem elektronik yang mana dalam sistem QRIS terdapat riwayat transaksi sehingga dapat memudahkan proses transaksi non-tunai. Dengan mengacu pada pemahaman tersebut, maka dapat dideskripsikan bahwa QRIS merupakan standar QR-Code yang dirumuskan oleh Bank Indonesia sebagai sarana transaksi elektronik.

Menurut H. A. Gilang Rizaldi (2023), sistem QRIS dapat digunakan dengan dua model kode QR. Mode Presentasi Perdagangan (MPM) dan Mode Presentasi Pelanggan (CPM). Sistem QRIS memiliki beberapa persyaratan untuk dapat digunakan yang meliputi:

1. Penjual harus mendaftar pada penyedia jasa sistem pembayaran non-tunai untuk mendapatkan kode QR untuk melakukan transaksi.

2. Pengguna juga harus mendaftar untuk terhubung dengan QRIS melalui aplikasi tertentu sehingga mereka dapat segera melakukan transaksi. Perkembangan QRIS menggunakan sistem dinamis dan statis (W. Seputri and M. Yafiz, 2022).

QRIS statis memiliki beberapa kelemahan, meskipun keduanya merupakan media transaksi non-tunai (M. K. Niken Widowati, 2022):

1. QR statis mengharuskan penjual mencetak ulang kode tertentu agar dapat melakukan transaksi
2. QR statis menghadapi masalah dalam pelacakan, terutama dalam hal waktu, jenis, dan jumlah transaksi; dan
3. QR status memiliki beberapa masalah, salah satunya adalah input yang salah saat melakukan transaksi.

Hubungan virtual antara pelaku usaha dan konsumen dilakukan secara komprehensif melalui media digital membuat intensitas hubungan pelaku usaha dan konsumen menjadi lebih intens (A. Yetno, 2022). Hal ini dapat dilihat seperti adanya persetujuan pembelian antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak memerlukan tindakan tatap muka tetapi cukup dengan sekali “klik” maka konsumen atau pelaku usaha sudah dapat dikatakan telah menyetujui (G. S. Saleh, 2022). Selain itu, dalam proses pembayaran pun tidak dilakukan secara manual dan secara faktual, tetapi dilakukan secara virtual melalui media digital dengan pembayaran secara non-tunai. Pembayaran secara non-tunai dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital salah satunya melalui QRIS (S. Puspasari, 2020). Hadirnya sistem QRIS sebagai sistem pembayaran modern dalam transaksi digital ini yang kemudian menjadi media baru dalam pembayaran berbasis digital.

Untuk memberikan kepastian hukum dalam layanan perbankan dalam hal pelaksanaan system pembayaran maka perlu adanya perlindungan hukum Perlindungan hukum yang bagaimana diperlukan dalam pelaksanaan e-payment yang berbasis QRIS yaitu perlindungan yang didalamnya mencakup HAM dari subjek hukum untuk mencegah terjadinya perlakuan yang tidak adil. Seharusnya perlindungan hukum mampu mejadi suatu proses dalam memberikan payung hukum yang melibatkan peraturan perundangan penegak hukum dan kesadaran hukum. Sehingga perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang menggunakan perantara hukum (Yudo, 2005).

Perlindungan hukum bagi konsumen di era transaksi digital sejatinya salah satu elemen penting dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang merupakan perlindungan hukum bagi konsumen di era transaksi digital (S. Subekti, 2020). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pertumbuhan globalisasi dan teknologi memengaruhi perkembangan iklim ekonomi digital, yang menghasilkan hubungan hukum yang lebih luas dan holistik (B. Effendi, 2020). Perkembangan teknologi dan informasi ini menghasilkan berbagai jenis hubungan hukum antara bisnis dan konsumen, yang menghasilkan digitalisasi ekonomi. Hal ini ditandai dengan munculnya transaksi non-tunai yang didasarkan pada teknologi digital, yang menciptakan hubungan virtual antara bisnis dan konsumen.

