

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi QRIS Berdasarkan Regulasi Bank Indonesia

Consumer Legal Protection in QRIS Transactions Under Bank Indonesia Regulations

Ivalatifah Sekar Saraswati¹✉, Suparwi²,
M. Aziz Zaelani³

¹ Fakultas Hukum, Universitas Islam Batik Surakarta, Indonesia

² Fakultas Hukum, Universitas Islam Batik Surakarta, Indonesia

³ Fakultas Hukum, Universitas Islam Batik Surakarta, Indonesia

✉ Corresponding email: sekarazzana@gmail.com

Abstrak

Perkembangan pesat sistem pembayaran digital berbasis *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) menimbulkan implikasi yuridis terhadap perlindungan konsumen, terutama dalam menghadapi risiko transaksi elektronik seperti kegagalan sistem, kebocoran data, dan fraud, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum konsumen dalam transaksi QRIS berdasarkan Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur, serta mengkaji tanggung jawab hukum penyedia jasa pembayaran dan kendala implementasinya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, dengan analisis kualitatif yang bersifat preskriptif terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum

konsumen dalam transaksi QRIS telah dirumuskan melalui mekanisme preventif dan represif yang mencakup transparansi informasi, standar keamanan sistem, perlindungan data pribadi, serta mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Tanggung jawab penyedia jasa pembayaran tidak hanya didasarkan pada hubungan kontraktual, tetapi juga berkembang ke arah penerapan prinsip tanggung jawab mutlak dan tanggung jawab pengganti dalam menjamin keamanan transaksi digital. Namun demikian, implementasi perlindungan hukum tersebut masih menghadapi berbagai kendala, antara lain disharmonisasi regulasi, keterbatasan pengawasan, kerentanan sistem teknologi, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Temuan ini menunjukkan perlunya penguatan integrasi norma hukum dengan praktik penyelenggaraan sistem pembayaran digital guna mewujudkan perlindungan konsumen yang lebih adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi.

Kata kunci

Peraturan Bank Indonesia; Perlindungan Konsumen; QRIS; Sistem Pembayaran Digital; Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pembayaran.

Abstract

The rapid development of digital payment systems based on the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) has generated significant legal implications for consumer protection, particularly in addressing risks such as system failures, data breaches, and fraud, which indicate a gap between legal norms and their practical implementation. This study aims to analyze the forms of consumer legal protection in QRIS transactions under Bank Indonesia Regulations and Board of Governors Regulations, as well as to examine the legal liability of payment service providers and the challenges in its implementation. This research employs a normative juridical method using statutory and conceptual approaches, with qualitative and prescriptive analysis of primary and secondary legal materials. The findings reveal that consumer protection in QRIS transactions has been formulated through preventive and repressive mechanisms, including information transparency, system security standards, personal data protection, and complaint and dispute resolution mechanisms. The liability of payment service providers extends beyond contractual liability

toward the application of strict liability and vicarious liability principles in ensuring transaction security. However, the implementation of such legal protection still faces several challenges, including regulatory disharmony, limited supervisory capacity, technological vulnerabilities, and low levels of digital literacy among consumers. These findings imply the necessity of strengthening the integration between legal norms and the practical operation of digital payment systems to establish a more adaptive and responsive consumer protection framework.

Keywords

Bank Indonesia Regulations; Consumer Protection; QRIS; Digital Payment System; Payment Service Provider Liability.

I. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola kehidupan masyarakat dalam berbagai aspek, termasuk dalam bidang ekonomi dan keuangan.¹ Salah satu perubahan signifikan adalah transformasi sistem pembayaran dari konvensional (tunai) menuju sistem pembayaran digital atau elektronik. Di Indonesia, transformasi ini dipercepat melalui berbagai kebijakan pemerintah yang mendorong ekonomi digital dan inklusi keuangan. *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) merupakan salah satu inovasi sistem pembayaran digital yang diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019 sebagai standar nasional pembayaran berbasis QR Code.²

QRIS hadir sebagai solusi untuk menyatukan berbagai platform pembayaran digital yang sebelumnya terfragmentasi. Data Bank Indonesia menunjukkan pertumbuhan transaksi QRIS yang sangat signifikan dari tahun ke tahun, dengan volume transaksi mencapai miliaran transaksi dan nilai nominal mencapai ratusan triliun rupiah

¹ Edmon Makarim, *Notaris Dan Transaksi Elektronik: Kajian Hukum Tentang Cybernotary Atau Electronic Notarial Acts* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), Hlm.45.

