

## **SKRIPSI**

# **EKSISTENSI *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) DALAM DIGITALISASI KEUANGAN NASIONAL: KAJIAN HUKUM PERBANKAN TERHADAP EFISIENSI TRANSAKSI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**OLEH:**

**MELY YANA**

**040 2022 0015**

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam rangka Penyelesaian Studi

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA  
MAKASSAR  
2026**

**HALAMAN JUDUL**

**EKSISTENSI *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD (QRIS)*  
DALAM DIGITALISASI KEUANGAN NASIONAL: KAJIAN HUKUM  
PERBANKAN TERHADAP EFISIENSI TRANSAKSI  
DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna  
memperoleh gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Program  
Studi Ilmu Hukum di Universitas Muslim Indonesia**

**Oleh:**

**Mely Yana**

**040 2022 0015**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA**

**2026**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : Mely Yana  
NIM : 040 2022 0015  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Eksistensi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam Digitalisasi Keuangan Nasional: Kajian Hukum Perbankan terhadap Efisiensi Transaksi dan Perlindungan Konsumen

Dasar Penetapan SK : 0183/H.05/FH-UMI/IX/2025  
Pembimbing

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam seminar hasil penelitian.

Makassar, 6 April 2026

Komisi Pembimbing,

Pembimbing Ketua,



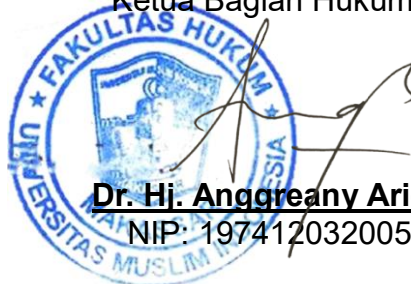
**Dr. Hj. Anggreany Arief, S.H.**  
NIP: 197412032005012001

Pembimbing Anggota,



**Dinaryati Rahim, SH., M.H.**  
NIPS: 1962122819

Mengetahui,  
Ketua Bagian Hukum Perdata



**Dr. Hj. Anggreany Arief, S.H., M.H.**  
NIP: 197412032005012001

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Mely Yana  
NIM : 040 2022 0015  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul : Eksistensi *Quick Response Code Indonesian*  
Skripsi/Penelitian *Standard (QRIS)* dalam Digitalisasi Keuangan  
Nasional: Kajian Hukum Perbankan terhadap  
Efisiensi Transaksi dan Perlindungan Konsumen

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir  
program studi.

Dikeluarkan di : Makassar

Pada Tanggal : 6 April 2026

An. Dekan

Wakil Dekan I,



**Dr. Andika Prawira Buana, S.H., M.H**

NIPS. 104151319

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

### **EKSISTENSI *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD (QRIS)* DALAM DIGITALISASI KEUANGAN NASIONAL: KAJIAN HUKUM PERBANKAN TERHADAP EFISIENSI TRANSAKSI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Disusun dan diajukan oleh:

**Mely Yana**

**04020220015**

Telah Dipertahankan Dihadapan Panitia Ujian Skripsi Pada Program Studi  
Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia dan  
Pada 9, April 2026

dan di nyatakan diterima

Panitia Ujian

**Ketua,**



**Dr. Hj. Anggreany Arief, S.H.**

NIP. 197412032005012001

**Anggota,**



**Dinaryati Rahim, SH., M.H.**

NIPS. 1962122819



**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Muslim Indonesia**



**Prof. Dr. H. Muhammad Rinaldy Bima, S.H., M.H.**

NIPS. 104101110

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Mely Yana

NIM : 040 2022 0015

Program Studi : Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, 6 April 2026

Yang Menyatakan,



(Mely Yana)

## PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Mely Yana  
NIM : 040 2022 0015  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : EKSISTENSI QUICK RESPONSE CODE  
INDONESIAN STANDARD (QRIS) DALAM  
DIGITALISASI KEUANGAN NASIONAL:  
KAJIAN HUKUM PERBANKAN TERHADAP  
EFISIENSI TRANSAKSI DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
No. SK Penetapan : 0183/H.05/FH-UMI/IX/2025

Telah dipertahankan dihadapan Majelis Ujian Skripsi dan Dinyatakan Lulus  
oleh:

1. Dr. Hj. Anggreany Arief, SH.,MH.  
(Pembimbing I)

(.....)

2. Dinaryati Rahim, S.H., M.H.  
(Pembimbing II)

(.....)

3. Dr. Hj. Andi Risma, SH.,MH.  
(Penguji I)

(.....)

4. Dr. Dwi Handayani, SH.,MH.  
(Penguji II)

(.....)



## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat, taufiq dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi ini dengan dengan judul "**Eksistensi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam Digitalisasi Keuangan Nasiona: Kajian Hukum Perbankan terhadap Efisiensi Transaksi dan Perlindungan Konsumen**" dapat dirampungkan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Tak lupa penulis kirimkan salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan bagi seluruh umat manusia.

Disadari bahwa Skripsi ini kurang sempurna, hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang ada pada penulis. Oleh karena itu, kritik, saran dan koreksi untuk perbaikan dan penyempurnaannya sangat penulis harapkan.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih diiringi do'a kepada Allah SWT., kepada Kedua orang tua Penulis Ayahanda Baharuddin dan Ibunda Almarhumah Wa Ni yang telah mendidik, membesarkan dan membimbing serta doa yang tulus. Selanjutnya diucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. H. Hambali Thalib, S.H., M.H.** selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia;
2. Bapak **Prof. Dr. Muhammad Rinaldy Bima, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum;



3. Ibu **Dr. Hj. Anggreany Arif, S.H., M.H.** selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan izin, kesempatan dan fasilitas dan membimbing Penulis selama mengikuti pendidikan Program Sarjana dan proses penyelesaian skripsi;
4. Ibu **Dinaryati Rahim, S.H., M.H.** selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu **Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H.** dan Ibu **Dr. Dwi Handayani, S.H., M.H.** selaku Ketua dan Anggota Penguji yang memberikan masukan dan saran pada ujian Seminar Proposal hingga Ujian Skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf **Fakultas Hukum UMI** yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan akademik selama penulis menempuh pendidikan.
7. Kakak-kakakku Ade Ayu Kartini, S.K.M., Iptu Maliwasa, Eming Sucih Mayahati, S. IP, dan IPDA Laode Tansyar, S.H., M.H. yang selalu mendukung dan tentunya mensponsori penulis selama menempuh pendidikan, serta Abang Izan, Eyza, dan Ade Aling.
8. Sahabat PAZ; Muhammad Rahmat Febriansyah Arief, Muhammad Adhi Wira Putra, Ahmad Bey Alfaridzi Nur Mubaraq, Zulfadly Afriyan, Kholizah Fadhilah, Nurul Cahyani Muqaromah, yang selalu kebersamai dalam proses penyelesaian skripsi ini.

9. Sahabat PM Grub: Andi Sitti Salsabillah. S, Annisah Moody, Dian Faradika, Ilvita Aisyah, Meirena Aulia Putri Sabila, Rahma Fathan Hezradian, Rahmi Fathan Hezraria, Zara Carissa Aprilia yang sedang berjuang meraih gelar bersama-sama dengan penulis.
10. Zalfa Zarifah Ferizka yang selalu setia menjadi teman dan mendengar keluh kesah penulis dari TK sampai saat ini.
11. Seseorang dengan Stambuk 04020220005, yang sama-sama sedang berjuang meraih gelar Sarjana Hukum, selalu menyemangati dan mendengar keluh-kesah penulis.

Akhirnya Penulis mengharap semoga dengan hadirnya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan teknologi, khususnya di bidang **Hukum Perdata**. Semoga Allah SWT., senantiasa memberkati dan merahmati segala aktivitas keseharian sebagai suatu ibadah disisi-Nya. Amin.

Makassar, 6 April 2026



Penulis

## ABSTRAK

Mely Yana. Nomor Induk Mahasiswa: 04020220015 dengan judul "*Eksistensi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam Digitalisasi Keuangan Nasional: Kajian Hukum Perbankan terhadap Efisiensi Transaksi dan Perlindungan Konsumen". Di bawah bimbingan Anggreany Arief sebagai Ketua Pembimbing dan Dinaryati Rahim sebagai Anggota Pembimbing

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam mewujudkan efisiensi pembayaran dalam perspektif hukum perbankan di Indonesia dan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan QRIS apabila terjadi sengketa transaksi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif, menggunakan sumber bahan hukum primer, sekunder dan tersier dengan teknik pengumpulan bahan hukum melalui studi kepustakaan dan kemudian dianalisis secara preskriptif dengan menggunakan perspektif Hukum Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa dari sisi efisiensi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* terbukti mewujudkan empat efisiensi, yaitu efisiensi infrastruktur, efisiensi biaya, efisiensi waktu, dan efisiensi keamanan. Qris memiliki landasan yuridis yang kuat dan berlapis dalam mewujudkan efisiensi pembayaran dalam perspektif Hukum Perbankan di Indonesia. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan QRIS apabila terjadi sengketa transaksi yaitu melalui perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

Rekomendasi dari penelitian ini di tujukan kepada beberapa pihak, Bank Indonesia serta OJK perlu meningkatkan perlindungan hukum dengan merumuskan regulasi QRIS yang lebih harmonis. Pemerintah perlu mendorong pengembang infrastuktur digital didaerah terpencil untuk mewujudkan digitalisasi keuangan nasional yang merata dan inklusif.

**Keyword:** Eksistensi, *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, Digitalisasi Keuangan Nasional, Perlindungan Konsumen.

## ABSTRACT

Mely Yana. Student ID Number: 04020220015, with the title “The Role of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) in National Financial Digitalization: A Banking Law Analysis of Transaction Efficiency and Consumer Protection.” Under the supervision of Anggreany Arief as the Head Supervisor and Dinaryati Rahim as the Member Supervisor.

This study aims to examine how the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) contributes to payment efficiency from a banking law perspective in Indonesia and to identify the forms of legal protection for consumers in the use of QRIS in the event of transaction disputes.

This study employs a normative research method, utilizing primary, secondary, and tertiary legal sources. Legal data was collected through literature review and subsequently analyzed prescriptively using the perspectives of Banking Law and Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection.

The results of this study found that, in terms of efficiency, the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) has been proven to deliver four types of efficiency: infrastructure efficiency, cost efficiency, time efficiency, and security efficiency. QRIS has a strong and multi-layered legal foundation for achieving payment efficiency from the perspective of Indonesian banking law. Legal protection for consumers in the use of QRIS in the event of a transaction dispute is provided through preventive legal protection and repressive legal protection.

The recommendations from this study are directed at several parties; Bank Indonesia and the OJK should enhance legal protection by formulating more harmonized QRIS regulations. The government needs to encourage digital infrastructure developers in remote areas to achieve equitable and inclusive national financial digitalization.

**Keywords:** Existence, Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), National Financial Digitalization, Consumer Protection.

## DAFTAR ISI

|                                                                                                             |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL .....</b>                                                                                 | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                                                                                   | <b>ii</b>   |
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>                                                                             | <b>iii</b>  |
| <b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>                                                                      | <b>iv</b>   |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                                                                             | <b>v</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>                                                                    | <b>vi</b>   |
| <b>PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>                                                                        | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                                                                 | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                                        | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                                                       | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                                      | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                                              | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....                                                                             | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                                                                    | 10          |
| C. Tujuan Penelitian .....                                                                                  | 10          |
| D. Manfaat Penelitian .....                                                                                 | 11          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                                                                        | <b>13</b>   |
| A. Tinjauan Umum tentang Eksistensi .....                                                                   | 13          |
| 1. Pengertian Eksistensi .....                                                                              | 13          |
| 2. Pengertian Eksistensi menurut Para ahli.....                                                             | 13          |
| B. Tinjauan Umum tentang Quick Response Code<br>Indonesian Standard (QRIS) .....                            | 15          |
| 1. Pengertian dan Quick Response Code Indonesian<br>Standard (QRIS) .....                                   | 15          |
| 2. Tujuan dan Fungsi <i>Quick Response Code Indonesian<br/>            Standard (QRIS)</i> .....            | 16          |
| 3. Struktur dan Mekanisme Kerja <i>Quick Response Code<br/>            Indonesian Standard (Qris)</i> ..... | 17          |

|                                                                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4. Perkembangan dan Implementasi <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> .....                                            | 29        |
| C. Tinjauan Tentang Digitalisasi Keuangan Nasional .....                                                                                | 34        |
| 1. Pengertian Digitalisasi Keuangan .....                                                                                               | 34        |
| 2. Kebijakan dan Regulasi Digitalisasi Keuangan .....                                                                                   | 37        |
| 3. Manfaat Digitalisasi Keuangan bagi perekonomian.....                                                                                 | 41        |
| 4. Tantangan Digitalisasi Keuangan di Indonesia .....                                                                                   | 42        |
| D. Tinjauan Hukum Perbankan terhadap Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) .....                                    | 44        |
| 1. Konsep dan Prinsip Hukum Perbankan .....                                                                                             | 44        |
| 2. Regulasi Hukum Perbankan terkait Sistem Pembayaran Digital .....                                                                     | 46        |
| 3. Tanggung Jawab Hukum Bank dalam Transaksi QRIS .....                                                                                 | 47        |
| 4. Pengawasan dan Penegakan Hukum dalam Sistem Pembayaran Digital .....                                                                 | 47        |
| E. Tinjauan tentang Efisiensi Transaksi dan Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) ..... | 48        |
| 1. Konsep efisiensi transaksi keuangan .....                                                                                            | 48        |
| 2. Peranan QRIS dalam Meningkatkan Efisiensi Transaksi .....                                                                            | 50        |
| 3. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital .....                                                                                  | 51        |
| 4. Permasalahan dan Upaya Hukum Perlindungan Konsumen .....                                                                             | 53        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                                                                                                   | <b>57</b> |
| A. Tipe Penelitian .....                                                                                                                | 57        |
| B. Pendekatan Penelitian .....                                                                                                          | 57        |
| C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum.....                                                                                                    | 58        |
| D. Analisis Bahan Hukum.....                                                                                                            | 60        |
| E. Teknik pengumpulan Bahan Hukum.....                                                                                                  | 61        |

|                                                                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                                          | <b>63</b> |
| A. Eksistensi <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> dalam Mewujudkan Efisiensi Pembayaran dalam Perspektif Hukum Perbankan di Indonesia..... | 63        |
| 1. Landasan Yuridis <i>Eksistensi Qucik Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> dalam Hukum Perbankan Indonesia .....                                   | 63        |
| 2. Mekanisme dan Pihak-Pihak dalam Ekosistem QRIS .....                                                                                                      | 67        |
| 3. Efisiensi Pembayaran melalui Implementasi QRIS .....                                                                                                      | 68        |
| 4. Data Pertumbuhan Efisiensi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).....                                                                            | 71        |
| B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Apabila Terjadi Sengketa Transaksi.....              | 73        |
| 1. Konsep Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Elektronik.....                                                                                        | 73        |
| 2. Jenis-jenis Sengketa Transaksi Quick Response Code Indonesian Standrad (QRIS) .....                                                                       | 74        |
| 3. Perlindungan Hukum Preventif dalam Transaksi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) ..                                                            | 78        |
| 4. Perlindungan Hukum Represif .....                                                                                                                         | 82        |
| 5. Distribusi Tanggung Jawab dan Tanggung Gugat dalam Sengketa Transaksi QRIS .....                                                                          | 91        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                                                                                                   | <b>95</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                                                          | 95        |
| B. Saran .....                                                                                                                                               | 96        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                                                  | <b>97</b> |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Gelombang revolusi industri keempat telah menghadirkan pergeseran mendasar dalam lanskap keuangan global, di mana digitalisasi sistem pembayaran muncul sebagai katalisator perubahan yang signifikan. Inovasi teknologi pembayaran, khususnya sistem berbasis *quick response code (QR code)*, tidak hanya mengubah pola transaksi masyarakat sehari-hari, tetapi juga membuka akses layanan keuangan bagi segmen populasi yang selama ini terpinggirkan dari jangkauan perbankan tradisional. Data yang dirilis oleh Bank for International Settlements (BIS) menunjukkan bahwa pada tahun 2022, frekuensi transaksi digital di seluruh dunia telah menembus angka 1,5 miliar transaksi setiap detik, sebuah fenomena yang mengindikasikan menurunnya dominasi uang tunai sekaligus akselerasi efisiensi dalam roda perekonomian.<sup>1</sup>

Konteks negara-negara berkembang, termasuk Indonesia, menjadikan problematika ini semakin substantif. Adopsi teknologi finansial yang masif mengharuskan adanya penguatan kerangka doktrin hukum perbankan secara paralel, sehingga kehadiran inovasi semacam QRIS tidak semata-mata dilihat dari perspektif efisiensi operasional, melainkan juga dari dimensi keamanan dan kepastian hukum bagi pengguna layanan.

