

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN*
STANDARD (QRIS) DALAM TRANSAKSI PERBANKAN:
PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN
PADA BANK NEGARA INDONESIA
CABANG MAKASSAR**



Oleh:

KHOFIFAH ZHAFRANI ABDULLAH

040 2022 0417

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam rangka Penyelesaian Studi
Pada Program Studi Ilmu Hukum

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2026**

HALAMAN JUDUL

**IMPLEMENTASI *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN*
STANDARD (QRIS) DALAM TRANSAKSI PERBANKAN:
PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN
PADA BANK NEGARA INDONESIA
CABANG MAKASSAR**

SKRIPSI

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

Oleh:

KHOFIFAH ZHAFRANI ABDULLAH

040 2022 0417

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2026**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

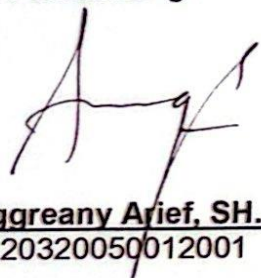
Nama : Khofifah Zhafrani Abdullah
NIM : 04020220417
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam Transaksi Perbankan: Perspektif Perlindungan Konsumen Pada Bank Negara Indonesia Cabang Makassar
No. SK Penetapan : 0086/H.05/FH-UMI/IX/2025
Pembimbing

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam Ujian Skripsi.

Makassar, 24 Februari 2026

Komisi Pembimbing,

Pembimbing I



Dr. Hj. Anggreany Arief, SH., MH.
NIP. 1974120320050012001

Pembimbing II



Dr. Sri Amlinawaty A. Muin, SH., MH.
NIPs. 104141304

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Hj. Anggreany Arief, SH., MH.
NIP. 1974120320050012001

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

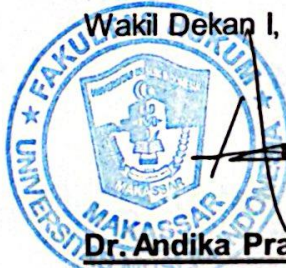
Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : Khofifah Zhafrani Abdullah
NIM : 04020220417
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam Transaksi Perbankan: Perspektif Perlindungan Konsumen Pada Bank Negara Indonesia Cabang Makassar

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

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 24 Februari 2026
An. Dekan

Wakil Dekan I,



Dr. Andika Prawira Buana, SH., MH.
NIPs. 104151319

PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) DALAM TRANSAKSI PERBANKAN: PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA BANK NEGARA INDONESIA CABANG MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh:

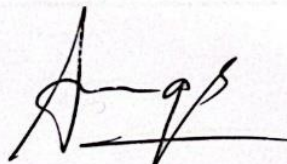
KHOFIFAH ZHAFRANI ABDULLAH
04020220417

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi
Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia
Pada 27 Maret 2026
dan dinyatakan diterima

Makassar, 27 Maret 2026

Panitia Ujian,

Ketua



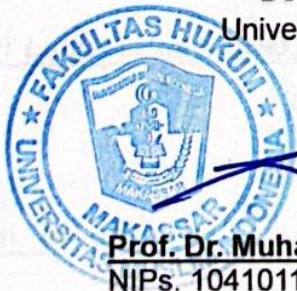
Dr. Hj. Anggreany Arief, SH., MH.
NIP. 1974120320050012001

Anggota



Dr. Sri Amlinawaty A. Muin, SH., MH.
NIPs. 104141304

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muslim Indonesia



Prof. Dr. Muhammad Rinaldy Bima, SH., MH.
NIPs. 104101110

PENGESAHAN PENGUJI

Diterangkan bahwa skripsi tersebut dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Khofifah Zhafrani Abdullah
NIM : 04020220417
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi/Penelitian : Implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam Transaksi Perbankan: Perspektif Perlindungan Konsumen Pada Bank Negara Indonesia Cabang Makassar
Dasar Penetapan : 0086/H.05/FH-UM/IX/2025

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh panitia ujian skripsi.

Disahkan oleh:

Dr. Hj. Anggreany Arief, SH., MH.
Pembimbing I

(.....)

Dr. Sri Amlinawaty A Muin, SH., MH.
Pembimbing II

(.....)

Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, SH., MH.
Penguji I

(.....)

Dr. Asriati, SH., MH.
Penguji II

(.....)



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Khofifah Zhafrani Abdullah
NIM : 04020220417
Program Studi : Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam Transaksi Perbankan: Perspektif Perlindungan Konsumen Pada Bank Negara Indonesia Cabang Makassar”** 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 merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, 27 Maret 2026

Yang menyatakan


6ABF2ANX296877285
Khofifah Zhafrani Abdullah

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam Transaksi Perbankan: Perspektif Perlindungan Konsumen Pada Bank Negara Indonesia Cabang Makassar”** dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri teladan bagi seluruh umat manusia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran, dan koreksi yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini.

Pada kesempatan ini, penulis dengan penuh rasa hormat menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, disertai doa kepada Allah SWT, khususnya kepada kedua orang tua tercinta, **Ayah** dan **Bunda**, yang telah dengan penuh kasih sayang mendidik, membesarkan, membimbing serta senantiasa memberikan doa, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti kepada penulis. Selanjutnya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. H. Hambali Thalib, SH., MH.**, selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia;

2. **Prof. Dr. Muhammad Rinaldy Bima, SH., MH.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia;
3. Ibu **Dr. Hj. Anggreany Arief, SH., MH.**, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia, yang telah memberikan izin, kesempatan, dan fasilitas kepada penulis selama mengikuti pendidikan Program Sarjana;
4. Ibu **Dr. Hj. Anggreany Arief, SH., MH.**, selaku Pembimbing I dan Ibu **Dr. Sri Amlinawaty A. Muin, SH., MH.**, selaku Pembimbing II, yang memberikan bimbingan dengan penuh keseriusan, kecermatan dan kebijaksanaan dalam memberikan arahan terkait penulisan karya ilmiah ini;
5. Ibu **Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, SH., MH.**, dan Ibu **Dr. Asriati, SH., MH.**, selaku Tim Penguji, yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini;
6. **Segenap dosen, staf akademik, dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia**, yang tidak dapat penulis sebut satu per satu, atas ilmu, bantuan, dan pelayanan yang telah diberikan selama masa perkuliahan;
7. **Pimpinan dan seluruh jajaran Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar**, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta membantu dalam memperoleh data dan informasi guna menunjang penyusunan skripsi ini;

8. **Saudara-saudari penulis, Reva, Aliqah, Elfatih, serta seluruh keluarga besar**, yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan motivasi kepada penulis;
9. **Aulia, Maryam, dan Nunul**, yang selalu memberikan semangat, doa, serta dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
10. **Warga BSG, Syeka, Ainun, Sabila, Winda, Nur, Lisa, dan Husnul**, yang telah dengan penuh kesabaran mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, serta menjadi tempat berbagi selama proses penyusunan skripsi;
11. **Teman-teman Balanda, Nisa, Dinda, Alya, Muti, Nia, dan Ara**, yang telah menemani penulis dalam suka dan duka sejak awal perkuliahan hingga sampai saat ini;
12. **Yasmine dan Yunita**, atas setiap tawa, kebersamaan, waktu, serta dukungan yang diberikan demi kelancaran penyusunan skripsi ini;
13. Seluruh **responden penelitian**, yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik;
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa, bantuan, serta motivasi kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Semoga Allah SWT

senantiasa memberkahi dan merahmati setiap aktivitas keseharian sebagai bagian dari ibadah di sisi-Nya. Aamiin.

Makassar, 14 Januari 2026



Khofifah Zhafrani Abdullah

ABSTRAK

Khofifah Zhafrani Abdullah. 04020220417 dengan Judul “Implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam Transaksi Perbankan: Perspektif Perlindungan Konsumen pada Bank Negara Indonesia Cabang Makassar”. Di bawah bimbingan (Anggreany Arief) sebagai Ketua Pembimbing dan (Sri Amlinawaty A. Muin) sebagai Anggota Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Layanan QRIS di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar serta Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Layanan QRIS di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris yang dilakukan di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar, dengan teknik penentuan sampel secara sengaja, melibatkan 30 nasabah pengguna QRIS dan Penyelia Layanan Nasabah. Data diperoleh melalui wawancara dan kuesioner serta dianalisis secara kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Layanan QRIS di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar secara umum telah berjalan dengan baik dalam memberikan kemudahan, efisiensi, serta mendukung transaksi non-tunai sesuai dengan kebijakan Bank Indonesia. Namun, Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen bagi Pengguna QRIS belum sepenuhnya efektif, khususnya terkait kepastian waktu penyelesaian pengaduan dan pengembalian dana, keterbatasan edukasi terkait literasi hukum digital bagi semua kalangan pengguna, serta transparansi status penanganan pengaduan.

Rekomendasi penelitian diperlukan penguatan infrastruktur, sistem keamanan, edukasi nasabah, serta penyederhanaan mekanisme penyelesaian sengketa guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang lebih menyeluruh.

Kata Kunci: QRIS, Transaksi Perbankan, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

Khofifah Zhafrani Abdullah. 04020220417 with the title *“Implementation of the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS) in Banking Transactions: A Consumer Protection Perspective at Bank Negara Indonesia Makassar Branch”*. Under the guidance of (Anggreany Arief) as Supervisor and (Sri Amlinawaty A. Muin) as Co-Supervisor.

This study aims to determine and analyse the implementation of QRIS services at Bank Negara Indonesia Makassar Branch and the effectiveness of consumer protection in QRIS services at Bank Negara Indonesia Makassar Branch.

This research uses an empirical research method conducted at Bank Negara Indonesia Makassar Branch, with purposive sampling techniques, involving 30 QRIS users and Customer Service Supervisors. Data was obtained through interviews and questionnaires and analysed using descriptive qualitative methods.

