

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA AKIBAT
GAGAL BAYAR TRANSAKSI PADA METODE
PEMBAYARAN QRIS**

SKRIPSI

**Disusun Dalam Rangka Pemenuhan
Tugas Akhir Mahasiswa**

Oleh:

Muhammad Ryan
1806200304



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

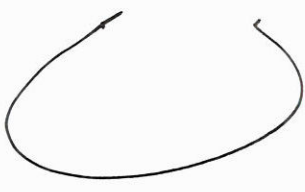
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA
AKIBAT GAGAL BAYAR TRANSAKSI PADAMETODE
PEMBAYARAN QRIS
Nama : MUHAMMAD RYAN
Npm : 1806200304
Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Bisnis

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 29 Agustus 2025.

Dosen Penguji

		
<u>Dr. ISMAIL KOTO, S.H, M.H</u> NIDN. 0106069401	<u>Dr. ISNINA, S.H., M.H.</u> NIDN. 0116077202	<u>PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR SH., MH.</u> NIDN: 0121018602

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.
NIDN: 0122087502

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
https://umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Sabtu**, Tanggal **29 Agustus 2025**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : MUHAMMAD RYAN
NPM : 1806200304
PRODI / BAGIAN : HUKUM/ HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN BAGI PELAKU USAHA AKIBAT GAGAL
BAYAR TRANSAKSI PADA METODE PEMBAYARAN QRIS

Dinyatakan : (A-) Lulus Yudisium Dengan Predikat **Sangat baik**
() Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (S.H)** Dalam Bagian **Hukum Bisnis**.

PANITIA UJIAN

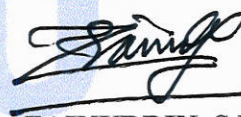
Ketua



Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum

NIDN. 0122087502

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H

NIDN. 0118047901

Anggota Penguji:

1. Dr. ISMAIL KOTO, S.H, M.H.

2. Dr. ISNINA, S.H, M.H.

3. PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H.

1.

2.

3.

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
 <https://umsu.ac.id>  rektor@umsu.ac.id  [umsumedan](#)  [umsumedan](#)  [umsumedan](#)  [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Jum'at** tanggal **29 Agustus 2025**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : MUHAMMAD RYAN
NPM : 1806200304
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM BISNIS
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN BAGI PELAKU USAHA AKIBAT GAGAL BAYAR
TRANSAKSI PADA METODE PEMBAYARAN QRIS

Penguji : 1. Dr. ISMAIL KOTO, S.H, M.H. NIDN: 0106069401
2. Dr. ISNINA, S.H, M.H. NIDN: 0116077202
3. PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H. NIDN: 0121018602

Lulus, dengan nilai **A-**, dengan Predikat **Sangat Baik**

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar **Sarjana Hukum (S.H.)**.

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 29 Agustus 2025

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H.M.Hum.
NIDN: 01220 87502



Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H.,M.H
NIDN: 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003

<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara, Bagi:

NAMA : MUHAMMAD RYAN
NPM : 1806200304
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM BISNIS
**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN BAGI PELAKU USAHA AKIBAT GAGAL
BAYAR TRANSAKSI PADA METODE PEMBAYARAN QRIS**

PENDAFTARAN : Tanggal, 14 AGUSTUS 2025

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui

DEKAN FAKULTAS HUKUM

DOSEN PEMBIMBING

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.

NIDN. 0122087502

PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H.

NIDN. 0121018602

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id>  rektor@umsu.ac.id  [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan)  [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan)  [umsu.medan](https://twitter.com/umsu.medan)  [umsu.medan](https://www.youtube.com/umsu.medan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

Nama : MUHAMMAD RYAN
NPM : 1806200304
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM BISNIS
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN BAGI PELAKU USAHA AKIBAT GAGAL
BAYAR TRANSAKSI PADA METODE PEMBAYARAN QRIS

Dosen Pembimbing : PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR
NIDN. 0121018602

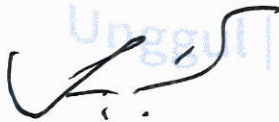
Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 14 Agustus 2025

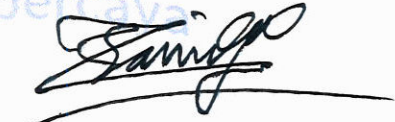
PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.
NIDN. 0122087502



Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN. 0118047901

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
 <https://umsu.ac.id>  rektor@umsu.ac.id  [umsuMEDAN](https://www.facebook.com/umsuMEDAN)  [umsuMEDAN](https://www.instagram.com/umsuMEDAN)  [umsuMEDAN](https://twitter.com/umsuMEDAN)  [umsuMEDAN](https://www.youtube.com/umsuMEDAN)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : MUHAMMAD RYAN
NPM : 1806200304
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN BAGI PELAKU USAHA AKIBAT GAGAL
BAYAR TRANSAKSI PADA METODE PEMBAYARAN QRIS

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 14 Juni 2025

Dosen Pembimbing


PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H, M.H.
NIDN. 0121018602



FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003

<https://umsu.ac.id>  rektor@umsu.ac.id  [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan)  [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan)  [umsu.medan](https://www.twitter.com/umsu.medan)  [umsu.medan](https://www.youtube.com/umsu.medan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang
bertandatangan di bawah ini :

NAMA : MUHAMMAD RYAN
NPM : 1806200304
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM BISNIS
**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN BAGI PELAKU USAHA AKIBAT GAGAL
BAYAR TRANSAKSI PADA METODE PEMBAYARAN QRIS**

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan
adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.
Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya
orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan
ketentuan yang berlaku.

Medan, 29 Agustus 2025

Saya yang menyatakan,



MUHAMMAD RYAN
NPM. 1806200304

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
https://umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ryan
NPM : 1806200304
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM BISNIS
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA AKIBAT
GAGAL BAYAR TRANSAKSI PADA METODE PEMBAYARAN
QRIS

Dosen Pembimbing : PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1	28 - 07 - 2025	Pengesuaian Rm & Tinjauan Pustaka	af
2	30 - 07 - 2025	Penomoran & Cpas	af
3	31 - 07 - 2025	BAB II	af
4	01 - 08 - 2025	BAB II	af
5		Ke Simpul & Saran	af
6	02 - 08 - 2025	Hasil & Penelitian Final	af
7	04 - 08 - 2025	Pengesuaian BAB I, II, IV	af
8	07 - 08 - 2025	Sinkronisasi Rumusan Masalah dan HIP	af
9	08 - 08 - 2025	ACC disahkan	ACC

Mahasiswa dengan data dan judul Skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya Skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui,
Dekan Fakultas Hukum

Dosen Pembimbing

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H
NIDN : 0121018602

ABSTRAK

Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Akibat Gagal Bayar Transaksi Pada Metode Pembayaran Qris

Muhammad Ryan

NPM. 1806200304

Skripsi ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat gagal bayar transaksi pada metode pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS merupakan inovasi sistem pembayaran digital yang diinisiasi oleh Bank Indonesia dalam rangka mewujudkan efisiensi dan integrasi dalam sistem pembayaran nasional. Meskipun QRIS menawarkan kemudahan dalam bertransaksi, terdapat berbagai risiko kegagalan transaksi yang berpotensi merugikan pelaku usaha, seperti gangguan jaringan, kesalahan teknis, dan tidak terkonfirmasinya dana masuk ke akun pelaku usaha.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum yang tersedia bagi pelaku usaha apabila terjadi gagal bayar transaksi dalam sistem QRIS, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam implementasi perlindungan hukum tersebut. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan, di antaranya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Bank Indonesia terkait sistem pembayaran dan QRIS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam kasus gagal bayar masih belum optimal. Regulasi yang ada lebih memfokuskan perlindungan kepada konsumen dan belum memberikan kepastian hukum serta mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas bagi pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan regulasi dan peningkatan peran Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dalam memberikan jaminan hukum yang adil, proporsional, dan seimbang bagi seluruh pihak dalam ekosistem transaksi digital.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha, Gagal Bayar, QRIS, Transaksi Digital.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Akibat Gagal Bayar Transaksi Pada Metode Pembayaran QRIS**. Shalawat beriring salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H.,M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Atika Rahmi, S.H.,M.H., Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Rachmad Abduh, S.H., M.H., selaku Kepala Bagian Hukum Bisnis, yang telah memberikan arahan sehingga penulis dapat lebih baik dalam melakukan penelitian.
6. Bapak Padian Adi Salamat Siregar S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih juga saya ucapkan kepada kedua orangtua saya tercinta Alm Nasrul & Yurni yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan moral selama penulis menjalani pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Kepada orang terkasih saya Wildani Tsaniyah S.E.,S.Pd yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berharga kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan skripsi ini di masa depan.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Agustus 2025
Hormat Saya
Penulis,

MUHAMMAD RYAN
NPM 1806200304

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah	8
2. Faedah Penelitian	8
B. Tujuan Penelitian.....	9
C. Defenisi Operasional	10
D. Keaslian Penelitian	11
E. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis Penelitian	14
2. Sifat Penelitian.....	15
3. Pendekatan Penelitian	15
4. Sumber Data	15
5. Alat pengumpulan Data	18
F. Jadwal Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
A. Perlindungan Hukum.....	22
B. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha	29
C. Metode Pembayaran	32

D. Pembayaran Elektronik	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Pengaturan Transaksi Pembayaran QRIS sebagai Metode Pembayaran Transaksi Gagal Bayar.....	46
B. Bentuk Gagal Bayar Penggunaan Metode Pembayaran QRIS sebagai Metode Pembayaran Transaksi.....	59
C. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Gagal Bayar Transaksi Menggunakan QRIS.....	69
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi digital di Indonesia mengalami kemajuan yang pesat, termasuk dalam sektor keuangan dan pembayaran. Salah satu inovasi yang paling signifikan adalah pengenalan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) oleh Bank Indonesia. QRIS merupakan standar kode respons cepat yang mengintegrasikan berbagai layanan pembayaran berbasis QR Code menjadi satu sistem. Melalui QRIS, pelaku usaha dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi dompet digital dan layanan perbankan hanya dengan satu kode QR. Hal ini tentunya memberikan kemudahan bagi pelaku usaha, khususnya usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), dalam melayani transaksi nontunai. Kemudahan penggunaan, biaya yang rendah, serta efisiensi waktu menjadi daya tarik utama bagi pelaku usaha untuk mengadopsi QRIS dalam kegiatan operasional mereka.

Namun, meskipun QRIS menawarkan berbagai manfaat, tidak dapat dipungkiri bahwa pelaku usaha masih menghadapi sejumlah tantangan dalam penggunaannya. Salah satu permasalahan utama yang muncul adalah risiko terjadinya transaksi gagal bayar. Transaksi gagal bayar adalah kondisi di mana pembayaran yang dilakukan oleh konsumen melalui QRIS tidak berhasil diproses sepenuhnya, sehingga dana yang seharusnya diterima oleh pelaku usaha tidak masuk ke rekening tujuan. Masalah ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari gangguan teknis pada sistem pembayaran, ketidakstabilan jaringan internet, hingga kesalahan manusia dalam pengoperasian. Akibatnya, pelaku usaha dapat

mengalami kerugian finansial yang cukup signifikan, terutama jika jumlah transaksi yang gagal cukup besar atau terjadi berulang kali.

Fenomena transaksi gagal bayar ini menimbulkan pertanyaan serius terkait perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang menggunakan QRIS. Saat ini, regulasi yang mengatur tentang sistem pembayaran digital di Indonesia, termasuk QRIS, lebih banyak berfokus pada perlindungan konsumen. Sementara itu, perlindungan bagi pelaku usaha terhadap risiko-risiko dalam transaksi digital, khususnya terkait transaksi gagal bayar, masih relatif minim dan belum mendapatkan perhatian yang memadai. Pelaku usaha sering kali tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang hak-hak mereka dalam menghadapi masalah ini, sehingga mereka terpaksa menanggung kerugian tersebut tanpa adanya mekanisme penyelesaian yang jelas.¹

Di sisi lain, peningkatan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran nontunai di Indonesia telah memicu tumbuhnya ekosistem digital yang lebih inklusif dan efisien. Pemerintah, melalui Bank Indonesia, terus mendorong adopsi QRIS di berbagai sektor usaha dengan harapan dapat menciptakan ekosistem pembayaran yang lebih transparan dan akuntabel. Akan tetapi, dengan semakin luasnya penggunaan QRIS, perlindungan hukum bagi para pelaku usaha yang mengandalkan sistem ini juga perlu diperkuat. Hal ini penting agar inovasi yang dihadirkan oleh QRIS tidak justru menimbulkan masalah baru bagi para pelaku

¹ Suhendi, 2021, *Hukum Keuangan Digital: E-Money, Fintech, dan Blockchain*, Jakarta: Rajawali Press, hlm. 62.

usaha, terutama dalam menghadapi risiko gagal bayar yang dapat berdampak langsung pada keberlangsungan bisnis mereka.²

Perlindungan hukum yang memadai bagi pelaku usaha sangat diperlukan dalam situasi ini. Jika terjadi transaksi gagal bayar, harus ada kejelasan mengenai mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, serta tanggung jawab dari pihak-pihak yang terlibat, seperti penyedia layanan QRIS dan bank. Saat ini, regulasi yang ada belum sepenuhnya memberikan perlindungan yang komprehensif bagi pelaku usaha dalam menghadapi transaksi gagal bayar. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai regulasi yang ada serta peluang untuk memperkuat perlindungan hukum bagi pelaku usaha agar mereka dapat terlindungi secara adil dalam ekosistem pembayaran digital yang terus berkembang.³

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis aspek perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap transaksi gagal bayar menggunakan QRIS. Dalam konteks ini, perlindungan hukum mencakup hak-hak pelaku usaha dalam menerima pembayaran, tanggung jawab pihak penyedia layanan QRIS, serta upaya penyelesaian sengketa jika terjadi masalah dalam proses pembayaran. Dengan adanya kerangka hukum yang jelas dan kuat, diharapkan pelaku usaha dapat merasa lebih aman dan percaya diri dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital seperti QRIS, tanpa khawatir akan risiko yang tidak diinginkan.

² Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2023) "Berkenalan dengan QRIS: Standar Pembayaran Digital Indonesia", diakses dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10468> pada 14 September 2024.

³ Munir Fuady, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hlm. 45.

Di sisi lain, Hal ini dapat memberikan kontribusi bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi yang lebih komprehensif dan berpihak pada kepentingan semua pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha. Dalam jangka panjang, perlindungan hukum yang kuat bagi pelaku usaha akan membantu menciptakan ekosistem pembayaran digital yang lebih sehat dan berkelanjutan. Pelaku usaha yang merasa terlindungi secara hukum akan lebih terdorong untuk terus berinovasi dan mengembangkan bisnis mereka, sementara konsumen akan semakin percaya bahwa transaksi mereka aman dan terlindungi.

Dengan demikian, penting bagi semua pihak, baik pemerintah, penyedia layanan, maupun pelaku usaha, untuk bekerja sama dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan ekonomi digital. Perlindungan hukum yang kuat dan jelas adalah salah satu elemen kunci dalam memastikan bahwa inovasi seperti QRIS dapat memberikan manfaat yang optimal bagi semua pihak yang terlibat, sekaligus meminimalkan risiko yang dapat menghambat perkembangan sektor ini. Penelitian ini, melalui analisis yang mendalam, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pengembangan regulasi di masa depan, terutama dalam hal perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi menggunakan QRIS.

Selain itu, penting untuk dicermati bahwa dalam era digital ini, pelaku usaha tidak hanya menghadapi masalah teknis seperti gagal bayar, tetapi juga tantangan dalam memahami dan mengakses informasi terkait mekanisme perlindungan hukum yang tersedia. Tidak semua pelaku usaha, terutama UMKM, memiliki akses terhadap sumber daya hukum yang memadai. Mereka sering kali berada dalam

posisi yang lemah ketika harus menghadapi masalah hukum terkait transaksi digital, termasuk penggunaan QRIS. Hal ini terjadi karena kurangnya edukasi dan sosialisasi mengenai hak-hak pelaku usaha serta prosedur yang harus ditempuh apabila terjadi masalah seperti transaksi gagal bayar. Akibatnya, banyak pelaku usaha yang mengalami kerugian secara finansial karena mereka tidak tahu harus mengadu ke mana atau bagaimana proses penyelesaiannya.⁴

Konteks transaksi digital, kepercayaan adalah elemen yang sangat penting. Pelaku usaha yang merasa tidak terlindungi dengan baik oleh regulasi hukum akan cenderung kehilangan kepercayaan pada sistem pembayaran digital. Ini tentu menjadi tantangan besar bagi upaya pemerintah dalam mendorong digitalisasi ekonomi di Indonesia. Oleh karena itu, sistem hukum yang lebih baik dan transparan diperlukan untuk menjamin bahwa pelaku usaha tidak hanya dilibatkan dalam ekosistem digital, tetapi juga terlindungi dengan baik. Tanpa adanya kepercayaan dan rasa aman dari pelaku usaha, adopsi teknologi seperti QRIS bisa melambat, yang pada akhirnya menghambat tujuan besar dari inklusi keuangan yang sedang digalakkan oleh pemerintah.⁵

Tidak hanya dalam hal mekanisme hukum, aspek tanggung jawab dari pihak-pihak yang terlibat dalam sistem QRIS juga perlu diperjelas. Misalnya, dalam kasus transaksi gagal bayar, siapakah yang bertanggung jawab? Apakah kesalahan terletak pada penyedia layanan QRIS, bank, atau bahkan pihak pelaku usaha itu sendiri? Tanggung jawab dalam penyelesaian transaksi yang bermasalah ini perlu

⁴ Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta: Kencana, hlm. 120.