---

<sup>1</sup> Bank for International Settlements, "Annual Economic Report 2022," Basel: BIS, 2022, hlm. 45.



Proses digitalisasi sektor keuangan di Indonesia hadir sebagai jawaban terhadap dinamika ekonomi digital yang kian dominan, selaras dengan cita-cita besar Indonesia Emas 2045 serta strategi nasional ekonomi digital periode 2021-2024 yang dirumuskan pemerintah dalam upaya mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Berdasarkan catatan Bank Indonesia (BI), transaksi keuangan berbasis digital telah mengalami lonjakan signifikan hingga menyumbang 60% dari keseluruhan aktivitas transaksi nasional sepanjang tahun 2023. Fenomena ini tidak terlepas dari tingkat penetrasi internet yang telah menyentuh angka 77,02% dari total populasi, setara dengan lebih dari 215 juta pengguna berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2023 yang membuka peluang akses perbankan bagi komunitas pedesaan dan kelompok masyarakat yang sebelumnya belum terlayani (*unbanked*).<sup>2</sup>

Meski demikian, kondisi sistem pembayaran nasional yang masih terfragmentasi, ditandai oleh beragamnya platform dompet elektronik (*e-wallet*) dan *QR code* yang dioperasikan oleh berbagai penyelenggara justru melahirkan sejumlah persoalan. Inefisiensi dalam operasional, besarnya biaya untuk membangun interkoneksi antar platform, serta tumpang tindih dalam aspek regulasi menjadi hambatan yang dapat mengurangi efektivitas transaksi secara menyeluruh. Dari

---

<sup>2</sup> Bank Indonesia, "Laporan Perkembangan Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan Tahun 2023," Jakarta: BI, 2024, hlm. 23-25

sudut pandang yuridis, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang kemudian mengalami perubahan melalui UU Nomor 10 Tahun 1998 telah meletakkan fondasi prinsip kehati-hatian bank dan proteksi terhadap nasabah sebagai basis hukum utama. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang terbuka dan keamanan dalam setiap aktivitas transaksi digital.

Akan tetapi, proses adaptasi kerangka doktrin hukum perbankan untuk mengakomodasi perkembangan teknologi digital masih membutuhkan penguatan lebih lanjut. Hal ini terutama berkaitan dengan upaya mengintegrasikan standar inovasi pembayaran seperti QRIS, agar tercipta keseimbangan antara efisiensi operasional di satu sisi dengan perlindungan hak-hak konsumen di sisi lain, khususnya dalam menghadapi berbagai tantangan yang dihadapi secara nasional.<sup>3</sup>

Dalam rangka mengatasi persoalan fragmentasi dan rendahnya efisiensi sistem pembayaran yang terjadi di Indonesia, Bank Indonesia menghadirkan *Response Quick Code Indonesian Standard (QRIS)* melalui penetapan Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/18/PBI/2019. Inisiatif ini dimaksudkan untuk membangun satu standar baku bagi transaksi digital berbasis *QR code* yang mampu mengintegrasikan

---

<sup>3</sup> Bank Indonesia, "Rencana Strategis Bank Indonesia 2020-2024: Menuju Ekonomi Digital Inklusif," Jakarta: BI, 2020, hlm. 30-35.

seluruh penyelenggara jasa keuangan dalam satu ekosistem.<sup>4</sup> Kehadiran inovasi ini tidak semata-mata meningkatkan efisiensi melalui simplifikasi mekanisme pembayaran dengan sistem *scan-and-pay* yang terbukti mencatatkan volume transaksi hingga mencapai Rp 1.000 triliun sepanjang tahun 2023 namun juga berkontribusi signifikan terhadap upaya inklusi keuangan bagi lebih dari 100 juta penduduk yang masih berada di luar jangkauan layanan perbankan formal.

Kendati demikian, keberadaan QRIS turut menghadirkan sejumlah problematika dari perspektif hukum perbankan. Ancaman terhadap keamanan data *pengguna* dan modus penipuan berbasis digital (*cyber fraud*) menjadi isu yang mendesak untuk ditangani, sehingga diperlukan harmonisasi antara aspek efisiensi operasional transaksi dengan kerangka perlindungan konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021. Atas dasar tersebut, penelitian dengan pendekatan normatif ini menjadi sangat relevan untuk mengkaji secara mendalam implikasi QRIS dalam kerangka hukum perbankan nasional Indonesia.

Walaupun QRIS telah menjadi salah satu fondasi utama dalam digitalisasi sektor keuangan Indonesia, kajian dari perspektif hukum perbankan mengungkapkan adanya dinamika yang kompleks antara kepentingan efisiensi transaksi dengan jaminan perlindungan bagi

---

<sup>4</sup> Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/18/PBI/2019 tentang Implementasi Standar Quick Response Code Indonesia* (Jakarta: BI, 2019), Pasal 1-5.

konsumen. Dalam praktiknya, akselerasi kecepatan proses pembayaran tidak jarang menimbulkan kerentanan terhadap risiko kebocoran informasi pribadi serta berpotensi mengabaikan hak-hak nasabah. Ditinjau dari aspek normatif, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan secara tegas mengamanatkan penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dan kewajiban fidusia (*fiduciary duty*) yang harus diemban oleh lembaga perbankan dalam menjaga kestabilan sistem. Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum bagi hak konsumen untuk memperoleh keamanan dalam setiap aktivitas transaksi digital.<sup>5</sup>

Namun demikian, berdasarkan publikasi yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan, masih ditemukan kekosongan dalam regulasi yang membutuhkan upaya harmonisasi lebih lanjut. Sebagai contoh, prosedur verifikasi identitas yang ketat di satu sisi dapat memperlambat proses transaksi, namun di sisi lain diperlukan untuk memastikan perlindungan konsumen tidak tereduksi. Atas dasar itulah, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis secara doktrinal berbagai ketentuan yang ada guna merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih komprehensif dan inklusif. Dengan demikian, hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam penguatan kerangka hukum perbankan Indonesia di tengah transformasi digital yang terus berlangsung.

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4-7.

Dalam cakupan yang lebih spesifik, telaah hukum perbankan terhadap keberadaan QRIS dalam proses digitalisasi keuangan nasional menghadirkan perdebatan mengenai *trade-off* antara upaya peningkatan efisiensi transaksi dengan implementasi mekanisme perlindungan konsumen, di mana pendekatan analisis doktrinal menjadi instrumen penting untuk memelihara keseimbangan sistemik. Sebagaimana dikemukakan oleh Mohamad Fadhli dalam karyanya berjudul "Hukum Perbankan di Indonesia", efisiensi dalam transaksi digital seperti QRIS dapat dievaluasi melalui penerapan prinsip kehati-hatian serta efisiensi operasional.<sup>6</sup> Namun demikian, aspek ini kerap berbenturan dengan tanggung jawab bank dalam melindungi konsumen dari berbagai risiko seperti tindak penipuan (*fraud*) dan pembocoran data. Fadhli menegaskan bahwa "efisiensi dalam bertransaksi harus disertai dengan mekanisme proteksi yang memadai, sebab tanpa perlindungan tersebut, inovasi digital justru berpotensi memperparah kesenjangan dalam keadilan hukum perbankan."<sup>7</sup>

Pada sisi yang berbeda, aspek perlindungan konsumen menjadi perhatian yang tidak kalah penting mengingat peningkatan penggunaan QRIS telah memunculkan sejumlah tantangan, antara lain ancaman penipuan berbasis siber, kerentanan terhadap kebocoran data pribadi, serta ketidakjelasan mengenai tanggung jawab hukum

---

<sup>6</sup> Mohamad Fadhli, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm 150-155

<sup>7</sup> Ibid. hlm 162

antara institusi perbankan dengan penyelenggara layanan. Hal ini telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 yang secara eksplisit menegaskan hak konsumen untuk memperoleh keamanan dalam setiap aktivitas transaksi digital.<sup>8</sup> Urgensi permasalahan ini semakin terkonfirmasi melalui survei yang dilakukan OJK pada tahun 2024, yang mengungkapkan bahwa sekitar 25% dari keseluruhan keluhan konsumen yang berkaitan dengan pembayaran digital bersumber dari penggunaan QRIS. Temuan ini menunjukkan perlunya kajian dengan pendekatan normatif yang mendalam guna mengharmonisasikan prinsip efisiensi operasional transaksi dengan ketentuan proteksi konsumen, sehingga penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut melalui analisis doktrinal dalam ranah hukum perbankan.

Islam sebagai agama *rahmatan lil 'alamin* telah mengatur prinsip-prinsip perlindungan *dalam* transaksi ekonomi sejak 14 abad lalu. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Muthaffifin (83): 1-3

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾

Terjemahannya:

"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."<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan," Jakarta: OJK, 2021, Pasal 10-15.

<sup>9</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: CV Diponegoro, 2005), QS. Al-Muthaffifin (83): 1-3.

Melalui ayat ini, ajaran Islam menegaskan bahwa para pengusaha wajib menjunjung tinggi kejujuran, keadilan, dan tidak boleh meraup untung dengan cara merugikan pihak konsumen. Kata "wail" yang bermakna kecelakaan di ayat pembuka menggambarkan betapa beratnya sanksi atas perbuatan curang dalam bisnis, bahkan dikategorikan sebagai pelanggaran serius. Nilai-nilai ini memiliki kesamaan dengan semangat perlindungan konsumen masa kini yang mengedepankan keterbukaan informasi, integritas, dan kesetaraan dalam setiap bentuk transaksi perdagangan. Oleh karena itu, ayat ini tidak hanya berbicara tentang teknis pengukuran semata, tetapi menetapkan standar moral bisnis yang menyeluruh guna menjamin hak-hak konsumen dari berbagai praktik penipuan dan perlakuan tidak adil.

Penelitian-penelitian terdahulu cenderung mengkaji QRIS dari sudut pandang teknis operasional, efektivitas transaksi pada sektor UMKM, atau aspek adopsi teknologi berdasarkan teori penerimaan teknologi (TAM). Namun, belum terdapat kajian mendalam yang secara khusus menganalisis eksistensi QRIS dari perspektif hukum perbankan Indonesia, terutama dalam mengintegrasikan aspek efisiensi transaksi dengan perlindungan konsumen secara bersamaan dalam satu kerangka kajian yuridis yang komprehensif. Sebagian besar riset memfokuskan pada satu dimensi saja baik efisiensi operasional dan peningkatan pendapatan UMKM, atau perlindungan data pribadi konsumen secara terpisah. Belum ada penelitian yang secara bersamaan mengeksplorasi bagaimana regulasi hukum perbankan

Indonesia mengatur keseimbangan antara pencapaian efisiensi transaksi digital dengan jaminan perlindungan hak-hak konsumen, khususnya dalam konteks digitalisasi keuangan nasional melalui QRIS. Meskipun berbagai penelitian telah membahas implementasi QRIS dan tantangan teknisnya, analisis mendalam mengenai kerangka regulasi dari Bank Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi dalam konteks QRIS masih sangat terbatas. Penelitian yang ada lebih bersifat deskriptif-kuantitatif atau studi kasus lokal, belum menyediakan tinjauan yuridis komprehensif yang mengevaluasi secara kritis kesesuaian regulasi dengan praktik lapangan.

Penelitian ini menghadirkan pendekatan interdisipliner yang menggabungkan kajian hukum perbankan dengan fenomena digitalisasi keuangan nasional melalui QRIS. Kebaruan ini terletak pada analisis yuridis yang tidak hanya mengkaji aspek regulasi semata, tetapi juga menghubungkannya dengan dampak praktis terhadap efisiensi sistem pembayaran dan perlindungan konsumen secara terintegrasi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung parsial, penelitian ini secara spesifik menganalisis bagaimana QRIS mampu menghadirkan efisiensi transaksi sekaligus memberikan perlindungan konsumen dalam satu sistem pembayaran digital. Hal ini memberikan perspektif baru tentang bagaimana regulasi perbankan dapat mengakomodasi kedua kepentingan tersebut tanpa mengorbankan salah satunya.



Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademis berupa rekomendasi kebijakan hukum yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi finansial, khususnya dalam memperkuat Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025 dan harmonisasi regulasi antara Bank Indonesia, OJK, serta Kementerian Komunikasi dan Informatika. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat teoritis tetapi juga aplikatif bagi perumusan kebijakan regulasi perbankan digital di masa mendatang.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam mewujudkan efisiensi pembayaran dalam perspektif hukum perbankan di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) apabila terjadi sengketa transaksi?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam mewujudkan efisiensi pembayaran dalam perspektif hukum perbankan di Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* apabila terjadi sengketa transaksi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mempunyai manfaat yang berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis:

##### **1. Manfaat Teoritis**

###### **a. Pengembangan Ilmu Hukum Perbankan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya khazanah keilmuan hukum perbankan, khususnya terkait regulasi sistem pembayaran digital di Indonesia. Kajian ini akan menambah literatur akademis mengenai aspek yuridis penerapan teknologi *financial technology* dalam ekosistem perbankan nasional.

###### **b. Dasar Pengembangan Konsep Hukum Digital**

Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan teoritis bagi pengembangan konsep-konsep hukum yang mengatur transaksi elektronik, terutama dalam konteks standardisasi pembayaran *quick response code* di era transformasi digital ekonomi Indonesia.

###### **c. Bahan Kajian Akademis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji permasalahan serupa, khususnya mengenai implikasi hukum dari inovasi teknologi pembayaran terhadap sistem keuangan nasional.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi pemerintah dan regulator

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada otoritas terkait, seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, dalam merumuskan dan menyempurnakan kebijakan regulasi QRIS yang lebih komprehensif, khususnya dalam aspek efisiensi transaksi dan mekanisme perlindungan hak-hak pengguna layanan.

### b. Bagi Lembaga Keuangan dan Penyedia Layanan

Hasil kajian ini dapat menjadi panduan bagi institusi perbankan dan penyelenggara sistem pembayaran dalam mengimplementasikan QRIS dengan lebih optimal, sekaligus memastikan kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku serta menjamin keamanan transaksi konsumen.

### c. Bagi Masyarakat Pengguna

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai aspek hukum dalam penggunaan QRIS, termasuk hak dan kewajiban sebagai konsumen, sehingga dapat bertransaksi secara lebih aman dan terlindungi secara hukum.

### d. Bagi Kalangan Akademisi

Kajian ini dapat menjadi bahan ajar dan referensi dalam mata kuliah hukum perbankan, hukum ekonomi, dan hukum teknologi informasi, serta memperkaya diskusi mengenai tantangan hukum di era digitalisasi keuangan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum tentang Eksistensi**

##### **1. Pengertian Eksistensi**

Kata eksistensi berasal dari bahasa Latin *existentia* yang diturunkan dari kata *existere*, yang berarti “tampil keluar atau “berdiri keluar dari sesuatu”. Secara etimologis, eksistensi mengandung pengertian tentang kehadiran nyata sesuatu di dunia, baik dalam dimensi fisik maupun non-fisik. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), eksistensi diartikan sebagai keberadaan yang mengandung unsur bertahan.

Secara umum, eksistensi merujuk pada fakta bahwa sesuatu betul-betul ada, hadir, dan keberadaannya dapat diakui dalam ruang dan waktu tertentu. Konsep ini tidak hanya berlaku bagi objek fisik, tetapi juga mencakup keberadaan makhluk hidup, ide-ide, lembaga serta nilai-nilai dalam kehidupan sosial dan budaya manusia.

##### **2. Pengertian Eksistensi menurut Para ahli**

Para ahli mendefinisikan eksistensi sebagai berikut:

- a) Martin Heidegger mendefinisikan eksistensi sebagai keberadaan manusia di dalam dunia ini. Heidegger berpendapat bahwa eksistensi bersifat autentik, di mana manusia mencapai eksistensi sejati ketika menyadari keterbatasan dan kemampuannya. Menurutnya, cara berada manusia di dunia

(*l'être-en-soi*) hanya ada pada manusia, karena hanya manusialah yang bereksistensi.<sup>10</sup>

b) Jean-Paul Sartre mengemukakan bahwa eksistensi mendahului esensi (*existence precedes essence*), artinya manusia tercipta di dunia terlebih dahulu, kemudian melalui pilihan dan tindakannya ia mendefinisikan dirinya dan menciptakan makna hidupnya sendiri.<sup>11</sup>

c) Karl Jaspers memandang eksistensi sebagai pemikiran manusia yang memanfaatkan dan mengatasi seluruh pengetahuan objektif. Menurutnya, setiap manusia memiliki cara keberadaan yang khas dan unik yang bersifat individual.<sup>12</sup>

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa eksistensi merupakan keberadaan yang aktual, nyata, dan bermakna dari suatu entitas, yang tidak hanya ditunjukkan oleh ada atau tidaknya secara fisik, melainkan juga oleh peran, fungsi, dan dampak yang ditimbulkannya dalam suatu sistem atau lingkungan tertentu.