² Bank Indonesia, *Buku Pedoman QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)* (Jakarta: Bank Indonesia, 2019), Hlm.5.

pada tahun 2024.³ Namun, di balik kemudahan yang ditawarkan, transaksi QRIS juga menghadirkan berbagai permasalahan dan tantangan hukum yang perlu mendapat perhatian serius, antara lain meliputi penipuan melalui QR Code palsu, kesalahan transfer dana, kebocoran data pribadi konsumen, hingga berbagai sengketa antara konsumen dengan penyedia layanan pembayaran.⁴

Konsumen sebagai pengguna layanan pembayaran digital umumnya berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha atau penyedia jasa sistem pembayaran.⁵ Ketidakseimbangan dalam hubungan antara penyelenggara sistem pembayaran digital dan konsumen tercermin dari adanya asimetri informasi, keterbatasan pemahaman teknis pengguna, serta belum optimalnya akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Kondisi tersebut menuntut adanya analisis komprehensif mengenai urgensi perlindungan hukum bagi konsumen dalam ekosistem keuangan digital.⁶

Bank Indonesia, sebagai otoritas sistem pembayaran di Indonesia, memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi penyelenggaraan sistem pembayaran, termasuk QRIS, sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia. Dalam konteks QRIS, terdapat dua regulasi utama yang menjadi landasan hukum, yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 23/10/PADG/2021 tentang Penyelenggaraan QRIS. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1) bentuk perlindungan

³ Bank Indonesia, *Statistik Sistem Pembayaran Indonesia Tahun 2024* (Jakarta: Bank Indonesia, 2024), Hlm.12.

⁴ I Komang Krisma Bima Traa and Benny Djaja, "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Pembayaran Tertunda Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)," *Alauddin Law Development Journal* 5, no. 3 (2023): Hlm.235, <https://doi.org/10.24252/aldev.v5i3.38673>.

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), Hlm.30.

⁶ Retno Catur Kusuma Dewi and Anik Tri Haryani, "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Elektronik Dengan Menerapkan Penyesuaian Bahasa Hukum Dalam Platform Digital," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 11, no. 1 (January 28, 2026): 751–61, <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v11i1.63666>.

hukum terhadap konsumen dalam transaksi QRIS berdasarkan PBI dan PADG; 2) tanggung jawab hukum penyedia jasa pembayaran terhadap kerugian konsumen; dan 3) kendala dalam implementasi perlindungan konsumen pada transaksi QRIS.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif) dengan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).⁷ Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang mencakup bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.⁸

Bahan hukum primer yang digunakan meliputi: UUD NRI Tahun 1945; KUHPerdata; UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; UU Nomor 23 Tahun 1999 jo. UU Nomor 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia; UU Nomor 11 Tahun 2008 jo. UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang ITE; UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang PDP; PBI Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran; PBI Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran; dan PADG Nomor 23/10/PADG/2021 tentang QRIS. Bahan hukum sekunder meliputi buku-buku teks hukum, jurnal ilmiah, dan pendapat para ahli hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan sistem pembayaran digital.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*). Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode analisis isi (*content analysis*) untuk menginterpretasikan dan memahami substansi ketentuan hukum yang berlaku. Analisis data dilakukan dengan metode preskriptif, yaitu memberikan preskripsi atau penilaian

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Revisi (Jakarta: Kencana, 2017), Hlm.93.

⁸ Soerjono Soekamto and Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat [Normative Legal Research: A Brief Overview]*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015, Hlm.13.

mengenai apa yang seyogianya menurut hukum terhadap fakta atau peristiwa hukum dari hasil penelitian.⁹

III. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi QRIS Berdasarkan PBI dan PADG

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi QRIS merupakan aspek fundamental yang diatur secara komprehensif dalam regulasi Bank Indonesia. Dalam konteks QRIS, bentuk perlindungan hukum konsumen dapat dikategorikan menjadi perlindungan preventif dan perlindungan represif yang saling melengkapi untuk menciptakan ekosistem pembayaran digital yang aman dan terpercaya.¹⁰