⁵ Susetyo, R. S. (2017) *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*, Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen OJK, hlm. 25.

diatur secara lebih tegas dalam regulasi agar pelaku usaha tidak dirugikan. Tanpa regulasi yang jelas, ada risiko bahwa pelaku usaha akan menjadi pihak yang paling dirugikan, sementara pihak penyedia layanan dapat berlindung di balik kesepakatan atau peraturan yang tidak berpihak pada pelaku usaha.

Selain itu, dengan meningkatnya adopsi QRIS di berbagai sektor, termasuk sektor informal, masalah perlindungan hukum ini menjadi semakin mendesak. Banyak pelaku usaha kecil dan informal yang menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran utama mereka, namun mereka sering kali tidak memiliki akses untuk mendapatkan bantuan hukum jika terjadi masalah. Ini menimbulkan kesenjangan yang perlu segera diatasi melalui penyempurnaan regulasi. Pemerintah perlu berperan aktif dalam memastikan bahwa semua pelaku usaha, dari yang besar hingga kecil, memiliki akses yang sama terhadap mekanisme perlindungan hukum yang memadai. Dengan demikian, inklusi keuangan yang diharapkan dapat tercapai secara merata.

Penelitian ini akan mengkaji lebih lanjut tentang bagaimana perlindungan hukum yang ada dapat diperbaiki dan diperkuat untuk memberikan rasa aman bagi pelaku usaha dalam menggunakan QRIS. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi potensi solusi dari sudut pandang hukum, seperti apakah perlu adanya perjanjian khusus antara pelaku usaha dan penyedia layanan QRIS terkait dengan risiko gagal bayar, atau apakah perlu dibentuk badan pengawas khusus yang bertugas menangani sengketa dalam transaksi digital. Langkah-langkah ini dapat menjadi bagian dari upaya untuk memastikan bahwa sistem pembayaran digital tidak hanya

berkembang dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat.

Lebih lanjut, perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam konteks QRIS juga berkaitan erat dengan perlindungan data pribadi. Dalam setiap transaksi digital, termasuk yang dilakukan melalui QRIS, data pribadi baik dari konsumen maupun pelaku usaha akan terlibat. Keamanan data ini menjadi sangat penting, karena kebocoran data atau penyalahgunaan informasi dapat menyebabkan kerugian yang tidak hanya bersifat finansial, tetapi juga menyangkut privasi individu. Oleh karena itu, regulasi yang mengatur penggunaan QRIS tidak hanya harus mencakup perlindungan terhadap transaksi gagal bayar, tetapi juga perlindungan terhadap data pribadi yang digunakan dalam setiap transaksi. Dengan demikian, pelaku usaha dapat lebih merasa aman dan percaya diri dalam menggunakan teknologi digital ini.

Dalam menghadapi semua tantangan ini, pendekatan yang holistik diperlukan. Pemerintah, regulator, penyedia layanan, dan pelaku usaha perlu bekerja sama untuk membangun ekosistem pembayaran digital yang lebih kuat, aman, dan inklusif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya tersebut, baik dari segi akademis maupun praktis, dengan menghasilkan rekomendasi yang dapat diaplikasikan oleh berbagai pihak yang berkepentingan. Hanya dengan perlindungan hukum yang kuat dan jelas, inovasi digital seperti QRIS dapat berkembang dengan optimal, memberikan manfaat yang maksimal bagi pelaku usaha, dan pada akhirnya mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini diberi judul
**“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA AKIBAT GAGAL
 BAYAR TRANSAKSI PADA METODE PEMBAYARAN QRIS “**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik beberapa permasalahan yang akan menjadi pembahasan dari penelitian ini nantinya, adapun permasalahannya yaitu :

- a. Bagaimana pengaturan transaksi pembayaran QRIS sebagai metode pembayaran transaksi gagal bayar?
- b. Bagaimana bentuk gagal bayar penggunaan metode pembayaran QRIS sebagai metode pembayaran transaksi?
- c. Bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap gagal bayar transaksi menggunakan QRIS?

2. Faedah Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, yaitu :

- a. Secara Teoritis Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum transaksi elektronik. Kajian ini memperkaya literatur hukum terkait mekanisme perlindungan terhadap pelaku usaha dalam transaksi berbasis digital, yang selama ini lebih banyak berfokus pada perlindungan konsumen. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan teori hukum yang relevan dengan dinamika teknologi finansial (fintech) dan sistem

pembayaran digital, seperti QRIS, dalam perspektif keadilan dan keseimbangan hukum.

- b. Secara Praktis Penelitian ini memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak, terutama pelaku usaha, penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP), dan regulator seperti Bank Indonesia serta Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Bagi pelaku usaha, penelitian ini dapat menjadi pedoman untuk memahami hak dan mekanisme perlindungan hukum apabila mengalami kerugian akibat gagal bayar transaksi QRIS. Bagi PJSP dan regulator, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam merumuskan kebijakan atau regulasi yang lebih adil dan berimbang, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pelaku usaha dalam menggunakan layanan transaksi digital.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka tujuan dari penulisan ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan transaksi pembayaran QRIS sebagai metode pembayaran transaksi gagal bayar.
2. Untuk mengetahui bentuk gagal bayar penggunaan metode pembayaran QRIS sebagai metode pembayaran transaksi.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap gagal bayar transaksi menggunakan QRIS.

C. Defenisi Operasional

Defenisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang berhubungan antara defenisi-defenisi atau konsep khusus yang akan diteliti. Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan oleh penulis yaitu: **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA AKIBAT GAGAL BAYAR TRANSAKSI PADA METODE PEMBAYARAN QRIS”** selanjutnya dapat penulis terangkan defenisi operasional penelitian sebagai berikut:

1. **Perlindungan Hukum:** Yang dimaksud dengan perlindungan hukum dalam penelitian ini adalah segala bentuk jaminan, pengakuan, dan mekanisme hukum yang diberikan oleh negara melalui peraturan perundang-undangan dan lembaga yang berwenang kepada pelaku usaha agar memperoleh keadilan dan kepastian hukum, khususnya dalam menghadapi kerugian akibat gagal bayar dalam transaksi digital melalui QRIS.⁶
2. **Pelaku Usaha:** Yang dimaksud dengan pelaku usaha dalam penelitian ini adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang menjalankan kegiatan usaha secara tetap dan terorganisir dalam sektor perdagangan barang dan/atau jasa, yang menerima pembayaran secara digital menggunakan metode QRIS. Pelaku usaha dalam konteks ini termasuk pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM), yang sangat bergantung pada sistem pembayaran

⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 25; Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 2006), hlm. 12; Bank Indonesia, *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025* (Jakarta: Bank Indonesia, 2019), hlm. 28.

elektronik untuk menjalankan transaksi harian. Mereka merupakan pihak yang rawan dirugikan apabila terjadi gangguan atau kegagalan sistem pembayaran.⁷

3. **Gagal Bayar Transaksi QRIS:** Dalam penelitian ini merujuk pada kondisi di mana transaksi pembayaran melalui metode QRIS tidak berjalan sebagaimana mestinya sehingga dana yang dikirimkan oleh konsumen tidak sampai atau tidak terkonfirmasi oleh pelaku usaha sebagai penerima. Gagal bayar ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti gangguan jaringan internet, kesalahan teknis dari penyelenggara sistem, sistem perbankan yang tidak sinkron, maupun kegagalan konfirmasi otomatis dari sistem QRIS. Dampak dari gagal bayar ini sangat signifikan bagi pelaku usaha karena dapat menimbulkan kerugian finansial dan ketidakpastian hukum, terutama bila tidak terdapat mekanisme penyelesaian sengketa atau tanggung jawab yang jelas dari pihak penyelenggara.⁸

D. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai sistem pembayaran digital dan perlindungan hukum dalam transaksi elektronik memang telah banyak dilakukan sebelumnya, baik oleh akademisi maupun praktisi hukum. Namun, pada umumnya penelitian-penelitian tersebut lebih memfokuskan kajiannya pada perlindungan konsumen sebagai pihak pengguna layanan, atau mengkaji sistem QRIS dari aspek teknologi dan ekonomi

⁷ Munir Fuady, *Hukum Dagang dalam Paradigma Ekonomi Global* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 56; Dewi Asri Yustitia, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku UMKM dalam Transaksi Digital," *Jurnal Hukum & Teknologi*, Vol. 3, No. 2 (2021), hlm. 145.

⁸ Bank Indonesia, *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025* (Jakarta: Bank Indonesia, 2019), hlm. 45; Dendy Indrayana, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 112; Rini Andriani, "Analisis Risiko Penggunaan QRIS dalam Transaksi Digital UMKM," *Jurnal Ekonomi Digital*, Vol. 2, No. 1 (2022), hlm. 88.

semata.

Penelitian ini memiliki keaslian tersendiri karena secara spesifik membahas perlindungan hukum bagi pelaku usaha sebagai pihak yang rentan mengalami kerugian akibat gagal bayar transaksi melalui metode pembayaran QRIS, yang belum banyak dikaji dalam perspektif hukum secara mendalam. Fokus penelitian ini terletak pada posisi hukum pelaku usaha, bentuk kerugian yang dialami, serta sejauh mana regulasi yang ada memberikan perlindungan dan kepastian hukum terhadap pelaku usaha ketika terjadi kegagalan sistem pembayaran.

Dengan demikian, penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena menawarkan pendekatan yuridis terhadap problematika hukum yang dialami oleh pelaku usaha di era digital, serta memberikan rekomendasi reformulasi hukum untuk mengatasi kekosongan norma dan ketimpangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui pencarian melalui internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan Perguruan Tinggi lainnya, penulis tidak menemukan adanya penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA AKIBAT GAGAL BAYAR TRANSAKSI PADA METODE PEMBAYARAN QRIS”**.

Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat peneliti sebelumnya, ada judul dengan tema yang sama, namun dari judul tersebut terdapat perbedaan pembahasan dari judul yang akan saya teliti dalam penulisan skripsi ini, yakni:

1. Skripsi Dea Fika Nabila NIM: 21103040045 dari UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA UMKM SEBAGAI MERCHANT DALAM SISTEM TRANSAKSI PEMBAYARAN NON-TUNAI BERBASIS QRIS DI YOGYAKARTA ” Penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap pelaku usaha UMKM dalam penggunaan QRIS secara umum di Yogyakarta. Persamaannya dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengangkat isu perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam sistem pembayaran QRIS Namun, letak perbedaannya terletak pada fokus permasalahan. Penelitian ini tidak secara khusus membahas kasus gagal bayar transaksi, sedangkan penelitian penulis secara khusus menyoroti kerugian pelaku usaha akibat gagal bayar dalam transaksi QRIS, serta menelaah perlindungan hukumnya dari aspek normatif.
2. Skripsi Jafni Farzana Putri Nurdiansyah NIM: 11000121130227 dari Universitas Diponegoro dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MERCHANT YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KEGAGALAN PEMBAYARAN TRANSAKSI QRIS”.
3. Penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap merchant yang mengalami kerugian akibat gagal bayar transaksi QRIS. Persamaannya dengan penelitian penulis adalah sama-sama fokus pada persoalan gagal bayar transaksi QRIS dan menyoroti perlindungan hukum terhadap pihak merchant.

Namun, letak perbedaannya terletak pada sudut pandang pembahasan.

Penelitian ini lebih menitikberatkan pada tanggung jawab penyelenggara dan mekanisme penyelesaian sengketa, sedangkan penelitian penulis lebih menekankan pada analisis normatif terhadap kekosongan hukum dan urgensi reformulasi regulasi guna memberikan perlindungan hukum yang lebih jelas dan adil bagi pelaku usaha.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan maupun teknologi. Hal ini disebabkan karena penelitian bertujuan untuk mengungkap kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten. Melalui proses penelitian tersebut diadakan Analisa Kontruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan di olah.⁹ Agar mendapatkan hasil yang maksimal, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang berfokus pada norma-norma hukum, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dalam hal ini, peneliti akan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap transaksi gagal bayar menggunakan QRIS.¹⁰

⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2019. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo. Hal. 1

¹⁰ Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), hlm. 47; Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 13.

2. Sifat Penelitian

Penulisan skripsi ini diperlukan suatu spesifikasi penelitian Deskriptif Analisis. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil suatu kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), konseptual (*conceptual approach*), dan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji aturan-aturan hukum yang relevan, seperti Undang-Undang, Peraturan Bank Indonesia, serta regulasi lainnya yang mengatur tentang transaksi pembayaran digital. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep-konsep yang mendasari perlindungan hukum, sedangkan pendekatan kasus digunakan untuk mempelajari kasus-kasus terkait gagal bayar dalam transaksi QRIS.

4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini terdiri dari :

- a. Data yang bersumber dari Hukum Islam Yaitu Al-Qur'an yang disebut juga dengan data kewahyuan. Dalam penelitian ini, data kewahyuan merujuk pada :

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ

Terjemahananya: ""Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang. (Yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain, mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi." (QS. Al-Mutaffifin: 1-3)

Selanjutnya (QS. An-Nisa: 58)

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Terjemahananya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengaitkan isu perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap transaksi gagal bayar dengan prinsip-prinsip keadilan yang diajarkan dalam Al-Qur'an. Secara khusus, penulis merujuk pada QS. An-Nisa: 58, yang menekankan pentingnya amanah dan keadilan dalam memberikan hak kepada orang yang berhak. Ayat ini relevan dalam konteks perlindungan hukum terhadap pelaku usaha, karena dalam transaksi bisnis, keadilan dan amanah merupakan aspek krusial yang harus dijaga.

Selain itu, QS. Al-Mutaffifin: 1-3, yang mengkritik orang-orang yang curang dalam timbangan dan ukuran, memberikan dasar moral untuk menuntut keadilan dan ketepatan dalam transaksi. Ayat-ayat ini mendasari pemahaman tentang pentingnya integritas dalam transaksi bisnis dan perlunya perlindungan hukum untuk menghindari transaksi yang gagal bayar atau curang. Dengan merujuk pada prinsip-prinsip tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi perlindungan hukum dalam konteks transaksi QRIS, serta mengidentifikasi potensi solusi untuk permasalahan yang dihadapi pelaku usaha.

Bahan hukum primer adalah segala aturan hukum yang penegakkannya atau pemaksaannya dilakukan oleh negara atau pemerintah.¹¹¹²

- a. Bahan hukum primer adalah segala aturan hukum yang penegakkannya atau pemaksaannya dilakukan oleh negara atau pemerintah. Data dari pemerintah yang berupa dokumen-dokumen tertulis, yaitu diantaranya:

- 1) Undang-Undang (UU)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), yang mengatur aspek hukum terkait transaksi elektronik, termasuk pembayaran menggunakan QRIS.

- 2) Peraturan Pemerintah (PP)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang mengatur lebih lanjut tentang sistem transaksi elektronik.

- 3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Peraturan OJK Nomor 12/POJK.01/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, yang mengatur berbagai aspek terkait teknologi finansial termasuk QRIS.

- 4) Keputusan Presiden (Kepres)

Keputusan Presiden yang mengatur kebijakan dan pedoman tertentu dalam transaksi elektronik atau teknologi finansial.

¹¹ I Made Pasek Diantha, "Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum", (Jakarta: Prenada Media Group, 2019), Hal. 143

¹² Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, *Pedoman Penulisan Skripsi*. 2018. Medan: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Hal. 19

5) Peraturan Bank Indonesia (PBI)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Sistem Pembayaran, yang mengatur QRIS sebagai salah satu sistem pembayaran.

6) Peraturan Pemerintah Daerah (Perda)

Peraturan Daerah tentang pengaturan bisnis lokal atau sistem pembayaran yang berlaku di daerah tertentu.

- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang berupa buku, penelusuran internet, jurnal hukum, artikel, kamus hukum, skripsi, tesis maupun disertasi.¹³

5. Alat pengumpulan Data

- a. Studi Lapangan (*field research*) pada pengkajian normatif terhadap peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum yang berlaku terkait penggunaan QRIS. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini lebih fokus pada penggalian data tertulis, seperti undang-undang, peraturan Bank Indonesia (BI) terkait QRIS, serta keputusan pengadilan yang relevan dengan kasus-kasus transaksi gagal bayar.