The results of this study indicate that the implementation of QRIS services at Bank Negara Indonesia's Makassar branch has generally been successful in providing convenience, efficiency, and supporting non-cash transactions in accordance with Bank Indonesia's policies. However, the effectiveness of consumer legal protection for QRIS users is not yet fully effective, particularly regarding the certainty of complaint resolution and refund timelines, the limited education on digital legal literacy for all user groups, and the transparency of complaint handling status.

Research recommendations call for strengthening infrastructure, security systems, consumer education, and simplifying dispute resolution mechanisms to ensure legal certainty and more comprehensive consumer protection.

Keywords: QRIS, Banking Transactions, Consumer Protection.

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PENGESAHAN PENGUJI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum	10
1. Definisi Perlindungan Hukum	10
2. Unsur-Unsur Perlindungan Hukum	11
3. Bentuk Perlindungan Hukum	12
B. Tinjauan Umum tentang Konsumen dan Perlindungan Konsumen	13
1. Definisi Konsumen	13
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	14
3. Definisi Perlindungan Konsumen	18
4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	20
5. Unsur-Unsur Perlindungan Konsumen	23
6. Sumber Hukum Perlindungan Konsumen	24

7. Pentingnya Perlindungan Konsumen dalam Masyarakat	26
C. Tinjauan Umum tentang Perbankan	27
1. Definisi Bank	27
2. Prinsip-Prinsip Bank	28
3. Peran Bank dalam Sistem Pembayaran	29
4. Bentuk Tanggung Jawab Bank	31
D. Tinjauan Umum tentang Sistem Pembayaran	33
1. Definisi Sistem Pembayaran	33
2. Prinsip Dasar Sistem Pembayaran	34
3. Jenis-Jenis Sistem Pembayaran	35
E. Tinjauan Umum tentang <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS)	37
1. Definisi <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS)	37
2. Model Penggunaan <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS)	38
3. Landasan Hukum Implementasi <i>Quick Response Code Indonesia Standard</i> (QRIS)	40
4. Manfaat dan Tantangan Penggunaan <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS)	41
5. Implementasi <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS) dalam Layanan Bank Negara Indonesia (BNI)	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Tipe Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	45
D. Jenis dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Implementasi Layanan <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS) di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar	48

B. Efektivitas Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengguna Layanan <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS) di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar	54
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Rekapitulasi Rata-Rata Skor Implementasi Layanan QRIS di BNI Cabang Makassar.....	52
2. Rekapitulasi Rata-Rata Skor Efektivitas Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengguna Layanan QRIS di BNI Cabang Makassar.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sistem pembayaran digital di era modern membawa perubahan mendasar dalam kebiasaan transaksi masyarakat. Inovasi dalam teknologi yang dikenal sebagai *financial technology (fintech)* telah mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi dengan cepat dan efisien tanpa memerlukan uang tunai. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, sebuah sistem pembayaran berbasis kode QR yang ditetapkan sebagai standar nasional oleh Bank Indonesia sejak tahun 2019.

Sebelum *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* diperkenalkan, setiap penyedia layanan keuangan memiliki kode QR yang berbeda. Ini membuat konsumen perlu menggunakan aplikasi tertentu untuk melakukan transaksi. *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dirancang untuk menyatukan berbagai sistem pembayaran dengan kode QR, sehingga masyarakat dapat melaksanakan transaksi antar aplikasi dan bank dengan mudah. Tujuan utama dari kebijakan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akses ke layanan keuangan.

Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi sistem pembayaran, tetapi juga mendukung program Gerakan Nasional Non-

Tunai (GNNT) serta transformasi menuju *cashless society*. Meskipun implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) membawa kemudahan dalam bertransaksi, terdapat sejumlah masalah hukum yang harus diperhatikan, terutama terkait perlindungan hukum konsumen.

Dalam konteks transaksi digital, konsumen merupakan pihak yang paling rentan terkena risiko kerugian akibat kesalahan sistem, kegagalan dalam transaksi, hingga penyalahgunaan data pribadi. Hal ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai sejauh mana tanggung jawab hukum dari lembaga penyedia layanan, khususnya bank, dalam menjamin perlindungan hukum konsumen pengguna layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).

Perlindungan hukum konsumen merupakan hak mendasar yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, serta berhak atas perlakuan yang adil dan memperoleh kompensasi atas kerugian yang dialaminya.

Dalam layanan keuangan, Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran (PJP), mengatur tanggung jawab penyelenggara sistem pembayaran dalam menjaga keamanan, transparansi, dan perlindungan hak-hak konsumen. Namun,

dalam praktiknya, pelaksanaan perlindungan hukum ini belum berjalan dengan efektif. Masih terdapat banyak kasus yang menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang ideal dengan kenyataan di lapangan. Berbagai kejadian menunjukkan bahwa konsumen sering kali dirugikan akibat adanya kegagalan sistem atau kesalahan teknis tanpa mendapat penyelesaian yang cepat dan pasti.

Pada tahun 2024 terjadi kasus penipuan terkait pembayaran dengan menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang dipalsukan di sebuah toko kosmetik di Jalan Nipa-Nipa Raya, Kota Makassar. Pelaku menunjukkan bukti pembayaran yang telah dimodifikasi untuk menipu pemilik toko, yang menjadikan pihak pelaku usaha mengalami kerugian karena dana tidak pernah diterima.¹

Kasus lainnya yang dilaporkan oleh Media Konsumen juga menunjukkan bahwa ada konsumen yang mengalami transaksi gagal senilai Rp3.800.000, di mana saldo telah terpotong tetapi dana tidak sampai ke pihak penerima, dan proses pengembalian dana berlangsung hingga dua minggu.² Kasus-kasus ini menyoroti lemahnya sistem pengamanan serta perlindungan hukum konsumen pengguna layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) belum memadai.

¹ Kamsah Hasan. (2024, 28 Oktober). Penipuan Lewat QRIS di Galery Kosmetik Makassar, Pelaku Modifikasi Bukti Pembayaran. *Terkini.id*. Diakses pada tanggal 2 Oktober 2025.

² Muhammad Usman Wiliyanto. (2022, 31 Agustus). Transaksi Scan QRIS BCA Gagal, Saldo Terpotong tapi Dana Tidak Masuk ke Pihak Merchant. *Mediakonsumen*. Diakses pada tanggal 2 Oktober 2025.

Penelitian sebelumnya juga mendukung pandangan bahwa tantangan dalam penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan rendahnya literasi masyarakat. Jeanet, Fransina dan Novi dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Untuk Pelaku Usaha Di Pasar Tradisional (Studi Kasus Pada Pasar Tradisional Di Kota Kupang)” menekankan bahwa *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) adalah solusi penting untuk mengatasi pencatatan keuangan manual serta mempermudah setiap transaksi. Namun, mereka juga menemukan bahwa implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan, terutama berkaitan dengan literasi dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran digital dengan cara yang tepat dan aman.³

Tantangan lain juga diungkapkan oleh Ahmad Refi, Surya Indra, M. Khaidir Ali Gufron, dalam penelitiannya yang berjudul “*Consumer Legal Protection in Online Transactions: Challenges and Opportunities in Indonesia’s Digital Economy*” ia mengemukakan bahwa sejumlah konsumen yang mengalami kerugian akibat kegagalan transaksi, namun tidak mengajukan klaim atau pengaduan disebabkan oleh

³ Jeanet Putri Shintya., Fransina W. Ballo., Novi Theresia. (2024). Implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Untuk Pelaku Usaha Di Pasar Tradisional (Studi Kasus Pada Pasar Tradisional Di Kota Kupang). *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia, Universitas Nusa Cendana*, 2(1), hlm. 9.

ketidaktahuan tentang prosedur yang ada.⁴ Tingkat pemahaman yang rendah mengenai literasi digital dan perlindungan hukum menjadikan posisi konsumen lemah ketika berhadapan dengan pelaku usaha maupun lembaga keuangan. Fenomena ini menunjukkan bahwa isu perlindungan hukum konsumen tidak hanya terjadi dalam transaksi *e-commerce*, tetapi juga berhubungan dengan layanan keuangan digital seperti *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.

Isu ini semakin penting karena dalam sistem pembayaran digital, konsumen sepenuhnya mengandalkan sistem dan kejujuran penyelenggara layanan. Kegagalan sistem, keterlambatan pengembalian dana (*refund*), atau kurangnya transparansi informasi bisa melanggar hak-hak konsumen. Karena itu, peran lembaga perbankan tidak hanya sebatas pada penyedia layanan transaksi, melainkan juga sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab hukum untuk memastikan kepastian dan keamanan bagi penggunaanya.

Perspektif Islam juga menekankan pentingnya perlindungan hukum bagi hak-hak konsumen. Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam Surah An-Nisa' ayat 29:⁵

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ رَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

⁴ Ahmad Refi Dzuhrayan., Surya Indra Permana., M. Khaidir Ali Ghufroon. (2024). Consumer Legal Protection in Online Transactions: Challenges and Opportunities in Indonesia's Digital Economy. *Justice Voice, Universitas Krisnadwipayana*, 3(1), hlm. 13.

⁵ QS. An-Nisa Ayat 29.

Terjemahan:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang *batil* (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.

Ayat ini menekankan prinsip keadilan dan kejujuran dalam setiap transaksi. Dalam konteks layanan digital seperti *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), ini berarti tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap transaksi berlangsung dengan sah, terbuka, dan tidak merugikan salah satu pihak. Jika terjadi kegagalan sistem atau kerugian bagi konsumen tanpa adanya penyelesaian, hal ini dapat dianggap pengambilan harta yang tidak benar (*batil*) dan bertentangan dengan hukum islam serta prinsip perlindungan hukum konsumen.