Perlindungan preventif dalam transaksi QRIS bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian konsumen sejak awal. PBI Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran menetapkan kewajiban dasar bagi penyedia jasa pembayaran untuk menerapkan prinsip transparansi, keadilan, dan keamanan. Pasal 10 ayat (1) PBI mengamanatkan penyedia jasa pembayaran untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami mengenai biaya, syarat dan ketentuan layanan, serta prosedur pengaduan. Ketentuan ini diperkuat dengan PADG Nomor 23/10/PADG/2021 yang mengatur bahwa merchant wajib menampilkan informasi identitas usaha secara jelas. Dalam konteks transaksi QRIS, perlindungan preventif bagi konsumen diwujudkan melalui ketentuan Bank Indonesia yang mengatur kewajiban penyedia jasa pembayaran untuk memberikan informasi yang benar dan prosedur penyelesaian sengketa secara transparan seperti diatur dalam Peraturan Bank

⁹ Marzuki, *Penelitian Hukum*, Hlm.251.

¹⁰ Ifadatul Jannah, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Aplikasi Transaksi Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" (Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), Hlm.92, <https://digilib.uinkhas.ac.id/23176/>.

Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 dan ketentuan PADG yang relevan.¹¹

Aspek keamanan transaksi merupakan pilar utama perlindungan preventif. PADG Nomor 23/10/PADG/2021 Pasal 15 mengatur standar keamanan informasi yang wajib diterapkan dalam ekosistem QRIS, meliputi prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), dan ketersediaan (*availability*) data transaksi. Dalam arsitektur keamanan sistem pembayaran digital, penyedia layanan perlu menerapkan berbagai mekanisme proteksi, termasuk enkripsi data transaksi, autentikasi multi-faktor, serta teknik pemantauan dan deteksi ancaman secara dini untuk mengurangi risiko akses ilegal dan menjaga integritas sistem.¹²

Perlindungan data pribadi konsumen mendapat perhatian khusus dalam regulasi QRIS. Sesuai ketentuan PBI Nomor 23/6/PBI/2021 Pasal 12, penyedia jasa pembayaran wajib menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen dan tidak diperkenankan untuk menggunakan data tersebut untuk kepentingan lain tanpa persetujuan eksplisit dari konsumen.¹³ Ketentuan ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi yang memberikan hak kepada konsumen untuk mengontrol penggunaan data pribadinya.

Mekanisme pengaduan konsumen merupakan bentuk perlindungan represif yang diatur dalam PBI dan PADG. Pasal 13 PBI Nomor 23/6/PBI/2021 mewajibkan penyedia jasa pembayaran untuk menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses. Standar layanan pengaduan mencakup: konfirmasi penerimaan pengaduan maksimal 2 hari kerja; penyelesaian pengaduan maksimal 20 hari

¹¹ Destianingsi Destianingsi et al., "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Non Tunai Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah," *Jurnal Ilmiah Edunomika* 7, no. 2 (July 18, 2023): 2023, <https://doi.org/10.29040/JIE.V7I2.9780>.

¹² Ismi Melyana et al., "Algoritma Autentikasi Multi Factor Sebagai Solusi Untuk Meningkatkan Keamanan Sistem Pembayaran E-Commerce," *Digital Transformation Technology* 4, no. 2 (2024), <https://doi.org/10.47709/digitech.v4i2.4969>.

¹³ Lihat Pasal 12 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran.

kerja; pemberian informasi status penanganan secara berkala; dan mekanisme eskalasi ke otoritas yang lebih tinggi. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi (mediasi dan ajudikasi) dan litigasi.

Ketentuan sanksi administratif dalam PBI Nomor 23/6/PBI/2021 memberikan efek jera kepada penyedia jasa pembayaran yang melanggar kewajiban perlindungan konsumen. Pasal 27 PBI mengatur gradasi sanksi yang dapat dikenakan, meliputi: teguran tertulis; denda administratif hingga Rp1.000.000.000; pembatasan kegiatan usaha; pembekuan kegiatan usaha; hingga pencabutan izin usaha. Perlindungan khusus diberikan kepada konsumen korban *fraud*, di mana PADG Pasal 20 mengatur pengembalian dana konsumen paling lambat 90 hari kalender sejak pengaduan diterima.