Melalui studi dokumen hukum yang relevan, peneliti dapat mengidentifikasi perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha dalam transaksi QRIS. Pengkajian ini juga mencakup analisis terhadap tanggung jawab hukum yang diemban oleh pihak penyedia

¹³ *Ibid.*, Hal. 145-146.

layanan pembayaran digital dan upaya penyelesaian sengketa yang diatur oleh hukum yang berlaku.

b. Studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan dua cara, yaitu;

- 1) *Offline*; yaitu menghimpun data studi kepustakaan secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku dan perpustakaan, guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian.
- 2) *Online*; yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara searching melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.¹⁴

Dalam menganalisis perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap transaksi gagal bayar menggunakan QRIS, pendekatan normatif memfokuskan perhatian pada kajian hukum yang berlaku serta teori-teori hukum yang dapat diterapkan. QRIS, atau Quick Response Code Indonesian Standard, merupakan sistem pembayaran berbasis kode QR yang mempermudah transaksi keuangan. Namun, meski sistem ini menawarkan kemudahan, transaksi yang dilakukan melalui QRIS tidak lepas dari risiko kegagalan pembayaran.

Dalam konteks ini, perlindungan hukum untuk pelaku usaha menjadi sangat penting. Hukum perlu memberikan kepastian bahwa pelaku usaha tidak akan dirugikan akibat transaksi gagal bayar yang disebabkan oleh faktor-faktor seperti kesalahan teknis atau ketidakcukupan saldo. Oleh karena itu, regulasi yang

¹⁴ *Ibid.*, Hal. 21

mengatur QRIS dan transaksi elektronik secara umum harus memberikan perlindungan yang memadai.

Analisis normatif akan mengkaji peraturan perundang-undangan yang ada, seperti undang-undang tentang transaksi elektronik dan peraturan khusus mengenai QRIS. Misalnya, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan peraturan dari Bank Indonesia tentang QRIS menjadi landasan utama dalam memberikan perlindungan hukum. Dalam hal ini, perlu dicermati bagaimana peraturan-peraturan tersebut mengatur tanggung jawab penyelenggara sistem pembayaran dan pelaku usaha dalam kasus kegagalan transaksi.

Selain itu, analisis juga akan mencakup prinsip-prinsip hukum yang berlaku, seperti prinsip keadilan dan kepastian hukum, yang harus dipenuhi dalam regulasi sistem pembayaran berbasis QRIS. Prinsip ini harus memastikan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi atau solusi lain jika mengalami kerugian akibat kegagalan transaksi.

Oleh karena itu, pendekatan normatif dalam analisis ini akan menilai sejauh mana peraturan yang ada telah mengakomodasi kebutuhan perlindungan hukum bagi pelaku usaha. Apakah regulasi yang ada sudah cukup jelas dalam menetapkan hak dan kewajiban masing-masing pihak serta mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kekuatan dan kelemahan regulasi yang ada, serta menawarkan rekomendasi untuk perbaikan sistem hukum agar perlindungan bagi pelaku usaha semakin optimal.

F. Jadwal Penelitian

Berdasarkan rencana pemikiran kedepannya terhadap jadwal penelitian dapat penulis uraikan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan, yaitu mempersiapkan rencana skripsi yang mencakup judul, rumusan masalah, daftar wawancara dan metode penelitian serta sumber data terkait yang akan diteliti yang dipersiapkan selama kurang lebih 2 minggu.
2. Tahap pengelolaan data dan pelaksanaan, setelah diperolehnya data primer dan data sekunder dari berbagai sumber data dari berbagai sumber data kemudian diolah secara kualitatif dan kemudian dideskripsikan menjadi bentuk sebuah penelitian yang dirancang selama 2-4 minggu.
3. Tahap penyelesaian, yaitu tahap akhir dimana sebuah hasil penelitian yang berbentuk skripsi telah melewati tahap seminar proposal dan sidang meja hijau yang kemudian dilakukan tahap penyempurnaan atas revisi-revisi ataupun masukan dari akademis, baik dosen pembimbing maupun dosen penguji jika ada.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan konsep fundamental dalam sistem hukum modern yang bertujuan untuk menjaga hak-hak warga negara dari segala bentuk ancaman, pelanggaran, atau ketidakadilan. Dalam pandangan hukum publik, perlindungan hukum tidak hanya sekadar memberikan jaminan hak secara normatif melalui peraturan perundang-undangan, tetapi juga harus diwujudkan secara nyata melalui mekanisme penegakan hukum yang efektif dan dapat diakses oleh setiap orang. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah segala upaya yang diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat, baik dalam bentuk perlindungan preventif maupun represif.

Perlindungan hukum secara preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hukum dengan memberikan landasan normatif dan kelembagaan yang memadai. Sementara itu, perlindungan hukum secara represif dilakukan ketika terjadi pelanggaran hukum, dengan memberikan akses terhadap proses keadilan melalui peradilan atau lembaga penyelesaian sengketa. Dalam konteks transaksi keuangan digital seperti QRIS, bentuk perlindungan hukum yang preventif antara lain adalah kejelasan regulasi, transparansi dalam informasi transaksi, serta standar sistem teknologi yang aman. Adapun bentuk represifnya berupa mekanisme pengaduan, ganti rugi, atau penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan penyelenggara sistem pembayaran.

Dalam masyarakat yang terus terdigitalisasi, kompleksitas hubungan hukum juga semakin meningkat. Pelaku usaha tidak lagi hanya berhadapan dengan konsumen secara langsung, tetapi juga terhubung dengan ekosistem teknologi finansial (fintech) yang melibatkan penyedia layanan sistem pembayaran (PJSP), perbankan, serta regulator seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap pelaku usaha harus dilihat secara holistik, tidak hanya dalam hubungan dengan konsumen, tetapi juga terhadap penyelenggara layanan digital yang memiliki tanggung jawab sistemik terhadap kelancaran dan keamanan transaksi.

Pentingnya perlindungan hukum juga ditekankan dalam Pasal 28G ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya. Ini menjadi dasar konstitusional bahwa negara wajib hadir dalam memberikan jaminan perlindungan terhadap warga negaranya, termasuk pelaku usaha, dari kerugian akibat ketidakpastian sistem yang digunakan dalam kehidupan ekonomi digital.

Dengan demikian, teori perlindungan hukum memberikan fondasi penting bagi penyusunan kerangka hukum yang mampu menjamin hak dan kepentingan pelaku usaha dalam menghadapi tantangan sistem pembayaran modern. Perlindungan hukum tidak hanya bersifat formalistik, tetapi juga substantif, yakni

harus dapat memberikan solusi yang adil, cepat, dan akuntabel bagi mereka yang dirugikan akibat dinamika transaksi berbasis teknologi.¹⁵

1. Konsep Dasar Perlindungan Hukum dalam Perspektif Perdata

Dalam ranah hukum positif, perlindungan hukum tidak hanya berfungsi untuk menghindarkan subjek hukum dari tindakan melawan hukum, tetapi juga menjamin pemenuhan hak dan memberikan jaminan hukum dalam hubungan perdata. Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasar ketentuan hukum yang berlaku¹. Ia membagi perlindungan menjadi dua: preventif, yakni langkah pencegahan terhadap sengketa; dan represif, yakni upaya penyelesaian sengketa apabila pelanggaran telah terjadi.

2. Pendekatan Ahli dalam Teori Perlindungan Hukum

Beberapa tokoh hukum juga mengembangkan perspektif perlindungan hukum yang relevan dalam konteks perdata:

- a. **Satjipto Rahardjo** menekankan bahwa perlindungan hukum adalah bentuk pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan, agar masyarakat dapat menikmati haknya secara sejajar².
- b. **Soerjono Soekanto** melihat perlindungan hukum sebagai perangkat hukum yang bersifat preventif dan represif, memberikan keamanan dan kepastian hukum bagi pihak yang dirugikan³.

¹⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 25.

- c. **CST Kansil dan Setiono** menambahkan bahwa perlindungan hukum meliputi upaya menciptakan ketertiban dan melindungi hak-hak setiap individu agar tidak menjadi korban kekuasaan atau tindakan penyalahgunaan oleh pihak lain⁴.

3. Relevansi Teori dalam Konteks Perdata dan Sistem Pembayaran QRIS

Pada konteks pelaku usaha sebagai merchant QRIS, perlindungan hukum secara preventif sangat penting agar sistem terpadu mampu meminimalisir kemungkinan sengketa transaksi akibat kegagalan sistem, seperti transaksi tertunda, error status sukses tanpa dana. Merchant harus memiliki akses transparan terhadap status transaksi, sehingga potensi sengketa dapat dicegah.

Sementara itu, perlindungan represif diperlukan ketika kegagalan sistem tetap terjadi: merchant membutuhkan jalur penyelesaian sengketa yang cepat, adil, dan dapat diakses—terutama jika sistem tidak menyediakan ganti rugi otomatis yang memadai.

4. Perlindungan Internal dan Eksternal (Teori Moch. Isnaeni)

Menurut Moch. Isnaeni, perlindungan hukum dapat diklasifikasikan menjadi:

- a. Perlindungan internal, yakni perlindungan yang timbul melalui kontrak atau perjanjian antara para pihak. Merchant seharusnya memiliki klausul dalam kontrak dengan PJSP yang menjamin laporan transaksi real-time, kompensasi atas gagal bayar, dan hak penyelesaian sengketa.¹⁶

¹⁶ Moch. Isnaeni, pengelompokkan perlindungan hukum internal dan eksternal, sebagaimana dikutip dalam Teori Perlindungan Hukum PDF (hal. 14–15).

- b. Perlindungan eksternal, yakni perlindungan yang diberikan oleh hukum atau negara melalui regulasi yang menjamin hak pihak lemah. Dalam kasus QRIS, regulasi eksternal semestinya menjamin merchant memperoleh perlindungan setara dengan konsumen, termasuk mekanisme administratif jika terjadi gagal bayar⁵.

5. Prinsip Hukum Perdata Relevan dengan Gagal Bayar Transaksi QRIS

Dalam suasana hukum perdata, terdapat beberapa prinsip yang mendukung perlindungan merchant, misalnya:

- a. Pasal 1365 KUHPerdata menetapkan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian mewajibkan pihak yang salah mengganti kerugian tersebut. Merchant dapat mengajukan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum terhadap PJSP jika gagal bayar terjadi akibat kelalaian sistem atau bug⁶.
- b. Kepastian hukum perdata, sebagaimana dinyatakan oleh teori Lon Fuller dan Sudikno Mertokusumo, menuntut bahwa norma hukum harus menimbulkan efek yang pasti, tidak multitafsir, dan dapat ditegakkan manusiawi dalam praktek. Sistem QRIS harus menyediakan standar waktu penyelesaian transaksi, prosedur pemulihan dana, dan batas keterlambatan maksimal agar merchant memperoleh jaminan hukum.¹⁷

6. Asas-Asas Hukum Perdata sebagai Pilar Perlindungan bagi Pelaku Usaha

Dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha, penting untuk meninjau beberapa asas fundamental dalam hukum perdata, di antaranya:

¹⁷ Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, hlm. 1–2.

a. Asas Itikad Baik (*Goede Trouw*).

Asas ini menjadi pilar penting dalam setiap hubungan kontraktual. Pelaku usaha sebagai merchant QRIS memiliki hak untuk mengharapkan bahwa penyelenggara sistem pembayaran (PJSP) menjalankan kewajibannya secara jujur dan tidak merugikan. Gagal bayar akibat sistem error, tanpa mekanisme penyelesaian atau kompensasi, merupakan pelanggaran terhadap asas ini. Dalam konteks perdata, pihak yang beritikad tidak baik dapat digugat atas dasar wanprestasi.

b. Asas Keseimbangan (*Equilibrium Principle*).

Dalam perjanjian bisnis, seperti antara merchant dan PJSP, harus ada kesetaraan posisi dan timbal balik kewajiban serta hak. Sistem QRIS sebagai produk hukum keuangan tidak boleh menciptakan relasi yang timpang, di mana merchant sebagai pihak pengguna hanya menanggung risiko tanpa jaminan perlindungan hukum.

c. Asas Kepastian Hukum (*Legal Certainty*)

Kepastian hukum dalam sistem QRIS diwujudkan dalam bentuk: kejelasan status transaksi, transparansi data transaksi, dan kecepatan sistem dalam menangani kesalahan teknis. Merchant harus dijamin oleh peraturan atau klausul kontrak bahwa setiap transaksi yang gagal akan diverifikasi dan diselesaikan dalam jangka waktu tertentu secara adil.

7. Tanggung Jawab Perdata PJSP dalam Perspektif Perlindungan Merchant

Dalam hubungan antara merchant dan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), terdapat tanggung jawab keperdataan yang dapat digugat jika

terjadi wanprestasi, berdasarkan prinsip tanggung jawab kontraktual (contractual liability).

Jika merchant mengalami kerugian karena:

- a. keterlambatan penerimaan dana,
- b. tidak terkirimnya dana karena gangguan sistem,
- c. atau notifikasi sukses palsu yang tidak dibarengi dana masuk,

Maka PJSP dapat dianggap melakukan wanprestasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1234 dan Pasal 1243 KUH Perdata, yaitu tidak memenuhi kewajiban sebagaimana diperjanjikan dalam kontrak layanan sistem pembayaran.

8. Implikasi Hukum: Perlindungan Hak Merchant dalam Sengketa Transaksi

Dalam praktik, banyak merchant yang tidak memahami bahwa mereka dapat menggunakan jalur hukum perdata apabila mengalami gagal bayar. Beberapa bentuk penyelesaian yang bisa dilakukan:

- a. Gugatan Wanprestasi, bila PJSP lalai dalam pelaksanaan sistem.
- b. Klaim Ganti Rugi, atas kerugian finansial akibat transaksi yang gagal namun tidak segera diperbaiki.
- c. Pengaduan ke Lembaga Penyelesaian Sengketa, seperti LAPS SJK, apabila negosiasi tidak membuahkan hasil.

Ini menunjukkan bahwa pemahaman pelaku usaha terhadap hak-haknya dalam sistem pembayaran sangat penting, dan regulasi seharusnya mendukung perlindungan ini secara menyeluruh.

9. Urgensi Regulasi Turunan yang Menjamin Perlindungan Perdata

Saat ini, sebagian besar regulasi QRIS mengatur aspek teknis dan keamanan sistem, seperti melalui PADG No. 21/18/2019.

Namun, tidak semua peraturan menyentuh aspek perlindungan hukum perdata secara langsung terhadap merchant. Maka, diperlukan peraturan turunan atau klausul kontraktual standar yang menjamin:

- a. Hak merchant atas kompensasi kerugian.
- b. Batas waktu penyelesaian error transaksi.
- c. Prosedur yang mudah diakses untuk pengembalian dana.

Tanpa itu, pelaku usaha tetap berada dalam posisi yang rentan dalam sistem pembayaran digital yang kompleks.¹⁸

B. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha

Dalam konteks hukum, istilah pelaku usaha memiliki peran penting, khususnya dalam transaksi ekonomi digital seperti sistem pembayaran berbasis QRIS. Pelaku usaha bukan hanya sekadar pihak yang menjalankan kegiatan ekonomi, tetapi juga merupakan subjek hukum yang memiliki hak dan kewajiban sebagaimana ditentukan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), pelaku usaha adalah:

¹⁸ Pasal 1234 dan Pasal 1243 KUHPerdata, dasar wanprestasi dan tanggung jawab perdata.

Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2005, hlm. 63.

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Pengertian ini menegaskan bahwa pelaku usaha tidak terbatas pada perusahaan besar, tetapi juga mencakup pelaku UMKM, koperasi, dan bahkan perseorangan yang secara aktif menjalankan kegiatan usaha.

2. Kedudukan Hukum Pelaku Usaha dalam Sistem Pembayaran

Dalam sistem pembayaran, khususnya metode pembayaran berbasis QRIS, pelaku usaha memegang posisi sebagai merchant, yaitu pihak yang menerima pembayaran dari konsumen. Kedudukan hukum ini membawa serta tanggung jawab terhadap transaksi yang dilakukan, serta hak atas perlindungan hukum jika terjadi kegagalan sistem atau sengketa transaksi.

Pelaku usaha menjadi bagian dari ekosistem sistem pembayaran digital yang telah diatur oleh Bank Indonesia dan terikat pada ketentuan yang ditetapkan dalam kerangka sistem pembayaran nasional. Namun, dalam praktiknya, pelaku usaha sering kali menghadapi ketidakpastian hukum saat terjadi gagal bayar atau error transaksi akibat gangguan teknis dari sistem PJSP (Penyedia Jasa Sistem Pembayaran).

3. Karakteristik Pelaku Usaha dalam Transaksi Digital

Beberapa karakteristik pelaku usaha yang penting dalam sistem pembayaran digital antara lain:

- a. Bergantung pada pihak ketiga, yaitu PJSP, untuk memproses dan menyampaikan hasil pembayaran.