Bank Negara Indonesia (BNI), sebagai salah satu bank tertua di Indonesia, berperan penting dalam mendukung digitalisasi sistem keuangan dengan menerapkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar merupakan salah satu cabang utama di kawasan Indonesia Timur yang aktif dalam menerapkan layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) untuk nasabah dan pelaku usaha, terutama di sektor Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) melalui *BNI Mobile Banking*.

Dengan meningkatnya pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Makassar, Bank Negara Indonesia (BNI) harus memastikan sistem pembayaran digitalnya efisien dan melindungi

konsumen secara hukum. Pertumbuhan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Bank Negara Indonesia (BNI) mencerminkan kemajuan teknologi, tetapi juga meningkatkan potensi masalah seperti kegagalan transaksi, pengembalian dana, kejelasan informasi, dan pemahaman terhadap prosedur penyelesaian pengaduan.

Berdasarkan uraian di atas, kajian mengenai QRIS selama ini lebih banyak berfokus pada aspek ekonomi dan efisiensi transaksi, namun belum banyak penelitian yang menyoroti implementasinya dari perspektif perlindungan hukum konsumen, khususnya di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar. Oleh karena itu, diperlukan penelitian mendalam mengenai **“Implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam Transaksi Perbankan: Perspektif Perlindungan Konsumen pada Bank Negara Indonesia Cabang Makassar”** untuk menilai seberapa efektif implementasi QRIS serta sejauh mana perlindungan hukum konsumen benar-benar terjaga dalam praktiknya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Implementasi Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar?

2. Bagaimanakah Efektivitas Pelaksanaan Perlindungan hukum konsumen terhadap Pengguna Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelaksanaan Perlindungan hukum konsumen terhadap Pengguna Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari sisi teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber referensi akademik mengenai sistem pembayaran digital dari aspek hukum perlindungan konsumen serta menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam menilai efektivitas peraturan perlindungan hukum konsumen dalam layanan keuangan digital.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi BNI Cabang Makassar, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk meningkatkan standar layanan QRIS, terutama dalam hal transparansi, keamanan, dan perlindungan hukum konsumen.
- b. Bagi regulator (Bank Indonesia dan OJK), penelitian ini dapat memberikan gambaran nyata mengenai kendala yang masih ada dalam implementasi QRIS, sehingga bisa menjadi pertimbangan dalam penyusunan kebijakan dan penguatan regulasi.
- c. Bagi masyarakat dan konsumen, penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran mengenai hak-hak hukum mereka dalam menggunakan layanan transaksi digital, serta mendorong pemahaman hukum dan literasi digital yang lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum

1. Definisi Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁶

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.⁷

⁶ Satjipto Raharjo. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 74.

⁷ Philipus M. Hadjon. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, hlm. 25

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan hukum adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur tindakan melindungi, unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu.⁸

Perlindungan hukum ini muncul akibat kurangnya pemahaman masyarakat tentang hukum yang ada. Selain itu, tingginya jumlah masyarakat dengan latar belakang pendidikan yang rendah menjadikan perlindungan hukum sebagai aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Dengan adanya perlindungan hukum, diharapkan negara bisa melindungi masyarakat, terutama dalam hal perlindungan hukum.

2. Unsur-Unsur Perlindungan Hukum

Perlindungan harus tercermin dari berjalannya hukum, proses hukum dan akibat dilaksanakannya hukum tersebut. Unsur-unsur perlindungan hukum:⁹

a. Adanya Perlindungan Pemerintah pada Warganya

Pemerintah berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya.

⁸ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (1999). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI). Jakarta: Balai Pustaka, hlm. 595.

⁹ Perkumpulan Lembaga Bantuan Hukum Perlindungan Konsumen Mitra Sejahtera. (2020, 12 Februari). Unsur-Unsur Perlindungan Hukum Berserta Contoh dan Penjelasan. *Foudation Of Justice*. Diakses pada tanggal 4 Oktober 2025.

b. Adanya Jaminan

Jaminan yang dimaksud berkaitan dengan kasus hukum yang sedang dijalani oleh tiap warga negaranya, misalnya seperti penyediaan pengacara, sehingga tiap orang yang terlibat dalam perkara hukum merasa aman dan terlindungi.

c. Adanya Kepastian Hukum

Maksudnya adalah suatu kasus hukum tidak dibuat berlarut-larut dan tidak jelas status dari pihak yang terlibat.

d. Adanya Sanksi Bagi Pelanggar Hukum

Pemberian sanksi bagi para pelanggar hukum juga termasuk salah satu upaya untuk memberikan perlindungan hukum.

e. Adanya Hak-Hak Warga Negara

Selama proses hukum, warga negara berhak mendapat hak-haknya mulai dari proses penyelidikan, peradilan, sampai akhir putusan hakim.

3. Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu

sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:¹⁰

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

B. Tinjauan Umum tentang Konsumen dan Perlindungan Konsumen

1. Definisi Konsumen

Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* dan *consument* ini hanya bergantung dimana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa.¹¹

¹⁰ Muchsin. (2003). *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, hlm. 14.

¹¹ Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group, hlm. 2

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menerangkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹²

Adapun pendapat para ahli yang memberi penjelasan mengenai definisi konsumen, yaitu:

- a. Menurut A. Abdurahman, menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.¹³
- b. Menurut Az. Nasution, konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu.¹⁴

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut kajian hukum umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi.

¹² Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹³ A. Abdurrahman. (1986). *Kamus Ekonomi - Perdagangan*. Jakarta: Gramedia, hlm. 230.

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 25.

Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.¹⁵

Seorang yang bernama John F. Kennedy dalam pidatonya mengemukakan Hak-hak konsumen secara umum dikenal menjadi empat hak dasar yaitu:¹⁶

a. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)

Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan konsumen.

b. Hak memilih (*the right to choose*)

Bagi konsumen, hak memilih ini merupakan hak yang prerogatif konsumen dimana dia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa.

c. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*)

Setiap keterangan mengenai suatu barang yang akan dibeli oleh konsumen atau yang akan mengikat dirinya, haruslah diberikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran.

d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Hak ini bermaksud untuk menjamin konsumen bahwa

¹⁵ Sudikno Mertokusumo. (1986). *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, hlm. 56.

¹⁶ Zulham. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen* (edisi revisi). Jakarta: Kencana, hlm. 46-48.

kepentingannya harus diperhatikan dan terjamin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengarkan keluhannya serta harapannya dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Keempat hak dasar ini diakui secara internasional, namun dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan beberapa hak seperti:¹⁷

- a. Hak mendapatkan pendidikan konsumen.
- b. Hak mendapatkan ganti kerugian.
- c. Hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Adapun hak-hak Konsumen juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu adalah sebagai berikut:¹⁸

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan masyarakat ekonomi juga menetapkan hak-hak dasar konsumen (warga masyarakat Eropa) yang perlu mendapat perlindungan di dalam perundang-undangan negara-

negara Eropa yaitu:¹⁹

- a. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan.
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi.
- c. Hak mendapat ganti rugi
- d. Hak untuk didengar.

Adapun kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:²⁰

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

3. Definisi Perlindungan Konsumen

Menurut Az. Nasution, bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara

¹⁹ Aulia Muthiah. (2020). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, hlm. 64.

²⁰ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.²¹

Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kepentingan manusia, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia khususnya Negara Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhinya hak-hak konsumen.²²

Perlindungan konsumen juga memiliki cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut. Perlindungan konsumen tersebut dapat dibedakan menjadi dua aspek, yaitu:²³

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

²¹ Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, hlm. 3.

²² Eli Wuria Dewi. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 5.

²³ Rosmawati. (2018). *Op. Cit.*, hlm. 6.

4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Sebagaimana yang ditegaskan oleh Satjipto Rahardjo, pentingnya kedudukan hukum dalam tatanan masyarakat, menyebabkan dalam pembentukannya peraturan hukum tidak bisa terlepas dari asas hukum, karena asas hukum adalah landasan utama dalam pembentukan hukum juga disebut titik tolak dalam pembentukan dan interpretasi undang-undang tersebut.²⁴

a. Asas Perlindungan Konsumen

Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan asas keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum.²⁵

1) Asas manfaat mengandung amanat bahwa segala bentuk upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.²⁶

2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan

²⁴ Achmad Ali. (2007). *Menguak Teori Hukum Legal Theory dan Teori Peradilan Judicialprudance*. Makassar: Kencana, hlm. 48.

²⁵ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁶ Janus Sidabalok. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hlm. 31.

memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.²⁷

3) Asas keseimbangan ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen.²⁸

4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan untuk menjamin keselamatan dan keamanan konsumen dalam menggunakan, memakai, dan memanfaatkan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.²⁹

5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar seluruh pihak tidak terkecuali baik konsumen maupun pelaku usaha patuh terhadap undang-undang ini dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.³⁰

²⁷ *Ibid.*, hlm. 32.

²⁸ *Ibid.*

²⁹ *Ibid.*

³⁰ *Ibid.*

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan, Perlindungan Konsumen bertujuan:³¹

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

³¹ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

5. Unsur-Unsur Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen memiliki unsur-unsur di dalamnya yang terbentuk dari pola hubungan perlindungan konsumen, unsurnya itu sendiri adalah konsumen, pelaku usaha, dan barang dan/atau jasa.