IV. Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Pembayaran terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi QRIS

Tanggung jawab hukum penyedia jasa pembayaran dalam transaksi QRIS merupakan aspek krusial yang mengatur kewajiban dan konsekuensi hukum bagi pelaku usaha ketika terjadi kerugian konsumen. Dalam perspektif hukum perdata Indonesia, tanggung jawab ini dapat ditinjau dari teori tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*) dan tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum (*tort liability*).¹⁴

Berdasarkan Pasal 1338 dan Pasal 1365 KUHPerdata, penyedia jasa pembayaran memiliki kewajiban untuk melaksanakan prestasi sesuai dengan isi perjanjian yang telah disepakati. PBI Nomor 23/6/PBI/2021 Pasal 14 secara tegas mengatur bahwa penyedia jasa pembayaran bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat: kesalahan sistem; kelalaian dalam menjaga keamanan data;

¹⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2006), Hlm.59.

kegagalan dalam memproses transaksi; atau pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku.

Prinsip *strict liability* atau tanggung jawab mutlak diterapkan dalam kasus-kasus tertentu yang berkaitan dengan sistem pembayaran digital. PADG Nomor 23/10/PADG/2021 Pasal 21 mengadopsi prinsip ini dengan menetapkan bahwa penyedia jasa pembayaran bertanggung jawab penuh atas kerugian yang timbul akibat kegagalan sistem atau gangguan teknis, tanpa mempersoalkan ada atau tidaknya unsur kesalahan. Hal ini sejalan dengan karakteristik transaksi elektronik yang mengutamakan prinsip kehati-hatian tinggi (*high standard of care*).¹⁵

Dalam hal terjadi transaksi yang tidak sah (*unauthorized transaction*), tanggung jawab penyedia jasa pembayaran bergantung pada pihak mana yang bersalah. Pasal 22 PADG mengatur bahwa jika transaksi tidak sah terjadi akibat kelalaian konsumen dalam menjaga kerahasiaan data pribadi seperti PIN atau *password*, maka kerugian menjadi tanggung jawab konsumen. Namun, jika transaksi tidak sah terjadi akibat kebocoran data dari sistem penyedia jasa pembayaran, maka penyedia wajib bertanggung jawab sepenuhnya. Beban pembuktian ada pada penyedia jasa pembayaran untuk menunjukkan bahwa transaksi dilakukan atas kehendak dan sepengetahuan konsumen.

Tanggung jawab penyedia jasa pembayaran juga mencakup aspek pengelolaan dana konsumen. Berdasarkan Pasal 15 PBI Nomor 23/6/PBI/2021, penyedia jasa pembayaran yang mengelola dana konsumen (*stored value*) wajib: memisahkan dana konsumen dengan dana operasional perusahaan; menempatkan dana konsumen pada bank yang disetujui Bank Indonesia; mengasuransikan dana konsumen; dan menyediakan mekanisme pengembalian dana jika perusahaan mengalami kebangkrutan.

Prinsip *vicarious liability* atau tanggung jawab pengganti diterapkan dalam hubungan antara penyedia jasa pembayaran dengan merchant yang terdaftar dalam ekosistem QRIS. Pasal 23 PADG mengatur bahwa penyedia jasa pembayaran bertanggung jawab atas tindakan merchant yang menyebabkan kerugian konsumen, termasuk

¹⁵ Josua Sitompul, *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw: Tinjauan Aspek Hukum Pidana* (Jakarta: Tatanusa, 2012), Hlm.156.

penggunaan QR Code palsu, manipulasi harga, atau penolakan transaksi yang tidak beralasan. Meskipun demikian, penyedia jasa pembayaran memiliki hak regres (*right of recourse*) untuk menuntut ganti rugi kepada merchant.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam konteks perlindungan konsumen pada transaksi digital, pelaku usaha berkewajiban menyediakan mekanisme kompensasi yang efektif bagi konsumen yang dirugikan, termasuk pengembalian dana (*refund*) sesuai jumlah transaksi, penggantian biaya administrasi, serta pemberian ganti rugi atas kerugian materiil maupun immateriil akibat kegagalan layanan atau produk.¹⁶

V. Kendala dalam Implementasi Perlindungan Konsumen pada Transaksi QRIS

Implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi QRIS menghadapi berbagai kendala yang bersifat multidimensional, meliputi aspek regulasi, teknis, sumber daya manusia, dan tingkat literasi digital masyarakat. Kendala-kendala ini mempengaruhi efektivitas perlindungan konsumen dan perlu mendapat perhatian serius dari semua pemangku kepentingan dalam ekosistem pembayaran digital.¹⁷

¹⁶ Rayhan Mohamad Athallah H. S and Ariawan Gunadi, "Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi e Commerce Di Indonesia," *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 13, no. 9 (2025), <https://doi.org/10.24843/ks.2025.v13.i09.p17>.