Eksistensi dalam konteks *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) merujuk pada keberadaan dan peranan nyata

---

<sup>10</sup> Mukaromah, M. (2024). *Eksistensi Diri Perspektif Ibn Thufail dan Martin Heidegger* (Doctoral dissertation, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu).

<sup>11</sup> Taqbir, A. A., Jamil, J., & Ilyas, M. (2024). EKSISTENSIALISME JEAN PAUL SARTRE (HUKUM ISLAM SEBAGAI ALAT KONTROL KEBEBASAN EKSISTENSI MANUSIA). *Qadauna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Keluarga Islam*, 6(1), 90-102.

<sup>12</sup> Siswanto, J. (2017). Bereksistensi Dalam Transendensi Menurut Pemikiran Karl Jaspers. *DISKURSUS-JURNAL FILSAFAT DAN TEOLOGI STF DRIYARKARA*, 16(2), 158-187.

sistem pembayaran digital berbasis kode QR yang ditetapkan secara nasional di Indonesia.

## **B. Tinjauan Umum tentang Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)**

### **1. Pengertian dan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)**

- a. Definisi QRIS menurut Bank Indonesia dan standar nasional pembayaran digital.

Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/18/PBI/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran mendefinisikan QRIS sebagai standar nasional *quick response code* untuk transaksi pembayaran yang menghubungkan seluruh penyelenggara jasa sistem pembayaran.<sup>13</sup> Standardisasi ini bertujuan untuk menciptakan interoperabilitas antarp penyelenggara jasa pembayaran sehingga konsumen dapat melakukan transaksi menggunakan satu kode QR yang dapat dibaca oleh berbagai aplikasi pembayaran digital.

---

<sup>13</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/18/PBI/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran, Pasal 1 ayat (3).

## **2. Tujuan dan Fungsi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)***

### **a. Tujuan Implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)***

Bank Indonesia menetapkan QRIS dengan tujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang lebih efisien, aman, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Standardisasi *QR Code* nasional bertujuan untuk mewujudkan interoperabilitas antar penyelenggara jasa sistem pembayaran sehingga dapat meningkatkan efektivitas transaksi pembayaran digital.

### **b. Fungsi *Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)* Dalam Sistem Pembayaran**

QRIS berfungsi sebagai standar teknis yang menyatukan berbagai skema pembayaran menggunakan *QR Code* dari berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran. Fungsi standarisasi ini memungkinkan terciptanya interoperabilitas sehingga satu kode QR dapat digunakan untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi dompet digital dan mobile banking.

Dalam tingkatan operasional, QRIS berfungsi sebagai instrumen pembayaran yang menghubungkan konsumen dengan pedagang melalui pemindaian kode QR yang telah distandarkan. Proses pembayaran menjadi lebih sederhana

karena konsumen cukup memindai satu kode QR menggunakan aplikasi pembayaran apapun yang telah terintegrasi dengan sistem QRIS.

QRIS juga berfungsi sebagai *enabler* atau pendorong bagi percepatan adopsi pembayaran digital di kalangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Kemudahan implementasi dan biaya yang relatif terjangkau membuat QRIS dapat dengan mudah diadopsi oleh pelaku usaha kecil yang sebelumnya kesulitan mengakses infrastruktur pembayaran digital.

Dari perspektif pengaturan, QRIS berfungsi sebagai kerangka regulasi yang memastikan keamanan, keandalan, dan efisiensi dalam transaksi pembayaran menggunakan teknologi *QR Code*. Standarisasi ini memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam ekosistem pembayaran digital.

### **3. Struktur dan Mekanisme Kerja *Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)***

#### **a. Komponen teknik *QR code* dan interoperabilitas sistem**

##### **1) Pengertian *QR code***

*Quick Response Code* atau *QR Code* merupakan bentuk evolusi dari *barcode* yang dapat menyimpan informasi dalam bentuk matriks dua dimensi yang terdiri dari modul-modul hitam dan putih. *QR Code* dikembangkan pertama kali oleh



perusahaan Jepang bernama Denso Wave pada tahun 1994 untuk keperluan pelacakan suku cadang kendaraan dalam industri otomotif. Teknologi ini memiliki kemampuan untuk menyimpan berbagai jenis data seperti teks, angka, URL, dan informasi lainnya dalam jumlah yang jauh lebih besar dibandingkan dengan *barcode* konvensional.

## 2) Struktur dan Komponen Teknis QR Code

Struktur dan komponen teknis yang terdapat dalam QR Code yaitu:

### a) Elemen dasar QR code

QR Code memiliki beberapa elemen dasar yang memungkinkan kode tersebut dapat dibaca dan diidentifikasi dengan akurat oleh perangkat pemindai. Elemen-elemen tersebut meliputi *finder patterns*, *alignment patterns*, *timing patterns*, *format information*, *version information*, *data and error correction keys*, serta *quiet zone*.

*Finder patterns* atau pola pencari merupakan tiga buah persegi yang terletak di tiga sudut QR Code yang berfungsi untuk membantu scanner mendeteksi posisi, ukuran, dan orientasi kode. Pola ini memungkinkan QR Code dapat dibaca dari berbagai arah tanpa memerlukan orientasi khusus. *Alignment patterns* atau pola penyelarasan terletak di bagian dalam QR Code dan

berfungsi untuk mengkompensasi distorsi pada QR Code yang ukurannya lebih besar.

*Timing patterns* merupakan garis-garis hitam putih yang bergantian dan terletak di antara finder patterns yang berfungsi untuk menentukan koordinat modul data dalam QR Code. *Format information* berisi informasi tentang *error correction level* dan *pola mask* yang digunakan dalam QR Code, sementara *version information* menunjukkan versi QR Code yang digunakan. *Data and error correction keys* merupakan bagian utama yang berisi informasi yang dikodekan beserta kode untuk koreksi kesalahan. *Quiet zone* adalah area kosong di sekeliling QR Code yang berfungsi untuk memisahkan kode dari elemen lain di sekitarnya agar dapat dibaca dengan jelas.

b) Level Koreksi Kesalahan (*Error Correction Level*)

QR Code menggunakan algoritma *Reed-Solomon* untuk koreksi kesalahan yang memungkinkan data tetap dapat dipulihkan meskipun sebagian kode mengalami kerusakan. Terdapat empat tingkat koreksi kesalahan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan, yaitu Level L (*Low*) dengan kemampuan pemulihan hingga 7% kerusakan, Level M (*Medium*) hingga 15% kerusakan,

Level Q (*Quartile*) hingga 25% kerusakan, dan Level H (*High*) hingga 30% kerusakan.

3) Spesifikasi teknik *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

a) Standar format data *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

*Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* mengadopsi standar *EMVCo Consumer Presented Mode* sebagai basis format data yang digunakan dalam kode QR. Standar EMVCo merupakan standar internasional yang dikembangkan oleh konsorsium perusahaan pembayaran global untuk memastikan interoperabilitas sistem pembayaran berbasis chip dan *QR Code*. Penggunaan standar internasional ini memungkinkan QRIS untuk kompatibel dengan sistem pembayaran global sekaligus dapat disesuaikan dengan kebutuhan lokal Indonesia.

b) Komponen data dalam *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

*Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* harus memuat komponen data minimum yang diperlukan untuk melakukan transaksi pembayaran. Komponen data tersebut meliputi identitas *merchant* yang berisi informasi mengenai penyelenggara jasa sistem pembayaran

(PJSP) *acquirer*, *merchant identifier*, dan *informasi switching* jika diperlukan.

#### 4) Mekanisme Interoperabilitas Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

##### a) Konsep Interoperabilitas dalam Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Interoperabilitas dalam konteks QRIS merujuk pada kemampuan berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk saling terhubung dan melakukan transaksi melalui satu standar *QR Code* yang sama. Konsep ini memungkinkan konsumen dari satu PJSP *issuer* dapat melakukan pembayaran kepada *merchant* yang menggunakan PJSP *acquirer* yang berbeda. Interoperabilitas dicapai melalui standarisasi format data, protokol komunikasi, dan mekanisme *settlement* yang disepakati oleh seluruh PJSP yang berpartisipasi dalam ekosistem QRIS.

##### b) Arsitektur sistem Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Arsitektur sistem QRIS dirancang dengan model empat pihak (*four-party model*) yang melibatkan *merchant*, *acquirer*, *switching*, dan *issuer*. *Merchant* merupakan pihak penerima pembayaran yang menampilkan QR Code QRIS di tempat usahanya.

*Acquirer* adalah PJSP yang melakukan registrasi dan pengelolaan *merchant* serta menerima transaksi dari berbagai *issuer*. *Switching* merupakan penghubung yang memfasilitasi komunikasi dan routing transaksi antara *acquirer* dan *issuer*. *Issuer* adalah PJSP yang menerbitkan instrumen pembayaran digital kepada konsumen.

c) Alur transaksi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Proses transaksi menggunakan QRIS dimulai ketika konsumen memindai *QR Code* yang ditampilkan oleh *merchant* menggunakan aplikasi pembayaran digital. Aplikasi pembayaran akan membaca dan mengekstrak informasi dari *QR Code* termasuk identitas *merchant*, jumlah transaksi (jika sudah ditentukan), dan informasi routing. Konsumen kemudian memasukkan jumlah pembayaran (jika belum ditentukan) dan melakukan konfirmasi transaksi.

Setelah konfirmasi, aplikasi *issuer* akan mengirimkan request transaksi melalui *switching* kepada *acquirer* yang mengelola *merchant* tersebut. *Acquirer* melakukan validasi terhadap *merchant* dan informasi transaksi, kemudian mengirimkan response kepada *issuer* melalui *switching*. *Issuer* melakukan otorisasi transaksi dengan

memeriksa saldo atau limit konsumen, kemudian mendebit rekening atau dompet digital konsumen dan mengirimkan notifikasi *approval* kepada *acquirer*. *Acquirer* mengkredit rekening *merchant* dan mengirimkan notifikasi sukses kepada *merchant* dan konsumen.

Proses *settlement* antar penyelenggara dilakukan secara berkala sesuai dengan kesepakatan, dimana *issuer* akan mengirimkan dana kepada *acquirer* untuk seluruh transaksi yang telah berhasil dilakukan. Mekanisme *fee* dan *revenue sharing* diterapkan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia dan kesepakatan antar penyelenggara.

#### 5) Jenis-jenis Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

##### a) QRIS Statis (*Merchant Presented Mode - MPM Static*)

QRIS statis merupakan jenis *QR Code* yang informasi di dalamnya bersifat tetap dan tidak berubah untuk setiap transaksi. *QR Code* jenis ini ditampilkan dalam bentuk cetak atau digital yang permanen di lokasi *merchant*. Dalam QRIS statis, jumlah pembayaran tidak dicantumkan dalam *QR Code* sehingga konsumen harus memasukkan nominal pembayaran secara manual saat melakukan transaksi.

b) QRIS Dinamis (*Merchant Presented Mode - MPM Dynamic*)

QRIS dinamis merupakan *QR Code* yang dibuat secara *real-time* untuk setiap transaksi dengan informasi yang berbeda-beda. *QR Code* jenis ini ditampilkan melalui perangkat elektronik seperti mesin EDC, tablet, atau smartphone yang terhubung dengan *sistem point of sale merchant*. Dalam QRIS dinamis, informasi jumlah pembayaran, nomor *invoice*, dan data transaksi lainnya telah tertanam dalam *QR Code* sehingga konsumen tinggal melakukan pemindaian dan konfirmasi pembayaran.

6) Standar keamanan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

a) Aspek keamanan teknis

Keamanan teknis QRIS mencakup berbagai mekanisme untuk melindungi integritas data dan mencegah penyalahgunaan sistem pembayaran. Setiap *QR Code* QRIS dilengkapi dengan CRC (*Cyclic Redundancy Check*) yang berfungsi untuk mendeteksi apabila terjadi modifikasi data pada kode. Mekanisme ini memastikan bahwa *QR Code* yang dipindai oleh konsumen adalah kode yang valid dan belum mengalami perubahan.

## b) Pencegahan Fraud dan Penyalahgunaan

Bank Indonesia menetapkan berbagai mekanisme untuk mencegah *fraud* dan penyalahgunaan dalam ekosistem QRIS guna melindungi kepentingan konsumen dan *merchant*. Setiap penyelenggara jasa sistem pembayaran diwajibkan untuk menerapkan sistem *monitoring* transaksi yang dapat mendeteksi aktivitas mencurigakan atau tidak wajar secara *real-time*.<sup>14</sup> Sistem *monitoring* harus mampu mengidentifikasi pola transaksi yang tidak normal seperti transaksi berulang dalam waktu singkat, transaksi dengan nominal tidak wajar, atau transaksi dari lokasi yang mencurigakan. Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/12/PADG/2019, penyelenggara wajib memiliki mekanisme manajemen risiko yang komprehensif untuk mengantisipasi berbagai modus penipuan dalam transaksi QRIS.

Untuk mencegah penipuan melalui penggantian *QR Code* atau *QR Code* palsu, Bank Indonesia mendorong penggunaan QRIS yang terverifikasi dan merchant yang terdaftar resmi dalam sistem.

---

<sup>14</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Penerapan Manajemen Risiko dalam Penyelenggaraan Teknologi Finansial," Publikasi OJK, 2020, hlm. 45-46.



## 7) Sertifikasi dan Standardisasi Teknis

Proses Sertifikasi PJSP berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/18/PBI/2019, setiap penyelenggara jasa sistem pembayaran yang akan mengimplementasikan QRIS wajib memperoleh sertifikasi dari Bank Indonesia.<sup>15</sup> Proses sertifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan oleh PJSP telah memenuhi standar teknis, operasional, dan keamanan yang ditetapkan dalam regulasi. Sertifikasi mencakup pengujian terhadap format data, mekanisme transaksi, interoperabilitas dengan PJSP lain, serta aspek keamanan sistem informasi.

### b. Peran Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)

Bank Indonesia memiliki kewenangan yang sangat fundamental sebagai otoritas moneter dalam mengatur, menjaga, dan mengawasi kelancaran sistem pembayaran di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009. Dalam menjalankan fungsinya, Bank Indonesia bertanggung jawab untuk menetapkan kebijakan sistem pembayaran yang mencakup instrumen pembayaran, sistem kliring, sistem

---

<sup>15</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/18/PBI/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran, Pasal 7 tentang Sertifikasi.

penyelesaian akhir transaksi pembayaran, serta infrastruktur pendukung lainnya guna mewujudkan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan andal. Sebagai regulator, Bank Indonesia mengeluarkan berbagai peraturan teknis yang mengatur penyelenggaraan sistem pembayaran, termasuk perizinan bagi penyelenggara jasa sistem pembayaran, standar operasional, hingga mekanisme pengawasan yang ketat terhadap seluruh aktivitas sistem pembayaran.

Pengawasan yang dilakukan Bank Indonesia tidak hanya terbatas pada aspek perizinan semata, namun juga meliputi monitoring berkelanjutan terhadap implementasi peraturan, identifikasi risiko sistemik, serta evaluasi kinerja penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip kehati-hatian. Dalam konteks pengembangan sistem pembayaran, Bank Indonesia secara aktif mendorong inovasi teknologi finansial melalui *regulatory sandbox* dan kerangka regulasi yang adaptif, sehingga dapat mengakomodasi perkembangan teknologi digital tanpa mengabaikan aspek perlindungan konsumen dan stabilitas sistem keuangan. Bank Indonesia juga berperan sebagai penyelenggara sistem pembayaran melalui Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS) dan Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) yang menjadi tulang

pungggung infrastruktur pembayaran bernilai besar dan ritel di Indonesia.

Koordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan merupakan dimensi penting dalam pelaksanaan tugas Bank Indonesia, di mana kolaborasi dengan lembaga pemerintah, pelaku industri, dan asosiasi terkait diperlukan untuk menciptakan ekosistem pembayaran yang inklusif dan berkelanjutan.

Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia merupakan organisasi yang beranggotakan penyelenggara jasa sistem pembayaran di Indonesia. ASPI berfungsi sebagai *Self-Regulatory Organization* (SRO) yang menjembatani kepentingan regulator dengan pelaku industri sistem pembayaran.<sup>16</sup>

ASPI berperan penting dalam implementasi teknis kebijakan Bank Indonesia di tingkat industri. Organisasi ini menyusun pedoman operasional dan standar teknis yang menjadi acuan bagi seluruh anggotanya dalam menyelenggarakan layanan sistem pembayaran, termasuk dalam penerapan QRIS.

Dalam ekosistem QRIS, ASPI mengelola infrastruktur *switching* nasional yang memungkinkan terjadinya

---

<sup>16</sup> Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, *Profil dan Peran ASPI dalam Ekosistem Pembayaran Nasional* (Jakarta: ASPI, 2019), hlm. 12.

interoperabilitas antar berbagai penyedia layanan pembayaran. Infrastruktur ini menjadi kunci keberhasilan QRIS dalam menyatukan berbagai platform pembayaran digital yang sebelumnya terpisah-pisah.