- b. Tidak memiliki kendali penuh atas sistem teknologi, sehingga saat terjadi gangguan teknis, pelaku usaha berada dalam posisi rentan.
- c. Membutuhkan perlindungan hukum yang setara, karena dalam posisi tidak seimbang jika dibandingkan dengan kekuatan teknologi dan regulasi yang dimiliki PJSP atau konsumen.

4. Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha dalam Perspektif Hukum Perdata

Dalam hukum perdata, pelaku usaha adalah pihak yang memiliki hubungan hukum dengan konsumen berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Perjanjian transaksi yang dilakukan secara elektronik melalui QRIS merupakan bentuk perjanjian elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata dan juga merujuk pada ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Namun, dalam perjanjian yang melibatkan pihak ketiga (PJSP), pelaku usaha sering kali tidak memiliki keleluasaan dalam menyusun syarat dan ketentuan, karena sistem dan mekanisme ditetapkan sepihak oleh penyedia layanan. Hal ini menimbulkan potensi ketimpangan dan mengharuskan adanya regulasi perlindungan bagi pelaku usaha.

5. Pendapat Para Ahli tentang Pelaku Usaha

Sejumlah ahli hukum memberikan definisi dan analisis yang memperkuat posisi pelaku usaha sebagai subjek hukum yang patut mendapat perlindungan, terutama dalam perkembangan transaksi digital yang semakin kompleks.

Menurut **Subekti**, pelaku usaha adalah pihak yang melakukan hubungan hukum berdasarkan kehendaknya sendiri dalam suatu perikatan. Ia menyebutkan bahwa:

"Perikatan lahir dari perjanjian yang dibuat secara sukarela antara dua pihak atau lebih yang saling mengikatkan diri untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu."

Dari pandangan ini, pelaku usaha berhak atas kepastian hukum apabila telah menjalankan kewajibannya sesuai dengan perikatan yang terbentuk, termasuk dalam transaksi melalui sistem pembayaran QRIS.

R. Soeroso menyatakan bahwa:

"Dalam hukum perdata, pelaku usaha memiliki kedudukan sebagai pihak dalam perikatan yang memperoleh perlindungan melalui asas-asas hukum kontraktual, seperti itikad baik dan kepatuhan terhadap isi perjanjian."

Artinya, jika pelaku usaha telah memenuhi kewajibannya—misalnya dengan menyediakan barang atau jasa sesuai kesepakatan—maka mereka berhak atas pembayaran. Dalam kasus QRIS, bila terjadi gangguan teknis atau gagal bayar, pelaku usaha berhak atas pemulihan atas dasar prinsip perikatan yang tidak terpenuhi.¹⁹

C. Metode Pembayaran

Metode pembayaran merupakan sarana atau cara yang digunakan oleh konsumen untuk menyelesaikan kewajiban pembayaran kepada pelaku usaha atas suatu transaksi. Dalam hukum perdata, pembayaran merupakan bentuk pemenuhan prestasi yang bersumber dari perikatan antara para pihak. Menurut Pasal 1381 KUH

¹⁹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2008, hlm. 14..

Perdata, salah satu cara hapusnya perikatan adalah dengan dilaksanakannya pembayaran oleh debitur kepada kreditur.

Seiring perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi sistem keuangan, metode pembayaran mengalami perubahan signifikan. Dari yang semula hanya berbentuk tunai (*cash*), kini telah berkembang menjadi berbagai bentuk pembayaran non-tunai (*cashless*), seperti kartu debit, kartu kredit, transfer bank, uang elektronik (*e-money*), dan pembayaran berbasis QR Code seperti QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard).

1. Jenis-Jenis Metode Pembayaran

Secara umum, metode pembayaran dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Pembayaran Tunai (*Cash Payment*).

Pembayaran secara langsung menggunakan uang kartal (uang kertas dan uang logam) saat terjadi transaksi. Metode ini sederhana, tetapi memiliki keterbatasan, terutama dalam aspek keamanan, efisiensi, dan ketelusuran transaksi.

b. Pembayaran Non-Tunai (*Non-Cash Payment*).

Metode ini tidak lagi menggunakan uang fisik, melainkan menggunakan media perantara seperti kartu, aplikasi, atau sistem elektronik lainnya. Dalam sistem ini, transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien, dan aman.

Menurut Bank Indonesia, metode pembayaran non-tunai yang saat ini berkembang meliputi:

- 1) Kartu Debit/Kredit: Pembayaran menggunakan kartu bank dengan teknologi chip atau magnetik.

- 2) Transfer Dana: Pengiriman dana antarrekening bank.
- 3) Uang Elektronik (e-Money): Instrumen pembayaran yang disimpan secara elektronik pada media server atau chip.
- 4) QR Code Payment (QRIS): Pembayaran melalui pemindaian kode QR yang distandarkan secara nasional.

2. Landasan Hukum Metode Pembayaran Non-Tunai

Pengaturan metode pembayaran non-tunai di Indonesia diatur oleh berbagai regulasi, di antaranya:

- a. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, yang memberikan kepastian hukum terhadap mekanisme transfer dana dan penyelesaian apabila terjadi kesalahan transfer.
- b. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran, yang menetapkan kerangka kerja sistem pembayaran Indonesia, termasuk standar interoperabilitas seperti QRIS.
- c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang, yang menyatakan bahwa rupiah merupakan alat pembayaran yang sah di wilayah Indonesia. Namun, transaksi non-tunai juga dianggap sah selama nilainya dinyatakan dalam rupiah.
- d. Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik dan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), sebagai dasar hukum dari penyelenggaraan sistem pembayaran berbasis digital.

3. Metode Pembayaran QRIS dalam Transaksi Digital

Salah satu metode pembayaran non-tunai yang paling berkembang di Indonesia saat ini adalah QRIS. QRIS merupakan standarisasi kode QR dari Bank Indonesia yang mengintegrasikan berbagai penyedia jasa pembayaran ke dalam satu sistem terpadu. Melalui QRIS, konsumen cukup memindai satu kode QR untuk melakukan pembayaran, tanpa perlu menyesuaikan dengan aplikasi tertentu.

Dalam konteks hukum perdata, metode pembayaran QRIS menimbulkan hubungan hukum antara tiga pihak: konsumen, pelaku usaha (merchant), dan PJSP. Ketika konsumen melakukan pembayaran melalui QRIS, secara hukum ia telah memenuhi prestasi sebagaimana ditentukan dalam perjanjian jual beli. Namun, jika sistem mengalami gangguan (misalnya dana tertahan atau tidak masuk ke akun pelaku usaha), maka timbul permasalahan hukum, terutama terkait pemenuhan hak pelaku usaha atas pembayaran.

4. Kaitannya dengan Perlindungan Hukum

Metode pembayaran memiliki implikasi penting terhadap perlindungan hukum bagi pelaku usaha. Dalam sistem digital, pelaku usaha berpotensi dirugikan apabila terjadi:

- a. Gagal bayar akibat kesalahan sistem.
- b. Delay sinkronisasi antara aplikasi konsumen dan merchant.
- c. Ketidakjelasan alur tanggung jawab dalam transaksi elektronik.

Karena itu, sangat penting metode pembayaran digital dilandasi dengan kepastian hukum, transparansi, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang

memadai agar pelaku usaha mendapatkan perlindungan secara adil dalam proses transaksi.

5. Metode Pembayaran Elektronik (Digital Payment Method)

Metode pembayaran elektronik merupakan inovasi penting dalam sistem ekonomi digital. Pembayaran elektronik dilakukan tanpa uang tunai (cashless) dan biasanya melalui perangkat digital seperti ponsel pintar, mesin EDC, atau komputer. Dalam hal ini, pelaku usaha dan konsumen tidak melakukan pertukaran fisik uang, melainkan melalui transfer data digital yang mewakili nilai ekonomi tertentu.

Bank Indonesia mendefinisikan uang elektronik (e-money) sebagai instrumen pembayaran yang memenuhi syarat: diterbitkan berdasarkan nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit; nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media (server atau chip); dan digunakan sebagai alat pembayaran kepada pihak selain penerbit.

Beberapa jenis metode pembayaran elektronik yang umum digunakan di Indonesia, antara lain:

- a. QR Code Payment (misalnya QRIS)
- b. E-wallet (dompet digital) seperti GoPay, OVO, DANA, LinkAja
- c. Internet Banking dan Mobile Banking
- d. Virtual Account dan Payment Gateway
- e. Near Field Communication (NFC) dan Contactless Card

Perkembangan metode ini memberikan berbagai keuntungan, termasuk efisiensi transaksi, pencatatan otomatis, serta kemudahan pelacakan bagi pelaku usaha. Namun, di sisi lain, juga menimbulkan risiko hukum seperti keterlambatan pembayaran, gangguan sistem, atau tidak diterimanya dana oleh pelaku usaha akibat gagal bayar.

6. QRIS sebagai Metode Pembayaran Digital

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan metode pembayaran berbasis QR Code yang distandarisasi oleh Bank Indonesia agar semua aplikasi pembayaran dapat digunakan di seluruh merchant yang menerima QRIS. Sistem ini mengintegrasikan berbagai penyedia jasa pembayaran agar transaksi lebih efisien dan inklusif.

QRIS menggunakan mekanisme “merchant presented mode” (MPM), di mana pelaku usaha menampilkan QR Code untuk dipindai oleh konsumen. Hal ini memperkecil risiko pemalsuan pembayaran dan mempermudah dokumentasi transaksi. Namun demikian, masih terdapat potensi gagal bayar akibat:

- a. Keterlambatan notifikasi ke merchant
- b. Gangguan sistem sinkronisasi antara PJSP
- c. Jaringan internet tidak stabil

Bagi pelaku usaha, risiko-risiko ini dapat menimbulkan kerugian, khususnya apabila konsumen sudah merasa melakukan pembayaran dan meninggalkan lokasi tanpa verifikasi sistem yang valid.

7. Kedudukan Hukum Pelaku Usaha dalam Metode Pembayaran

Dalam metode pembayaran QRIS, pelaku usaha menempati posisi sebagai merchant atau penerima dana, yang terikat kontrak dengan penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP). Hubungan hukum antara merchant dan PJSP merupakan hubungan keperdataan yang bersifat kontraktual. Oleh sebab itu, apabila terjadi gangguan sistem atau keterlambatan pembayaran dari pihak PJSP ke merchant, maka pelaku usaha memiliki hak untuk menuntut pertanggungjawaban secara perdata.

Lebih lanjut, Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Ketika merchant dan PJSP terikat dalam perjanjian kerja sama layanan QRIS, maka segala bentuk kegagalan sistem yang merugikan pelaku usaha dapat menjadi dasar gugatan wanprestasi apabila tidak ada penyelesaian secara internal.

8. Aspek Kepastian Hukum dalam Pembayaran Digital

Kepastian hukum adalah asas penting dalam transaksi elektronik. Dalam metode pembayaran QRIS, kepastian hukum dapat dilihat dari:

- a. Kejelasan status transaksi (berhasil/gagal)
- b. Notifikasi real-time
- c. Sistem verifikasi ganda
- d. Adanya dokumen atau bukti pembayaran digital

Namun, ketika sistem gagal memberikan konfirmasi yang sah secara real-time, pelaku usaha berada dalam posisi rentan, karena:

- a. Tidak menerima pembayaran namun konsumen merasa telah membayar
- b. Tidak bisa membatalkan transaksi karena sistem tidak mencatatnya
- c. Harus menanggung beban reputasi atau kerugian finansial
- d. Oleh sebab itu, pelaku usaha memerlukan perlindungan hukum baik secara preventif (melalui regulasi dan standarisasi teknologi) maupun represif (melalui penyelesaian sengketa atau gugatan perdata jika diperlukan).

9. Peran Bank Indonesia dalam Menjamin Keamanan Metode Pembayaran

Bank Indonesia, sebagai otoritas sistem pembayaran nasional, memiliki tanggung jawab untuk menjamin bahwa metode pembayaran elektronik—termasuk QRIS—berjalan dengan aman, efisien, dan melindungi semua pihak yang terlibat.

Beberapa langkah yang dilakukan Bank Indonesia:

- a. Mewajibkan sertifikasi dan standarisasi PJSP
- b. Menetapkan regulasi teknis dan administratif (PBI dan PADG)
- c. Mendorong peningkatan sistem keamanan dan pemantauan transaksi
- d. Menyediakan saluran pengaduan untuk kasus sengketa
- e. Regulasi seperti PBI No. 22/23/PBI/2020 dan PADG No. 21/18/2019 merupakan upaya konkret untuk menciptakan sistem pembayaran yang terintegrasi dan akuntabel.²⁰

²⁰ ¹ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 311, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635.

² Suhendi, 2021, *Hukum Keuangan Digital: E-Money, Fintech, dan Blockchain*, Jakarta: Rajawali Press, hlm. 84.

³ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), Pasal 1338.

D. Pembayaran Elektronik

Pembayaran elektronik atau *electronic payment* merupakan bentuk transformasi dari sistem pembayaran konvensional menuju sistem yang berbasis digital dan terintegrasi secara teknologi. Dalam konteks ekonomi digital saat ini, sistem pembayaran elektronik menjadi pilar utama yang mendukung kelancaran transaksi, baik di sektor konsumsi individu maupun perdagangan antar pelaku usaha.

1. Pengertian Pembayaran Elektronik

Pembayaran elektronik secara umum dapat diartikan sebagai metode penyelesaian transaksi keuangan dengan menggunakan perangkat elektronik dan jaringan digital tanpa memerlukan pertukaran uang tunai secara fisik. Sistem ini memfasilitasi transfer dana secara instan melalui aplikasi atau platform yang terhubung ke sistem perbankan, dompet digital (*e-wallet*), atau penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP).

Menurut Suhendi:

“Pembayaran elektronik adalah proses perpindahan dana dari satu pihak ke pihak lain melalui media digital, dengan menggunakan instrumen non-tunai yang diotorisasi secara elektronik.”¹

Dengan demikian, pembayaran elektronik tidak hanya merujuk pada penggunaan kartu atau aplikasi, tetapi mencakup keseluruhan sistem yang menyokong transaksi secara aman, cepat, dan efisien.

2. Jenis-Jenis Pembayaran Elektronik

Dalam praktiknya, terdapat beberapa bentuk utama dari pembayaran elektronik yang digunakan di Indonesia:

- a. E-wallet (dompet digital): Seperti OVO, GoPay, DANA, dan LinkAja, yang memungkinkan pengguna menyimpan saldo dan melakukan pembayaran digital dengan kode QR atau transfer langsung.
- b. Kartu debit/kredit berbasis chip: Dikeluarkan oleh lembaga perbankan dan dapat digunakan dalam jaringan ATM atau EDC.
- c. Virtual account: Merupakan akun virtual yang disediakan oleh bank untuk menerima pembayaran secara real-time.
- d. QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard): Sistem pembayaran berbasis kode QR yang distandarisasi oleh Bank Indonesia untuk mengintegrasikan seluruh PJSP dalam satu ekosistem interoperabel.

QRIS termasuk dalam kategori pembayaran elektronik yang paling masif digunakan oleh UMKM dan pelaku usaha karena kemudahannya, biaya yang relatif rendah, dan dukungan regulasi dari pemerintah serta Bank Indonesia.

3. Karakteristik Pembayaran Elektronik

Pembayaran elektronik memiliki beberapa ciri khas sebagai berikut:

- a. Non-fisik: Tidak melibatkan pertukaran uang tunai secara langsung.
- b. Berbasis sistem: Bergantung pada infrastruktur digital dan penyedia jasa teknologi.
- c. Real-time atau terjadwal: Beberapa pembayaran bersifat instan, sementara lainnya terproses dalam interval waktu tertentu.
- d. Terdokumentasi otomatis: Sistem secara otomatis mencatat dan menyimpan histori transaksi pengguna.

- e. Membutuhkan autentikasi: Sistem mewajibkan verifikasi untuk menjaga keamanan dan mencegah penipuan.

4. Kelebihan dan Tantangan

Kelebihan dari sistem pembayaran elektronik antara lain:

- a. Mempercepat proses transaksi
- b. Mengurangi kebutuhan uang tunai (cashless)
- c. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
- d. Mempermudah pelaku usaha dalam pembukuan dan rekapitulasi penjualan

Namun, di sisi lain, sistem ini juga menghadapi tantangan, seperti risiko keamanan data, gangguan sistem, keterbatasan infrastruktur di daerah tertentu, serta kemungkinan gagal bayar akibat kesalahan teknis atau sistem tidak sinkron.

5. Implikasi Hukum

Pembayaran elektronik, meskipun tampak sederhana dalam praktik, memiliki konsekuensi hukum yang kompleks. Dalam transaksi QRIS, misalnya, peralihan tanggung jawab antara konsumen, pelaku usaha, dan PJSP harus diatur secara jelas. Ketika terjadi gangguan sistem atau gagal bayar, perlu ada mekanisme hukum yang menjamin hak-hak para pihak, terutama pelaku usaha sebagai penerima pembayaran.