¹⁷ Ghefira Nabila Ramah, Abdul Rasyid Saliman, and Virna Dewi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Non Tunai Yang Menggunakan Qris (Studi Lapangan Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkalpinang)," *UNES Law Review* 7, no. 2 (2024): Hlm.48.

Kendala regulasi menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi perlindungan konsumen QRIS. Meskipun PBI dan PADG telah mengatur secara detail mengenai kewajiban penyedia jasa pembayaran, terdapat *gap* atau kesenjangan antara regulasi dengan realitas di lapangan.¹⁸ Ketentuan yang bersifat umum dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) pada praktiknya masih memerlukan pengaturan teknis yang lebih rinci agar dapat diimplementasikan secara efektif. Selain itu, belum optimalnya harmonisasi antara regulasi Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan lain, seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dalam penyelesaian sengketa di bidang sistem pembayaran.¹⁹

Keterbatasan kapasitas pengawasan Bank Indonesia terhadap implementasi PBI dan PADG menjadi kendala signifikan. Dengan jumlah penyedia jasa pembayaran dan merchant QRIS yang mencapai jutaan di seluruh Indonesia, melakukan pengawasan secara menyeluruh memerlukan sumber daya yang sangat besar.²⁰ Dalam praktiknya, efektivitas pengawasan terhadap penyelenggaraan jasa keuangan berbasis teknologi belum berjalan secara optimal, disebabkan oleh adanya kesenjangan dalam implementasi pengawasan serta koordinasi antar lembaga yang masih lemah, sehingga perlindungan konsumen dan kualitas pengawasan belum maksimal.²¹

Kendala teknis berkaitan dengan infrastruktur sistem pembayaran digital yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia. Di daerah-daerah terpencil, konektivitas internet yang lemah atau tidak stabil menjadi hambatan bagi keberlangsungan transaksi QRIS.

¹⁸ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019), Hlm.128.

¹⁹ Ayumi Kartika Sari, "Perlindungan Data Pribadi Dalam Transaksi Keuangan Digital: Harmonisasi UU Perlindungan Data Pribadi Dan Regulasi Fintech," *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 12, no. 6 (2025), <https://doi.org/https://doi.org/10.31604/jips.v12i6.2025.2685-2690>.

²⁰ Sutan Remy Sjahdeini, *Hukum Perbankan Indonesia* (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2019), Hlm.245.

²¹ Cindy Caroline and Rouli Anita Velentina, "Analisis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Pembayaran Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Standar Nasional Sistem Pembayaran Berbasis QR Code," *Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, 2022.

Kegagalan transaksi akibat gangguan jaringan seringkali menimbulkan konflik antara konsumen dan merchant karena ketidakjelasan status transaksi.²² Kelemahan sistem keamanan juga menjadi kendala krusial. Modus penipuan melalui QR Code palsu yang dipasang menimpa QR Code asli milik merchant semakin marak terjadi.²³

Literasi digital masyarakat Indonesia yang masih rendah menjadi kendala mendasar dalam perlindungan konsumen QRIS.²⁴ Banyak konsumen yang tidak memahami cara kerja sistem pembayaran digital dan risiko-risiko yang melekat padanya. Kurangnya pemahaman tentang pentingnya menjaga kerahasiaan PIN, *password*, atau *One-Time Password* (OTP) membuat konsumen rentan menjadi korban kejahatan siber. Program edukasi yang dilakukan oleh penyedia jasa pembayaran atau Bank Indonesia belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.²⁵

Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia belum sepenuhnya efektif dan efisien. Prosedur pengaduan yang ditetapkan dalam PBI dan PADG memang memberikan batasan waktu penyelesaian, namun dalam praktiknya seringkali proses penyelesaian melebihi waktu yang ditentukan.²⁶ Kendala dalam pembuktian juga menjadi persoalan teknis yang sering dihadapi konsumen. Sanksi yang ditetapkan dalam PBI dan PADG belum memberikan efek jera yang

²² Traa and Djaja, "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Pembayaran Tertunda Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)," Hlm.242.

²³ Cindy Caroline and Rouli Anita Velentina, "Analisis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Pembayaran Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Standar Nasional Sistem Pembayaran Berbasis QR Code," Hlm.130.