ASPI juga berfungsi sebagai forum koordinasi dan kolaborasi antar penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk mengembangkan inovasi, menyelesaikan permasalahan teknis, serta merumuskan *best practices* dalam penyelenggaraan layanan pembayaran digital yang aman dan efisien.

#### **4. Perkembangan dan Implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)***

Sejak awal pembentukannya, QRIS telah mengalami berbagai fase pengembangan dan implementasi:

##### **a. Tahapan Pengembangan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Sejak Tahun 2019**

*Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* diluncurkan secara resmi oleh Bank Indonesia pada tanggal 17 Agustus 2019 sebagai respons terhadap fragmentasi berbagai kode QR dari berbagai penyedia layanan pembayaran digital yang beroperasi di Indonesia. Peluncuran ini menandai babak baru dalam upaya standarisasi sistem pembayaran nasional yang lebih efisien dan terintegrasi.

Pada fase awal implementasi tahun 2019-2020, Bank Indonesia bersama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) fokus pada pembangunan infrastruktur teknis dan sosialisasi kepada penyelenggara jasa sistem pembayaran. Periode ini juga ditandai dengan proses *onboarding* merchant-merchant besar dan penyedia layanan pembayaran untuk mengadopsi standar QRIS.

Memasuki tahun 2020-2021, pengembangan QRIS mengalami akselerasi signifikan seiring dengan pandemi COVID-19 yang mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju transaksi non-tunai. Bank Indonesia memperluas jangkauan QRIS ke berbagai sektor, termasuk transportasi publik, institusi pemerintah, dan layanan utilitas publik.

Pada periode 2022-2023, inovasi QRIS terus berkembang dengan hadirnya fitur-fitur baru seperti QRIS untuk transaksi tarik tunai (*cash withdrawal*), *QRIS cross-border* yang memungkinkan transaksi internasional, serta integrasi dengan program-program pemerintah seperti bantuan sosial dan subsidi.

Perkembangan terkini menunjukkan bahwa QRIS telah bertransformasi dari sekadar alat pembayaran menjadi platform ekosistem digital yang komprehensif. Integrasi dengan sistem perpajakan, loyalitas program, hingga analitik bisnis

menunjukkan evolusi QRIS sebagai infrastruktur keuangan digital yang semakin matang.

b. Penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* di Sektor Perbankan, UMKN, dan Ekonomi Digital

1) Penerapan di Sektor Perbankan

Sektor perbankan menjadi pilar utama dalam implementasi QRIS di Indonesia. Bank-bank umum, baik konvensional maupun syariah, telah mengintegrasikan layanan QRIS dalam platform *mobile banking* mereka, memungkinkan nasabah melakukan transaksi pembayaran dengan mudah dan cepat. Implementasi ini juga memperluas akses layanan perbankan kepada masyarakat yang sebelumnya belum terlayani (*unbanked*).

Dari perspektif *merchant*, perbankan menyediakan layanan *merchant acquiring* QRIS yang memungkinkan pelaku usaha menerima pembayaran digital tanpa perlu investasi perangkat keras yang mahal seperti mesin EDC. Hal ini signifikan menurunkan *barrier to entry* bagi pelaku usaha kecil untuk mengadopsi sistem pembayaran digital.

2) Penerapan di Sektor UMKM

QRIS memberikan dampak transformatif bagi sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia. Kemudahan implementasi QRIS yang hanya memerlukan

pencetakan kode QR statis telah mendorong jutaan UMKM untuk bertransformasi digital. Data Bank Indonesia menunjukkan pertumbuhan eksponensial jumlah merchant QRIS yang didominasi oleh pelaku UMKM.

### 3) Penerapan di Ekonomi Digital

Dalam konteks ekonomi digital yang lebih luas, QRIS telah menjadi enabler bagi berbagai model bisnis digital. *Platform e-commerce, ride-hailing, food delivery*, dan berbagai layanan digital lainnya mengintegrasikan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran yang tersedia bagi konsumen.

#### c. Tantangan Implementasi di Lapangan (Keamanan Data, Adopsi, Pelaku Usaha)

##### 1) Tantangan Keamanan Data dan Privasi

Keamanan data merupakan isu krusial dalam implementasi QRIS. Risiko kebocoran data pribadi, penyalahgunaan informasi transaksi, dan penyalahgunaan data konsumen menjadi kekhawatiran utama dalam adopsi sistem pembayaran digital. Meskipun Bank Indonesia telah menetapkan standar keamanan yang ketat, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai celah keamanan.

Ancaman *cyber security* seperti *phishing, malware, dan social engineering* juga menjadi tantangan serius. Pelaku

kejahatan siber kerap memanfaatkan ketidakpahaman masyarakat untuk melancarkan aksi penipuan melalui kode QR palsu atau aplikasi pembayaran palsu yang menyerupai aplikasi resmi.

## 2) Tantangan Adopsi dan Literasi Digital

Tingkat literasi digital masyarakat Indonesia yang masih beragam menjadi tantangan signifikan dalam adopsi QRIS. Sebagian masyarakat, terutama di daerah rural dan kelompok usia lanjut, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi smartphone dan aplikasi pembayaran digital.

Infrastruktur pendukung seperti akses internet dan jaringan telekomunikasi yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia juga menghambat penetrasi QRIS. Daerah-daerah dengan konektivitas internet yang lemah mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi QRIS secara *real-time*.

Resistensi terhadap perubahan (*resistance to change*) juga menjadi hambatan psikologis. Sebagian masyarakat masih merasa lebih nyaman dengan transaksi tunai karena sudah terbiasa dan dianggap lebih dapat dikontrol. Perubahan pola pikir dari *cash-based society* menjadi



cashless society memerlukan waktu dan edukasi yang berkelanjutan.<sup>17</sup>

### 3) Tantangan bagi Pelaku Usaha

Dari perspektif pelaku usaha, biaya transaksi (*Merchant Discount Rate/MDR*) yang harus dibayarkan kepada penyedia layanan pembayaran masih menjadi pertimbangan, terutama bagi usaha mikro dengan margin keuntungan yang tipis. Meskipun pemerintah telah memberikan insentif berupa pembebasan MDR untuk transaksi tertentu, keberlanjutan insentif ini menjadi kekhawatiran pelaku usaha.

## C. Tinjauan Tentang Digitalisasi Keuangan Nasional

### 1. Pengertian Digitalisasi Keuangan

#### a) Definisi menurut literatur dan lembaga keuangan (BI, OJK, IMF)

Digitalisasi keuangan merupakan transformasi sistem keuangan tradisional menuju pemanfaatan teknologi digital dalam seluruh aspek layanan keuangan, mulai dari pembayaran, transfer, pinjaman, investasi, hingga asuransi. Transformasi ini mengubah cara masyarakat mengakses dan menggunakan layanan keuangan menjadi lebih efisien, cepat, dan terjangkau.

---

<sup>17</sup> Susanto Zuhdi dan Rahmawati, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Pembayaran Digital pada Masyarakat Indonesia," *Jurnal Manajemen Teknologi*, Vol. 20, No. 2 (2021), hlm. 167.

Bank Indonesia mendefinisikan digitalisasi keuangan sebagai proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan keuangan yang meliputi sistem pembayaran, perbankan, pasar modal, dan industri keuangan non-bank lainnya. Digitalisasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi, menurunkan biaya transaksi, dan memperluas akses layanan keuangan kepada seluruh lapisan masyarakat.<sup>18</sup>

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengartikan digitalisasi keuangan sebagai inovasi dalam industri jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi digital untuk menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru yang berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.<sup>19</sup>

*International Monetary Fund (IMF)* dalam berbagai publikasinya menjelaskan bahwa digitalisasi keuangan (*financial digitalization*) adalah adopsi teknologi digital dalam penyediaan layanan dan produk keuangan yang mencakup pembayaran digital, perbankan digital, dan platform finansial berbasis teknologi. IMF menekankan bahwa digitalisasi keuangan memiliki potensi besar untuk mendorong inklusi keuangan dan

---

<sup>18</sup> Bank Indonesia, *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025* (Jakarta: Bank Indonesia, 2020), hlm. 15.

<sup>19</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Master Plan Sektor Jasa Keuangan Indonesia 2021-2025* (Jakarta: OJK, 2021), hlm. 34.

pertumbuhan ekonomi, namun juga membawa risiko yang perlu dikelola dengan baik.<sup>20</sup>

b) Unsur-unsur sistem keuangan digital: *e-money*, *mobile banking*, *fintech*, dan QRIS)

1) *Electronic Money (E-Money)*

Uang elektronik atau *e-money* adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur berupa diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip, dan digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.

2) *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau tablet dengan memanfaatkan koneksi internet atau jaringan seluler. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, hingga pembukaan rekening tanpa harus datang ke kantor cabang bank.

---

<sup>20</sup> International Monetary Fund, *The Promise of Fintech: Financial Inclusion in the Post COVID-19 Era* (Washington: IMF, 2020), p. 12-13.

### 3) *Financial Technology (Fintech)*

Fintech atau teknologi finansial adalah inovasi dalam industri jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk menghadirkan model bisnis, aplikasi, proses, atau produk keuangan yang baru. *Fintech* mencakup berbagai segmen seperti *payment*, *lending*, *investment*, *crowdfunding*, *insurtech*, dan lainnya.<sup>21</sup>

### 4) *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

QRIS merupakan standar kode QR untuk pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan industri sistem pembayaran Indonesia. QRIS mengintegrasikan berbagai macam QR code dari berbagai penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP) sehingga memungkinkan interoperabilitas pembayaran menggunakan satu kode QR saja.<sup>22</sup>

## 2. Kebijakan dan Regulasi Digitalisasi Keuangan

### a) Peraturan Bank Indonesia tentang Sistem Pembayaran Nasional

Bank Indonesia sebagai otoritas sistem pembayaran di Indonesia telah menerbitkan berbagai regulasi untuk mengatur penyelenggaraan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan

---

<sup>21</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen pada Fintech* (Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen OJK, 2017), hlm. 8.

<sup>22</sup> Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/18/PBI/2019 tentang Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran*, Penjelasan Umum.

andal. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran menjadi payung hukum utama yang mengatur penyelenggaraan sistem pembayaran di Indonesia.

Regulasi ini mengatur berbagai aspek penyelenggaraan sistem pembayaran mulai dari perizinan, infrastruktur, operasional, manajemen risiko, hingga perlindungan konsumen. Setiap penyelenggara jasa sistem pembayaran wajib memperoleh izin dari Bank Indonesia dan memenuhi berbagai persyaratan yang telah ditetapkan.

Bank Indonesia juga menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik yang mengatur penerbitan dan penyelenggaraan uang elektronik di Indonesia. Regulasi ini memastikan bahwa penyelenggaraan *e-money* dilakukan dengan prinsip kehati-hatian dan memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>23</sup>

Dalam konteks QRIS, Bank Indonesia menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/18/PBI/2019 yang kemudian diubah dengan PBI Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran. Regulasi ini mewajibkan seluruh penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk mendukung QRIS dan

---

<sup>23</sup> Hermasyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Edisi Revisi (Jakarta: Kencana, 2014). Hlm. 267-268.

menetapkan standar teknis serta operasional yang harus dipenuhi.<sup>24</sup>

Selain itu, Bank Indonesia juga mengeluarkan berbagai ketentuan pelaksanaan dan surat edaran yang bersifat teknis untuk memberikan panduan lebih detail kepada industri dalam mengimplementasikan regulasi sistem pembayaran. Pendekatan regulasi yang fleksibel namun tetap prudent ini bertujuan untuk mendorong inovasi sambil menjaga stabilitas sistem keuangan.

b) Peran OJK dalam pengawasan *fintech* dan layanan digital

Otoritas Jasa Keuangan memiliki peran strategis dalam mengawasi perkembangan *fintech* dan layanan keuangan digital di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. OJK bertugas mengatur dan mengawasi sektor jasa keuangan secara terintegrasi meliputi perbankan, pasar modal, dan industri keuangan non-bank.<sup>25</sup>

Dalam mengatur *fintech*, OJK menerbitkan Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (*peer-to-peer lending*). Regulasi ini menjadi landasan hukum bagi penyelenggaraan

---

<sup>24</sup> Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Perubahan atas PBI Nomor 21/18/P BI/2019 tentang Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran*, Pasal 2.

<sup>25</sup> *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*, Pasal 5 dan 6.

*fintech lending* di Indonesia dengan menetapkan persyaratan perizinan, tata kelola, manajemen risiko, dan perlindungan konsumen.<sup>26</sup>

OJK juga menerbitkan POJK Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan yang mengatur *regulatory sandbox*. Mekanisme *sandbox* ini memungkinkan inovasi *fintech* untuk diuji dalam lingkungan terbatas sebelum mendapatkan izin operasional penuh, sehingga mendorong inovasi sambil tetap menjaga aspek perlindungan konsumen.<sup>27</sup>

Pengawasan OJK terhadap *fintech* dan layanan digital mencakup aspek perizinan, tata kelola perusahaan, manajemen risiko, kepatuhan terhadap regulasi, perlindungan konsumen, hingga pencegahan pencucian uang dan pendanaan terorisme. OJK melakukan pengawasan secara on-site maupun off-site untuk memastikan penyelenggara *fintech* beroperasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>28</sup>

Dalam konteks perlindungan konsumen, OJK mewajibkan penyelenggara *fintech* untuk memiliki mekanisme penanganan pengaduan konsumen yang efektif, transparansi informasi

---

<sup>26</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi*, Penjelasan Umum.

<sup>27</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan OJK Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan*,

<sup>28</sup> Andrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan* (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014), hlm. 156-158.

produk dan biaya, serta edukasi kepada masyarakat. OJK juga membuka kanal pengaduan konsumen yang dapat diakses masyarakat jika mengalami permasalahan dengan penyelenggara fintech.

### **3. Manfaat Digitalisasi Keuangan bagi perekonomian**

#### **a) Inklusi keuangan dan efisiensi sistem pembayaran nasional**

Digitalisasi keuangan memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. Inklusi keuangan adalah kondisi dimana setiap individu memiliki akses terhadap berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas dengan biaya terjangkau, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan.

Melalui platform digital, layanan keuangan dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil yang selama ini tidak terlayani oleh lembaga keuangan konvensional. *Mobile banking*, *e-wallet*, dan berbagai layanan *fintech* memungkinkan masyarakat untuk membuka rekening, melakukan transaksi, mengakses pembiayaan, dan menabung tanpa harus datang ke kantor cabang bank yang mungkin berjarak jauh.

#### **b) Dampak terhadap UMKM, produktivitas, dan transparansi transaksi**

Digitalisasi keuangan memberikan dampak transformatif bagi sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia.



UMKM yang mengadopsi sistem pembayaran digital dan layanan fintech mengalami peningkatan akses pasar karena dapat menjangkau konsumen yang lebih luas melalui platform e-commerce dan social commerce.

#### **4. Tantangan Digitalisasi Keuangan di Indonesia**

a) Isu keamanan siber, literasi keuangan digital, dan perlindungan data.

##### **1) Keamanan Siber**

Keamanan siber merupakan tantangan krusial dalam ekosistem keuangan digital. Meningkatnya transaksi digital berbanding lurus dengan meningkatnya ancaman *cyber crime* seperti *phishing*, *hacking*, *malware*, *ransomware*, dan berbagai bentuk serangan siber lainnya. Kerugian finansial akibat kejahatan siber di Indonesia mencapai triliunan rupiah setiap tahunnya.

##### **2) Literasi keuangan digital**

Tingkat literasi keuangan digital masyarakat Indonesia masih menjadi tantangan. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan OJK tahun 2022 menunjukkan bahwa meskipun inklusi keuangan meningkat, masih terdapat gap dalam pemahaman masyarakat tentang produk dan risiko layanan keuangan digital.

Rendahnya literasi keuangan digital membuat masyarakat rentan menjadi korban penipuan dan fraud.

Banyak kasus dimana masyarakat memberikan informasi pribadi seperti PIN, *password*, atau OTP kepada pihak yang tidak berwenang karena tidak memahami prinsip keamanan dalam transaksi digital.

### 3) Perlindungan data pribadi

Perlindungan data pribadi menjadi isu sentral dalam digitalisasi keuangan. Transaksi dan layanan keuangan digital melibatkan pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data pribadi konsumen dalam jumlah besar. Kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen dan mengikis kepercayaan terhadap sistem keuangan digital.

### b) Kesenjangan infrastruktur dan pemerataan akses digital

#### 1) Kesenjangan Infrastruktur Telekomunikasi

Infrastruktur telekomunikasi yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia menjadi hambatan signifikan dalam digitalisasi keuangan. Daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal) masih banyak yang belum memiliki akses internet yang memadai, sehingga masyarakat di daerah tersebut tidak dapat memanfaatkan layanan keuangan digital.