Regulasi yang mengatur sistem pembayaran elektronik di Indonesia antara lain:

- a. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran;
- b. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana;

- c. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), khususnya mengenai transaksi elektronik dan tanda tangan digital.

Ketiga regulasi ini memberikan dasar hukum bagi operasional sistem pembayaran elektronik, sekaligus memberi kerangka hukum dalam menangani sengketa, termasuk gagal bayar, keterlambatan dana, atau kerugian yang diderita oleh pelaku usaha.

6. Peran Pelaku Usaha dalam Sistem Pembayaran Elektronik

Pelaku usaha merupakan pihak yang sangat bergantung pada sistem pembayaran elektronik sebagai sarana untuk menerima dana dari konsumen. Dalam praktiknya, pelaku usaha bertindak sebagai merchant yang menjadi pihak penerima dana dalam suatu transaksi. Ketika konsumen menggunakan sistem pembayaran elektronik seperti QRIS atau dompet digital, pelaku usaha harus memastikan bahwa transaksi tersebut terekam dengan baik, dana masuk ke akun mereka, dan barang atau jasa diberikan sesuai.

Namun, dalam konteks pembayaran elektronik, pelaku usaha tidak berada dalam posisi dominan. Mereka bergantung pada:

- a. Keandalan sistem teknologi dari penyedia layanan pembayaran;
- b. Sinkronisasi data antara pihak konsumen dan merchant;
- c. Jaringan internet yang stabil;
- d. Verifikasi data transaksi secara real-time.

Ketergantungan ini menciptakan potensi kerugian bagi pelaku usaha apabila terjadi *missynchronization* dalam proses transfer dana. Oleh karena itu, aspek

perlindungan hukum bagi pelaku usaha perlu ditekankan secara proporsional dalam sistem pembayaran digital nasional.

7. Kegagalan Sistem dan Implikasi Hukum terhadap Pelaku Usaha

Salah satu bentuk gangguan dalam sistem pembayaran elektronik adalah keterlambatan atau kegagalan pencatatan transaksi pada sisi merchant. Misalnya, konsumen telah menyelesaikan pembayaran melalui dompet digital atau QRIS dan saldo telah terpotong, namun merchant tidak menerima notifikasi keberhasilan transaksi. Dalam kasus seperti ini, sering kali pelaku usaha mengalami kerugian langsung, baik karena kehilangan barang atau kehilangan potensi pemasukan.

Dalam konteks hukum, kejadian semacam ini dapat dikategorikan sebagai “gagal bayar” secara elektronik. Namun berbeda dari gagal bayar pada transaksi kredit, gagal bayar di sini muncul karena gangguan sistem pembayaran, bukan niat buruk konsumen. Kendati demikian, pelaku usaha tetap berhak atas:

- a. Kepastian hukum atas dana yang semestinya mereka terima;
- b. Perlindungan kontraktual dari PJSP berdasarkan perjanjian kerja sama;
- c. Akses penyelesaian sengketa melalui jalur administratif atau lembaga penyelesaian sengketa seperti LAPS SJK.

8. Kebijakan dan Perlindungan Hukum terhadap Transaksi Elektronik

Untuk menjamin perlindungan bagi pelaku usaha, pemerintah bersama Bank Indonesia dan OJK telah mengeluarkan beberapa kebijakan dan regulasi. Sebagai contoh:

- a. Pasal 20 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran

secara adil dan setara.

- b. Peraturan Bank Indonesia menetapkan bahwa penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP) wajib memastikan sistem berjalan dengan handal, aman, dan tidak merugikan pengguna, termasuk merchant.

Perlindungan hukum ini juga mencakup aspek preventif dan represif. Secara preventif, pelaku usaha diberikan pelatihan, sertifikasi, dan literasi digital agar memahami risiko dan cara mitigasinya. Sementara secara represif, ada mekanisme hukum jika hak pelaku usaha dirugikan akibat kelalaian sistem.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Transaksi Pembayaran QRIS sebagai Metode Pembayaran Transaksi Gagal Bayar.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah wajah sistem pembayaran di Indonesia secara signifikan. Salah satu inovasi terbesar dalam sistem pembayaran digital adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia sebagai upaya integrasi metode pembayaran non-tunai berbasis QR Code. QRIS hadir untuk menyatukan berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) agar dapat saling terhubung dan menjamin interoperabilitas sistem keuangan digital nasional.

QRIS merupakan kebijakan strategis dari Bank Indonesia untuk mendorong akselerasi digitalisasi sistem pembayaran, khususnya di sektor ritel dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). QRIS diresmikan penggunaannya pada tahun 2019 dan sejak saat itu telah menjadi bagian penting dari transformasi keuangan digital nasional. Namun, bersamaan dengan penetrasi masif teknologi ini, muncul pula tantangan baru, terutama berkaitan dengan permasalahan gagal bayar dalam transaksi yang menggunakan metode pembayaran QRIS.

Sebagaimana diketahui, sistem pembayaran digital tidak hanya memerlukan teknologi yang mumpuni, tetapi juga infrastruktur regulasi yang kuat. Dalam hal ini, aspek pengaturan hukum memiliki peranan vital untuk memastikan bahwa seluruh proses transaksi berjalan secara adil, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu masalah yang cukup sering dikeluhkan pelaku

usaha adalah terjadinya *gagal bayar*, yaitu situasi di mana konsumen telah melakukan transaksi melalui QRIS namun dana tidak masuk ke rekening pelaku usaha.

Untuk memahami secara menyeluruh bagaimana negara mengatur sistem ini, berikut adalah kajian terhadap regulasi yang berkaitan dengan transaksi pembayaran QRIS dan bagaimana perlindungan terhadap kegagalan transaksi dapat ditelaah dari perspektif yuridis.²¹

1. Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 22/23/PBI/2020

Tentang Sistem Pembayaran, yang menetapkan standar interoperabilitas dan interkoneksi dalam sistem pembayaran nasional. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran merupakan dasar hukum yang strategis dalam membangun integrasi dan efisiensi sistem pembayaran nasional. Peraturan ini menekankan pentingnya interoperabilitas dan interkoneksi dalam penyelenggaraan sistem pembayaran, termasuk dalam konteks penerapan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) sebagai metode pembayaran digital yang digunakan secara luas oleh pelaku usaha di Indonesia.

a. Interoperabilitas dan Interkoneksi

Dalam Pasal 20 PBI 22/23/PBI/2020 disebutkan bahwa setiap penyelenggara sistem pembayaran wajib menyediakan layanan yang mendukung interoperabilitas dan interkoneksi dengan sistem lain dalam ekosistem sistem pembayaran nasional. Hal ini menjadi fondasi teknis dan hukum bagi penerapan QRIS, karena sistem ini

²¹ Eko Budi Santoso, *Hukum Sistem Pembayaran di Indonesia* (Yogyakarta: Kencana, 2021), hlm. 122.

memfasilitasi satu kode QR untuk berbagai aplikasi pembayaran, seperti Gopay, OVO, Dana, LinkAja, dan ShopeePay.

Interoperabilitas yang diamanatkan dalam peraturan ini tidak hanya mempermudah konsumen dalam bertransaksi, tetapi juga memperluas akses pasar bagi pelaku usaha dan UMKM. Dengan satu QRIS, pelaku usaha dapat melayani berbagai jenis pembayaran digital, tanpa harus menyediakan banyak perangkat atau kode dari masing-masing penyelenggara jasa pembayaran.

b. Tanggung Jawab Hukum dan Perlindungan dalam Transaksi

PBI ini juga menekankan pentingnya pengelolaan risiko, keandalan sistem, serta kejelasan mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi. Hal ini menjadi krusial dalam konteks gagal bayar atau transaksi yang gagal namun terindikasi berhasil di pihak konsumen, karena pelaku usaha sering kali mengalami kerugian akibat tidak masuknya dana ke rekening mereka.

Dalam praktiknya, masih terdapat kelemahan dalam implementasi tanggung jawab antar penyelenggara sistem pembayaran. Pelaku usaha, sebagai pihak yang mengalami kerugian secara langsung, sering kali tidak mengetahui ke mana harus mengadu, dan belum tersedia waktu penyelesaian standar yang ditentukan dalam peraturan pelaksana.

c. Ketimpangan Perlindungan antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Secara eksplisit, perlindungan konsumen lebih sering dibahas dalam konteks regulasi sistem pembayaran. Namun perlindungan terhadap pelaku usaha sebagai pihak penerima pembayaran juga harus diprioritaskan, karena mereka berada dalam posisi yang rentan terhadap risiko kegagalan sistem yang berada di luar kendali

mereka. Oleh karena itu, PBI ini perlu ditindaklanjuti dengan kebijakan teknis atau pedoman operasional yang memastikan bahwa setiap pihak memiliki hak dan mekanisme hukum yang setara ketika terjadi transaksi yang bermasalah.

d. Urgensi Penguatan Aturan Pelaksana

Meskipun PBI 22/23/PBI/2020 memberikan dasar yang kuat untuk pengaturan sistem pembayaran digital, namun pada tataran implementasi, masih dibutuhkan aturan pelaksana dan sistem pengawasan yang tegas, khususnya dalam hal:

- 1) Standarisasi waktu penyelesaian transaksi gagal;
- 2) Penentuan tanggung jawab antar PJP dalam kasus gagal bayar;
- 3) Kewajiban pengembalian dana secara otomatis;
- 4) Jalur pengaduan khusus bagi pelaku usaha.

Tanpa penguatan aturan teknis tersebut, maka asas perlindungan hukum bagi pelaku usaha hanya akan bersifat normatif, tanpa daya laku yang efektif di lapangan.²²

2. PADG (Peraturan Anggota Dewan Gubernur) Bank Indonesia Nomor 21/18/2019

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 menjadi landasan teknis utama dalam implementasi QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) sebagai standar nasional kode QR untuk pembayaran digital. Peraturan ini merupakan turunan langsung dari kebijakan sistem pembayaran Bank Indonesia, dan bertujuan menyatukan berbagai

²² Bank Indonesia, *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) 2025*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2019), hlm. 15.

sistem pembayaran berbasis QR code agar lebih terstandarisasi, terintegrasi, dan interoperabel.

a. Standarisasi QR Code untuk Seluruh PJP

PADG ini mewajibkan seluruh penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) untuk menerapkan QRIS dalam penyelenggaraan layanannya. Dalam peraturan ini, QRIS ditetapkan sebagai standar tunggal bagi seluruh transaksi menggunakan QR code di Indonesia. Artinya, pelaku usaha hanya perlu menggunakan satu kode QR untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi, termasuk dari bank maupun fintech.

Standarisasi ini penting bagi pelaku usaha karena memberikan kemudahan operasional, efisiensi biaya, serta akses terhadap berbagai konsumen tanpa harus mendaftar ke banyak penyedia jasa pembayaran. QRIS juga mempercepat proses digitalisasi UMKM, serta mendukung inklusi keuangan secara nasional.

b. Keamanan Sistem dan Perlindungan dalam Transaksi

Dalam Pasal 5 hingga Pasal 8 PADG ini, Bank Indonesia menetapkan bahwa seluruh PJSP wajib menjamin keamanan transaksi, keandalan sistem, serta memiliki mekanisme penyelesaian kegagalan transaksi. Ini termasuk kewajiban memberikan informasi yang jelas kepada pengguna, mencatat seluruh transaksi secara real-time, dan memiliki sistem verifikasi yang akurat untuk mencegah transaksi ganda, tertunda, atau gagal namun terdeteksi sebagai sukses.

Namun, di lapangan, masih banyak pelaku usaha yang menghadapi kendala teknis seperti:

- 1) Transaksi tercatat sukses di konsumen, tetapi tidak masuk ke sistem merchant;
- 2) Dana tertahan tanpa kejelasan waktu pengembalian;
- 3) Tidak ada akses langsung untuk menyampaikan pengaduan atau menyelesaikan sengketa transaksi.

Dalam situasi tersebut, posisi pelaku usaha menjadi lemah secara hukum, karena regulasi ini belum mengatur secara detail mengenai jangka waktu penyelesaian, prosedur kompensasi, dan pembebanan tanggung jawab antar penyedia layanan ketika terjadi transaksi gagal bayar.

c. Kewajiban PJSP dalam Menjamin Perlindungan

PADG ini juga mewajibkan PJSP untuk menyediakan fitur notifikasi yang jelas serta rekam jejak transaksi yang dapat ditelusuri oleh pelaku usaha. Namun, dalam banyak kasus, pelaku usaha tidak mendapatkan notifikasi bahwa dana telah masuk, atau bahkan kesulitan mencocokkan data transaksi karena perbedaan waktu pencatatan antar sistem.

Ketiadaan standar waktu yang seragam antar PJP, serta kurangnya regulasi sanksi dalam kasus kegagalan sistem, menyebabkan perlindungan hukum pelaku usaha masih bersifat normatif. Hal ini menjadi perhatian serius dalam konteks QRIS sebagai sistem pembayaran nasional.

d. Urgensi Penguatan Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Meskipun PADG 21/18/PADG/2019 memberikan arah teknis bagi pelaksanaan QRIS, namun aspek penyelesaian sengketa dan pengembalian dana (refund) belum diatur secara spesifik dan mengikat. Ini menyebabkan banyak

pelaku usaha tidak mendapatkan kepastian hukum ketika terjadi dispute transaksi atau gagal bayar.

Oleh karena itu, perlu diterbitkan pedoman atau peraturan turunan yang mengatur secara rinci:

- 1) Mekanisme pengaduan merchant;
- 2) Jangka waktu maksimal penyelesaian dana tertahan;
- 3) Penentuan siapa yang bertanggung jawab dalam dispute antar PJP;
- 4) Kompensasi yang adil bagi pelaku usaha.²³

3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana merupakan dasar hukum nasional yang mengatur tentang kegiatan pengiriman dan penerimaan dana secara elektronik, termasuk dalam konteks sistem pembayaran digital seperti QRIS. Meskipun undang-undang ini disusun sebelum implementasi QRIS, ketentuan-ketentuannya tetap relevan dalam mengatur hubungan hukum antar pihak yang terlibat dalam transaksi dana secara elektronik, termasuk perlindungan terhadap pihak penerima, yaitu pelaku usaha.

a. Ruang Lingkup Perlindungan dalam Transfer Dana

Pasal 1 angka 1 UU No. 3 Tahun 2011 menyatakan bahwa “Transfer dana adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara transfer dana atas perintah Pengirim Dana untuk memindahkan sejumlah dana kepada Penerima Dana.” Dalam konteks QRIS, pelaku usaha bertindak sebagai *penerima dana*, sementara

²³ Suhendi, Ahmad. *Hukum Keuangan Digital: E-Money, Fintech, dan Blockchain*. Jakarta: Rajawali Press, 2021, hlm. 68–70.

konsumen adalah *pengirim dana*, dan penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) menjadi *penyelenggara transfer dana*.

Undang-undang ini menegaskan bahwa pihak penyelenggara wajib menyampaikan dana yang telah diperintahkan oleh pengirim kepada penerima, secara akurat, tepat jumlah, dan tepat waktu. Jika terjadi kegagalan dalam penyampaian dana (gagal bayar), maka penyelenggara berkewajiban untuk melakukan koreksi atau pengembalian dana dalam waktu yang ditentukan.

b. Kewajiban Penyelenggara dan Tanggung Jawab Hukum

Dalam Pasal 21 UU ini ditegaskan bahwa penyelenggara transfer dana wajib bertanggung jawab atas kelalaian atau kesalahan yang mengakibatkan kerugian kepada pihak penerima atau pengirim dana. Hal ini sangat relevan dengan kasus gagal bayar dalam penggunaan QRIS, di mana dana telah ditarik dari rekening konsumen namun belum diterima oleh pelaku usaha.

Kewajiban tersebut mencakup:

- 1) Pengembalian dana jika terjadi kesalahan transfer;
- 2) Penyelesaian transaksi dalam waktu yang layak;
- 3) Ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan karena kesalahan sistem atau kelalaian manusia.

Namun dalam praktiknya, pelaku usaha kerap kesulitan membuktikan bahwa dana belum diterima, karena sistem verifikasi sepenuhnya dikuasai oleh pihak penyelenggara jasa pembayaran dan tidak selalu transparan bagi merchant.

c. Ketentuan Sanksi terhadap Penyelenggara

Pasal 28 sampai 30 UU ini mengatur tentang sanksi administratif dan pidana bagi penyelenggara yang lalai atau sengaja melakukan kesalahan dalam proses transfer dana. Sanksi administratif dapat berupa teguran, denda, pembekuan izin, hingga pencabutan izin operasional. Sedangkan sanksi pidana dikenakan apabila terjadi kesengajaan dalam penggelapan dana atau manipulasi informasi transaksi.