- a. Konsumen, pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.³²
- b. Pelaku Usaha, produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, *supplier*, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan

³² Janus Sidabalok. (2014). *Op Cit.*, hlm. 17.

produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.³³

- c. Barang dan Jasa, barang merupakan sesuatu yang berwujud yang dapat diproduksi, diperjualbelikan, atau dimanfaatkan. Sementara itu, jasa adalah kegiatan atau tindakan yang tidak memiliki bentuk fisik, yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, dan melibatkan interaksi antara penyedia jasa dan konsumen.³⁴

6. Sumber Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen bukan hanya memiliki satu sumber hukum saja yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lain yang dapat dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum sebagai berikut:³⁵

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

³³ *Ibid.*, hlm. 18.

³⁴ *Ibid.*

³⁵ Happy Susanto. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, hlm. 20-21.

- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- d. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.
- e. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- f. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- g. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/KEP/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta dan Kota Medan.

- h. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 480/MPP/KEP/6/2002 Tanggal 13 Juni 2002 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- i. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 418/MPP/KEP/4/2002 Tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Badan Perlindungan Konsumen.
- j. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

7. Pentingnya Perlindungan Konsumen dalam Masyarakat

Perlindungan terhadap konsumen memiliki makna yang luas dan mendalam dalam kehidupan masyarakat modern. Dalam keseharian, setiap individu tidak terlepas dari peran sebagai konsumen, baik ketika membeli barang di pasar tradisional, memesan makanan melalui aplikasi daring, hingga menggunakan layanan keuangan digital. Oleh sebab itu, perlindungan konsumen bukan sekadar hal yang bersifat teknis atau administratif,

melainkan bagian dari jaminan hidup yang aman dan bermartabat di tengah dinamika ekonomi yang terus berkembang.³⁶

Pada dasarnya, salah satu tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah menghadirkan kepastian hukum. Di tengah kompleksitas transaksi dan hubungan antara penyedia barang atau jasa dengan pengguna, sering kali terjadi ketimpangan informasi atau posisi tawar. Kepastian hukum ini memberi arah yang jelas mengenai hak dan kewajiban semua pihak, sehingga potensi sengketa dapat diminimalisir dan diselesaikan secara adil. Dengan adanya kepastian, masyarakat pun merasa lebih aman dalam melakukan transaksi.³⁷

C. Tinjauan Umum tentang Perbankan

1. Definisi Bank

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³⁸

³⁶ Anggreany Arief. (2025). *Hukum Perlindungan Konsumen: Solusi dan Tantangan*. Jakarta: PT Bukuloka Literasi Bangsa, hlm. 4.

³⁷ *Ibid.*

³⁸ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

2. Prinsip-Prinsip Bank

Berbagai prinsip ini berfungsi sebagai pedoman dalam menjaga kepercayaan masyarakat, kestabilan sistem finansial, dan integritas lembaga perbankan. Berikut adalah beberapa prinsip utama yang mendasari kegiatan perbankan antara lain adalah sebagai berikut:³⁹

a. Prinsip Kepercayaan (*Fiduciary Principle*)

Seluruh kegiatan bank didasarkan pada kepercayaan masyarakat yang menitipkan dananya kepada bank untuk dikelola.

b. Prinsip Kehati-hatian (*Prudential Principle*)

Bank wajib melaksanakan kegiatan usahanya secara hati-hati untuk melindungi dana masyarakat dan menjaga kestabilan sistem keuangan.

c. Prinsip Kerahasiaan Bank (*Bank Secrecy Principle*)

Bank wajib menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah.

d. Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principle*)

Prinsip ini mengharuskan bank mengenali dan memverifikasi identitas nasabah untuk mencegah praktik

³⁹ Yehezkiel Kevin Tirtawijaya & Wagiman. (2023). Analisis Penguatan Sistem Perbankan Digital di Indonesia Berdasarkan Asas-Asas Perbankan. *Jurnal Ilmiah Ecosystem, Universitas 17 Agustus 1945*, 23(1), hlm. 178-181.

pencucian uang dan pendanaan terorisme.

e. Prinsip Keterbukaan dan Akuntabilitas

Bank harus memberikan informasi yang jelas dan benar kepada nasabah mengenai produk, biaya, risiko, dan hak-hak mereka sebagai konsumen jasa keuangan.

3. Peran Bank dalam Sistem Pembayaran

Adapun peran bank dalam sistem pembayaran dapat dijelaskan melalui beberapa aspek utama sebagai berikut:⁴⁰

a. Peran Bank sebagai Lembaga Intermediasi Keuangan

Bank berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan.

b. Peran Bank sebagai Lembaga Pembayaran

Bank berperan penting dalam sistem pembayaran, baik tunai maupun non-tunai. Melalui inovasi seperti *mobile banking*, *e-money*, dan *e-wallet*, bank memfasilitasi masyarakat untuk bertransaksi secara cepat, aman, dan efisien.

c. Peran Bank sebagai Pelaksana Kebijakan Moneter

Sebagai bagian dari sistem keuangan nasional, bank menjadi saluran utama transmisi kebijakan moneter Bank

⁴⁰ Rini Puji Astuti., Lisa Maretha Wulandari., Desi Duwi Safitri. (2024). Perkembangan Bank Sentral : Status, Kedudukan, dan Tugas dari Bank Sentral. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, 2(3), hlm. 171.

Indonesia.

d. Peran Bank dalam Perlindungan Konsumen dan Kepercayaan Publik

Bank memiliki tanggung jawab hukum dan moral untuk melindungi konsumen dari kerugian transaksi keuangan. Melalui penerapan prinsip kehati-hatian dan sistem pengawasan internal, bank memastikan bahwa seluruh transaksi, termasuk pembayaran digital, dilakukan secara transparan, aman, dan sesuai hukum. OJK mewajibkan setiap bank menyediakan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah (*dispute resolution*) dan tanggung jawab atas kegagalan sistem.

e. Peran Bank dalam Inklusi Keuangan dan Transformasi Digital

Bank berperan sebagai penggerak utama inklusi keuangan nasional. Dengan memanfaatkan teknologi digital, seperti BNI *Mobile Banking* dan QRIS, bank membuka akses layanan keuangan bagi masyarakat di daerah terpencil dan pelaku UMKM.

f. Peran Bank sebagai Pelaku Transformasi Ekonomi

Dalam era globalisasi dan revolusi industri 4.0, bank tidak hanya berfungsi sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai motor penggerak transformasi ekonomi digital.

4. Bentuk Tanggung Jawab Bank

Tanggung jawab ini mencerminkan komitmen bank untuk mempertahankan kepercayaan nasabah, menjamin keamanan dana, serta menjalankan kegiatan secara profesional sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun bentuk-bentuk tanggung jawab bank sebagai berikut:⁴¹

a. Tanggung Jawab Hukum Perdata

Bank memiliki tanggung jawab hukum perdata apabila terjadi kerugian pada nasabah akibat kelalaian, kesalahan, atau tidak terpenuhinya perjanjian yang telah disepakati. Hal ini diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata (Perbuatan Melawan Hukum).

- 1) Ganti rugi (kompensasi) kepada nasabah atas kerugian akibat kesalahan sistem atau karyawan bank,
- 2) Pemulihan saldo rekening jika terjadi kesalahan transaksi elektronik, termasuk transaksi melalui QRIS,
- 3) Pembatalan transaksi tidak sah, serta
- 4) Pengembalian dana nasabah apabila terjadi kesalahan debit otomatis atau kegagalan sistem.

⁴¹ Mohammad Imam Safi'i & Yuli Winiari Wahyuningtyas. (2022). Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Dalam Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Hukum Welfare State, Universitas Islam Jember*, 1(2), hlm. 291.

b. Tanggung Jawab Hukum Publik (Administratif dan Pidana)

- 1) Tanggung jawab administratif muncul apabila bank melanggar ketentuan teknis operasional, misalnya tidak menerapkan prinsip kehati-hatian, gagal menjaga kerahasiaan data nasabah, atau tidak melaksanakan prinsip mengenal nasabah (KYC). Bentuk sanksinya dapat berupa teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha, denda administratif, hingga pencabutan izin usaha (Pasal 52 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan).
- 2) Tanggung jawab pidana dapat timbul jika bank atau pengurusnya terlibat dalam tindak pidana, seperti manipulasi data transaksi, penyalahgunaan dana nasabah, atau pembocoran rahasia bank. Hal ini diatur dalam Pasal 46-49 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang memberikan ancaman pidana bagi pengurus bank yang melakukan tindak pidana perbankan.

c. Tanggung Jawab Etis dan Sosial

- 1) Pemberian edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan digital secara aman,
- 2) Penanganan keluhan nasabah secara transparan dan cepat,

- 3) Partisipasi dalam program inklusi keuangan nasional, dan
- 4) Pengembangan sistem keamanan transaksi digital untuk mencegah penipuan atau kebocoran data.

D. Tinjauan Umum tentang Sistem Pembayaran

1. Definisi Sistem Pembayaran

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, sistem pembayaran merujuk pada seperangkat peraturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melakukan pemindahan dana dalam rangka memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari aktivitas ekonomi. Dengan kata lain, sistem pembayaran dapat diartikan sebagai proses transfer sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lainnya.⁴²

Menurut Mulyati, sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup pengaturan kontrak atau perjanjian, fasilitas, operasional dan mekanisme teknis yang digunakan untuk penyampaian, pengesahan dan penerimaan instruksi pembayaran, serta pemenuhan kewajiban pembayaran melalui pertukaran nilai antar perorangan bank dan lembaga lainnya baik domestik maupun *cross border* antar negara.⁴³

⁴² Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.

⁴³ Sri Mulyati Tri Subari & Ascaraya. (2017). *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI, hlm. 2.