²⁴ Otoritas Jasa Keuangan, "Literasi Dan Inklusi Keuangan," n.d., <https://www.ojk.go.id>; Bank Indonesia, "QRIS: Transaksi Mudah Dan Aman," n.d., <https://www.bi.go.id/qris>.

²⁵ Zulfikar Hasan, "The Impact of Digital Financial Literacy on Consumer Protection, Investor Security, and Financial Transactions in Indonesia," *International Journal of Islamic Economics and Finance Research* 7, no. 2 December (2024), <https://doi.org/10.53840/ijiefer165>.

²⁶ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2018), Hlm.178.

memadai bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen.²⁷

VI. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yuridis yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting. *Pertama*, bentuk perlindungan hukum konsumen dalam transaksi QRIS yang diatur dalam PBI Nomor 23/6/PBI/2021 dan PADG Nomor 23/10/PADG/2021 mencakup perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif meliputi kewajiban transparansi informasi, penerapan standar keamanan berlapis, perlindungan data pribadi, dan edukasi konsumen. Sementara perlindungan represif mencakup mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi dan adjudikasi, serta sanksi administratif bagi penyedia jasa pembayaran yang melanggar ketentuan.

Kedua, tanggung jawab hukum penyedia jasa pembayaran terhadap kerugian konsumen dalam transaksi QRIS didasarkan pada prinsip tanggung jawab kontraktual dan *strict liability*. Penyedia jasa pembayaran bertanggung jawab penuh atas kerugian yang timbul akibat kegagalan sistem, kelalaian dalam menjaga keamanan data, atau pelanggaran ketentuan yang berlaku. Konsep *vicarious liability* diterapkan terhadap tindakan merchant yang merugikan konsumen.

Ketiga, kendala dalam implementasi perlindungan konsumen pada transaksi QRIS bersifat multidimensional, meliputi kendala regulasi, keterbatasan kapasitas pengawasan, kendala teknis infrastruktur, kelemahan sistem keamanan, rendahnya literasi digital masyarakat, mekanisme penyelesaian sengketa yang belum efektif, kesulitan dalam pembuktian, kurangnya koordinasi antar penyedia jasa, serta rendahnya efek jera sanksi yang dijatuhkan.

Adapun yang dapat disarankan oleh penulis kepada pihak terkait, diantaranya:

- a. Kepada Bank Indonesia selaku regulator disarankan untuk: (a) melakukan evaluasi dan revisi berkala terhadap PBI dan PADG; (b)

²⁷ Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Hlm.185.

- memperkuat kapasitas pengawasan dengan memanfaatkan teknologi *regulatory technology* (RegTech); (c) meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait; (d) menerbitkan pedoman teknis yang lebih detail mengenai standar keamanan informasi; (e) memperketat proses verifikasi dan akreditasi penyedia jasa pembayaran serta merchant.
- b. Kepada penyedia jasa pembayaran disarankan untuk: (a) meningkatkan investasi dalam infrastruktur keamanan siber; (b) melakukan audit keamanan secara berkala oleh pihak independen; (c) menyediakan mekanisme pengaduan yang lebih *user-friendly*; (d) mengimplementasikan program edukasi konsumen yang masif; (e) membangun sistem *early warning* yang dapat mendeteksi pola transaksi mencurigakan.
- c. Kepada konsumen pengguna QRIS disarankan untuk: (a) meningkatkan kehati-hatian dalam bertransaksi dengan selalu memverifikasi identitas merchant; (b) menjaga kerahasiaan data pribadi seperti PIN, *password*, dan OTP; (c) mengaktifkan fitur keamanan tambahan; (d) melaporkan segera setiap transaksi mencurigakan; (e) meningkatkan literasi digital dengan aktif mengikuti program edukasi.