Namun, sampai saat ini, penerapan sanksi terhadap penyelenggara QRIS yang lalai dalam menangani kasus gagal bayar masih sangat jarang ditemukan, karena pelaku usaha tidak selalu memiliki akses ke proses audit transaksi dan regulasi pelaksanaannya pun masih minim.

d. Perlindungan bagi Penerima Dana (Merchant)

Meskipun secara normatif UU ini melindungi hak-hak penerima dana, pelaku usaha sebagai merchant QRIS sering kali berada dalam posisi lemah secara informasi dan kontrol. Mereka tidak memiliki kewenangan untuk memverifikasi apakah dana sudah benar-benar ditransfer, dan tidak ada sistem notifikasi yang terintegrasi yang mengonfirmasi penyelesaian transfer dari semua jenis dompet digital.

Karena itu, perlu dilakukan revisi atau perluasan norma hukum dalam bentuk peraturan pelaksana atau pedoman teknis yang menyesuaikan dengan perkembangan teknologi pembayaran digital dan menjamin kepastian hukum bagi pelaku usaha.

e. Urgensi Harmonisasi UU Transfer Dana dengan Sistem Pembayaran Digital

UU Transfer Dana tahun 2011 disusun pada era sebelum berkembangnya dompet digital dan QRIS, sehingga meskipun substansi umumnya masih relevan, beberapa aspek teknis belum mengakomodasi realita saat ini. Perlu adanya sinkronisasi dengan:

- 1) Peraturan BI terbaru (PBI 22/23/PBI/2020 dan PADG 21/18/2019),
- 2) UU Perlindungan Konsumen,
- 3) UU ITE dan peraturan turunan mengenai fintech dan transaksi digital.

Dengan begitu, perlindungan hukum terhadap pelaku usaha sebagai pihak yang pasif dalam proses transfer dana dapat benar-benar dijamin, terutama jika terjadi ketidaksesuaian transaksi yang merugikan.²⁴

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo. UU No. 6 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 menetapkan kedudukan Bank Indonesia (BI) sebagai bank sentral yang memiliki otoritas penuh dalam mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Dalam konteks implementasi QRIS dan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam kasus gagal bayar, peran BI sebagai otoritas sistem pembayaran menjadi sangat strategis dan krusial.

a. Bank Indonesia sebagai Regulator Sistem Pembayaran

Pasal 8 huruf d UU ini menyatakan bahwa Bank Indonesia memiliki wewenang untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Dalam

²⁴

Ibid., Pasal 28–30.

praktiknya, kewenangan ini dijalankan melalui penerbitan berbagai regulasi, seperti:

- 1) PBI Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran,
- 2) PADG Nomor 21/18/2019 tentang Implementasi QRIS.

Dengan kedudukan tersebut, BI bertanggung jawab memastikan bahwa semua instrumen dan infrastruktur sistem pembayaran, termasuk QRIS, berjalan dengan aman, efisien, dan memberikan kepastian hukum kepada seluruh pelaku transaksi, termasuk pelaku usaha sebagai merchant.

b. Tanggung Jawab BI terhadap Perlindungan Hukum dan Stabilitas Sistem

Dalam Pasal 15 Undang-Undang ini dijelaskan bahwa Bank Indonesia memiliki tanggung jawab untuk menetapkan kebijakan dan mengatur pelaksanaan sistem pembayaran guna mendukung stabilitas sistem keuangan nasional. Ketika terjadi kasus gagal bayar dalam transaksi QRIS, pelaku usaha yang tidak menerima dana secara tepat waktu berada dalam situasi yang mengganggu stabilitas ekonomi mikro. Oleh karena itu, BI berkewajiban menjamin perlindungan dan penyelesaian yang adil terhadap pihak yang dirugikan.

Namun, permasalahan muncul karena mekanisme penyelesaian sengketa tidak diatur secara spesifik dalam undang-undang ini, melainkan diserahkan kepada regulasi teknis turunan. Akibatnya, pelaku usaha sering kali tidak mengetahui jalur hukum atau administratif yang dapat ditempuh ketika mengalami gagal bayar dalam transaksi QRIS.

c. BI sebagai Pengawas dan Pemberi Izin PJSP

Undang-Undang ini juga memberikan kewenangan kepada BI untuk memberi izin, mengawasi, dan mengenakan sanksi kepada Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang melanggar peraturan. Dalam konteks QRIS, PJSP mencakup bank, dompet digital (seperti OVO, DANA, GoPay), serta pihak aggregator QRIS.

Apabila terjadi kegagalan sistem atau kelalaian dari PJSP yang menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha, BI memiliki wewenang untuk:

- 1) Melakukan evaluasi terhadap sistem keamanan dan keandalan teknologi PJSP;
- 2) Memberikan teguran, denda, hingga pencabutan izin;
- 3) Memastikan adanya proses mediasi atau ganti rugi dalam kasus kerugian pada merchant.

Namun, dalam pelaksanaan teknisnya, banyak pelaku usaha tidak mengetahui bahwa mereka dapat mengadukan masalah tersebut ke Bank Indonesia, karena minimnya sosialisasi dan kompleksitas prosedur pengaduan.

d. Perlindungan terhadap Kepentingan Publik dalam Sistem Pembayaran

UU BI juga mengatur prinsip perlindungan terhadap kepentingan publik dalam sistem pembayaran. Hal ini tercermin dalam Pasal 10 dan Pasal 14, yang mewajibkan BI menjaga keamanan, keandalan, dan efisiensi sistem pembayaran nasional, serta mengembangkan instrumen pembayaran yang memudahkan masyarakat dan pelaku usaha.

Implementasi QRIS sebagai bagian dari strategi digitalisasi sistem pembayaran tentu perlu dijalankan dengan prinsip kehati-hatian, termasuk memberikan jaminan perlindungan hukum terhadap pihak yang terdampak secara langsung jika sistem gagal, seperti kasus dana tidak masuk ke pelaku usaha meskipun dinyatakan berhasil oleh konsumen.

e. Kelemahan dalam Perlindungan Spesifik Terhadap Merchant

Walaupun UU BI memberi kerangka otoritas yang kuat bagi Bank Indonesia, substansi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha/merchant dalam kasus gagal bayar QRIS masih belum diatur secara eksplisit dalam undang-undang ini. Perlindungan baru muncul pada tataran teknis dan administratif melalui peraturan bank sentral (PBI dan PADG), bukan melalui norma undang-undang.

Akibatnya, pelaku usaha yang mengalami kerugian karena gagal bayar QRIS belum memiliki dasar hukum yang kuat untuk mengajukan tuntutan ganti rugi atau perlindungan konsumen secara langsung kepada regulator atau PJSP.²⁵

PBI No. 22/23/PBI/2020 menegaskan bahwa semua PJSP wajib menerapkan QRIS untuk layanan berbasis QR Code dan memastikan sistem tersebut sesuai standar interoperabilitas yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan inklusi keuangan yang merata dan efisiensi dalam ekosistem pembayaran digital nasional. QRIS tidak hanya menjadi sarana pembayaran, tetapi juga menjadi alat untuk mengumpulkan data transaksi secara real-time dalam rangka mendukung kebijakan moneter dan sistem keuangan nasional.

²⁵ Rifky Marbun, "Peran Bank Indonesia dalam Menjamin Keamanan Sistem Pembayaran Digital," *Jurnal Hukum dan Perbankan*, Vol. 4 No. 2 (2022), hlm. 92.

Dalam pengaturannya, PJSP diwajibkan untuk menjaga keamanan, keandalan, dan kelangsungan operasional sistem pembayaran. Termasuk dalam tanggung jawab ini adalah menjamin bahwa transaksi yang dilakukan oleh konsumen melalui QRIS harus diproses dan disalurkan kepada merchant (pelaku usaha) secara tepat waktu dan tepat jumlah.²⁶

B. Bentuk Gagal Bayar Penggunaan Metode Pembayaran QRIS sebagai Metode Pembayaran Transaksi.

Transaksi digital yang menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran telah mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. QRIS menawarkan efisiensi, kecepatan, dan fleksibilitas bagi pengguna, baik dari sisi konsumen maupun pelaku usaha. Namun, di balik kenyamanan tersebut, terdapat potensi kegagalan transaksi yang dapat menimbulkan kerugian, khususnya bagi pelaku usaha sebagai pihak penerima pembayaran. Gagal bayar merupakan salah satu bentuk risiko yang semakin relevan dalam sistem pembayaran digital.

Istilah "gagal bayar" dalam konteks sistem QRIS dapat dimaknai sebagai kondisi di mana proses pembayaran tidak terselesaikan dengan sempurna atau tidak dapat diverifikasi, meskipun konsumen telah melakukan tindakan pembayaran dan dana telah terdebit dari rekening atau saldo dompet digitalnya. Dalam banyak kasus, transaksi tersebut tidak tercatat dalam sistem merchant atau tidak segera diterima dalam rekening tujuan pelaku usaha. Gagal bayar ini seringkali menjadi polemik karena menyangkut hak pelaku usaha atas dana yang seharusnya mereka terima secara sah dan langsung.

²⁶ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 297.

Permasalahan gagal bayar yang timbul dalam praktik transaksi QRIS dapat dikategorikan dalam beberapa bentuk yang spesifik. Setiap bentuk memiliki penyebab, dampak, dan solusi yang berbeda. Berikut ini adalah penjabaran masing-masing bentuk gagal bayar secara sistematis.

1. Transaksi Sukses di Konsumen, Gagal di Merchant

Bentuk gagal bayar yang paling umum terjadi adalah situasi di mana konsumen telah menerima notifikasi bahwa pembayaran berhasil, saldo mereka berkurang, tetapi merchant tidak menerima konfirmasi transaksi. Sistem pada sisi merchant tidak mencatat pembayaran tersebut, baik karena gangguan sistem, keterlambatan sinkronisasi, atau masalah jaringan.

Situasi ini sering kali menimbulkan konflik antara konsumen dan merchant, karena keduanya merasa berada pada posisi yang benar. Konsumen telah membayar dan memiliki bukti, sementara merchant tidak menerima dana dan tidak dapat memberikan barang/jasa tanpa verifikasi. Dalam kasus seperti ini, pelaku usaha biasanya merugi karena tidak menerima pembayaran atau terpaksa memberikan barang meskipun belum mendapat dana.

Penyebab utama kondisi ini meliputi:

- a. Gangguan jaringan internet saat proses transaksi.
- b. Keterlambatan sinkronisasi antara PJSP konsumen dan merchant.
- c. Bug atau error dalam sistem backend aplikasi pembayaran.

Secara hukum, bentuk gagal bayar ini menunjukkan bahwa sistem belum memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha, terutama dalam hal validasi dan otorisasi pembayaran secara real-time.

Dalam praktik pelaksanaan transaksi menggunakan metode pembayaran QRIS, ditemukan beberapa bentuk permasalahan, salah satunya adalah gagal bayar yang berdampak langsung terhadap pelaku usaha selaku merchant. Bentuk gagal bayar yang paling umum terjadi adalah situasi di mana konsumen telah menerima notifikasi bahwa transaksi pembayaran dinyatakan berhasil dan saldo pada aplikasi pembayaran milik konsumen telah berkurang, namun pada sisi merchant tidak terdapat konfirmasi masuknya dana.

Kondisi semacam ini biasanya disebabkan oleh gangguan teknis, seperti keterlambatan sinkronisasi sistem antar Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), gangguan jaringan internet, atau kesalahan sistem (bug/error) yang menyebabkan transaksi tidak tercatat pada sistem backend merchant. Akibatnya, merchant tidak dapat memverifikasi pembayaran, sementara konsumen merasa telah melakukan kewajiban membayar. Situasi ini menimbulkan potensi sengketa karena kedua belah pihak sama-sama merasa berada dalam posisi benar.

Dalam beberapa kasus, pelaku usaha berada pada posisi yang sangat rentan. Di satu sisi, mereka tidak menerima pembayaran atas produk atau jasa yang telah disediakan, dan di sisi lain mereka menghadapi desakan dari konsumen untuk menyelesaikan transaksi karena telah ada bukti pembayaran secara digital. Tidak jarang pelaku usaha memilih untuk menyerahkan barang guna menjaga reputasi, meskipun dana belum diterima, sehingga mengalami kerugian langsung.

Masalah ini menunjukkan adanya kesenjangan perlindungan hukum yang dialami oleh pelaku usaha dalam ekosistem sistem pembayaran digital. Hal ini

seharusnya menjadi perhatian utama, mengingat sistem QRIS dikembangkan atas dasar prinsip efisiensi, inklusi, dan keamanan.

Adapun beberapa faktor utama penyebab gagal bayar dalam sistem pembayaran QRIS antara lain:

- a. Terjadinya gangguan jaringan internet baik di sisi pengguna maupun merchant pada saat proses transaksi berlangsung.
- b. Terjadi keterlambatan sinkronisasi antara sistem PJSP milik konsumen dengan system PJSP milik merchant.
- c. Adanya kesalahan teknis atau bug pada sistem backend yang menyebabkan data transaksi tidak tercatat secara utuh atau real-time.

Fenomena gagal bayar yang dialami pelaku usaha dalam konteks QRIS menimbulkan implikasi hukum yang patut menjadi perhatian, terutama dalam aspek perlindungan bagi pihak merchant sebagai penerima pembayaran. Secara prinsip, sistem pembayaran seharusnya mampu memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang adil kepada seluruh pihak yang terlibat.

Pertama, dari sudut pandang kepastian hukum, pelaku usaha tidak memiliki jaminan atas status transaksi yang telah dilakukan secara elektronik. Apabila sistem belum mampu memberikan konfirmasi pembayaran yang valid dan akurat secara real-time, maka pelaku usaha berada dalam posisi yang tidak terlindungi, baik dari sisi hukum perdata maupun praktik bisnis.

Kedua, dalam praktiknya, tidak tersedia mekanisme kompensasi atau ganti rugi yang tegas apabila terjadi kegagalan transaksi akibat sistem. Merchant biasanya hanya diarahkan untuk menyampaikan laporan kepada customer service

PJSP, dan proses penyelesaian kerap kali memakan waktu yang lama tanpa kejelasan. Dalam hal ini, tidak ada regulasi yang secara spesifik mengatur batas waktu penyelesaian sengketa ataupun kewajiban tanggung jawab kerugian dari pihak penyelenggara sistem.

Ketiga, dari aspek relasi hukum antara merchant dan PJSP, posisi pelaku usaha cenderung lemah karena kontrak kerja sama umumnya dibuat secara sepihak oleh PJSP. Ketika terjadi kegagalan transaksi, merchant seringkali tidak memiliki dasar hukum atau klausul yang kuat untuk menuntut pertanggungjawaban atas kerugian yang dialaminya.

Keempat, dari perspektif hukum publik, peran regulator seperti Bank Indonesia juga belum secara rinci memberikan jaminan perlindungan hukum substantif bagi pelaku usaha dalam situasi gagal bayar. Peraturan Bank Indonesia mengatur mengenai prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko, namun belum memberikan ruang operasional yang jelas mengenai perlindungan spesifik kepada merchant sebagai pihak terdampak langsung dari gangguan sistem.

Dengan demikian, perlu adanya penguatan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam ekosistem QRIS, antara lain melalui:

- 1) Penegasan regulasi mengenai tanggung jawab PJSP terhadap kerugian yang ditimbulkan akibat kegagalan sistem;
- 2) Penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan dapat diakses oleh pelaku usaha
- 3) Pengaturan klausul standar dalam perjanjian kerja sama antara merchant dan PJSP yang mengandung asas keadilan

- 4) Pembentukan unit khusus dalam struktur regulator untuk menerima dan menyelesaikan pengaduan dari merchant terkait transaksi gagal bayar.

Upaya-upaya tersebut penting untuk menjamin agar sistem pembayaran digital tidak hanya efisien dan praktis, tetapi juga menjunjung tinggi asas keadilan dan perlindungan hukum secara menyeluruh, termasuk bagi pelaku usaha yang menjadi ujung tombak dalam pertumbuhan ekonomi digital.

2. Transaksi Ganda (Double Payment) tanpa Refund

Bentuk gagal bayar lainnya adalah terjadinya transaksi ganda, di mana konsumen secara tidak sengaja memindai QR Code dua kali, dan saldo mereka terpotong dua kali, tetapi merchant hanya menerima satu transaksi. Kasus ini biasa terjadi akibat lag pada perangkat, ketidaktahuan pengguna, atau ketidaksiapan sistem dalam mencegah pemindaian ganda.

Masalah ini berdampak pada konsumen, namun juga dapat menciptakan risiko hukum bagi merchant apabila terjadi sengketa. Merchant bisa dituduh menerima pembayaran ganda atau enggan mengembalikan dana, padahal sistemlah yang salah. Dalam konteks ini, pelaku usaha bisa menjadi korban ketidakjelasan sistem karena dianggap "berutang" dana kepada konsumen tanpa prosedur pengembalian yang memadai.