Sistem pembayaran adalah sistem yang memiliki kaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari pihak satu ke pihak lainnya. Media sistem pembayaran yang digunakan dalam melakukan transaksi mulai dari penggunaan alat pembayaran sederhana hingga kompleks dan didalamnya melibatkan berbagai Lembaga dan peraturan yang dikeluarkannya.⁴⁴

2. Prinsip Dasar Sistem Pembayaran

Terdapat empat prinsip kebijakan sistem pembayaran berdasarkan peraturan Bank Indonesia, yakni keamanan, efisiensi, kesetaraan akses dan perlindungan konsumen:⁴⁵

- a. Aman berarti segala risiko dalam sistem pembayaran seperti risiko likuiditas, risiko kredit, risiko *fraud* harus dapat dikelola dan dimitigasi dengan baik oleh setiap penyelenggaraan sistem pembayaran.
- b. Prinsip efisiensi menekankan bahwa penyelenggara sistem pembayaran harus dapat digunakan secara luas sehingga biaya yang ditanggung masyarakat akan lebih murah karena meningkatnya skala ekonomi.

⁴⁴ Nugrah Leksono & Poppy Fitrijanti. (2022). Peran Sistem Pembayaran Digital dalam Revitalisasi UMKM. *Jurnal Mahasiswa, Politeknik Pratama Kendal*, 4(3), hlm. 240.

⁴⁵ Achmad Fauzi., *et al.* (2023). Peranan Bank Indonesia dalam Mengatur dan Menjaga Kelancaran Sistem Pembayaran. *Jurnal JAMAN, Institut Bisnis & Informatika Kosgoro*, 3(1), hlm. 1.

- c. Kemudian prinsip kesetaraan akses yang mengandung arti bahwa Bank Indonesia tidak menginginkan adanya praktik monopoli pada penyelenggaraan suatu sistem yang dapat menghambat pemain lain untuk masuk.
- d. Kewajiban seluruh penyelenggara sistem pembayaran untuk memperhatikan aspek-aspek perlindungan konsumen.

3. Jenis-Jenis Sistem Pembayaran

Berdasarkan jenis transaksi yang digunakan sistem pembayaran dibagi menjadi dua jenis, yaitu pembayaran tunai (*cash*) dan pembayaran non-tunai (*non cash*).⁴⁶

a. Pembayaran Tunai

Alat pembayaran tunai dapat dilakukan dengan menggunakan uang, baik jenis uang logam ataupun kertas. Dalam peredarannya uang tersedia dalam berbagai jenis pecahan agar memudahkan untuk bertransaksi. Kebijakan pengedaran uang tunai yang terpenting adalah bagaimana kebutuhan uang di masyarakat dalam jumlah nominal yang cukup, jenis pecahan yang sesuai, tepat waktu dan dalam kondisi yang

⁴⁶ Fikri Ardiansyah., et al. (2022). Analysis of International Transaction Systems and Methods of Payment in Indonesia. *International Journal of Asian Business and Management (IJABM)*, Universitas Negeri Medan, 1(1), hlm. 55.

layak edar. Oleh karena itu, uang tunai yang digunakan dalam bertransaksi harus memiliki beberapa karakteristik penting diantaranya:⁴⁷

1) Setiap uang yang dikeluarkan dimaksudkan untuk mempermudah kelancaran transaksi pembayaran tunai, dapat diterima dan dipercaya oleh masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut uang perlu memiliki beberapa karakteristik:

- a) Mudah digunakan dan nyaman (*user friendly*).
- b) Tahan lama (*durabel*).
- c) Mudah dikenali (*easily recognized*).
- d) Sulit dipalsukan (*secure against counterfeiting*).

2) Jumlah uang tunai harus tersedia secara cukup dimasyarakat dengan memperhatikan kesesuaian jenis pecahannya. Untuk itu diperlukan perencanaan distribusinya.

3) Perlu diupayakan tersedianya kelembagaan pendukung untuk mewujudkan terciptanya

⁴⁷ Saqina Maulita Pradewi., Ananda Dheya Septy., & Atalia Martha Puspita. (2024). Analisis Konsep Bank Sentral Dalam Penerbitan Uang Baru untuk Mencegah Pemalsuan Uang Pada Jasa Penukaran Uang Pinggir Jalan di Saat Hari Raya. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*, 2(3), hlm. 45.

kelancaran arus uang tunai yang layak edar, baik secara regional maupun nasional.

b. Pembayaran Non Tunai

Alat pembayaran atau instrumen non tunai merupakan sistem pembayaran tanpa menggunakan uang tunai yang mulai diperkenalkan dalam transaksi ritel pada tahun 1990-an. Alat pembayaran non tunai yang disediakan perbankan dan instrumen berbasis warkat terdiri dari Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), cek, bilyet giro, nota debit, nota kredit maupun uang elektronik.

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

1. Definisi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Quick response code indonesian standard (QRIS) merupakan Standar kode QR Nasional untuk memfasilitasi pembayaran kode QR di Indonesia yang diluncurkan oleh Bank Indonesia yang bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019 dan telah resmi diaktifkan sejak 1 Januari 2020, diharapkan transaksi pembayaran lebih efisien atau murah, inklusi keuangan di Indonesia lebih cepat, UMKM bisa maju dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi.⁴⁸ Makna *Quick*

⁴⁸ Fitri Raudah Rahmah., *et al.* (2024). Penggunaan QRIS untuk Kemudahan Pembayaran Digital dari Perspektif Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Riau*, 3(1), hlm. 84.

Response Code Indonesian Standard (QRIS) menurut Bank Indonesia (BI) adalah:⁴⁹

- a. Universal, yakni inklusif, untuk seluruh lapisan masyarakat dan dapat digunakan untuk transaksi pembayaran *domestic* dan luar negeri.
- b. Gampang, yakni masyarakat bisa bertransaksi dengan mudah dan aman dalam satu genggam tangan ponsel.
- c. Untung, yakni transaksi dengan QRIS menguntungkan pembeli dan penjual karena transaksi berlangsung efisien melalui satu kode QR yang bisa digunakan untuk semua aplikasi pembayaran pada ponsel.
- d. Langsung, yakni transaksi dengan QRIS langsung terjadi karena prosesnya cepat dan seketika sehingga mendukung kelancaran sistem pembayaran.

2. Model Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Adapun model-model penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam kegiatan transaksi sebagai berikut:⁵⁰

⁴⁹ Ana Srikaningsih. (2020). *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*. Yogyakarta: ANDI, hlm. 5.

⁵⁰ Bank Indonesia. *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. *Bank Indonesia*. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2025.

a. *Merchant Present Mode (MPM)*

Pada metode *Merchant Present Mode*, *Merchant* atau pedagang menampilkan kode QR yang kemudian di *scan* dengan menggunakan *smartphone* konsumen. Metode ini terdiri dari 2 media *display*, yaitu :

- 1) *Merchant Present Mode (MPM)* statis, *merchant* cukup memajang satu sticker atau print-out QRIS dan gratis. Pengguna hanya melakukan *scan*, masukkan nominal, masukkan PIN dan klik bayar. Notifikasi transaksi langsung diterima pengguna ataupun *merchant*. QRIS MPM Statis sangat cocok bagi usaha mikro dan kecil.
- 2) *Merchant Present Mode (MPM)* dinamis, kode QR dikeluarkan melalui suatu *device* seperti mesin EDC atau *smartphone* dan gratis. *Merchant* harus memasukkan nominal pembayaran terlebih dahulu, kemudian pelanggan melakukan *scan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* yang tampil atau tercetak. *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* MPM Dinamis sangat cocok untuk *merchant* skala usaha menengah dan besar atau dengan volume transaksi tinggi.

b. *Customer Presented Mode (CPM)*

Pelanggan cukup menunjukkan kode QR *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang ditampilkan dari aplikasi pembayaran pelanggan untuk discan oleh *merchant*. *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) CPM lebih ditujukan untuk *merchant* yang membutuhkan kecepatan transaksi tinggi seperti penyedia transportasi, parkir dan ritel modern.

3. Landasan Hukum Implementasi *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS)

Dasar hukum Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/8/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran adalah:⁵¹

- a. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 236, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5945).
- b. Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

⁵¹ Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/8/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran.

2017 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6081).

- c. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6203).

4. Manfaat dan Tantangan Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)

- a. Manfaat Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)

Adapun berbagai manfaat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai berikut:⁵²

- 1) QRIS meningkatkan inklusi keuangan.
- 2) QRIS meningkatkan daya saing bisnis,
- 3) Penggunaan QRIS meningkatkan transparansi dan pengendalian transaksi keuangan.
- 4) Penggunaan QRIS meningkatkan efisiensi dan produktivitas perekonomian di Indonesia.

⁵² Gusman., *et al.* (2025). Peluang dan Tantangan UMKM dalam Pemanfaatan QRIS. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 11(1), hlm. 128.

b. Tantangan Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)

Meskipun *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) telah membawa banyak kemudahan dan inovasi dalam sistem pembayaran nasional, penerapannya masih menghadapi beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah, lembaga keuangan, maupun pelaku usaha. Tantangan-tantangan dalam penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) adalah sebagai berikut:⁵³

- 1) Rendahnya tingkat literasi keuangan dan teknologi masyarakat di Indonesia.
- 2) Potensi terjadinya kejahatan penipuan yang mengancam keamanan transaksi QRIS.
- 3) Tidak meratanya infrastruktur internet di Indonesia.
- 4) Kemudahan penggunaan QRIS dalam transaksi keuangan dapat mendorong konsumen untuk lebih konsumtif.

⁵³ *Ibid.*, hlm. 129

5. Implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam Layanan Bank Negara Indonesia (BNI)

Bank Negara Indonesia (BNI) mengimplementasikan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) melalui berbagai *platform*, antara lain:⁵⁴

a. *BNI Mobile Banking*

Nasabah dapat membayar menggunakan QRIS dengan memindai kode QR di *merchant* yang sudah mendukung QRIS, dengan fitur “Scan QRIS” pada menu utama dari aplikasi *mobile banking*.

b. *BNI QRIS Merchant*

Pelaku usaha dapat mendaftar menjadi *merchant* QRIS BNI melalui aplikasi BNI QRIS *Merchant*. *Merchant* akan mendapatkan kode QR statis atau dinamis, yang bisa digunakan untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi seperti GoPay, OVO, DANA, LinkAja, dan bank lain. Pencairan dana dilakukan langsung ke rekening BNI *merchant*.