VII. Daftar Pustaka

- Bank Indonesia. *Buku Pedoman QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*. Jakarta: Bank Indonesia, 2019.
- . “QRIS: Transaksi Mudah Dan Aman,” n.d. <https://www.bi.go.id/qris>.
- . *Statistik Sistem Pembayaran Indonesia Tahun 2024*. Jakarta: Bank Indonesia, 2024.
- Cindy Caroline, and Rouli Anita Velentina. “Analisis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Pembayaran Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Standar Nasional Sistem Pembayaran Berbasis QR Code.” *Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, 2022.
- Destianingsi, Destianingsi, Relit Nuredi, Eko Hidayat, and Liky Faizal. “Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi

- Pembayaran Non Tunai Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah.” *Jurnal Ilmiah Edunomika* 7, no. 2 (July 18, 2023): 2023. <https://doi.org/10.29040/JIE.V7I2.9780>.
- Dewi, Retno Catur Kusuma, and Anik Tri Haryani. “Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Elektronik Dengan Menerapkan Penyesuaian Bahasa Hukum Dalam Platform Digital.” *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 11, no. 1 (January 28, 2026): 751–61. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v11i1.63666>.
- H. S, Rayhan Mohamad Athallah, and Ariawan Gunadi. “Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi e Commerce Di Indonesia.” *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 13, no. 9 (2025). <https://doi.org/10.24843/ks.2025.v13.i09.p17>.
- Hasan, Zulfikar. “The Impact of Digital Financial Literacy on Consumer Protection, Investor Security, and Financial Transactions in Indonesia.” *International Journal of Islamic Economics and Finance Research* 7, no. 2 December (2024). <https://doi.org/10.53840/ijiefer165>.
- Jannah, Ifadatul. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Aplikasi Transaksi Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021. <https://digilib.uinkhas.ac.id/23176/>.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2019.
- Makarim, Edmon. *Notaris Dan Transaksi Elektronik: Kajian Hukum Tentang Cybernotary Atau Electronic Notarial Acts*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Revisi. Jakarta: Kencana, 2017.
- Melyana, Ismi, M. Satria Darmawan, Syufiulloh Syukur, M. Ikram Abib Syah, and Fenny Purwani. “Algoritma Autentikasi Multi Factor Sebagai Solusi Untuk Meningkatkan Keamanan Sistem Pembayaran E-Commerce.” *Digital Transformation Technology* 4, no. 2 (2024). <https://doi.org/10.47709/digitech.v4i2.4969>.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2018.

- Otoritas Jasa Keuangan. “Literasi Dan Inklusi Keuangan,” n.d.
<https://www.ojk.go.id>.
- Ramah, Ghefira Nabila, Abdul Rasyid Saliman, and Virna Dewi. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Non Tunai Yang Menggunakan Qris (Studi Lapangan Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkalpinang).” *UNES Law Review* 7, no. 2 (2024).
- Sari, Ayumi Kartika. “Perlindungan Data Pribadi Dalam Transaksi Keuangan Digital: Harmonisasi UU Perlindungan Data Pribadi Dan Regulasi Fintech.” *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 12, no. 6 (2025).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31604/jips.v12i6.2025.2685-2690>.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Shofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019.
- Sitompul, Josua. *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw: Tinjauan Aspek Hukum Pidana*. Jakarta: Tatanusa, 2012.
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2019.
- Soekamto, Soerjono, and Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat [Normative Legal Research: A Brief Overview]*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Traa, I Komang Krisma Bima, and Benny Djaja. “Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Pembayaran Tertunda Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).” *Alauddin Law Development Journal* 5, no. 3 (2023).
<https://doi.org/10.24252/aldev.v5i3.38673>.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan artikel ini. Apresiasi khusus disampaikan kepada para informan dan tokoh adat Mandar atas keterbukaan dan kontribusi pengetahuan yang sangat berharga. Penulis juga berterima kasih kepada institusi afiliasi atas dukungan akademik dan fasilitas penelitian, serta kepada para reviewer anonim atas masukan konstruktif yang membantu meningkatkan kualitas naskah ini. Segala kekurangan yang masih terdapat dalam artikel ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Informasi Pendanaan

Penelitian ini didanai secara mandiri oleh penulis.

Pernyataan Benturan Kepentingan

Para penulis menyatakan bahwa **tidak terdapat benturan kepentingan** dalam publikasi artikel ini.

Pernyataan Etika Publikasi dan Orisinalitas

Para penulis menegaskan bahwa penelitian ini merupakan karya yang sepenuhnya orisinal. Naskah ini belum pernah dipublikasikan, baik dalam bentuk cetak, daring, maupun media lainnya, serta tidak sedang diajukan ke jurnal lain untuk proses penelaahan. Seluruh sumber yang dicantumkan dalam daftar pustaka telah ditulis sesuai dengan kaidah dan etika sitasi akademik yang berlaku.

*This page intentionally
left blank*