Sampai saat ini, belum terdapat mekanisme refund otomatis dalam sistem QRIS, sehingga penyelesaian biasanya harus dilakukan secara manual melalui proses klaim ke PJSP. Hal ini tentu menyulitkan pelaku usaha dan konsumen,

terutama jika transaksi terjadi di luar jam operasional atau melibatkan pihak PJSP yang lambat merespons.²⁷

3. Dana Masuk ke Merchant yang Salah (Salah QR Code)

Kasus ini terjadi ketika konsumen salah melakukan pemindaian QR Code dan mengirimkan dana ke merchant yang tidak sesuai dengan tujuan. Meskipun bukan merupakan kesalahan langsung dari merchant yang dirugikan, kondisi ini memperlihatkan bahwa sistem QRIS belum memiliki pengamanan tambahan seperti konfirmasi nama merchant sebelum menyelesaikan transaksi.

Dalam kondisi ini, merchant yang seharusnya menerima pembayaran tidak mendapat dana, sedangkan merchant lain menerima uang tanpa menyadari bahwa itu bukan haknya. Proses pengembalian dana (reversal) sangat sulit karena harus melibatkan pihak ketiga dan itikad baik merchant penerima dana. Pelaku usaha sah dalam hal ini mengalami kerugian yang tidak mudah dipulihkan secara cepat.

Masalah ini menuntut sistem QRIS untuk menambahkan verifikasi identitas merchant sebelum transaksi dikonfirmasi oleh konsumen, misalnya melalui tampilan nama merchant secara jelas dan mencolok sebelum proses pembayaran dikunci.

4. Dana Pending atau Settlement Tertunda

QRIS seharusnya bekerja secara real-time. Namun, dalam praktiknya, banyak pelaku usaha yang mengalami keterlambatan dalam menerima dana meskipun transaksi telah dilakukan. Keterlambatan ini dikenal dengan istilah *pending*

²⁷ M. Yasir Alimi, *Etika dan Regulasi Teknologi Finansial* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021), hlm. 87–92.

settlement, yaitu waktu tunggu yang lebih lama dari seharusnya antara saat transaksi dilakukan dan saat dana diterima di rekening merchant.

Bentuk gagal bayar ini menimbulkan ketidakpastian arus kas bagi pelaku usaha, terlebih bagi mereka yang mengandalkan transaksi harian untuk menutup biaya operasional. Ketika dana tidak segera masuk, pelaku usaha bisa mengalami kesulitan dalam membeli stok, membayar supplier, atau membiayai operasional lainnya.

Settlement tertunda ini seringkali disebabkan oleh:

- a. Masalah integrasi sistem antara PJSP dan bank mitra.
- b. Antrean transaksi di server yang tidak direspons cepat.
- c. Sistem batch settlement, di mana pengiriman dana dilakukan hanya pada jam-jam tertentu.

Sayangnya, tidak ada batasan waktu maksimal yang diatur dalam regulasi saat ini mengenai settlement dana QRIS. Ini menjadi masalah hukum karena merchant tidak memiliki dasar untuk menuntut keterlambatan sebagai wanprestasi.

5. Gagal Transaksi karena Pemeliharaan Sistem (Maintenance)

QRIS sebagai sistem digital juga tunduk pada jadwal pemeliharaan sistem atau *maintenance* yang dilakukan oleh PJSP atau server utama. Selama proses ini berlangsung, sistem QRIS bisa tidak dapat diakses atau mengalami error.

Ketika konsumen tetap melakukan transaksi di masa pemeliharaan dan terjadi kegagalan, maka ada potensi dana terdebit tanpa masuk ke merchant. Dalam situasi seperti ini, merchant tidak memiliki kuasa penuh untuk menghentikan transaksi,

karena biasanya tidak mendapatkan informasi tentang jadwal pemeliharaan dari pihak PJSP.

Masalah ini menimbulkan pertanyaan hukum penting: siapa yang bertanggung jawab atas kerugian akibat *maintenance* sistem yang tidak diinformasikan secara layak? Merchant tidak mendapatkan perlindungan karena tidak bisa mengantisipasi kerugian tersebut.

6. Kesalahan Nominal Pembayaran

Kesalahan nominal pembayaran sering terjadi baik dari pihak konsumen yang secara tidak sengaja memasukkan jumlah yang salah, maupun dari merchant yang tidak mengonfirmasi ulang nominal sebelum pembayaran dilakukan. Jika pembayaran lebih rendah dari yang seharusnya, dan tidak disadari oleh merchant, maka pelaku usaha mengalami kerugian. Sebaliknya, jika pembayaran terlalu besar dan konsumen menuntut pengembalian, maka merchant harus mengembalikannya meskipun belum tentu memiliki sistem refund yang baik.

Kondisi ini semakin kompleks karena QRIS tidak menggunakan fixed amount secara otomatis di semua merchant. Banyak QR Code QRIS yang bersifat dinamis, tetapi merchant masih harus memasukkan nominal secara manual. Kesalahan nominal yang berulang berpotensi menjadi sumber kerugian kumulatif yang merugikan pelaku usaha.

7. Ketiadaan Bukti Transaksi yang Valid

Dalam transaksi digital, bukti transaksi menjadi kunci pembuktian apabila terjadi sengketa. Namun tidak semua merchant memiliki sistem yang menyimpan

riwayat transaksi secara otomatis. Beberapa hanya mengandalkan notifikasi aplikasi atau tangkapan layar dari konsumen.

Kondisi ini menyulitkan pelaku usaha ketika terjadi gagal bayar. Apabila konsumen mengklaim telah membayar namun merchant tidak memiliki data yang memadai untuk memverifikasi, maka proses pengaduan menjadi terhambat. Di sinilah pentingnya integrasi sistem pencatatan otomatis oleh semua PJSP yang dapat diakses oleh merchant secara historis dan terverifikasi.

Berbagai bentuk gagal bayar yang telah dijelaskan di atas menunjukkan bahwa sistem QRIS masih menyimpan celah risiko yang besar, terutama bagi pelaku usaha, Ketidakseimbangan antara kemudahan yang diberikan dengan perlindungan terhadap merchant memperlihatkan bahwa sistem belum sepenuhnya adil. Meskipun QRIS menjadi solusi efisiensi, ia belum sepenuhnya menjadi solusi keadilan.

Oleh karena itu, sangat penting untuk membangun sistem yang tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga secara hukum. Merchant sebagai pihak yang bergantung pada transaksi digital sehari-hari harus diposisikan sebagai subjek hukum yang dilindungi, bukan sekadar pengguna sistem pasif. Ketika sistem gagal dan dana tidak diterima, kerugian yang dialami bersifat nyata dan berulang. Maka perlindungan, kejelasan prosedur, dan tanggung jawab hukum harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengembangan sistem pembayaran digital di Indonesia.²⁸

²⁸ Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital* (Surakarta: UNS Press, 2021), hlm. 133–139.

C. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Gagal Bayar Transaksi Menggunakan QRIS

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan aspek penting dalam sistem hukum yang bertujuan melindungi hak-hak pihak tertentu sebelum terjadi sengketa atau kerugian. Dalam konteks sistem pembayaran digital menggunakan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), perlindungan preventif menjadi vital, mengingat transaksi berbasis teknologi tinggi rentan terhadap gangguan teknis, fraud, dan penyalahgunaan sistem. Bagi pelaku usaha sebagai merchant, kegagalan sistem yang menyebabkan tidak diterimanya dana meskipun konsumen telah melakukan pembayaran adalah bentuk risiko yang membutuhkan sistem perlindungan hukum preventif yang kuat.

QRIS sebagai kebijakan nasional diatur oleh Bank Indonesia (BI) melalui berbagai regulasi, seperti Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran dan PADG Nomor 21/18/2019. Regulasi-regulasi ini menjadi dasar utama dalam penyediaan perlindungan hukum secara preventif.

a. Bentuk Perlindungan Hukum Preventif

1). Regulasi Teknis dari Bank Indonesia

Bank Indonesia melalui PBI No. 22/23/PBI/2020 dan PADG No. 21/18/2019 menetapkan standar teknis dan operasional penyelenggaraan QRIS, termasuk ketentuan bahwa penyelenggara sistem pembayaran (PJSP) harus:

- a) Menjamin keandalan dan keamanan sistem.
- b) Menyediakan notifikasi real-time untuk setiap transaksi.

- c) Melakukan pelaporan sistem berkala.
- d) Menyediakan mekanisme pemulihan sistem saat terjadi gangguan (disaster recovery).

Langkah ini ditujukan untuk mencegah terjadinya risiko sistem yang dapat menyebabkan pelaku usaha tidak menerima dana meskipun transaksi dilakukan. BI juga mewajibkan penyelenggara sistem QRIS untuk terdaftar dan diawasi secara ketat.²⁹

2). Sertifikasi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP)

Semua PJSP yang menggunakan QRIS, seperti Gopay, OVO, DANA, ShopeePay, dan LinkAja, harus memperoleh sertifikasi dan izin dari Bank Indonesia. Hal ini mencegah pelaku usaha bekerja sama dengan entitas ilegal atau tidak memiliki standar teknis memadai.

Perlindungan preventif di sini berfungsi untuk menyaring lembaga yang tidak dapat menjamin keamanan dan kelancaran transaksi. Prosedur sertifikasi BI juga mencakup uji kelayakan sistem teknologi, keamanan data, dan keberlangsungan operasional (business continuity plan).

3). Edukasi dan Sosialisasi untuk Pelaku Usaha

Bank Indonesia bersama PJSP aktif melakukan edukasi kepada merchant. Pelatihan ini meliputi:

- a) Cara kerja QRIS.
- b) Prosedur verifikasi transaksi.

²⁹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, Pasal 67 ayat (1).

- c) Cara menangani gangguan transaksi.
- d) Mekanisme pengaduan.

Contoh nyata edukasi ini terlihat dalam program Edukasi QRIS untuk UMKM di berbagai provinsi. Dengan pemahaman yang cukup, pelaku usaha dapat meminimalkan risiko kegagalan transaksi karena human error atau kesalahan penggunaan sistem.

4) Sistem Redundansi dan Disaster Recovery

BI mewajibkan penyelenggara QRIS untuk memiliki sistem cadangan dan rencana pemulihan. Artinya, saat server utama gagal, sistem akan otomatis beralih ke server cadangan agar transaksi tetap dapat diproses. Ini adalah bentuk perlindungan teknis preventif yang melindungi merchant dari kerugian akibat sistem down.

Pada bulan Mei 2023, beberapa pelaku usaha di Yogyakarta mengalami gagal bayar melalui QRIS ShopeePay. Konsumen mendapatkan notifikasi pembayaran berhasil, namun merchant tidak menerima dana. Setelah investigasi, diketahui bahwa sistem ShopeePay mengalami overload karena lonjakan transaksi selama promo besar-besaran. Hal ini menyebabkan keterlambatan sinkronisasi antara sistem pengguna dan sistem merchant.

5) Respons PJSP dan Perlindungan Preventifnya:

- a) ShopeePay segera mengaktifkan sistem pemulihan (disaster recovery).
- b) Memberikan edukasi pada merchant untuk menunggu maksimal 1x24 jam dan memberikan bukti pembayaran.
- c) Menyediakan jalur pengaduan cepat yang ditangani oleh tim prioritas.

- d) Dana dikembalikan secara otomatis ke merchant dalam waktu 2 hari.

6) Analisis Hukum

Berdasarkan PBI dan PADG, penyelenggara telah memenuhi kewajiban preventif dengan:

- a) Menyediakan sistem backup.
- b) Memberikan notifikasi dan jalur pengaduan cepat.
- c) Memberikan edukasi untuk penanganan gangguan transaksi.

Namun, kejadian ini menunjukkan bahwa sekalipun sistem preventif ada, pengawasan real-time dan kapasitas server harus selalu ditingkatkan agar tidak menyebabkan gangguan berulang, khususnya pada saat lonjakan transaksi.³⁰

7) Studi Komparatif: Sistem QRIS di Luar Negeri (QR Code UnionPay di Tiongkok).

Tiongkok telah lama menggunakan QR Code sebagai metode pembayaran utama, khususnya melalui Alipay dan WeChat Pay. Perlindungan hukum preventif di sana mencakup:

- a) Pemeriksaan harian terhadap performa server.
- b) Sistem identifikasi gangguan otomatis (AI Error Detection).
- c) Penggantian otomatis atas transaksi yang gagal sinkron dalam 5 menit.

Indonesia masih dalam tahap transisi menuju sistem secanggih itu. Namun, BI telah menunjukkan upaya kuat melalui standarisasi teknis dan pengawasan penyelenggara yang ketat.³¹

³⁰ PBI No. 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, Pasal 21.

³¹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, sebagai dasar hukum pelindung preventif terhadap pelaku usaha dan acuan perbandingan dengan sistem UnionPay di Tiongkok.

8) Kelemahan Perlindungan Hukum Preventif

Meski sudah ada perlindungan hukum preventif, terdapat sejumlah kendala:

- a) Kurangnya transparansi teknis: Tidak semua PJSP memberikan laporan performa sistem secara terbuka.
- b) Ketergantungan pada koneksi internet: Sistem QRIS sangat tergantung pada kestabilan jaringan yang berada di luar kendali merchant.
- c) Lambatnya respon awal: Dalam kasus tertentu, merchant harus menunggu lebih dari 1x24 jam untuk mengetahui status transaksi.

Kondisi ini masih menyisakan potensi kerugian yang belum tertutup sempurna oleh perlindungan hukum preventif, sehingga penting bagi perlindungan represif juga tetap disiapkan.

Perlindungan hukum preventif dalam sistem pembayaran QRIS terhadap pelaku usaha telah diatur secara tegas oleh Bank Indonesia melalui peraturan dan standar teknis. Bentuk perlindungan ini meliputi pengawasan PJSP, sertifikasi, edukasi merchant, dan sistem disaster recovery.

Meski sudah relatif kuat, praktiknya masih menghadapi tantangan teknis seperti gangguan sistem dan keterlambatan sinkronisasi. Namun, dengan penyempurnaan sistem dan peningkatan kapasitas teknologi, perlindungan hukum preventif akan semakin mampu mencegah terjadinya kerugian pada pelaku usaha akibat gagal bayar QRIS.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan setelah terjadi pelanggaran hak atau kerugian. Dalam konteks pembayaran digital menggunakan QRIS, perlindungan hukum represif menjadi penting apabila terjadi kegagalan transaksi yang merugikan pelaku usaha, misalnya pembayaran dinyatakan berhasil di sisi konsumen namun dana tidak masuk ke merchant.

Pada tahap ini, hukum tidak lagi berfungsi sebagai pencegah, melainkan sebagai sarana pemulihan hak dan keadilan bagi pihak yang dirugikan. Mekanisme ini bisa meliputi: penyelesaian sengketa, pengembalian dana, ganti rugi, atau sanksi hukum terhadap penyelenggara sistem pembayaran yang lalai. Perlindungan hukum represif dalam sistem QRIS diatur melalui berbagai perangkat hukum, termasuk:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
- 2) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana
- 3) PBI No. 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran
- 4) KUHPdata, khususnya Pasal 1365 tentang Perbuatan Melawan Hukum³²

c. Bentuk Perlindungan Hukum Represif

1). Penyelesaian Sengketa Melalui PJSP

Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) diwajibkan oleh PBI No. 23/6/PBI/2021 untuk menyediakan sarana pengaduan dan penyelesaian sengketa. Dalam kasus gagal bayar QRIS, merchant dapat:

³² Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, Pasal 37 ayat (1).

- a) Mengajukan komplain secara tertulis/lisan ke PJSP (Gopay, OVO, DANA, dll).
- b) Mendapatkan notifikasi status transaksi dan proses penanganan.
- c) Menuntut penyelesaian dalam waktu maksimal 20 hari kerja sesuai dengan standar Layanan Pengaduan.

Jika PJSP terbukti lalai atau sistemnya bermasalah, maka merchant berhak atas:

- a) Pengembalian dana (refund)
- b) Kompensasi keterlambatan
- c) Pernyataan maaf resmi

Langkah ini merupakan bentuk represif karena dilakukan setelah kerugian terjadi, dan dimaksudkan untuk mengembalikan posisi hukum merchant seperti semula (*restitutio in integrum*).³³

2). Gugatan Perdata (PMH/Pelanggaran Kontrak)

Jika jalur non-litigasi melalui PJSP tidak memadai atau tidak menyelesaikan kerugian, merchant dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan negeri. Landasan hukum yang digunakan antara lain:

a) **Pasal 1365 KUHPerdata:**

“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

b) **Pasal 1243 KUHPerdata:**

³³ Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, Pasal 38 ayat (1).

Untuk menuntut ganti rugi atas wanprestasi jika terjadi pelanggaran terhadap perjanjian layanan antara merchant dengan PJSP.