⁵⁴ Bank Negara Indonesia (BNI). QRIS. *PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk*. Diakses pada 5 Oktober 2025.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan metode penelitian hukum yang menggunakan data-data lapangan sebagai sumber data utama, dengan memfokuskan kajiannya pada realitas hukum yang ada dalam masyarakat.

Dalam hal ini, penelitian empiris digunakan untuk memperoleh data secara langsung bagaimana Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar mengimplementasikan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam kegiatan transaksi perbankan, serta bagaimana efektivitas perlindungan hukum konsumen sebagai pengguna layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) benar-benar terjaga dalam praktiknya.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar, yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No. 1, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terkait langsung dengan pelaksanaan dan penggunaan layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di BNI Cabang Makassar, yaitu pegawai bank dan nasabah pengguna QRIS.

2. Sampel Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik penentuan sampel secara sengaja (*purposive sampling*), yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria sampel penelitian:

a. Pihak Bank

Pegawai bagian Penyelia Layanan Nasabah yang memahami kebijakan dan pelaksanaan QRIS.

b. Pihak Nasabah

Nasabah pengguna QRIS BNI yang aktif melakukan transaksi minimal selama enam bulan terakhir, sebanyak 30 nasabah.

D. Jenis dan Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan penulis pada penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung

melalui wawancara dan kuesioner kepada narasumber atau pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data pendukung yang diperlukan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan. Data ini diperoleh dengan cara menelusuri literatur-literatur seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, ataupun artikel yang relevan dengan masalah penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:

1. Wawancara

Teknik wawancara yang dilakukan peneliti yaitu dengan cara mengadakan tanya jawab secara lisan terhadap pegawai BNI bagian Penyelia Layanan Nasabah yang dianggap dapat memberikan keterangan dan informasi yang diperlukan dalam pembahasan penelitian ini.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden (Nasabah pengguna QRIS BNI) dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

F. Analisis Data

Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kualitatif, yaitu suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara memadukan hasil wawancara dan kuesioner secara sistematis kemudian menghubungkannya dengan teori dan peraturan yang sesuai.

Setelah analisis data selesai, maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menggambarkan fakta lapangan sesuai fokus penelitian. Hasil penelitian yang didapat kemudian akan ditarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank Sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Peran BNI sebagai bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh Undang-Undang Nomor 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.⁵⁵

BNI memiliki jaringan luas di seluruh Indonesia, termasuk di wilayah timur melalui BNI Cabang Makassar, yang merupakan salah satu cabang utama di Provinsi Sulawesi Selatan. Cabang ini memiliki wilayah kerja yang meliputi Kota Makassar dan sekitarnya, serta melayani berbagai kelompok nasabah, mulai dari individu, pelaku

⁵⁵ Bank Negara Indonesia (BNI). Sejarah. *PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk*. Diakses pada 24 November 2025.

usaha mikro, hingga perusahaan besar. Adapun Visi dan Misi Bank BNI sebagai berikut:⁵⁶

Visi :

Menjadi lembaga keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

Misi :

- a. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh nasabah selaku mitra bisnis pilihan utama.
- b. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan mitra bisnis global.
- c. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- d. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- e. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat.
- f. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

Perkembangan teknologi digital di sektor perbankan membawa perubahan besar terhadap mekanisme transaksi masyarakat. Salah satu inovasi yang paling berpengaruh adalah penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang diperkenalkan oleh

⁵⁶ Bank Negara Indonesia (BNI). Visi & Misi. *PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk*. Diakses pada 1 Desember 2025.

Bank Indonesia sejak 2019. Sistem pembayaran berbasis QR Code ini bertujuan untuk mencapai integrasi nasional dalam pembayaran digital yang aman, cepat, dan dapat diakses oleh semua orang.

Berdasarkan data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa total transaksi QRIS di Sulawesi Selatan sepanjang tahun 2024 mencapai 78 juta dengan nilai Rp10,3 triliun, meningkat 174% dibandingkan tahun sebelumnya. Dari jumlah tersebut, sekitar 73,48% *merchant* adalah pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM), dengan Kota Makassar sebagai pusat utama penggunaan QRIS.⁵⁷

BNi Cabang Makassar telah mengimplementasikan layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sejak tahun 2020, melalui aplikasi *BNi Mobile Banking* serta bekerja sama dengan berbagai pelaku usaha lokal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Arfianty Rauf, selaku Penyelia Layanan Nasabah:

“Layanan QRIS di BNi Cabang Makassar sudah berjalan beberapa tahun, tetapi penggunaannya meningkat cepat sejak 2022 karena semua transaksi diarahkan ke sistem non-tunai. *Merchant* dan nasabah sekarang lebih banyak menggunakan QRIS karena prosesnya cepat dan tidak perlu membawa uang tunai.”⁵⁸

Pernyataan ini menunjukkan efektivitas kebijakan BNi dalam mendukung program Bank Indonesia menuju *cashless society*. Dalam

⁵⁷ Marsyudi Firmansyah. (2025, 11 Februari). Transaksi QRIS di Sulsel Tembus Rp10,3 Triliun, Tumbuh 174 Persen. *Mediawarta.com*. Diakses pada tanggal 10 Desember 2025.

⁵⁸ Arfianty Rauf. Penyelia Layanan Nasabah. *Wawancara*. Makassar, 8 Desember 2025.

perspektif hukum, tindakan ini sejalan dengan prinsip asas kemanfaatan, yaitu memberikan manfaat langsung kepada masyarakat dan kemudahan dalam transaksi. Lebih lanjut, narasumber menjelaskan mengenai proses aktivasi QRIS yang relatif mudah:

“Kalau nasabah atau pelaku usaha sudah punya rekening BNI, mereka bisa langsung daftar QRIS ke bagian pemasaran. Prosesnya cepat, biasanya satu hari sudah aktif. Tugas kami di *Customer Service* hanya menjelaskan cara pakai dan memastikan nasabah paham soal keamanannya.”⁵⁹

Dari pernyataan tersebut menegaskan bahwa unit Layanan Nasabah memiliki fungsi hukum preventif, yaitu dengan memberikan informasi yang cukup agar konsumen memahami hak dan kewajibannya dalam penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, hal ini merupakan implementasi Pasal 4 huruf c dan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan hak atas keamanan dalam penggunaan barang dan/atau jasa.

Berikut adalah rekapitulasi hasil penelitian responden terhadap implementasi layanan QRIS di BNI Cabang Makassar dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

⁵⁹ Arfianty Rauf. Penyelia Layanan Nasabah. *Wawancara*. Makassar, 8 Desember 2025.

Tabel 1
Rekapitulasi Rata-Rata Skor Implementasi
Layanan QRIS di BNI Cabang Makassar

No	Indikator Pernyataan	Rata-rata	Kategori
1	Aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i> mudah digunakan untuk melakukan transaksi QRIS.	3,59	Sangat Efektif
2	Proses transaksi QRIS berjalan cepat dan jarang mengalami gangguan.	3,22	Efektif
3	Petugas Bank membantu memahami cara menggunakan QRIS.	3,31	Sangat Efektif
4	Informasi tentang penggunaan QRIS disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami.	3,31	Sangat Efektif
5	QRIS mempermudah aktivitas transaksi keuangan.	3,72	Sangat Efektif
6	QRIS lebih efisien dibanding metode pembayaran lain.	3,56	Sangat Efektif

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor keseluruhan 3,45 bahwa implementasi QRIS di BNI Cabang Makassar tergolong sangat efektif. Indikator tertinggi terdapat pada kemudahan transaksi memperoleh skor rata-rata 3,72, menegaskan keberhasilan QRIS dalam meningkatkan efisiensi dan kemanfaatan bagi nasabah. Namun indikator kedua, yaitu kecepatan dan kestabilan jaringan memperoleh skor rata-rata 3,22 dengan kategori efektif, memperlihatkan bahwa terdapat potensi hambatan teknis.

Sebagian kecil responden melaporkan bahwa mereka pernah mengalami keterlambatan dalam proses transaksi, dimana saldo mereka telah terpotong tetapi dana belum diterima oleh pelaku usaha secara langsung. Kasus seperti ini biasanya disebabkan oleh masalah

jaringan atau kesalahan teknis sistem, bukan karena kesalahan pengguna. Namun, tidak ada responden yang melaporkan kerugian permanen karena dana yang tertunda biasanya dikembalikan tetapi dalam waktu yang tidak menentu.

Menurut prinsip tanggung jawab pelaku usaha (*strict liability*) sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan layanan yang tidak memenuhi standar keamanan. Dengan demikian, meskipun gangguan teknis tidak bersifat permanen, bank tetap memiliki tanggung jawab hukum untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen.

BNI Cabang Makassar telah menerapkan ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) serta Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/8/PADG/2019, yang mengatur aspek keamanan sistem dan transparansi informasi. Oleh karena itu, BNI Cabang Makassar secara struktural telah melaksanakan fungsi kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku dan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan sistem pembayaran digital.

Secara keseluruhan, implementasi QRIS di BNI Cabang Makassar dapat dikategorikan berhasil, baik dari sisi teknis maupun hukum. Sistem ini memberikan manfaat bagi masyarakat melalui

kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi, sekaligus menunjukkan komitmen BNI dalam mendukung kebijakan digitalisasi dalam perbankan yang sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen.