## 2) Kesenjangan Digital

Kesenjangan digital (*digital divide*) tidak hanya terkait dengan infrastruktur, tetapi juga akses terhadap perangkat digital dan kemampuan menggunakannya. Harga *smartphone* dan paket data internet yang relatif mahal dibandingkan dengan daya beli masyarakat berpenghasilan rendah menjadi *barrier* dalam adopsi layanan keuangan digital.

## 3) Ketimpangan sosial ekonomi

Digitalisasi keuangan dapat memperparah ketimpangan sosial ekonomi jika tidak dikelola dengan baik. Masyarakat yang sudah berkecukupan cenderung lebih mudah mengadopsi teknologi digital dan memanfaatkan berbagai layanan keuangan digital untuk meningkatkan kesejahteraan mereka, sementara masyarakat miskin tertinggal karena berbagai hambatan akses.

## **D. Tinjauan Hukum Perbankan terhadap Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)**

### **1. Konsep dan Prinsip Hukum Perbankan**

#### a. Pengertian hukum perbankan

Hukum perbankan merupakan seperangkat kaidah hukum yang mengatur aktivitas lembaga keuangan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta mekanisme pelaksanaan

proses perbankan. Dalam konteks regulasi, hukum perbankan didefinisikan sebagai keseluruhan norma yang mengatur hubungan hukum antara bank dengan nasabah maupun pihak ketiga dalam menjalankan fungsi intermediasi dan pembayaran.

b. Asas-asas penting

Asas-asas penting yang perlu diperhatikan dalam hukum perbankan, diantaranya:

- 1) Asas Kehati-hatian (*Prudential Principle*) Bank wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam setiap aktivitas usahanya untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan meminimalkan risiko. Prinsip ini mengharuskan bank melakukan analisis mendalam sebelum memberikan layanan atau produk kepada nasabah.
- 2) Asas Kepercayaan (*Fiduciary Principle*) Perbankan dibangun atas dasar kepercayaan masyarakat, di mana nasabah mempercayakan dananya kepada bank dengan keyakinan akan dikelola secara profesional dan aman.
- 3) Asas Transparansi Bank berkewajiban menyediakan informasi yang jelas dan terbuka kepada nasabah mengenai produk, biaya, risiko, dan ketentuan layanan yang ditawarkan.
- 4) Asas Kerahasiaan Bank wajib menjaga kerahasiaan informasi nasabah dan tidak boleh memberikan keterangan yang tercatat pada bank kepada pihak lain, kecuali dalam kondisi yang diatur undang-undang.

## **2. Regulasi Hukum Perbankan terkait Sistem Pembayaran Digital**

### **a. Landasan Hukum**

- 1) UU No. 7 Tahun 1992 jo. UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Mengatur kegiatan usaha bank termasuk layanan sistem pembayaran sebagai salah satu fungsi bank.
- 2) UU No. 23 Tahun 1999 jo. UU No. 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia Memberikan kewenangan kepada BI untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, termasuk pembayaran digital.
- 3) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (P2SK) Menjamin hak-hak konsumen dalam transaksi pembayaran digital, termasuk hak atas informasi yang benar dan keamanan dalam bertransaksi.
- 4) PBI No. 21/18/PBI/2019 tentang QRIS Regulasi khusus yang menetapkan standardisasi QR Code untuk pembayaran di Indonesia, memfasilitasi interoperabilitas antar penyedia jasa pembayaran.

### **b. Hubungan Para Pihak dalam Ekosistem QRIS**

Dalam implementasi QRIS, terdapat hubungan hukum kompleks antara Bank Indonesia sebagai regulator, bank atau lembaga keuangan sebagai penyelenggara, merchant sebagai penerima pembayaran, dan konsumen sebagai pengguna layanan. Setiap pihak memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam perjanjian bilateral maupun ketentuan regulasi.

### **3. Tanggung Jawab Hukum Bank dalam Transaksi QRIS**

#### **a. Tanggung Jawab Keamanan dan Perlindungan Data**

Bank sebagai penyelenggara wajib memastikan keamanan sistem pembayaran digital melalui penerapan teknologi enkripsi, autentikasi berlapis, dan sistem deteksi fraud. Dalam hal terjadi kesalahan sistem atau kebocoran data, bank dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan prinsip liability dalam hukum perdata dan ketentuan perlindungan konsumen.

Bank juga bertanggung jawab atas penyalahgunaan data pribadi nasabah sesuai dengan UU Perlindungan Data Pribadi, di mana setiap pemrosesan data harus mendapat persetujuan dan dilakukan dengan standar keamanan yang memadai.

#### **b. Peran Bank sebagai Penyedia Layanan**

Bank berperan sebagai *acquiring* dan *issuing* dalam ekosistem QRIS. Sebagai *acquirer*, bank menyediakan infrastruktur penerimaan pembayaran bagi merchant. Sebagai issuer, bank menerbitkan instrumen pembayaran yang digunakan konsumen. Dalam kedua peran tersebut, bank wajib memastikan kelancaran transaksi dan menyelesaikan dispute yang timbul.

### **4. Pengawasan dan Penegakan Hukum dalam Sistem Pembayaran Digital**

#### **a. Mekanisme Pengawasan BI dan OJK**

Bank Indonesia melakukan pengawasan makroprudensial terhadap sistem pembayaran, mencakup perizinan

penyelenggara, monitoring operasional, dan evaluasi kepatuhan terhadap standar teknis QRIS.<sup>29</sup> BI memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan berkala dan insidentil terhadap penyelenggara.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengawasi aspek mikroprudensial, khususnya terkait perlindungan konsumen, prinsip kehati-hatian bank, dan pengelolaan risiko operasional dalam layanan digital banking.

b. Sanksi Pelanggaran

Pelanggaran terhadap ketentuan sistem pembayaran dapat dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis, denda finansial, pembatasan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin. Untuk pelanggaran yang mengakibatkan kerugian konsumen, dapat pula diterapkan sanksi perdata berupa ganti rugi dan sanksi pidana jika terbukti ada unsur tindak pidana seperti penipuan atau pencucian uang.

**E. Tinjauan tentang Efisiensi Transaksi dan Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)**

**1. Konsep efisiensi transaksi keuangan**

a. Definisi efisiensi

Efisiensi dalam konteks ekonomi diartikan sebagai pencapaian hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya

---

<sup>29</sup> Pasal 16-18 PBI No. 21/18/PBI/2019 tentang QRIS.

minimal, atau memperoleh output tertentu dengan input yang paling ekonomis. Dalam perspektif hukum perbankan, efisiensi transaksi keuangan merujuk pada kemampuan sistem pembayaran untuk memfasilitasi perpindahan dana secara cepat, aman, dan dengan biaya terjangkau sambil tetap mematuhi ketentuan regulasi.<sup>30</sup>

b. Indikator efisiensi

Indikator efisiensi yaitu, Kecepatan (*Speed*) Mengukur waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan satu siklus transaksi dari inisiasi hingga konfirmasi pembayaran diterima oleh penerima. Sistem yang efisien mampu memproses transaksi dalam hitungan detik. Biaya Rendah (*Low Cost*) Efisiensi ekonomis tercapai ketika biaya transaksi minimal, mencakup biaya langsung (*fee*) dan tidak langsung (waktu, tenaga). Sistem pembayaran digital yang efisien mengurangi beban biaya bagi seluruh pihak dalam ekosistem. Keandalan Sistem (*Reliability*) Mengacu pada kemampuan sistem untuk beroperasi secara konsisten tanpa gangguan teknis, dengan tingkat keberhasilan transaksi yang tinggi dan sistem recovery yang baik.<sup>31</sup> Keandalan juga mencakup keamanan dari ancaman cyber dan fraud.

---

<sup>30</sup> Perry Warjiyo, *Sistem Pembayaran di Indonesia* (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia, 2004), hlm. 45.

<sup>31</sup> Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, "Prinsip-Prinsip Infrastruktur Pasar Keuangan," *Jurnal Sistem Pembayaran*, Vol. 12, No. 1 (2020), hlm. 23.



## **2. Peranan QRIS dalam Meningkatkan Efisiensi Transaksi**

### **a. Analisis Perbandingan Metode Transaksi**

- 1) Transaksi Tunai Metode tradisional ini memerlukan ketersediaan uang fisik, melibatkan proses penghitungan manual, dan rentan terhadap risiko pemalsuan serta kehilangan. Merchant juga menanggung biaya operasional untuk pengelolaan kas dan keamanan fisik.
- 2) Transfer Konvensional Transfer melalui ATM atau teller bank membutuhkan waktu lebih lama karena prosedur verifikasi dan antrian, serta seringkali dikenakan biaya administrasi yang bervariasi antar bank. Keterbatasan jam operasional juga menjadi hambatan fleksibilitas.
- 3) QRIS Teknologi QR Code mengintegrasikan berbagai sistem pembayaran digital dalam satu standar, memungkinkan interoperabilitas antar platform tanpa perlu multiple aplikasi atau perangkat pembaca yang berbeda. Hal ini mengeliminasi hambatan teknis dan memperluas aksesibilitas layanan pembayaran digital.

### **b. Dampak QRIS terhadap Efisiensi**

- 1) Aspek Waktu Transaksi QRIS dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 5 detik, mulai dari pemindaian kode hingga konfirmasi pembayaran, jauh lebih cepat dibanding metode konvensional. Efisiensi waktu ini meningkatkan produktivitas merchant terutama pada jam-jam ramai.

- 2) Aspek Biaya QRIS menerapkan skema biaya yang lebih kompetitif dengan merchant discount rate (MDR) yang diatur maksimal 0,7% untuk transaksi tertentu, lebih rendah dibanding mesin EDC konvensional.<sup>32</sup> Konsumen juga tidak dikenakan biaya transaksi untuk nominal tertentu, sesuai ketentuan PBI No. 21/18/PBI/2019.
- 3) Aspek Kepraktisan QRIS menghilangkan kebutuhan akan kembalian uang fisik, mengurangi kontak fisik (penting di era pandemi), dan memungkinkan pencatatan transaksi otomatis untuk keperluan akuntansi dan pelaporan pajak. Merchant hanya memerlukan *smartphone* untuk menerima pembayaran, tanpa investasi *hardware* mahal.

### **3. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital**

#### **a. Prinsip-prinsip perlindungan konsumen**

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2 menetapkan lima asas yaitu, manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.<sup>33</sup> Prinsip-prinsip ini menjadi landasan perlindungan dalam setiap transaksi, termasuk pembayaran digital.

Pasal 4 mengatur hak konsumen yang meliputi: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam

---

<sup>32</sup> Peraturan Bank Indonesia No. 21/18/PBI/2019 Pasal 12 tentang Merchant Discount Rate.

<sup>33</sup> Pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

mengonsumsi barang/jasa; hak memilih dan mendapat informasi yang benar; hak didengar aspirasinya; hak mendapat kompensasi atas kerugian; serta hak mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.<sup>34</sup>

Dalam dunia konsumsi modern yang semakin kompleks, informasi menjadi kunci utama dalam pengambilan keputusan. Hak untuk memperoleh informasi yang jelas dan benar merupakan bagian mendasar yang tidak bisa dipisahkan dari perlindungan terhadap masyarakat sebagai pengguna barang dan layanan. Ketika seseorang membeli sesuatu, ia sebenarnya tidak hanya membayar produk fisiknya, tetapi juga kepercayaan terhadap janji yang disampaikan melalui label, iklan, dan keterangan dari penyedia layanan. Maka, ketika informasi itu tidak disampaikan secara utuh atau justru menyesatkan, kepercayaan tersebut menjadi rusak.

Regulasi Bank Indonesia PBI No. 21/18/PBI/2019 Pasal 9 mengamanatkan penyelenggara QRIS untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen, transparansi informasi, keamanan data, dan penanganan pengaduan yang responsif.<sup>35</sup>

Regulasi Otoritas Jasa Keuangan POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur kewajiban pelaku usaha untuk

---

<sup>34</sup> Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>35</sup> Pasal 9 Peraturan Bank Indonesia No. 21/18/PBI/2019 tentang QRIS.

menyediakan layanan pengaduan, edukasi konsumen, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil.<sup>36</sup>

b. Hak dan Kewajiban Konsumen Pengguna QRIS

Konsumen berhak mendapatkan informasi lengkap tentang biaya transaksi, syarat dan ketentuan layanan, serta batasan tanggung jawab penyelenggara. Konsumen juga berhak atas keamanan data pribadi dan keuangan, perlindungan dari *fraud*, serta mekanisme pengembalian dana untuk transaksi gagal atau error.

Kewajiban Konsumen Konsumen wajib melindungi kerahasiaan PIN, password, atau data autentikasi lainnya, melaporkan kehilangan atau penyalahgunaan akun segera kepada penyedia layanan, dan menggunakan layanan sesuai ketentuan yang berlaku. Konsumen juga wajib memverifikasi identitas merchant dan nominal transaksi sebelum melakukan pembayaran.

#### **4. Permasalahan dan Upaya Hukum Perlindungan Konsumen**

a. Kasus Penyalahgunaan dan Penipuan

Kasus-kasus yang sering terjadi dalam transaksi QRIS yaitu:

- 1) Modus Social Engineering Pelaku penipuan menggunakan teknik manipulasi psikologis untuk mendapatkan informasi sensitif seperti OTP, password, atau data kartu kredit

---

<sup>36</sup> POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasal 2-3.

dengan menyamar sebagai petugas bank atau customer service. Kasus ini meningkat seiring popularitas QRIS.

- 2) QR Code Palsu (*Fake QR*) Pelaku menempelkan QR code palsu di atas QR code asli merchant, sehingga pembayaran masuk ke rekening penipu. Modus ini sering terjadi pada merchant kecil yang kurang aware terhadap keamanan fisik kode QR mereka.
- 3) *Phishing dan Smishing* Pengiriman link palsu melalui SMS atau aplikasi pesan yang mengarahkan korban ke situs tiruan untuk mencuri kredensial login atau data keuangan. Tampilan situs phishing dibuat sangat mirip dengan aplikasi resmi.

b. Mekanisme penyelesaian sengketa

Jika terjadi sengketa konsumen maka dapat diselesaikan dengan beberapa cara, yaitu:

- 1) Tahap Pengaduan Internal Konsumen yang mengalami masalah wajib terlebih dahulu menyampaikan pengaduan kepada penyedia layanan melalui kanal resmi (customer service, email, aplikasi).<sup>37</sup> Penyelenggara wajib merespons dalam waktu maksimal 2 hari kerja dan menyelesaikan dalam 20 hari kerja sesuai POJK No. 1/POJK.07/2013 Pasal 31.

---

<sup>37</sup> Pasal 31 POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

- 2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jika penyelesaian internal tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat mengajukan mediasi, ajudikasi, atau arbitrase melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang terdaftar di OJK.<sup>38</sup>
- 3) Jalur Litigasi Sebagai upaya terakhir, konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. Untuk kasus pidana seperti penipuan atau pencurian data, dapat dilaporkan kepada pihak kepolisian dengan dasar KUHP dan UU ITE.

c. Strategi Peningkatan Keamanan dan Literasi Digital

- 1) Penguatan Infrastruktur Keamanan Bank Indonesia mewajibkan penyelenggara mengimplementasikan sistem keamanan berlapis meliputi *enkripsi end-to-end*, tokenisasi data sensitif, sistem deteksi fraud berbasis *artificial intelligence*, dan monitoring transaksi *real-time*.
- 2) Program Edukasi Konsumen OJK dan Bank Indonesia secara berkala menyelenggarakan kampanye literasi keuangan digital melalui berbagai media, mencakup pengenalan modus penipuan, cara aman bertransaksi, dan

---

<sup>38</sup> POJK No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

pengelolaan data pribadi. Program ini juga melibatkan kolaborasi dengan pelaku industri dan komunitas.

- 3) Sertifikasi dan Standarisasi Penerapan standar keamanan internasional seperti ISO 27001 untuk information security management dan PCI DSS untuk payment card industry menjadi mandatory bagi penyelenggara QRIS. Audit berkala dan penetration testing dilakukan untuk memastikan kepatuhan.
- 4) Penegakan Hukum yang Tegas Aparat penegak hukum meningkatkan kapasitas dalam penanganan cybercrime melalui pembentukan unit khusus, kerja sama internasional, dan pemberatan sanksi bagi pelaku kejahatan sistem pembayaran digital. Koordinasi antara Bank Indonesia, OJK, Kementerian Kominfo, dan Polri diperkuat untuk respons cepat terhadap insiden keamanan.
- 5) Sistem Pelaporan dan Respons Insiden Pembentukan National Payment Gateway dan sistem pelaporan insiden terpadu memungkinkan deteksi dini dan mitigasi cepat terhadap ancaman keamanan dalam ekosistem QRIS.<sup>39</sup> Konsumen juga difasilitasi dengan kanal pelaporan yang mudah diakses 24/7.