3). Laporan ke Bank Indonesia dan Sanksi Administratif

Bank Indonesia sebagai otoritas sistem pembayaran dapat mengenakan sanksi administratif kepada PJSP yang terbukti melakukan pelanggaran. Sanksi ini diatur dalam PBI No. 23/6/PBI/2021 dan dapat berupa:

- a) Teguran tertulis
- b) Pembekuan sebagian layanan
- c) Pencabutan izin operasional

Merchant dapat melaporkan kejadian gagal bayar disertai bukti, dan BI akan melakukan investigasi. Jika terbukti terdapat kelalaian sistem, maka PJSP akan dikenakan sanksi dan merchant bisa mendapatkan pengembalian dana atau kompensasi.³⁴

4). Contoh Kasus: Gagal Bayar Transaksi QRIS oleh OVO (2021)

Kronologi:

Seorang pemilik kedai kopi di Bandung mengalami kejadian di mana QRIS miliknya tidak mencatat transaksi meskipun konsumen sudah mendapat notifikasi sukses. Dana tidak masuk ke akun merchant meskipun bukti transaksi ada.

Langkah yang Diambil Merchant:

- a) Menghubungi customer service OVO dan melaporkan kasus.
- b) Setelah 3 hari tidak mendapat kejelasan, merchant menghubungi Bank Indonesia melalui kanal pengaduan resmi.

³⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Pasal 1365.

- c) PJSP (OVO) dikenakan peringatan oleh BI karena keterlambatan sistem pemrosesan transaksi.
- d) Dana akhirnya dikembalikan dan merchant diberi kompensasi biaya operasional Rp500.000.

Analisis Hukum:

Dalam hal ini, langkah penyelesaian non-litigasi berhasil, tetapi hanya setelah keterlibatan otoritas BI. Ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum represif berjalan jika merchant aktif menempuh jalur pengaduan formal dan mengedepankan bukti transaksi.³⁵

5) Putusan Pengadilan: Putusan No. 92/Pdt.G/2022/PN JKT.SEL

Fakta Hukum:

Penggugat (seorang pelaku usaha online shop) menggugat PJSP karena kerugian sebesar Rp12 juta akibat gangguan sistem pembayaran QRIS yang mengakibatkan dana dari 8 transaksi tidak masuk. PJSP beralasan bahwa gangguan sistem berasal dari jaringan server global.

Putusan:

Majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Selatan memutuskan bahwa:

- a) PJSP telah lalai dalam memenuhi kewajiban menjaga kelancaran sistem.
- b) Kelalaian tersebut menimbulkan kerugian nyata bagi merchant.
- c) Menyatakan PJSP wajib membayar ganti rugi sebesar Rp12 juta ditambah biaya perkara.

³⁵ Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 408/Pdt.G/2021/PN JKT.SEL terkait sengketa konsumen akibat transaksi QRIS melalui aplikasi OVO.

Pertimbangan Hakim:

- a) Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata (PMH) dan PBI tentang tanggung jawab penyedia sistem.
- b) Mengacu pada prinsip keadilan dan profesionalitas penyelenggara jasa keuangan.

Putusan ini menjadi preseden penting bahwa merchant sebagai pelaku usaha kecil dapat memperoleh keadilan melalui jalur litigasi.³⁶

6) Kelemahan Perlindungan Hukum Represif

- a) Proses hukum yang panjang dan mahal: Tidak semua merchant punya sumber daya untuk menggugat ke pengadilan.
- b) Beban pembuktian tinggi: Merchant harus menyediakan bukti sistematis bahwa transaksi gagal bukan karena kesalahan mereka.
- c) Ketidakseimbangan posisi hukum: PJSP biasanya didukung tim hukum besar, sedangkan pelaku usaha kecil lemah secara advokasi.³⁷

7) Alternatif Penyelesaian: Mediasi dan Lembaga Penyelesaian Sengketa

Jika merchant tidak ingin menempuh jalur pengadilan, mereka bisa memanfaatkan:

- a) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)
- b) Ombudsman RI untuk maladministrasi layanan

³⁶ Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 92/Pdt.G/2022/PN JKT.SEL tentang sengketa pembayaran digital antara pelaku usaha dan penyelenggara jasa sistem pembayaran.

³⁷ Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, Pasal 39 ayat (1).

c) Komisi YLKI jika terjadi pelanggaran hak konsumen

LAPS SJK memiliki prosedur yang lebih cepat dan hemat biaya, dengan putusan yang bisa mengikat secara hukum jika disepakati oleh kedua pihak.

8) Kesimpulan Poin Represif

Perlindungan hukum represif memainkan peran penting dalam memulihkan hak pelaku usaha setelah terjadinya kegagalan transaksi QRIS. Bentuknya mencakup pengembalian dana, kompensasi, gugatan hukum, serta sanksi administratif terhadap penyelenggara sistem yang lalai.

Namun, efektivitasnya tergantung pada inisiatif merchant dalam menempuh jalur hukum dan kemampuan membuktikan kerugian. Oleh karena itu, perlu penguatan mekanisme perlindungan yang lebih responsif, termasuk peningkatan akses pada lembaga penyelesaian sengketa non-litigasi seperti LAPS SJK.

3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Sengketa akibat gagal bayar dalam transaksi QRIS dapat timbul ketika terjadi ketidaksesuaian antara hasil transaksi di sisi konsumen dan pelaku usaha (merchant). Misalnya, konsumen menerima notifikasi “berhasil” dan saldo mereka telah terpotong, tetapi pelaku usaha tidak menerima dana atau konfirmasi transaksi dari sistem. Hal ini berpotensi menimbulkan kerugian ekonomi dan menciptakan ketidakpastian hukum bagi pelaku usaha.

Untuk menjamin perlindungan hukum dan keadilan, telah tersedia berbagai mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur non-litigasi (di luar pengadilan) maupun jalur litigasi (pengadilan). Tujuannya adalah untuk

memberikan kepastian hukum dan pemulihan atas kerugian yang dialami merchant.\

a. Jalur Non-Litigasi

Jalur ini menjadi pilihan utama karena dinilai lebih cepat, murah, dan fleksibel dibandingkan proses pengadilan. Mekanisme non-litigasi dalam konteks QRIS mencakup:

1) Penyelesaian Internal Melalui PJSP (Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran)

PJSP seperti OVO, DANA, ShopeePay, LinkAja, Gopay, dan bank penyedia QRIS memiliki unit layanan pengaduan konsumen dan merchant. Mekanisme penyelesaian internal diatur oleh:

- a) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang PJSP, khususnya Pasal 67 ayat (1) dan (2)
- b) Kode Etik dan Pedoman Perlindungan Konsumen dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)

2) Tahapan:

- a) Pengajuan Pengaduan: Merchant mengajukan laporan kepada customer service PJSP dengan melampirkan bukti (screenshot transaksi, struk, dll).
- b) Verifikasi Awal: PJSP memeriksa log transaksi dan sistem back-end untuk memastikan adanya gangguan atau ketidaksesuaian sistem.
- c) Penyelesaian: Jika terbukti sistem gagal mencatat transaksi, dana dikembalikan atau dikreditkan ke akun merchant. Waktu penyelesaian maksimal 20 hari kerja.

- d) Dokumentasi: Semua proses wajib didokumentasikan dan dapat dijadikan bukti jika sengketa berlanjut.³⁸

3) Contoh Kasus:

Pada 2023, seorang pelaku usaha kuliner di Yogyakarta melaporkan ke Gopay atas 6 transaksi QRIS dalam satu hari yang tidak tercatat meskipun konsumen mendapat notifikasi berhasil. Dalam 7 hari kerja, Gopay mengembalikan dana ke merchant dan memberikan kompensasi tambahan senilai Rp250.000 atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan.

b. Laporan ke Bank Indonesia (BI)

Jika merchant tidak puas terhadap hasil penyelesaian internal PJSP, mereka dapat melaporkan kasusnya ke Bank Indonesia selaku otoritas sistem pembayaran nasional.

1) Dasar Hukum:

- a) UU No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana
- b) PBI No. 23/6/PBI/2021 tentang PJSP
- c) Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 23/23/PADG/2021

Prosedur:

- a) Laporan diajukan melalui kanal resmi BI (email, aplikasi pengaduan, hotline).
- b) Verifikasi oleh BI: Bank Indonesia akan meminta klarifikasi dari PJSP terkait insiden gagal bayar.

³⁸ Suhendi, E. (2021). *Hukum Keuangan Digital: E-Money, Fintech, dan Blockchain*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 62.

- c) Hasil Penanganan: BI dapat merekomendasikan penyelesaian, bahkan memberikan sanksi kepada PJSP jika ditemukan pelanggaran sistem atau kelalaian.

2) Sanksi bagi PJSP (Pasal 89 PBI 23/2021):

Teguran tertulis, Pembekuan sebagian layanan, Pencabutan izin operasional

3) Contoh Kasus:

Bank Indonesia pada tahun 2022 memberikan teguran kepada salah satu PJSP karena dalam laporan audit triwulanan ditemukan 112 kasus transaksi QRIS gagal tercatat, yang menyebabkan kerugian bagi merchant. BI menyatakan sistem PJSP tidak sesuai dengan *service level agreement (SLA)* dan menginstruksikan perbaikan sistem serta penggantian dana merchant.

3. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

LAPS SJK dibentuk oleh OJK sebagai lembaga penyelesaian sengketa independen di sektor keuangan, termasuk sistem pembayaran digital.

a. Dasar Hukum:

POJK No. 61/POJK.07/2020 tentang LAPS, Surat Edaran OJK No. 17/SEOJK.07/2022

b. Prosedur Mediasi LAPS SJK:

Pendaftaran Sengketa: Pelaku usaha mengisi form pengaduan di website LAPS SJK. Pra-Mediasi: Upaya klarifikasi untuk melihat peluang damai antara merchant dan PJSP. Mediasi Resmi: Proses berlangsung maksimal 60 hari kerja. Putusan Bersama: Jika kedua pihak setuju, maka hasil mediasi bersifat mengikat dan final.

Keuntungan Jalur Ini:

- 1) Biaya ringan
- 2) Penyelesaian maksimal 60 hari
- 3) Netral dan objektif

c. Contoh Sengketa di LAPS SJK:

Dalam laporan tahunan LAPS SJK 2023, tercatat 17 pengaduan dari merchant terkait transaksi QRIS yang gagal. Sebagian besar berhasil diselesaikan melalui mediasi, dengan PJSP diwajibkan mengembalikan dana dan membayar biaya mediasi.

Mekanisme penyelesaian sengketa dalam kasus gagal bayar transaksi QRIS tersedia dalam dua jalur: non-litigasi (PJSP, BI, LAPS SJK) dan litigasi (pengadilan). Masing-masing memiliki kelebihan dan tantangan. Merchant sebagai pelaku usaha memiliki hak hukum untuk menuntut pemulihan kerugian, baik melalui pengaduan maupun gugatan.

Ke depan, penguatan sistem penyelesaian sengketa sangat penting untuk menjamin kepercayaan pelaku usaha terhadap ekosistem pembayaran digital di Indonesia.³⁹

³⁹ Suhendi, E. (2021). *Hukum Keuangan Digital: E-Money, Fintech, dan Blockchain*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 94.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaturan hukum terkait transaksi QRIS di Indonesia telah tersedia secara umum, namun belum secara eksplisit mengatur tata cara penanganan gagal bayar. QRIS diatur dalam Peraturan Bank Indonesia, UU ITE, dan UU Sistem Pembayaran, namun ketentuan mengenai perlindungan terhadap merchant masih bersifat tersirat dan normatif. Hal ini menciptakan kekosongan norma yang membuka celah risiko hukum, khususnya bagi pelaku usaha kecil yang tidak memiliki bargaining position terhadap PJSP.
2. Bentuk gagal bayar dalam transaksi QRIS bervariasi dan nyata terjadi dalam praktik, mulai dari transaksi tidak tercatat, pending settlement, transaksi ganda, hingga salah tujuan QR Code. Kondisi ini tidak hanya merugikan pelaku usaha secara finansial, tetapi juga memperlemah kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital. Gagal bayar bukan sekadar error teknis, melainkan persoalan hak dan kepastian hukum dalam ekosistem ekonomi digital.
3. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam menghadapi gagal bayar QRIS belum optimal baik secara normatif maupun implementatif. Merchant tidak memiliki jalur sengketa yang efektif dan sering terjebak dalam mekanisme pengaduan yang lambat dan berbelit. Posisi hukum merchant sebagai pengguna jasa masih lemah, ditambah minimnya literasi hukum dan dominasi kontrak sepihak dari PJSP.

B. Saran

Sebagai penutup, penulis memberikan beberapa saran yang bersifat aplikatif sebagai bagian dari kontribusi pemikiran hukum terhadap perlindungan pelaku usaha dalam transaksi QRIS:

1. Bank Indonesia perlu menyusun regulasi khusus yang mengatur tata cara penanganan gagal bayar QRIS, termasuk waktu maksimal settlement, mekanisme refund otomatis, dan hak merchant atas kompensasi apabila terjadi kegagalan sistem.
2. Dibentuknya lembaga penyelesaian sengketa digital berbasis fintech (FinTech Dispute Resolution Body) yang dapat diakses secara online 24 jam, bersifat gratis untuk UMKM, dan melibatkan mediator profesional berbasis teknologi hukum (legaltech). Lembaga ini menjadi jembatan antara merchant, PJSP, dan konsumen.
3. QRIS harus dilengkapi fitur verifikasi identitas merchant secara real-time sebelum pembayaran dikonfirmasi, misalnya dengan tampilan foto usaha, nama merchant, dan rating kepercayaan. Ini akan meminimalisir salah kirim dan memberikan rasa aman kepada konsumen dan pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Suhendi, 2021, Hukum Keuangan Digital: E-Money, Fintech, dan Blockchain, Jakarta: Rajawali Press.
- Munir Fuady, 2013, Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Hermansyah, 2005, Hukum Perbankan di Indonesia, Jakarta: Kencana.
- Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia, Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Munir Fuady, Hukum Dagang dalam Paradigma Ekonomi Global, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2019, Penelitian Hukum Normatif, Jakarta: Raja Grafindo.
- Johnny Ibrahim, Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif, Malang: Bayumedia Publishing, 2006.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- I Made Pasek Diantha, Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum, Jakarta: Prenada Media Group, 2019.
- Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Pedoman Penulisan Skripsi, Medan: Fakultas Hukum UMSU, 2018.
- Dendy Indrayana, Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia, Jakarta: Kencana, 2020.
- Yahya Harahap, Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik, Jakarta: Sinar Grafika, 2021.
- Teguh Prasetyo, Hukum dan Teknologi: Telaah terhadap Risiko Hukum dalam Transaksi Elektronik, Bandung: Refika Aditama, 2020.
- Ridwan Khairandy, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Yogyakarta: FH UII Press, 2013.
- Budi Santoso, Hukum Sistem Pembayaran di Indonesia, Yogyakarta: Kencana, 2021.
- Rachmadi Usman, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- M. Yasir Alimi, Etika dan Regulasi Teknologi Finansial, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021.

Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital*, Surakarta: UNS Press, 2021.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2005.

Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence)*, Jakarta: Kencana, 2012.

Zulfadli, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021.

Ahmad Sofian, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Dinamika dan Tantangannya*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2020.

Nurul Barizah, *Keadilan dalam Transaksi Elektronik: Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha*, Malang: Setara Press, 2021.

Inwon Lee dan Hyun Kim, *Digital Payment Systems and Legal Frameworks in South Korea: A Regulatory Overview*, Seoul: Korea Development Institute, 2020.

B. Artikel, Makalah dan Jurnal Ilmiah

Dewi Asri Yustitia, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku UMKM dalam Transaksi Digital," *Jurnal Hukum & Teknologi*, Vol. 3, No. 2 (2021), hlm. 145.

Rini Andriani, "Analisis Risiko Penggunaan QRIS dalam Transaksi Digital UMKM," *Jurnal Ekonomi Digital*, Vol. 2, No. 1 (2022), hlm. 88.

Susetyo, R. S., 2017, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*, Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen OJK, hlm. 25.

Bank Indonesia, *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*, Jakarta: Bank Indonesia, 2019, hlm. 28.

C. Internet

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2023). "Berkenalan dengan QRIS: Standar Pembayaran Digital Indonesia", diakses dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10468> pada 14 September 2024.

Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 297.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, Pasal 67 ayat (1).

PBI No. 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, Pasal 21.

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, sebagai dasar hukum pelindung preventif terhadap pelaku usaha dan acuan perbandingan dengan sistem UnionPay di Tiongkok.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, Pasal 37 ayat (1).
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, Pasal 38 ayat (1).
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Pasal 1365.
- Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 408/Pdt.G/2021/PN JKT.SEL terkait sengketa konsumen akibat transaksi QRIS melalui aplikasi OVO.
- Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 92/Pdt.G/2022/PN JKT.SEL tentang sengketa pembayaran digital antara pelaku usaha dan penyelenggara jasa sistem pembayaran.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, Pasal 39 ayat (1).
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, Bab IX tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan.
- Suhendi, E. (2021). *Hukum Keuangan Digital: E-Money, Fintech, dan Blockchain*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 62.
- Suhendi, E. (2021). *Hukum Keuangan Digital: E-Money, Fintech, dan Blockchain*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 94.