B. Efektivitas Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengguna Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar

Efektivitas perlindungan hukum melibatkan tiga unsur penting, yaitu kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan. Dalam hal layanan QRIS, ketiga unsur ini perlu tercermin dalam mekanisme penyelesaian sengketa, keamanan sistem, serta tanggung jawab dari lembaga keuangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Penyelia Layanan Nasabah BNI Cabang Makassar:

“Kalau ada masalah seperti transaksi gagal atau dana belum masuk, nasabah bisa lapor langsung ke *Customer Service* atau lewat *BNI Call*. Kami bantu isi formulir pengaduan, lalu diteruskan ke bagian pusat. Biasanya selesai dalam 7 sampai 14 hari, tergantung masalahnya.”⁶⁰

Mekanisme pengaduan ini menunjukkan implementasi perlindungan hukum represif, yaitu metode penyelesaian yang diterapkan setelah terjadi pelanggaran atau kerugian. Dari sisi hukum perbankan, hal ini sudah sejalan dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa

⁶⁰ Arfianty Rauf. Penyelia Layanan Nasabah. *Wawancara*. Makassar, 8 Desember 2025.

Keuangan, yang mengatur bahwa setiap lembaga keuangan wajib memiliki unit untuk menangani pengaduan.

Rata-rata waktu penyelesaian pengaduan dalam rentang 7 sampai 14 hari menunjukkan adanya prosedur yang jelas, namun masih terdapat ketidakpastian mengenai waktu bagi konsumen. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan responden bahwa proses pengembalian dana (*refund*) kadang tidak konsisten. Dari perspektif hukum, hal ini menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum masih terbatas secara formal karena belum memberikan kepastian waktu sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selain itu, mekanisme keamanan QRIS yang menggunakan PIN, kata sandi (*password*), dan *One-Time Password* (OTP) menunjukkan adanya perlindungan hukum preventif. Dalam teori Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum preventif bertujuan untuk menghindari konflik melalui pengawasan yang bersifat administratif. Meskipun demikian, efektivitas perlindungan ini akan optimal jika para nasabah memiliki kesadaran hukum yang cukup.

“Kami selalu mengingatkan nasabah untuk tidak membagikan PIN, *password*, atau kode OTP kepada siapa pun. Semua transaksi QRIS itu aman selama datanya dijaga. Kalau terjadi *error* sistem, uang tidak akan hilang karena bisa dikembalikan.”⁶¹

⁶¹ Arfianty Rauf. Penyelia Layanan Nasabah. *Wawancara*. Makassar, 8 Desember 2025.

Dari pernyataan ini bisa diambil kesimpulan bahwa hukum sudah dilindungi, tetapi lebih mengutamakan aspek teknis, belum pada pemahaman tentang hak dan kewajiban hukum konsumen. Dalam pelaksanaannya, setiap pengaduan diproses secara internal dan sejauh ini belum ada kasus yang memerlukan penyelesaian hukum eksternal.

“Selama ini belum ada laporan serius yang sampai ke jalur hukum. Semua pengaduan bisa diselesaikan di cabang atau lewat pusat. Kadang kendalanya cuma di jaringan atau sistem antarbank yang lambat.”⁶²

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa BNI Cabang Makassar telah berhasil menangani semua pengaduan secara internal dengan waktu dan prosedur yang jelas sesuai dengan prinsip *good banking practice*.

Berikut adalah rekapitulasi hasil penelitian responden terhadap efektivitas pelaksanaan perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna layanan QRIS di BNI Cabang Makassar dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2
Rekapitulasi Rata-Rata Skor Efektivitas Pelaksanaan
Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengguna Layanan
QRIS di BNI Cabang Makassar

No	Indikator Pernyataan	Rata-rata	Kategori
7	Nasabah merasa aman melakukan transaksi QRIS.	3,50	Sangat Efektif
8	Data pribadi terlindungi saat menggunakan QRIS.	3,44	Sangat Efektif

⁶² Arfianty Rauf. Penyelia Layanan Nasabah. *Wawancara*. Makassar, 8 Desember 2025.

9	Jika terjadi transaksi gagal, pihak bank tanggap dalam menangani keluhan.	3,16	Efektif
10	Prosedur pengaduan mudah diakses dan dipahami.	3,31	Sangat Efektif
11	Nasabah mengetahui hak-haknya sebagai konsumen.	3,34	Sangat Efektif
12	BNI memberikan edukasi tentang transaksi aman QRIS.	3,31	Sangat Efektif
13	BNI mematuhi ketentuan hukum penyelenggaraan QRIS.	3,53	Sangat Efektif
14	Hak nasabah terlindungi bila terjadi kesalahan atau penipuan QRIS.	3,34	Sangat Efektif
15	Secara keseluruhan, nasabah puas terhadap keamanan dan pelayanan QRIS.	3,47	Sangat Efektif

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna QRIS di BNI Cabang Makassar tergolong sangat efektif, dengan skor rata-rata keseluruhan mencapai 3,38, menandakan tingkat kepercayaan tinggi masyarakat terhadap keamanan sistem dan kepatuhan BNI terhadap peraturan. Namun, indikator “Penanganan keluhan transaksi gagal” mendapatkan skor rata-rata 3,16 atau dalam kategori efektif, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam kecepatan proses pengembalian dana (*refund*). Beberapa responden mengungkapkan bahwa proses pengembalian dana waktunya tidak menentu, dan mereka menginginkan adanya notifikasi otomatis untuk memantau status pengaduan.

“Kadang proses *refund* waktunya tidak menentu, kadang cepat kadang lambat. Akan lebih bagus kalau ada pemberitahuan otomatis di aplikasi agar nasabah tahu laporan sudah diproses.”⁶³

⁶³ Responden, 2025.

Pernyataan tersebut menegaskan pentingnya meningkatkan transparansi dan tanggung jawab dalam mekanisme pengaduan. Sesuai dengan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pelaku usaha wajib memberikan kompensasi dalam jangka waktu yang sesuai. Dengan demikian, ketentuan waktu pengembalian dana (*refund*) yang tidak jelas dapat dianggap melemahkan perlindungan hukum yang substansial karena tidak memberikan kepastian.

BNi juga diwajibkan oleh Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, untuk memberikan edukasi kepada nasabah mengenai risiko yang ada dalam layanan digital. Indikator terkait edukasi nasabah memperoleh skor rata-rata 3,31, menunjukkan bahwa tindakan sosialisasi telah dilaksanakan, tetapi masih belum merata di seluruh kalangan pengguna. Ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang ada sudah berjalan dengan baik secara struktural, tetapi belum sepenuhnya memberi kekuatan kepada konsumen dari segi hukum.

Beberapa responden menyarankan agar BNi memperluas kampanye mengenai literasi digital dan keamanan QRIS melalui *platform* media sosial dan banner di aplikasi.

“BNi bisa tambah sosialisasi lewat aplikasi atau media sosial biar nasabah lebih paham soal keamanan QRIS dan hak-hak mereka.”⁶⁴

⁶⁴ Responden, 2025.

Secara hukum, BNI telah melaksanakan perlindungan preventif dan represif sesuai teori Philipus M. Hadjon. Perlindungan preventif dilakukan melalui edukasi, penerapan sistem keamanan yang berlapis, serta pengaturan akses digital. Sedangkan perlindungan represif diterapkan melalui pengaduan dan pengembalian dana (*refund*).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana diuraikan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Implementasi Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar secara umum telah berjalan dengan baik. QRIS memberikan kemudahan, efisiensi, serta mendukung transaksi non-tunai bagi nasabah sesuai dengan kebijakan dari Bank Indonesia.
2. Efektivitas Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengguna layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Bank Negara Indonesia Cabang Makassar belum sepenuhnya efektif. Hal ini ditunjukkan dengan belum adanya kepastian waktu penyelesaian pengaduan dan pengembalian dana (*refund*), edukasi tentang literasi hukum digital belum menjangkau semua kalangan pengguna, serta transparansi status penanganan pengaduan.

B. Saran

1. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar perlu melakukan penguatan menyeluruh terhadap layanan QRIS melalui peningkatan infrastruktur, peningkatan literasi digital dan literasi hukum bagi

nasabah serta pelaku usaha, penguatan sistem keamanan, serta penyederhanaan dan percepatan mekanisme penyelesaian pengaduan dengan kepastian waktu pengembalian dana yang transparan, disertai evaluasi kebijakan MDR guna menjamin kepastian hukum, keadilan dan perlindungan optimal bagi konsumen dan pelaku usaha.

2. Nasabah pengguna QRIS diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai prosedur penggunaan dan keamanan transaksi digital agar dapat terhindar dari risiko kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

Al - Qur'an dan Terjemahan

QS. An-Nisa Ayat 29.