---

<sup>39</sup> Peraturan Bank Indonesia No. 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (National Payment Gateway).

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian hukum normatif (legal research). Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian ini dipilih karena fokus kajian tertuju pada eksistensi QRIS dalam sistem hukum perbankan Indonesia, khususnya mengenai aspek efisiensi transaksi dan perlindungan konsumen yang diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan.

Pendekatan normatif memungkinkan peneliti untuk menganalisis keberadaan QRIS dari perspektif kesesuaiannya dengan hierarki peraturan perundang-undangan di Indonesia serta efektivitas regulasi dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

### **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan penelitian hukum, yaitu:

#### **1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)**

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah seluruh regulasi yang berkaitan dengan QRIS, sistem pembayaran, dan perlindungan konsumen. Regulasi yang dikaji meliputi UU



Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, serta peraturan teknis terkait penyelenggaraan QRIS. Pendekatan ini penting untuk memahami landasan hukum eksistensi QRIS dalam sistem hukum nasional.

## 2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep-konsep hukum yang relevan dengan penelitian, seperti konsep digitalisasi keuangan, efisiensi transaksi, perlindungan konsumen, dan sistem pembayaran elektronik. Pendekatan ini membantu peneliti membangun argumentasi hukum yang sistematis berdasarkan doktrin dan teori hukum yang berkembang dalam literatur hukum perbankan dan hukum ekonomi.

## 3. Pendekatan Analitis (*Analytical Approach*)

Pendekatan analitis diterapkan untuk menganalisis makna yang terkandung dalam ketentuan-ketentuan hukum terkait QRIS, serta mengkaji hubungan antara regulasi yang satu dengan yang lainnya. Melalui pendekatan ini, peneliti melakukan interpretasi sistematis terhadap norma-norma hukum untuk menemukan kejelasan mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam penggunaan QRIS.

### **C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum**

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

## 1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif dan mengikat secara hukum, meliputi:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 10 Tahun 1998
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- e. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- f. Peraturan Bank Indonesia terkait sistem pembayaran dan QRIS
- g. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait penyelenggaraan layanan digital
- h. Peraturan pelaksana lainnya yang relevan dengan QRIS dan perlindungan konsumen

## 2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, meliputi:

- a. Buku-buku teks hukum perbankan, hukum perlindungan konsumen, dan hukum ekonomi

- b. Jurnal hukum dan artikel ilmiah terkait fintech dan digitalisasi keuangan
- c. Hasil penelitian dan karya ilmiah tentang sistem pembayaran elektronik
- d. Disertasi, tesis, dan skripsi yang relevan dengan topik penelitian
- e. Makalah seminar dan publikasi resmi dari Bank Indonesia dan OJK

### 3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier digunakan sebagai penunjang untuk memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, meliputi:

- a. Kamus Hukum
- b. Kamus Besar Bahasa Indonesia
- c. Ensiklopedia Hukum
- d. Website resmi lembaga terkait (Bank Indonesia, OJK, Kementerian Keuangan)
- e. Media massa dan publikasi online yang kredibel

## **D. Analisis Bahan Hukum**

Penelitian ini menggunakan analisis bahan hukum yang bersifat preskriptif. Analisis preskriptif digunakan untuk mengkaji bagaimana seharusnya pengaturan hukum perbankan merespons kehadiran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai instrumen pembayaran digital dalam sistem keuangan nasional. Analisis ini tidak

hanya bertujuan untuk menggambarkan regulasi yang ada, tetapi juga untuk memberikan penilaian kritis dan rekomendasi normatif mengenai kecukupan, keefektifan, serta arah pengembangan kerangka hukum yang mengatur QRIS, khususnya dalam dimensi efisiensi transaksi dan perlindungan konsumen.

#### **E. Teknik pengumpulan Bahan Hukum**

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

##### **1. Inventarisasi Bahan Hukum**

Peneliti melakukan inventarisasi terhadap seluruh peraturan perundang-undangan, dokumen hukum, dan literatur yang berkaitan dengan QRIS, sistem pembayaran, dan perlindungan konsumen. Inventarisasi dilakukan secara sistematis dengan mengidentifikasi hierarki dan keterkaitan antar regulasi.

##### **2. Klasifikasi Bahan Hukum**

Bahan hukum yang telah diinventarisasi kemudian diklasifikasikan berdasarkan jenisnya (primer, sekunder, tersier) dan relevansinya dengan rumusan masalah penelitian. Klasifikasi ini memudahkan proses analisis dan penyusunan argumentasi hukum.

##### **3. Sistematisasi Bahan Hukum**

Bahan hukum yang telah diklasifikasikan disusun secara sistematis sesuai dengan kerangka pembahasan dan rumusan

masalah. Sistematisasi dilakukan agar bahan hukum dapat dianalisis secara koheren dan menghasilkan kesimpulan yang logis.

#### 4. Dokumentasi

Seluruh bahan hukum yang dikumpulkan didokumentasikan dengan baik melalui sistem pengarsipan yang teratur, baik dalam bentuk fisik maupun digital, untuk memudahkan proses penelusuran dan verifikasi data.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Eksistensi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)***

**dalam Mewujudkan Efisiensi Pembayaran dalam Perspektif Hukum Perbankan di Indonesia**

##### **1. Landasan Yuridis *Eksistensi Qucik Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam Hukum Perbankan Indonesia**

Keberadaan QRIS sebagai alat pembayaran digital di Indonesia didukung oleh dasar hukum yang kuat dan terstruktur dalam tingkatan peraturan perundang-undangan di Indonesia. Dasar hukum ini dapat dikaji secara mendalam sebagai berikut:

###### **a. Landasan Hukum Primer**

Pertama, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009. Pasal 1 ayat (6) undang-undang ini secara tegas mendefinisikan sistem pembayaran dan menegaskan pentingnya pengaturan proses pembayaran dalam perekonomian nasional. Pasal-pasal dalam Bab V undang-undang ini memberikan mandat kepada Bank Indonesia untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, termasuk kewenangan untuk menetapkan standar alat pembayaran, mewajibkan penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan, serta mengatur dan

memberikan izin kepada penyelenggara jasa sistem pembayaran.

Kedua, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Pasal 18 Undang-undang ini menjadi fondasi bagi legalitas transaksi elektronik di Indonesia, termasuk transaksi pembayaran melalui QRIS. UU ITE ini mengatur tentang keabsahan transaksi elektronik, tanda tangan elektronik, dan perlindungan data pribadi, yang seluruhnya relevan dalam ekosistem pembayaran digital QRIS.

Ketiga, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Pasal 16 dan 17 Undang-undang ini mengatur tentang mekanisme pemindahan dana antar rekening, yang menjadi substansi dari setiap transaksi QRIS. Kerangka hukum transfer dana ini memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi QRIS, khususnya terkait finalisasi perpindahan dana dari rekening konsumen ke rekening pedagang.

Keempat, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terutama pada Pasal 2 Undang-Undang ini yang menegaskan bahwa Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan

keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Undang-undang ini menjadi landasan perlindungan hukum bagi pengguna QRIS, baik konsumen maupun pelaku usaha, dalam setiap transaksi pembayaran yang dilakukan melalui sistem QRIS.

b. Landasan Hukum Sekunder (Peraturan Bank Indonesia)

Dalam aspek teknis dan operasional, eksistensi QRIS diatur oleh sejumlah regulasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, yaitu: (1) Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran, hal ini ditekankan pada Pasal 6 yang mengatur tentang kewajiban penggunaan QRIS dalam setiap transaksi pembayaran di Indonesia yang difasilitasi dengan QR code pembayaran, Pasal ini menjadi regulasi induk pelaksanaan QRIS; (2) Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 yang merupakan pembaruan atas implementasi standar QRIS; (3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang sistem pembayaran yang mengatur kerangka umum sistem pembayaran nasional, Pasal 46,47,48 secara berturut-turut menetapkan klasifikasi Penyelenggara Jasa pembayaran (PJP) dan penyelenggara infrastruktur Sistem Pembayaran (PIP) berdasarkan ukuran, keterhubungan, kompleksitas, dan/ atau



ketergantian; (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, peraturan ini digunakan sebagai landasan dasar bagi penyelenggara jasa sistem pembayaran dalam mengelola transaksi digital, Pasal 20 ayat (2) menekankan pada standar keamanan sistem informasi bagi penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk memastikan keamanan transaksi; (5) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran, pada Pasal 52 ayat (1) secara eksplisit melarang *merchant* mengenakan biaya tambahan kepada konsumen atas biaya yang dibebankan PJP kepada *merchant*, aturan ini secara tegas menyatakan bahwa *merchant* tidak boleh membebankan biaya MDR kepada Konsumen; dan (6) Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, Pasal 7 mengatur prinsip Perlindungan Konsumen yang wajib diterapkan oleh Penyedia Jasa Pembayaran (termasuk penyedia QRIS), yang meliputi perlindungan aset, data, dan keamanan konsumen, pasal 48 dalam peraturan ini juga menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan keamanan dalam penggunaan produk dan/atau layanan, termasuk instrumen pembayaran digital seperti QRIS.

Landasan Yuridis yang berlapis ini menggambarkan bahwa QRIS tidak hanya sekadar terobosan teknologi, tetapi juga alat pembayaran yang beroperasi dalam suatu kerangka hukum yang menyeluruh. Ini memberikan jaminan hukum bagi semua pihak yang terlibat, mulai dari penyedia layanan pembayaran, pedagang, hingga konsumen yang menggunakan layanan tersebut.

## **2. Mekanisme dan Pihak-Pihak dalam Ekosistem QRIS**

Dalam ekosistem QRIS, terdapat beberapa pihak yang memiliki peran dan hubungan hukum masing-masing, yaitu: (1) Bank Indonesia selaku otoritas yang menetapkan standar dan mengawasi implementasi QRIS; (2) Penyelenggara Jasa Pembayaran (PJP) yang terdiri dari penerbit (*issuer*) dan *acquirer*, baik bank maupun lembaga non-bank yang telah mendapat izin dari Bank Indonesia; (3) Lembaga *Switching* sebagai penghubung antar sistem; (4) Lembaga Penetapan Standar dalam hal ini ASPI; (5) *Merchant* (pedagang) selaku penerima pembayaran; dan (6) Konsumen selaku pengguna akhir yang melakukan transaksi.

Secara teknis, QRIS mendukung dua jenis metode pembayaran, yaitu *Merchant Presented Mode* (MPM) dan *Consumer Presented Mode* (CPM). Pada model MPM, pedagang yang menyajikan kode QR (baik statis maupun dinamis) untuk dipindai oleh konsumen. Model ini paling banyak digunakan,

khususnya bagi UMM karena kemudahannya. Pada model CPM, konsumen yang menyajikan kode QR pada aplikasi pembayarannya untuk dipindai oleh pedagang, umumnya digunakan pada *merchant* dengan kecepatan transaksi tinggi seperti transportasi, parkir, dan retail modern.

Sumber dana yang dapat digunakan dalam transaksi QRIS mencakup: rekening tabungan/giro pada bank, instrumen pembayaran seperti kartu debit, kartu kredit, fasilitas kredit, dan uang elektronik berbasis server (*server-based-e-money*).

Hal ini membuat QRIS berfungsi sebagai alat yang sangat inklusif karena bisa di akses melalui berbagai saluran keuangan yang berbeda.

### **3. Efisiensi Pembayaran melalui Implementasi QRIS**

Efisiensi dalam sistem pembayaran berhubungan dengan seberapa efektif sebuah sistem dapat menjalankan transaksi pembayaran dengan biaya yang rendah, cepat, dan dengan risiko yang sangat kecil. Konsep efisiensi dalam ekonomi pembayaran biasanya terdiri dari tiga aspek utama yaitu, efisiensi teknis (kemampuan sistem untuk menangani banyak transaksi), efisiensi alokatif (pembagian keuntungan yang adil di antara semua pihak yang terlibat), dan efisiensi dinamis (kemampuan sistem untuk menyesuaikan diri dan berinovasi sejalan dengan kemampuan teknologi).

Dalam perspektif hukum perbankan, asas efisiensi adalah satu dasar penting yang diatur dalam berbagai peraturan. Bank Indonesia secara berkelanjutan menekankan pentingnya sistem pembayaran yang memiliki karakteristik 'cepat, mudah, murah dan andal (CEMUMUAH) sebagai tolak ukur kinerja yang wajib dipenuhi oleh setiap alat pembayaran yang beroperasi di Indonesia.<sup>40</sup> QRIS dirancang dan diterapkan dengan tujuan utama untuk mewujudkan prinsip-prinsip efisiensi tersebut.

Efisiensi yang tercapai melalui penerapan QRIS dapat dilihat dari berbagai sudut pandang:

a. Efisiensi Infrastruktur dan Interoperabilitas

Sebelum adanya QRIS, sistem pembayaran dengan QR Code di Indonesia berjalan dalam lingkup tertutup, di mana setiap penyedia layanan beroperasi dalam sebuah ekosistem yang tidak dapat saling terhubung. Kondisi ini menyebabkan adanya inefisiensi yang cukup besar: para pedagang harus menampilkan beberapa kode QR yang beragam dan infrastruktur yang ada pun menjadi tidak terintegrasi. QRIS hadir untuk mengatasi masalah fragmentasi ini dengan menggabungkan seluruh sistem menjadi satu standar nasional yang bersifat terbuka dan saling terhubung. Hanya dengan satu kode QRIS, transaksi dapat dilakukan melalui pembayaran

---

<sup>40</sup> UNNISAK, N. (2024). *Komunikasi Inovasi Pembayaran Metode QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) oleh Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

apapun yang telah mendapatkan sertifikasi dari Bank Indonesia, terlepas dari perbedaan platform atau lembaga keuangan yang menerbitkan.

b. Efisiensi Biaya Transaksi

QRIS menetapkan struktur Tingkat Diskon *Merchant* (MDR) yang seragam dan terjangkau. Bagi pedagang dalam kategori usaha mikro, MDR ditetapkan 0% (nol persen). Untuk kategori nirlaba, bantuan sosial, transaksi pemerintah, dan donasi sosial, MDR juga sebesar 0%. Pada pedagang umum, MDR ditentukan maksimal 0,7% untuk setiap transaksi. Kebijakan MDR ini jauh lebih rendah dibandingkan biaya yang dikenakan pada transaksi kartu debit atau kredit, sehingga bisa mengurangi secara signifikan beban biaya bertransaksi bagi pelaku UMKM dan mendorong adopsi keuangan digital.

c. Efisiensi Waktu dan Kecepatan Transaksi

QRIS memberikan kesempatan untuk menyelesaikan transaksi pembayaran dalam waktu singkat. Metode pembayaran hanya memerlukan beberapa detik: pengguna cukup memindai kode QR, memasukkan jumlah yang diinginkan, dan mengonfirmasi pembayaran. Pemberitahuan tentang konfirmasi transaksi diterima segera oleh kedua oleh kedua belah pihak. Jika dibandingkan dengan pembayaran kartu yang membutuhkan beberapa tahap lebih lama, QRIS

secara drastis mengurangi waktu yang diperlukan untuk setiap transaksi.

#### d. Efisiensi Keamanan Transaksi

Dari sudut pandang keamanan, QRIS mengadopsi sistem perlindungan TIN (*Transaction Identification Number*) sebagai alternatif dari PIN, yang menjadikan transaksi lebih aman. QRIS juga dilengkapi dengan sistem enkripsi yang memengaruhi standar internasional dan mekanisme Deteksi Penipuan (FDS). Bank Indonesia menerapkan kontrol internal yang ketat dalam pelaksanaan QRIS untuk mengurangi risiko serta melindungi konsumen dari berbagai ancaman, termasuk pencurian data, *skimming*, dan pemalsuan kode QR. Penggunaan QRIS secara tidak langsung juga menurunkan kemungkinan peredaran uang palsu serta risiko pencurian uang tunai.

#### **4. Data Pertumbuhan Efisiensi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)**

Keberhasilan QRIS dalam menciptakan efisiensi pembayaran terlihat jelas melalui data pertumbuhan transaksi yang tercatat oleh Bank Indonesia. Pertumbuhan ini merupakan indikator nyata paling kuat untuk mengevaluasi seberapa efektif QRIS berfungsi sebagai alat pembayaran yang efisien.

Sejak diimplementasikan pada tahun 2020 hingga 2024, penggunaan QRIS menunjukkan pertumbuhan yang sangat

signifikan. Pada bulan April 2024, nilai transaksi QRIS meningkat dengan presentase 194,06 persen secara year o year (yoy), dengan total pengguna mencapai 48,90 juta dan jumlah pedagang mencapai 31,86 juta.<sup>41</sup> Angka ini kemudian mengalami lonjakan besar pada bulan Juli 2024, ketika Gubernur Bank Indonesia Perry Wariyo mengungkapkan dalam konferensi pers Dewan Gubernur bahwa pertumbuhan transaksi QRIS mencapai 226,54 persen (yoy), dengan jumlah pengguna mencapai 50,50 juta dan jumlah merchant menjadi 32,71 juta.<sup>42</sup> Presentasi ini melebihi target yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia sebelumnya.