Terkait perlindungan hukum yang harus diberikan kepada masyarakat dalam transaksi digital melalui sistem QRIS maka wajib mengacu pada perlindungan hukum sebagaimana dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon yang merumuskan perlindungan hukum dalam dua jenis yaitu preventif dan represif (Philipus M. Hadjon, 2007). Perlindungan hukum preventif terkait transaksi digital melalui sistem QRIS dilakukan dengan adanya pemahaman dan penyadaran bagi masyarakat terkait tata cara menggunakan sistem QRIS dalam bertransaksi termasuk dengan potensi tindak pidana. Masyarakat juga perlu dididik untuk bagaimana cara melaporkan potensi adanya potensi tindak pidana sebagai implikasi sistem QRIS. Perlindungan hukum represif dilakukan dengan mengoptimalkan aparat penegak hukum yang ada

dengan peningkatan kapasitas serta sarana dan prasarana. Pengembangan dan pelatihan tertentu diperlukan untuk meningkatkan kapasitas penegak hukum agar mereka siap dan siap menghadapi tindak pidana transaksi digital yang menggunakan sistem QRIS. Selain peningkatan kapasitas, penegak hukum juga perlu meningkatkan sarana dan prasarana mereka, seperti membeli alat khusus yang dapat mendeteksi potensi tindak pidana transaksi digital sejak dini. Prinsip tanggung jawab sangat penting dalam perlindungan hukum terhadap konsumen. Diperlukan ketelitian dalam menentukan siapa yang dapat dimintai pertanggungjawaban dan pertanggungjawaban apa yang dapat dibebankan pada pihak yang melanggar hak konsumen. Secara umum, asas pertanggungjawaban dapat dibagi menjadi beberapa prinsip. Beberapa di antaranya adalah: asas tanggung jawab didasarkan pada kesalahan; asas prasangka bahwa seseorang harus bertanggung jawab; asas prasangka bahwa seseorang tidak harus bertanggung jawab; dan asas tanggung jawab sepenuhnya, yang merupakan dasar tanggung jawab dengan pembatasan. Apabila pengguna uang elektronik mengalami kerugian, penyelenggara memiliki tiga kewajiban: tanggung jawab atas produk, tanggung jawab atas informasi produk, dan tanggung jawab atas keamanan produk. Penerbit harus mengatur tanggung jawab mereka untuk melindungi konsumen dengan menerapkan prinsip perlindungan konsumen. Selanjutnya, mewajibkan penerbit QRIS untuk memiliki mekanisme kompensasi keuangan kepada pengguna dalam kasus di mana kerugian tidak disebabkan oleh kesalahan pengguna. Dengan demikian, penerbit QRIS dapat dimintai pertanggungjawaban jika terjadi kerugian yang tidak disebabkan oleh pengguna.

Penanganan Penipuan yang dialami oleh pengguna QRIS

QRIS sebagai sistem pembayaran digital di satu sisi memiliki dampak negatif, seperti meningkatnya kasus kejahatan komersial yang berujung pada pelanggaran kontrak atau perjanjian (L. Putu & Y. Karista, 2022). Banyak pihak yang memanfaatkan ketidaktahuan atau kelalaian pihak lain dalam membuat perjanjian untuk mendapatkan keuntungan di luar kesepakatan yang tertulis (P. Ameliani et al., 2022). Di sisi lain, sistem transaksi digital ini membuka peluang terjadinya penipuan dalam transaksi, yang sering disebut fraud dalam konteks pembayaran digital (G. S. Saleh, 2022). Fraud dipahami sebagai tindakan menipu atau mengelabui pihak lain demi mendapatkan keuntungan sepihak (M. Mohd Ali & N. Farhana, 2021). Penipuan, sebagai tindakan merugikan pihak lain, termasuk dalam kategori tindak pidana. Tindakan curang ini dapat berbentuk kebohongan maupun upaya untuk mendapatkan keuntungan dari orang lain.

Dalam hal penegakan hukum terkait pembayaran digital melalui QRIS, UU Perubahan ITE sebenarnya tidak secara spesifik mengatur mengenai penipuan digital. Pasal 28 ayat (1) juncto Pasal 45A ayat (1) UU Perubahan ITE lebih menekankan pada unsur berita bohong yang bisa merugikan konsumen. Dalam konteks leksikal, berita bohong adalah informasi yang tidak sesuai fakta sehingga tidak dapat dipercaya dan berpotensi merugikan konsumen dalam transaksi digital (A. Muhammad Aswin Anas et al., 2022). Meskipun ayat ini tidak secara eksplisit mengatur penipuan, cakupannya cukup luas dalam berbagai aspek perilaku.

UU ITE beserta perubahannya adalah regulasi siber pertama di Indonesia, namun substansi Pasal 28 ayat (1) juncto Pasal 45A ayat (1) belum cukup melindungi konsumen dari penipuan terkait QRIS palsu. Substansi pasal tersebut lebih fokus pada informasi yang tidak akurat dalam transaksi digital, seperti ketidaksesuaian antara deskripsi barang dengan barang yang diterima.

Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) melengkapi UU ITE dengan mengatur sertifikasi penyelenggara elektronik, sistem elektronik, agen elektronik, hingga tanda tangan elektronik, serta memastikan integrasi dan kinerja setiap bagian sistem elektronik berjalan dengan baik (A. Asnawi, 2022). Transaksi elektronik harus dilakukan dengan itikad baik, transparansi, tanggung jawab, kewajaran, dan kehati-hatian (A. Kemajuan et al., 2021), baik melalui kontrak elektronik maupun bentuk kontrak lainnya.

Sosialisasi dan pelatihan yang luas kepada masyarakat dapat memastikan kepastian hukum layanan perbankan melalui pembayaran non-tunai dengan sistem QRIS. Karena transaksi digital merupakan fenomena global yang sudah memasyarakat, masyarakat umum harus dikenalkan, dilatih, dan memahami penggunaan sistem QRIS dan risikonya. Kesadaran hukum masyarakat tentang transaksi digital akan meningkat jika masyarakat memahami sistem QRIS dan potensi risikonya. Sekurang-kurangnya, dua aspek—transaksi dan kemungkinan tindak pidana—harus ditinjau untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat terhadap transaksi digital. Masyarakat mungkin lebih berhati-hati karena kesadaran hukum yang tinggi tentang transaksi digital. Karena kesadaran hukum masyarakat tentang kemungkinan tindak pidana dalam transaksi digital dimaksudkan untuk mengantisipasi dan meminimalkan tindak pidana, konsumen dapat mengajukan delik aduan kepada penegak hukum primer dalam hal ini, Kepolisian, jika terjadi tindak pidana terkait transaksi dengan QRIS.

KESIMPULAN

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah kebijakan yang diinisiasi oleh Bank Indonesia untuk mengatur standar pembayaran elektronik di seluruh platform di Indonesia. Standar ini dibuat untuk memastikan keamanan, kemudahan, dan keseragaman dalam transaksi digital, mengingat perkembangan teknologi dan peningkatan risiko siber. Kebijakan ini sangat penting bagi konsumen yang bertransaksi secara elektronik, karena QRIS menawarkan mekanisme perlindungan terhadap ancaman pencurian data dan penipuan digital yang bisa merugikan pengguna. Di samping itu, regulasi yang mendasari QRIS, seperti Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 dan PADG Nomor 21/18/PADG/2019, bertujuan mengatur standar keamanan bagi penyedia layanan sehingga melindungi hak konsumen dalam transaksi digital.

Namun, efektivitas QRIS dalam meningkatkan perlindungan konsumen masih menghadapi beberapa kendala, terutama di wilayah dengan tingkat literasi keuangan digital yang rendah. Sosialisasi mengenai kebijakan ini belum merata, khususnya di daerah pedesaan, sehingga pengguna mungkin belum memahami sepenuhnya manfaat dan cara menggunakan QRIS. Selain itu, tingkat literasi digital yang rendah pada beberapa kelompok usia juga menjadi hambatan dalam penerapan QRIS secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi yang intensif dan berkelanjutan dari pemerintah dan penyedia layanan untuk memperluas pemahaman masyarakat mengenai penggunaan QRIS. Bank Indonesia juga terus melakukan pengembangan dalam aspek regulasi dan infrastruktur untuk meningkatkan efisiensi serta keamanan sistem QRIS, sehingga dapat lebih efektif dalam melindungi konsumen dari risiko pembayaran digital.

Sebagai sistem pembayaran modern, QRIS juga menghadirkan tantangan baru dalam hal perlindungan konsumen terhadap transaksi penipuan. QRIS memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi non-tunai secara mudah dan cepat, tetapi di sisi lain juga mengandung risiko terkait keamanan

data dan potensi penipuan digital. Dalam transaksi berbasis QR, konsumen dan penyedia layanan sering kali tidak bertatap muka, sehingga transaksi berlangsung secara virtual dengan hanya sekali "klik". Karena itu, perlu ada jaminan bahwa transaksi yang terjadi aman dan sesuai dengan hak serta kewajiban masing-masing pihak.

Di era digital ini, perlindungan hukum konsumen menjadi sangat penting untuk memastikan keamanan dalam bertransaksi menggunakan QRIS. Bank Indonesia dan pemerintah telah mengatur berbagai ketentuan untuk melindungi konsumen, seperti mewajibkan penyelenggara pembayaran untuk menerapkan standar keamanan yang ketat dan menjaga data konsumen dengan baik. Selain itu, pengawasan yang ketat dari Bank Indonesia sangat diperlukan untuk memastikan penyedia layanan mematuhi semua regulasi terkait perlindungan konsumen, khususnya dalam penanganan data pribadi dan pelaporan kasus penipuan. Jika terjadi penipuan, konsumen perlu dilindungi melalui prosedur pengaduan yang jelas dan cepat, sehingga masalah dapat diselesaikan dengan efektif.

Kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan, dan lembaga perlindungan konsumen sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem pembayaran digital yang aman. Dengan adanya kolaborasi, ancaman kejahatan siber dapat diminimalisir melalui adopsi teknologi keamanan terbaru. Secara keseluruhan, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan QRIS harus mencakup edukasi, pengawasan ketat, dan regulasi yang jelas untuk menjaga hak-hak konsumen dalam transaksi digital.

SARAN

Bank Indonesia bersama lembaga keuangan lainnya perlu memperkuat program edukasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang keamanan dalam bertransaksi digital melalui QRIS. Penyuluhan dan kampanye yang berkelanjutan sangat penting agar konsumen lebih memahami cara melindungi data pribadi serta mengenali risiko-risiko yang mungkin timbul dalam transaksi elektronik. Pengawasan ketat terhadap pelaku usaha yang menyediakan layanan QRIS perlu terus ditingkatkan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar keamanan dan perlindungan konsumen. Di samping itu, penegakan hukum harus lebih tegas terhadap pelanggaran yang merugikan konsumen, baik yang dilakukan oleh penyedia layanan maupun pihak ketiga yang menyalahgunakan data konsumen.

Agar QRIS dapat memberikan manfaat maksimal, perlu adanya kolaborasi antara pemerintah, Bank Indonesia, dan pelaku UMKM untuk mempermudah integrasi QRIS dalam proses bisnis mereka. Dukungan berupa pelatihan dan fasilitas teknologi bagi UMKM akan sangat membantu dalam meningkatkan kepercayaan konsumen serta mendorong penggunaan QRIS di seluruh lapisan masyarakat. Penggunaan teknologi yang lebih canggih dalam sistem QRIS perlu dipertimbangkan untuk menambah lapisan keamanan dalam transaksi digital. Inovasi seperti enkripsi yang lebih baik dan autentikasi ganda dapat diterapkan untuk meminimalisir risiko pencurian data dan penyalahgunaan akun.

DAFTAR PUSTAKA

- Ameliani, P., Iskandar, H., & Wardana, D. J. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Yang Tidak Terdaftar BPOM. *Almanhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 4(2).
- Jurnal Ilmu Ekonomi. (2023). QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital Di Era Digitalisasi. *STIE AAS*.

- Mulyani, S. T., & Sulabri, A. (2003). Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan.
- Nubatonis, J. P. S., Ballo, F. W., & Kiak, N. T. (2024). Implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Untuk Pelaku Usaha di Pasar Tradisional (Studi kasus pada pasar tradisional di Kota Kupang). *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, 2(2).
- Putri, S. (2022). Keamanan Data Dalam Transaksi QRIS. Universitas Ar-Raniry.
- Radho, M., & Lestari, N. I. (2022). Students' Interest In Using The Quick Response Code Indonesian Standard Payment System For Vocational Education Program Students Serang Raya University. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 2(1).
- Saleh, S., & Saleh, G. S. (2022). Juridical Analysis Of The Crime Of Online Store Fraud In Indonesia. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 11(1).
- Sartika, P. (2024). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Digital. Raden Intan Repository.
- Satya, V. E. (2021). Pengaruh Sistem Pembayaran Digital Untuk Stabilitas Sistem Keuangan Indonesia. Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, 13(2), 20.
- Sinaga, E. (2022). Kolaborasi Pemerintah Dan Lembaga Keuangan Dalam Implementasi QRIS. Universitas HKBP Nommensen.
- Suasana, I. S. (2022). Prediksi Penipuan Digital yang Berkembang.
<http://sistem-komputers1.stekom.ac.id/informasi/baca/PrediksiPenipuan-Digital-yang-berkembangdi2022/615b40819f4660d092d6a7c1af4f9466fc413af9>
- Sutama, R. (2023). Pengawasan QRIS Sebagai Perlindungan Konsumen. Universitas Sriwijaya.
- Tobing, G. J., Abubakar, L., & Handayani, T. (2021). Analisis Peraturan Penggunaan Qris Sebagai Kanal Pembayaran Pada Praktik Umkm Dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Digital. *Acta Comitas: Jurnal Hukum Kenotariatan*, 6(3).
- Widowati, M. K. N. (2022). Adopsi Pembayaran Digital QRIS pada UMKM Berdasarkan Technology Acceptance Model. *Journal of Development Economics and Social Studies*, 1(2).
- Wirawan, I. M. (2022). Regulasi Bank Indonesia dalam Penerapan QRIS. Kertha Wicara.