Literatur

- A. Abdurrahman. (1986). *Kamus Ekonomi - Perdagangan*. Jakarta: Gramedia.
- Achmad Ali. (2007). *Menguak Teori Hukum Legal Theory dan Teori Peradilan Judicialprudence*. Makassar: Kencana.
- Ana Sriekaningsih. (2020). *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*. Yogyakarta: ANDI.
- Anggreany Arief. (2025). *Hukum Perlindungan Konsumen: Solusi dan Tantangan*. Jakarta: PT Bukuloka Literasi Bangsa.
- Aulia Muthiah. (2020). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Eli Wuria Dewi. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Happy Susanto. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka.
- Janus Sidabalok. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Muchsin. (2003). *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Philipus M. Hadjon. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.
- Satjipto Raharjo. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sri Mulyati Tri Subari & Ascaraya. (2017). *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI.
- Sudikno Mertokusumo. (1986). *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (1999). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Zulham. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

Jurnal & Website

- Achmad Fauzi., et al. (2023). Peranan Bank Indonesia dalam Mengatur dan Menjaga Kelancaran Sistem Pembayaran. *Jurnal JAMAN, Institut Bisnis & Informatika Kosgoro*, 3(1), hlm. 1.
- Ahmad Refi Dzuhriyan., Surya Indra Permana., M. Khaidir Ali Ghufon. (2024). Consumer Legal Protection in Online Transactions: Challenges and Opportunities in Indonesia's Digital Economy. *Justice Voice, Universitas Krisnadwipayana*, 3(1), hlm. 13.
- Bank Indonesia. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). *Bank Indonesia*. <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/QRIS/default.aspx>. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2025.
- Bank Negara Indonesia (BNI). QRIS. *PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk*. <https://bni.co.id/id-id/e-banking/qrisk>. Diakses pada 5 Oktober 2025.
- Bank Negara Indonesia (BNI). Sejarah. *PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk*. <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejarah>. Diakses pada 1 Desember 2025.
- Bank Negara Indonesia (BNI). Visi & Misi. *PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk*. <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/visi-misi>. Diakses pada 24 November 2025.

- Echa Panrita Lopi. (2024, 11 Desember). Prestasi Gemilang, BNI Kantor Wilayah 07 Raih Juara Umum QRIS Champion CHAPTER 2024. *Terkini.id*. <https://makassar.terkini.id/prestasi-gemilang-bni-kantor-wilayah-07-raih-juara-umum-qr-is-champion-chapter-2024/>. Diakses pada tanggal 2 Oktober 2025.
- Fikri Ardiansyah., et al. (2022). Analysis of International Transaction Systems and Methods of Payment in Indonesia. *International Journal of Asian Business and Management (IJABM)*, Universitas Negeri Medan, 1(1), hlm. 55.
- Fitri Raudah Rahmah., et al. (2024). Penggunaan QRIS untuk Kemudahan Pembayaran Digital dari Perspektif Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Riau*, 3(1), hlm. 84.
- Gusman., et al. (2025). Peluang dan Tantangan UMKM dalam Pemanfaatan QRIS. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 11(1), hlm. 128.
- Jeanet Putri Shintya., Fransina W. Ballo., Novi Theresia. (2024). Implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Untuk Pelaku Usaha Di Pasar Tradisional (Studi Kasus Pada Pasar Tradisional Di Kota Kupang. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia, Universitas Nusa Cendana*, 2(1), hlm. 9.
- Kamsah Hasan. (2024, 28 Oktober). Penipuan Lewat QRIS di Galery Kosmetik Makassar, Pelaku Modifikasi Bukti Pembayaran. *Terkini.id*. <https://makassar.terkini.id/penipuan-lewat-qr-is-di-galery-kosmetik-makassar-pelaku-modifikasi-bukti-pembayaran/>. Diakses pada tanggal 2 Oktober 2025.
- Marsyudi Firmansyah. (2025, 11 Februari). Transaksi QRIS di Sulsel Tembus Rp10,3 Triliun, Tumbuh 174 Persen. *Mediawarta.com*. <https://mediawarta.com/11/02/2025/transaksi-qr-is-di-sulsel-tembus-rp103-triliun-tumbuh-174-persen/>. Diakses pada tanggal 10 Desember 2025.
- Mohammad Imam Safi'l & Yuli Winiari Wahyuningtyas. (2022). Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Dalam Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Hukum Welfare State, Universitas Islam Jember*, 1(2), hlm. 291.

Muhammad Usman Wiliyanto. (2022, 31 Agustus). Transaksi Scan QRIS BCA Gagal, Saldo Terpotong tapi Dana Tidak Masuk ke Pihak Merchant. *Mediakonsumen*. <https://mediakonsumen.com/2022/08/31/surat-pembaca/transaksi-scan-qris-bca-gagal-saldo-terpotong-tapi-dana-tidak-masuk-ke-pihak-merchant>. Diakses pada tanggal 2 Oktober 2025.

Nugrah Leksono & Poppy Fitrijanti. (2022). Peran Sistem Pembayaran Digital dalam Revitalisasi UMKM. *Jurnal Mahasiswa, Politeknik Pratama Kendal*, 4(3), hlm. 240.

Perkumpulan Lembaga Bantuan Hukum Perlindungan Konsumen Mitra Sejahtera. (2020, 12 Februari). Unsur-Unsur Perlindungan Hukum Berserta Contoh dan Penjelasannya. *Foudation Of Justice*. <https://perkumpulanlembagabantuanhukumperlindungan-konsumenmitr.wordpress.com/2020/02/12/5-unsur-unsur-perlindungan-hukum-berserta-contoh-dan-penjelasannya/>. Diakses pada tanggal 4 Oktober 2025.

Rini Puji Astuti., Lisa Maretha Wulandari., Desi Duwi Safitri. (2024). Perkembangan Bank Sentral : Status, Kedudukan, dan Tugas dari Bank Sentral. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq*, 2(3), hlm. 171.

Saqina Maulita Pradewi., Ananda Dheya Septy., & Atalia Martha Puspita. (2024). Analisis Konsep Bank Sentral Dalam Penerbitan Uang Baru Untuk Mencegah Pemalsuan Uang Pada Jasa Penukaran Uang Pinggir Jalan di Saat Hari Raya. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*, 2(3), hlm. 45.

Yehezkiel Kevin Tirtawijaya & Wagiman. (2023). Analisis Penguatan Sistem Perbankan Digital di Indonesia Berdasarkan Asas-Asas Perbankan. *Jurnal Ilmiah Ecosystem, Universitas 17 Agustus 1945*, 23(1), hlm. 178-181.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/8/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran.

LAMPIRAN



Nomor : 1085/H.06/FH-UMI/X/2025
Lamp. : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : **IZIN PENELITIAN**

Kepada : Yang Terhormat,
PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Cabang Makassar

Di
Makassar

AssalamuAlaikum War. Wab.

Atas Rahmat Allah SWT, dalam rangka penyelesaian Studi Mahasiswa kami yang tersebut di bawah ini :

Nama Mahasiswa	: Khofifah Zhafrani Abdullah
Stambuk	: 04020220417
Fakultas/Program Studi	: Hukum/Ilmu Hukum

Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat diberikan Izin Penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul :

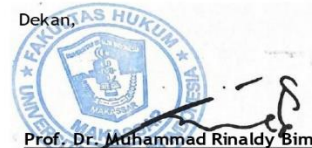
"Implementasi QRIS dalam Transaksi Perbankan: Perspektif Perlindungan Konsumen pada Bank Negara Indonesia Cabang Makassar"

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Wallahu Waliyyut Taufiq Walhidayah

Makassar, 22 Oktober 2025

Dekan,


Prof. Dr. Muhammad Rinaldy Bima, SH., MH.
NIPS. 404 10 1110/NIDN.0913066901

Makassar, 24 NOV 2025



No. : MKS/12/4670
Lamp. : 1 (satu) Set

Kepada,
Universitas Muslim Indonesia
Jl. Urip Sumoharjo KM.05
Makassar.

Hal : Pesetujuan Penelitian

Surat Regional 07 No:W07/8/4620

Surat Univ. Muslim Indonesia No : 1085/H.06/FH.UMI/X/2025 Tanggal 22 Oktober 2025

1. Menunjuk surat tersebut perihal pada pokok di atas, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Prodi	Judul Penelitian
1.	Khofifah Zhafrani Abdullah	04020220417	Ilmu Hukum	Implementasi QRIS Dalam Transaksi Perbankan Perspektif Perlindungan Konsumen Pada Bank Negara Indonesia Cabang Makassar.

2. Dalam melaksanakan penelitian di BNI selaku perusahaan publik, terdapat beberapa persyaratan yang mutlak harus dipenuhi yaitu;
- Surat pernyataan dari mahasiswa yang bersangkutan dengan mencantumkan bahwa Ybs tetap menjunjung tinggi kode etik *surveyor/research* semata-mata digunakan untuk kepentingan ilmiah dan sanggup menjaga kerahasiaan Bank menurut kelajiman dalam dunia perbankan cf. UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan.
 - Menyerahkan proposal penelitian mahasiswa ybs.
 - Hasil penelitian berupa copy diserahkan kepada kami yang sebelumnya telah mendapat pengesahan dari kami.
 - Memiliki tabungan Taplus sesuai yang dipersyaratkan.
 - Menyerahkan asli Kartu Mahasiswa selama melakukan penelitian dan akan diserahkan kembali apabila hasil penelitian telah kami terima.
 - Bahan untuk Penelitian dapat diperoleh di Website BNI : <http://www.bni.co.id>.

Demikian agar maklum, atas perhatian dan kerjasama Saudara(i) kami ucapkan terimakasih.



PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Cabang Makassar

Agus Teguh Santoso
Branch Manager

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
KANTOR CABANG MAKASSAR
Jl. Jend. Sudirman No. 1, Makassar
Telp. (0411) 3622261, 3617926, 3615065
Fax. (0411) 3619560
Kode Pos : 90115



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No : MKS/12/ 0169 / Tgl. 28 JAN 2026

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Makassar Branch Office dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut:

N a m a : Khofifah Zhafrani Abdullah
NPP : 04020220417
Jurusan : Ilmu Hukum
Universitas : Universitas Muslim Indonesia

Adalah benar telah melaksanakan Program Penelitian pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Makassar Branch Office sejak tanggal 01 Desember 2025 s/d 31 Desember 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk,
MAKASSAR BRANCH OFFICE

Akus Teguh Santoso
Pemimpin

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
KANTOR CABANG MAKASSAR
Jl. Jend. Sudirman No. 1, Makassar
Telp: (0411) 3622261, 3617926, 3615065
Fax: (0411) 3619560
Kode Pos : 90115

DOKUMENTASI