Pada akhir 2024, Bank Indonesia melaporkan bahwa transaksi QRIS mengalami pertumbuhan sebesar 175,2 persen (yoy) selama tahun tersebut, dengan jumlah total transaksi pembayaran digital mencapai 43,5 miliar, atau meningkat 36,1 persen (yoy).<sup>43</sup> Informasi ini menunjukkan bahwa QRIS adalah elemen yang paling berkembang pesat dalam sistem pembayaran digital di Indonesia, jauh lebih tinggi dibandingkan dengan pertumbuhan transaksi melalui kartu ATM, kartu debit, maupun internet banking. Selain itu, berbeda dengan perkembangan QRIS,

---

<sup>41</sup> Simanjuntak, B., Putri, A. P., & Syahidah, A. W. (2024). Efisiensi Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Dalam Mendukung Penjualan di Era Digital. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2(4).

<sup>42</sup> Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian / Komite Digital Ekonomi dan Kedaulatan Digital Indonesia. (2024). *Transaksi QRIS melonjak 226,54%, revolusi pembayaran digital di Indonesia*. <https://www.komdigi.go.id>

<sup>43</sup> Zetta Hannany, Dhika Priambodo. "Volume transaksi QRIS melonjak 175,2% di 2024" [jldnfinancials.com.15](https://www.idnfinancials.com/15) Januari 2025. <https://www.idnfinancials.com/id/news/52068/volume-transaksi-qr-is-melonjak-175-2-di-2024>

nilai transaksi yang menggunakan kartu ATM atau debit justru mengalami penurunan, yang menunjukkan adanya pergeseran dari metode pembayaran konvensional ke QRIS.

Bank Indonesia mencatat, volume transaksi QRIS pada Kuartal I 2025 mencapai 2,6 miliar transaksi, angka ini menunjukkan pertumbuhan hingga 594% dibandingkan periode yang sama pada 2023, pertumbuhan nilai transaksi juga mencapai 150%. Sebagian besar *merchant* QRIS merupakan pelaku Usaha mikro, Kecil, dan Menengah UMKM sebanyak 38,1 juta.<sup>44</sup> Pertumbuhan QRIS yang cukup pesat hanya dalam beberapa tahun setelah diluncurkan merupakan bukti nyata dari efektivitas yang diberikan sistem ini kepada masyarakat.

## **B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Apabila Terjadi Sengketa Transaksi**

### **1. Konsep Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Elektronik**

Perlindungan bagi konsumen dalam ranah hukum di Indonesia adalah wujud dari hak konstitusi yang terdapat pada Pasal 28D ayat (1) Undang-undang Dasar 1945 yang menyebut bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan,

---

<sup>44</sup> Ajeng Dwita Ayuningtyas. "Transaksi QRIS Tumbuh Hampir 600% pada Kuartal I 2025", <https://goodstats.id/>, (diakses pada 10 Maret 2026).



perlindungan, dan kepastian hukum yang adil.<sup>45</sup> Dalam ranah transaksi secara elektronik, terutama yang melibatkan sistem pembayaran digital seperti QRIS, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat penting karena adanya kerumitan teknis, partisipasi berbagai pihak, dan risiko yang terkait dalam ekosistem digital.

## **2. Jenis-jenis Sengketa Transaksi Quick Response Code Indonesian Standrad (QRIS)**

Dalam penerapan QRIS di kehidupan sehari-hari, terdapat beberapa jenis sengketa transaksi yang kerap muncul dan memerlukan mekanisme perlindungan hukum. Jenis-jenis sengketa tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

### **a) Kegagalan Transaksi dengan Dana Terpotong (*Transaction Failure*)**

Sengketa jenis ini termasuk yang paling umum terjadi dan menjadi sumber kecemasan bagi konsumen. Dalam sengketa ini, konsumen telah melakukan pemindaian kode QR dan menginformasi pembayaran, saldo rekening atau *e-wallet* konsumen telah berkurang, tetapi *merchant* tidak mendapatkan dana pembayaran, dan transaksi tersebut tercatat sebagai gagal atau tertunda dalam sistem. Contoh nyata yang sering muncul adalah saat seorang konsumen membayar makanan di

---

<sup>45</sup> Pasal 28D ayat (1) Undang-undang Dasar 1945.

kafe menggunakan GoPay senilai 50.000, setelah memindai QRIS dan menekan tombol bayar, aplikasi mengalami hang atau koneksi terputus, tidak ada pemberitahuan berhasil diterima, tetapi saldo konsumen berkurang 50.000. Pada saat yang bersamaan *merchant* juga tidak menerima dana yang masuk di aplikasi *merchant*-nya.

Penyebab utama dari jenis sengketa transaksi ini adalah: (1) gangguan pada koneksi internet saat melakukan transaksi, baik dari pihak konsumen maupun *merchant*; (2) kesalahan atau beban berlebih pada server sistem pembayaran atau perbankan; (3) masalah teknis saat beralih antar sistem; (4) keterlambatan atau latensi di dalam sistem penyelesaian dan kriling; dan (5) pemeliharaan sistem yang tidak diberitahukan kepada pengguna. Masalah teknis ini menciptakan keadaan di mana dana konsumen berada dalam keadaan mengambang atau tidak jelas dalam sistem, belum masuk ke *merchant* tetapi sudah dikeluarkan dari rekening konsumen.

b) Pembebanan Biaya Tambahan di Luar Kesepakatan (*Unauthorized Charges*)

Jenis sengketa ini yaitu adanya pembebanan biaya yang dilakukan *merchant* kepada konsumen yang melakukan pembayaran menggunakan QRIS. Dalam kenyataannya, masih ada beberapa *merchant* yang mengenakan biaya *Merchant*

*Discount Rate* (MDR) kepada pelanggan, contohnya dengan menambahkan biaya administrasi sebesar 0,7% dari total transaksi atau menaikkan harga barang/jasa hanya untuk pembayaran QRIS. Tindakan ini melanggar Pasal 22 PADG Nomor 21/18/PADG/2019 dan Pasal 51 PBI Nomor 23/6/PBI/2021 yang dengan jelas melarang *merchant* untuk mengenakan biaya MDR kepada pelanggan. MDR adalah biaya yang harus ditanggung oleh merchant sebagai biaya layanan dari penyelenggara jasa pembayaran.

Pengenaan biaya tambahan ini tidak sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 8 yang melarang pelaku usaha memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan cara memberatkan konsumen.<sup>46</sup> Tindakan ini juga melanggar Pasal 62 ayat (1) huruf (a) UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan tersebut dapat dipidana dengan pidana penjara maksimal 5 (lima) tahun atau denda paling tinggi Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).<sup>47</sup>

c) Pencurian Data dan Penipuan Digital (*Fraud*)

---

<sup>46</sup> Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

<sup>47</sup> Pasal 62 ayat (1) huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Sengketa jenis ketiga ini terkait dengan pencurian informasi dan penipuan online, termasuk pemalsuan kode QRIS oleh pihak tidak bertanggung jawab. Cara yang sering dilakukan adalah: (1) mengganti kode QRIS asli milik *merchant* dengan kode palsu yang dimiliki penipu, sehingga dana konsumen berpindah ke rekening penipu; (2) phising melalui aplikasi atau situs web palsu yang memiliki tampilan mirip dengan aplikasi pembayaran resmi; (3) rekayasa sosial di mana penipu berpura-pura menjadi petugas bank atau layanan pelanggan dan meminta informasi pribadi atau OTP dari konsumen; dan (4) perangkat lunak berbahaya yang mencuri informasi transaksi dari perangkat konsumen.

Jenis sengketa ini sangat merugikan para konsumen karena bukan hanya menyebabkan kerugian finansial, tetapi juga mengancam privasi data pribadi mereka.

#### d. Ketidaksesuaian Nominal Transaksi

Sengketa jenis keempat muncul saat ada ketidaksesuaian antara jumlah yang telah disepakati dengan jumlah yang dipotong dari rekening konsumen, contohnya kesepakatan untuk membayar Rp100.000 tetapi saldo terpotong Rp110.000, atau terjadi *double charging* di mana konsumen menekan tombol bayar satu kali namun transaksi tersebut diproses dua kali sehingga saldo terpotong dua kali. Tipe sengketa ini dapat

timbul akibat kesalahan sistem, kesalahan penginputan oleh merchant, atau kesalahan dalam aplikasi pembayaran.

### **3. Perlindungan Hukum Preventif dalam Transaksi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)**

Perlindungan hukum preventif adalah jenis perlindungan yang diberikan sebelum adanya sengketa, dengan tujuan untuk menghindari kerugian atau hak konsumen yang dilanggar. Dalam situasi transaksi QRIS, upaya perlindungan pencegahan dilakukan melalui beragam peraturan dan kebijakan yang ditentukan oleh Bank Indonesia dan OJK.

#### **a) Peraturan Perundang-undangan dan Standar Teknis**

Bank Indonesia telah mengeluarkan berbagai peraturan yang berperan sebagai perlindungan awal bagi pengguna QRIS. Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Pelaksanaan Standar Nasional Quick Response Code untuk pembayaran mengatur secara menyeluruh tentang standarisasi QRIS, hak dan kewajiban para pihak, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Pasal 22 PADG ini dengan jelas melarang penerapan biaya MDR kepada konsumen, dengan menegaskan bahwa biaya MDR adalah tanggung jawab merchant dan tidak boleh dibebankan pada konsumen dalam bentuk apapun.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Pasal 22 Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Pelaksanaan Standar Nasional Quick Response Code

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen berfokus pada tanggung jawab penyelenggara dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, yang mencakup: (1) Kewajiban transparansi informasi tercantum dalam pasal 17, yang mengharuskan penyelenggara untuk menyampaikan informasi yang jelas, lengkap, dan tepat mengenai produk atau layanan sistem pembayaran kepada konsumen, termasuk fitur, manfaat, risiko, biaya, serta cara pemakaiannya; (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan data yang diatur dalam pasal 19, yang mengharuskan penyelenggara untuk melindungi kerahasiaan dan keamanan data atau informasi konsumen dengan memiliki sistem informasi yang terpercaya serta mekanisme dan prosedur perlindungan data yang memadai; (3) Kewajiban untuk menangani pengaduan sesuai dengan Pasal 41 dan 42, yang mewajibkan penyelenggara menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen, serta mengatasi dan menyelesaikan pengaduan dalam waktu maksimal 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap; dan (4) Kewajiban memberikan edukasi kepada konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 15, yang mengharuskan penyelenggara untuk mengedukasi

konsumen mengenai produk dan/atau layanan yang mereka tawarkan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran mengatur tentang tanggung jawab PJSP dalam penyelenggaraan layanan pembayaran. Pasal 51 ayat (2) PBI ini secara khusus mengatur bahwa PJSP diwajibkan untuk mengakhiri kerjasama dengan *merchant* yang menyebabkan kerugian bagi konsumen atau menyalahgunakan akses ke sumber dana selama proses transaksi pembayaran, termasuk *merchant* yang menetapkan biaya MDR kepada konsumen.<sup>49</sup>

b) Standarnisasi Keamanan Sistem

Sebagai tindakan preventif, Bank Indonesia mewajibkan semua PJSP untuk menerapkan standar keamanan sistem yang tinggi. Standar keamanan ini meliputi: (1) Penggunaan sistem enkripsi yang memenuhi standar internasional demi menjaga keamanan data transaksi konsumen, (2) Penerapan *Transaction Identification Number* (TIN) sebagai pengganti PIN untuk meningkatkan keamanan transaksi; (3) Pengimplementasian *Fraud Detection System* (FDS) untuk mengidentifikasi dan mencegah transaksi yang mencurigakan atau tidak wajar; (4) Autentikasi multi-faktor untuk memverifikasi

---

<sup>49</sup> Pasal 51 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran

identitas pengguna; (5) Pemantauan transaksi secara real-time mengidentifikasi anomali atau potensi penipuan; dan (6) *Regular security audit dan penetration testing* untuk menemukan kerentanan dalam sistem.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/10/PBI/2017 tentang Penerapan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme bagi bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran di luar Bank juga merupakan elemen penting dari perlindungan preventif, hal ini mengharuskan PJSP untuk melaksanakan *Customer Due Diligence (CDD)* dan *Enhanced Due Diligence (EDD)* guna menghindari potensi penyalahgunaan sistem pembayaran QRIS untuk kejahatan pencucian uang atau pendanaan terorisme.<sup>50</sup>

c) Edukasi dan Literasi Konsumen

Bank Indonesia dan OJK secara teratur menjalankan program edukasi dan literasi masyarakat sebagai langkah perlindungan yang bersifat preventif. Inisiatif gerakan Bersama Perlindungan Konsumen (GEBER PK) yang diluncurkan untuk tahun 2025-2026 adalah bentuk kerjasama antara Bank Indonesia dan OJK dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen di bidang

---

<sup>50</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/10/PBI/2017 tentang Penerapan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) Selain Bank dan Penyelenggara Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank (KUPVA BB)



layanan keuangan, QRIS. Program ini mengusung *tagline* PEKA (Peduli, Kenali, Adukan) sebagai panduan untuk perilaku konsumen yang cerdas dan berwaspada.

Edukasi yang diberikan mencakup: (1) Teknik menggunakan QRIS dengan aman dan sesuai; Hak dan tanggung jawab konsumen dalam transaksi QRIS; (3) Cara mengidentifikasi serta mencegah penipuan digital; (4) Prosedur pengaduan jika terjadi masalah; (5) Pemahaman mengenai larangan membebankan MDR kepada konsumen; dan (6) Signifikasi menyimpan bukti transaksi sebagai arsip. Kegiatan edukasi ini dilaksanakan melalui berbagai saluran, mencakup media sosial, situs resmi Bank Indonesia dan OJK, kampanye di lokasi umum, serta kolaborasi dengan institusi pendidikan dan organisasi masyarakat.

#### **4. Perlindungan Hukum Represif**

Perlindungan hukum yang bersifat represif memiliki tujuan untuk menyelesaikan perselisihan yang telah muncul dan mengembalikan hak-hak konsumen yang terkena dampak. Dalam lingkungan transaksi QRIS, sistem penyelesaian perselisihan dibuat dalam beberapa tahap, dimulai dari penyelesaian secara internal oleh PJSP, dilanjutkan dengan penyelesaian melalui lembaga alternatif yang khusus menangani sengketa, hingga penyelesaian melalui proses litigasi di Pengadilan.

a. Penyelesaian sengketa melalui Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP)

Tahap awal dalam menyelesaikan sengketa transaksi QRIS adalah dengan mengajukan pengaduan secara langsung kepada PJSP terkait. Sesuai dengan Pasal 41 dan 42 dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, PJSP perlu menyiapkan unit kerja khusus untuk menangani pengaduan dari konsumen dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam waktu maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah dokumen pengaduan diterima secara utuh.<sup>51</sup>

Prosedur untuk mengajukan aduan kepada PJSP terdiri dari beberapa langkah berikut: (1) Pengguna menyampaikan aduan kepada PJSP melalui saluran yang telah disediakan, seperti *call center*, email, aplikasi, atau kantor cabang; (2) Konsumen melengkapi aduan dengan semua bukti yang diperlukan, termasuk tangkapan layar transaksi, bukti terpotongnya saldo, kronologi kejadian, serta bukti komunikasi dengan merchant jika ada; (3) PJSP akan melakukan verifikasi dan penyelidikan terhadap aduan yang telah diterima, termasuk memeriksa sistem, berkomunikasi dengan merchant, serta menelusuri aliran dana; (4) PJSP menyampaikan respon dan

---

<sup>51</sup> Pasal 41 dan 42 Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

solusi kepada pelanggan dalam periode waktu yang telah ditetapkan; dan (5) Apabila terbukti bahwa transaksi benar-benar tidak berhasil dan dana pelanggan terpotong tetapi tidak diterima oleh merchant, PJSP akan melakukan pengembalian dana kepada pelanggan.

Dalam kenyataannya, untuk situasi gagal transaksi QRIS di mana uang telah terpotong tetapi tidak masuk ke *merchant*, lembaga dan penyedia layanan pembayaran memiliki sistem pemulihan otomatis. Uang yang *floating* dalam sistem akan secara otomatis dikembalikan ke akun konsumen dalam waktu 3 hingga 7 hari kerja. Namun, jika dalam jangka waktu tersebut dana masih belum dikembalikan, konsumen harus mengajukan pengaduan resmi kepada PJSP untuk penyelidikan lebih lanjut.

Khusus bagi *merchant* yang mengenakan biaya MDR kepada pelanggan, PJSP yang menyadari adanya pelanggaran ini diwajibkan untuk menghentikan kerjasama dengan *merchant* tersebut berdasarkan pasal 52 ayat (2) PBI Nomor 23/6/PBI/2021. *Merchant* yang melanggar dapat dikenakan sanksi administratif yang berupa: (1) peringatan tertulis; (2) denda administratif; (3) pembatasan aktivitas usaha; (4) penangguhan kegiatan usaha; atau (5) pencabutan izin, seperti yang diatur dalam Pasal 56 PBI Nomor 23/6/PBI/2021.

b. Penyelesaian sengketa melalui Bank Indonesia

Apabila konsumen tidak setuju dengan hasil yang didapat dari penanganan dan penyelesaian keluhan oleh PJSP, pelanggan memiliki hak untuk mengajukan keluhan kepada Bank Indonesia. Proses ini diatur dalam Pasal 44 Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 23/17/PADG/2021 tentang tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Pengaduan yang diajukan kepada Bank Indonesia harus memenuhi sejumlah kriteria dan ketentuan: (1) Konsumen telah mengajukan keluhan kepada PJSP tetapi tidak tercapai kesepakatan dengan PJSP; (2) Masalah yang dilaporkan adalah permasalahan perdata yang belum pernah dibawa ke pengadilan, lembaga, atau badan penyelesaian sengketa, atau otoritas lainnya yang berwenang; (3) Konsumen telah mengalami kerugian finansial yang dan/ atau kemungkinan kerugian seimbang dan berdampak secara langsung kepada konsumen; dan (4) Keluhan tersebut memiliki nilai maksimum potensi kerugian finansial sebesar RP500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) untuk PJSP yang bergerak dalam bidang Sistem Pembayaran.

Perlu diingat bahwa batas maksimum untuk transaksi QRIS adalah Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) per transaksi seperti yang ditentukan dalam PADG Nomor 21/18/PADG/2019, sehingga setiap perselisihan terkait transaksi QRIS secara otomatis berada dalam rentang nilai yang dapat diselesaikan oleh Bank Indonesia. Hal ini menjadikan metode penyelesaian melalui Bank Indonesia sangat sesuai dan efisien untuk menyelesaikan perselisihan QRIS.

Cara penanganan keluhan yang dapat dilakukan oleh Bank Indonesia adalah: (1) Edukasi, di mana memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai hak serta kewajiban mereka, beserta mekanisme yang bisa di jalani; (2) Konsultasi, dilakukan dengan memberikan saran atau pandangan kepada konsumen mengenai masalah yang mereka hadapi; dan (3) Fasilitasi, yang berarti membantu komunikasi antara konsumen dan PJSP agar bisa mencapai penyelesaian yang adil.

Keluhan kepada Bank Indonesia dapat diajukan secara langsung atau melalui beberapa saluran: (1) Situs resmi Bank Indonesia di [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id); (2) Layanan Konsumen BI di nomor 131; (3) Melalui email resmi Bank Indoneisa; (4) Surat tertulis yang dikirimkan ke kantor Bank Indonesia; atau (5) Mengunjungi langsung kantor perwakilan Bank Indonesia yang terdekat.

c. Penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) adalah sebuah badan yang berdiri sendiri, dibentuk sesuai dengan peraturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/PJOK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. LAPS SJK didirikan pada tanggal 22 September 2020 oleh Self Regulatory Organizations (SRO) dan asosiasi-asosiasi di lingkungan sektor jasa keuangan, menerima izin untuk beroperasi dari OJK pada 29 Desember 2020, dan resmi mulai beroperasi pada 1 Januari 2021.

LAPS SJK adalah satu-satunya lembaga alternatif yang menangani penyelesaian konflik di sektor keuangan yang telah mendapat izin operasi dari OJK, menggantikan tugas dan fungsi enam LAPS yang ada sebelumnya (BAPMI, BMAI, BMDP, LAPSPI, BAMPPI, dan BMPPVI) serta memperluas jangkauannya untuk mencakup penyelesaian sengketa di bidang *fintech*. Dalam situasi sengketa terkait transaksi QRIS, LAPS SJK berpotensi menjadi pilihan penyelesaian jika negosiasi melalui PJSP atau Bank Indonesia tidak menghasilkan kesepakatan.

LAPS SJK menawarkan tiga mekanisme penyelesaian sengketa yaitu sebagai berikut:

1) Mediasi LAPS SJK

Mediasi merupakan metode untuk menyelesaikan konflik melalui dialog antara pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa, dengan bantuan Mediator LAPS SJK, untuk mengeksplorasi sejumlah kemungkinan resolusi tanpa melakukan putusan atau tekanan, sehingga tercapai kesepakatan damai yang saling menguntungkan. Pelaksanaan mediasi dilakukan berdasarkan prinsip yang bersifat mandiri, adil, efektif, efisien, dan dapat diakses dengan mudah.

2) Arbitrase LAPS SJK

Arbitrase merupakan metode penyelesaian sengketa perdata di luar Peradilan Umum yang berlandaskan pada kesepakatan arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa. Proses ini dilakukan oleh seorang arbiter atau majelis arbitrase yang bertugas untuk memberikan keputusan arbitrase mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh LAPS SJK. Tidak seperti mediasi yang menghasilkan kesepakatan, arbitrase menghasilkan putusan yang bersifat final dan mengikat bagi semua pihak.

Arbitrase LAPS SJK bisa dipilih jika mediasi tidak menghasilkan kesepakatan atau jika para pihak sudah sepakat dari awal untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase. Untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, para pihak harus memiliki perjanjian arbitrase yang disusun secara tertulis terlebih dahulu. Keputusan arbitrase LAPS SJK merupakan keputusan yang bersifat final dan mengikat para pihak, serta mempunyai kekuatan hukum yang setara dengan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap.

Dalam hal arbitrase, akan ada biaya administrasi serta honorarium arbiter berdasarkan ketentuan LAPS SJK Nomor 06 tentang Biaya Layanan Penyelesaian Sengketa. Meskipun demikian, biaya tersebut tergolong lebih rendah jika dibandingkan dengan biaya litigasi di Pengadilan serta prosesnya berlangsung lebih cepat.

d. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi (Pengadilan)

Jika semua cara untuk menyelesaikan perselisihan diluar pengadilan telah digunakan tetapi tidak mencapai hasil yang memuaskan, konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri. Proses penyelesaian lewat litigasi ini adalah langkah hukum terakhir yang bisa diambil oleh konsumen.



Gugatan dapat diajukan berdasarkan beberapa dasar hukum: (1) Gugatan wanprestasi berdasarkan Pasal 1234 jo. Pasal 1365 KUHPerdata apabila PJSP atau *merchant* tidak memenuhi kewajibannya dalam perjanjian; (2) Gugatan perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata apabila tindakan PJSP atau *merchant* merugikan konsumen; (3) Gugatan berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila pelaku usaha melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen; atau (4) Laporan pidana berdasarkan UU ITE atau KUHP jika ditemukan unsur tindak pidana seperti penipuan atau pemalsuan data.

Keuntungan dari menyelesaikan sengketa lewat jalur litigasi adalah keputusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dapat dilaksanakan secara paksa, dan dapat memberikan efek jera kepada pihak yang melanggar. Namun, kelemahannya terletak pada waktu proses yang lama dan cukup panjang (bisa memakan waktu bertahun-tahun), biaya yang cukup tinggi, dan prosedur yang rumit. Oleh karena itu, untuk sengketa terkait transaksi QRIS yang biasanya tidak terlalu besar nilainya, jalur non-litigasi melalui PJSP, Bank Indonesia, atau LAPS SJK lebih dianjurkan.

## **5. Distribusi Tanggung Jawab dan Tanggung Gugat dalam Sengketa Transaksi QRIS**

Dalam sistem transaksi QRIS, terdapat berbagai entitas yang berperan, dan penentu tanggung jawab atas suatu transaksi yang gagal bisa berbeda-beda bergantung pada penyebabnya serta pihak yang melakukan kesalahan. Pemahaman mengenai pembagian tanggung jawab ini sangat penting agar konsumen dapat mengidentifikasi kepada siapa mereka harus mengajukan klaim, serta pihak mana yang berkewajiban untuk memberikan kompensasi.

### **a) Tanggung jawab Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP)**

Secara keseluruhan, tanggung jawab utama untuk kelancaran dan keamanan transaksi QRIS terletak pada PJSP. Mengacu pada Pasal 14 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, PJSP bertugas untuk menjamin keamanan serta kelancaran dari transaksi yang dilakukan. PJSP akan memiliki tanggung jawab penuh jika terjadi kegagalan transaksi yang disebabkan oleh: (1) Kesalahan atau gangguan dalam sistem milik PJSP; (2) Kegagalan dalam proses *clearing atau settlement*; (3) Keterlambatan dalam memproses transaksi; (4) Kegagalan dalam sistem keamanan

yang menyebabkan terjadinya penipuan; atau (5) Kesalahan dalam pencatatan atau pelaporan transaksi.

Apabila terjadi kegagalan transaksi yang ditimbulkan oleh PJSP, PJSP diwajibkan untuk: (1) Mengembalikan dana kepada konsumen dalam jangka waktu yang wajar, tidak melebihi 7 hari kerja; (2) Memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen jika kegagalan transaksi menyebabkan kerugian tambahan; (3) Melakukan perbaikan pada sistem untuk mencegah terulangnya kegagalan yang sama; dan (4) Melaporkan insiden kepada Bank Indonesia jika kegagalan tersebut bersifat sistemik atau berdampak luas.

b) Tanggung jawab *merchant*

Merchant bertanggung jawab apabila terdapat kegagalan dalam transaksi atau perselisihan yang diakibatkan oleh: (1) Pengenaan biaya MDR atau biaya lain kepada pelanggan; (2) Pemalsuan atau penggantian kode QRIS dengan kode yang dimiliki orang lain; (3) Manipulasi nilai transaksi; (4) Penolakan untuk membayar menggunakan QRIS tanpa alasan yang valid; atau (5) Kegagalan untuk menyediakan bukti transaksi kepada pelanggan.

*Merchant* yang teridentifikasi melanggar aturan, terutama mengenai pengenaan biaya MDR kepada konsumen, dapat menghadapi sanksi seperti pengakhiran kerjasama oleh PJSP,

denda administratif, hingga sanksi pidana sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, *merchant* diwajibkan untuk memberikan kompensasi kepada pelanggan yang mengalami kerugian akibat tindakannya.

c) Tanggung jawab Lembaga *Switching* dan *Aggregator*

Lembaga *Switching* berfungsi sebagai jembatan antara berbagai sistem pembayaran, memastikan bahwa transaksi dapat dilaksanakan di berbagai platform dan bank. Lembaga *Switching* memiliki tanggung jawab jika terjadi kegagalan dalam transaksi yang disebabkan oleh: (1) Kesalahan dalam proses pengalihan transaksi; (2) Kegagalan dalam menghubungkan sistem penerbit dengan sistem penyedia; (3) Kesalahan pada pemindahan data transaksi.

*Aggregator* memiliki tanggung jawab jika kegagalan terjadi akibat kesalahan dalam proses pengumpulan data *merchant* atau kesalahan dalam penyaluran dana kepada merchant. Baik Lembaga *Switching* maupun *Aggregator* harus memiliki sistem cadangan dan pemulihan bencana yang efektif untuk mengurangi risiko terjadinya kegagalan sistem.

d) Tanggung Jawab Konsumen

Meskipun konsumen mendapatkan perlindungan, dalam beberapa keadaan juga memiliki beberapa kewajiban. Konsumen harus bertanggung jawab jika masalah dalam

transaksi disebabkan oleh: (1) Kelalaian dalam menjaga kerahasiaan informasi pribadi, PIN, atau kata sandi; (2) Kesalahan dalam pemindahan kode QR atau memasukkan jumlah transaksi; (3) Penggunaan aplikasi atau perangkat yang ilegal atau telah dimodifikasi; atau (4) Keterlambatan dalam melaporkan adanya transaksi yang mencurigakan atau penipuan.

Prinsip *caveat emptor (let the buyer beware)* masih diterapkan dalam transaksi digital, dimana konsumen perlu berhati-hati dan waspada saat melakukan transaksi. Meskipun begitu, kewajiban konsumen ini tidak menjadikan PJSP atau pihak lain bertanggung jawab untuk selalu menyediakan sistem yang aman dan terpercaya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Dari sisi efisiensi, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terbukti mewujudkan empat dimensi efisiensi yaitu, efisiensi infrastruktur melalui interoperabilitas satu kode QR untuk semua platform, efisiensi biaya dengan MDR 0% untuk usaha mikro dan maksimal 0,7% untuk pedagang umum, efisiensi waktu karena transaksi selesai dalam hitungan detik, dan efisiensi keamanan dengan sistem enkripsi, TIN, dan *Fraud Detection System*.
2. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) apabila terjadi sengketa transaksi yaitu perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui standarnisasi teknis PADG No. 21/18/PADG/2019 termasuk larangan pembebanan MDR kepada konsumen, PBI No. 3 Tahun 2023 yang mewajibkan transparansi informasi dan keamanan data, dan program edukasi literasi keuangan GEBER PK oleh Bank Indonesia dan OJK, serta Perlindungan represif tersedia melalui mekanisme penyelesaian sengketa bertahap yaitu pengaduan internal kepada PJSP (maksimal 20 hari kerja), fasilitasi oleh Bank Indonesia, mediasi atau arbitrase melalui LAPS SJK dan litigasi di Pengadilan Negeri atau BPSK berdasarkan UU N0. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.

## **B. Saran**

1. Seharusnya dengan *eksistensi Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam mewujudkan efisiensi pembayaran, perlu adanya kodifikasi regulasi QRIS, pengawasan MDR, perluasan infrastruktur digital ke daerah terpencil, standar keandalan sistem PJP, dan harmonisasi regulasi dengan perkembangan teknologi.
2. Seharusnya dengan perlindungan hukum konsumen apabila terjadi sengketa transaksi yaitu perlu adanya pembentukan lembaga arbitrase khusus sengketa digital, penguatan platform pengaduan terintegrasi, percepatan batas waktu penyelesaian pengaduan, penegakan sanksi yang konsisten, perluasan edukasi literasi keuangan, dan penguatan kapasitas LAPS SJK.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Al-Qur'an dan Terjemahan Surah Al-Muthafifin (83): 1-3.**

*Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: CV Diponegoro, 2005).

### **Literatur**

Arief Anggreany (2024). *Hukum perlindungan konsumen: Solusi dan tantangan*. Bukuloka Literasi Bangsa.

Fadhli, M. (2018). *Hukum Perbankan di Indonesia*. Rajawali Pers.

Hermansyah. (2014). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Edisi Revisi). Kencana

Sutedi, A. (2014). *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*. Raih Asa Sukses.

Warijoyo, P. (2014). *Sistem Pembayaran di Indonesia*. Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia.

### **Internet**

Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. (2019). *Profil dan peran ASPI dalam ekosistem pembayaran nasional*. ASPI.

Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (2020). Prinsip-prinsip infrastruktur pasar keuangan. *Jurnal Sistem Pembayaran*, 12(1), 23.

Bank for International Settlements. (2022). *Annual economic report 2022*. BIS.

Bank Indonesia. (2020). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Bank Indonesia.

Bank Indonesia. (2020). *Rencana Strategis Bank Indonesia 2020-2024: Menuju Ekonomi Digital Inklusif*. Bank Indonesia.

Bank Indonesia. (2024). *Laporan perkembangan sistem pembayaran dan infrastruktur pasar keuangan tahun 2023*. Bank Indonesia.

Hannany, Z., & Priambodo, D. (2025, 15 Januari). Volume transaksi QRIS melonjak 175,2% di 2024. *IDN Financials*. <https://www.idnfinancials.com/id/news/52068/volume-transaksi-qrismelonjak-175-2-di-2024>



International Monetary Fund. (2020). *The promise of fintech: Financial inclusion in the post COVID-19 era*. IMF.

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian/Komite Digital Ekonomi dan Kedaulatan Digital Indonesia. (2024). Transaksi QRIS melonjak 226,54%, revolusi pembayaran digital di Indonesia. <https://www.komdigi.go.id>

Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Kajian perlindungan konsumen sektor jasa keuangan: Perlindungan konsumen pada fintech*. Departemen Perlindungan Konsumen OJK.

Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Penerapan manajemen risiko dalam penyelenggaraan teknologi finansial*. OJK.

Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Master plan sektor jasa keuangan Indonesia 2021-2025*. OJK.

PERBANAS Institute. (2024). *Lonjakan transaksi QRIS di 2024: Pertumbuhan tahunan dan dampaknya pada ekonomi digital*. PERBANAS Institute.

Zuhdi, S., & Rahmawati. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi pembayaran digital pada masyarakat Indonesia. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 20(2), 167.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (National Payment Gateway).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/18/PBI/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran. Bank Indonesia.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Pelaksanaan Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Perubahan atas PBI Nomor 21/18/PBI/2019 tentang Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.