

Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan QRIS sebagai Alat Transaksi Digital pada Sektor UMKM Kuliner di Kelurahan Sekaran

Khoirunnisa Indah Pramesti, Andry Setiawan

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

Corresponding Author:

khoirunnisaindahp@students.unnes.ac.id

ISSN 2964-3848

QRCBN 62-6861-0144-710

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dalam satu dekade terakhir telah mendorong transformasi sistem pembayaran di Indonesia, termasuk pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) kuliner. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) menjadi salah satu inovasi penting yang memfasilitasi transaksi non-tunai secara efisien dan inklusif. Studi ini mengkaji praktik penggunaan QRIS sebagai alat transaksi digital pada sektor UMKM kuliner di Kelurahan Sekaran, Kota Semarang, serta menelaah bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam transaksi digital. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan yuridis-empiris, dengan menggabungkan studi lapangan dan analisis peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 20 Tahun 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun adopsi QRIS memberikan manfaat besar bagi pelaku UMKM, masih terdapat berbagai kendala teknis dan kasus kerugian konsumen yang

memerlukan penanganan hukum. Perlindungan konsumen dibagi ke dalam dua pendekatan, yaitu preventif melalui edukasi dan literasi, serta represif melalui mekanisme pengaduan dan sanksi administratif oleh Bank Indonesia. Penelitian ini menekankan pentingnya literasi digital serta kesadaran hukum bagi pelaku usaha dan konsumen guna menciptakan sistem transaksi yang adil dan berkelanjutan.

Kata kunci: qris, umkm kuliner, perlindungan konsumen.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi. Bank Indonesia berperan penting dalam menjaga stabilitas sistem keuangan agar tidak terganggu oleh dinamika ekonomi digital. Seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi berbasis digital, potensi tindak kejahatan dalam sistem keuangan nasional pun ikut meningkat. Oleh karena itu, keterlibatan Bank Indonesia menjadi krusial untuk memastikan bahwa inovasi dalam sistem pembayaran dapat memberikan manfaat nyata bagi perekonomian dan sektor keuangan Indonesia.

Salah satu bentuk nyata dari inovasi ini adalah digitalisasi sistem pembayaran. Masyarakat kini mulai beralih dari penggunaan uang tunai ke bentuk pembayaran non-tunai, yang dinilai lebih efisien, cepat, dan aman. Dalam konteks ini, uang sebagai alat tukar dan penyimpan nilai mengalami perkembangan bentuk, dari uang kartal (fisik) menjadi uang giral dan kini menuju bentuk digital.

Bank Indonesia (BI) sebagai otoritas moneter memfasilitasi perubahan ini dengan mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sejak tahun 2014. Salah satu implementasi penting dari gerakan tersebut adalah peluncuran QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) pada 1 Januari 2020, yang bertujuan untuk

menyatukan berbagai kode QR pembayaran menjadi satu sistem standar nasional. QRIS hadir sebagai inovasi dalam ekosistem keuangan digital, memudahkan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, terutama di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).¹ Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi digital, keterlibatan aktif UMKM dalam mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran menjadi salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan. Bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, penerapan sistem transaksi non tunai memiliki peran signifikan karena dapat mendorong perkembangan usaha secara lebih optimal. Melalui sistem pembayaran digital, UMKM dapat mempercepat proses transaksi keuangan, memperlancar arus kas, serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas usaha. Transaksi non tunai ini dilakukan tanpa menggunakan uang fisik, melainkan melalui berbagai media seperti kartu kredit, dompet digital, atau aplikasi perbankan. Oleh karena itu, penggunaan sistem pembayaran digital yang efisien merupakan faktor penting dalam menunjang pertumbuhan dan kemajuan bisnis UMKM.²

UMKM memiliki peran vital dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan data nasional, sektor ini mencakup lebih dari 99% unit usaha, menyumbang lebih dari 60% Produk Domestik Bruto (PDB), dan menyerap mayoritas tenaga kerja di Indonesia.³ Di Kota Semarang, khususnya di Kelurahan Sekaran, pertumbuhan UMKM terutama di bidang kuliner semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah mahasiswa perantau yang menjadi konsumen utama. Dengan tingginya permintaan konsumsi makanan cepat saji dan praktis, banyak pelaku usaha kuliner di kawasan ini mulai mengadopsi QRIS sebagai metode transaksi digital untuk menjangkau konsumen yang lebih luas dan memenuhi kebutuhan transaksi yang serba cepat.

Namun, di balik kemudahan dan efisiensi QRIS, muncul pula sejumlah persoalan yang berkaitan dengan

perlindungan konsumen. Beberapa masalah yang sering terjadi antara lain transaksi gagal tanpa alasan yang jelas, saldo konsumen terpotong tetapi dana tidak masuk ke rekening tujuan, hingga kesalahan pemindaian QR karena sistem yang belum sepenuhnya stabil atau koneksi internet yang buruk. Di sisi lain, pemahaman konsumen dan pelaku usaha terhadap hak dan kewajiban masing-masing dalam transaksi digital masih tergolong rendah. Sejumlah regulasi telah diterbitkan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam transaksi digital, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik, serta Peraturan Anggota Dewan Gubernur tentang implementasi QRIS. Namun, efektivitas regulasi tersebut dalam melindungi konsumen di tingkat pelaku usaha mikro di daerah seperti Kelurahan Sekaran masih perlu ditinjau lebih lanjut.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Konseptual

1. Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai seperangkat peraturan yang bertujuan untuk menjaga serta menjamin hak dan kewajiban konsumen dalam melakukan transaksi dengan produsen atau penyedia jasa. Regulasi ini tidak hanya mengatur hak serta kewajiban konsumen, tetapi juga menetapkan ketentuan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha. Perlindungan konsumen tidak hanya mencakup transaksi jual beli secara langsung tetapi juga yang sifatnya tidak secara langsung atau biasa dikenal secara online.

Pengertian konsumen jika dilihat berdasarkan pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), adalah *“setiap orang, pemakai barang dan/ jasa, yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri*

sendiri, keluarga, maupun makhluk hidup lain, dan tidak diperdagangkan". Lalu pengertian pelaku usaha berdasarkan pasal 1 angka 3 adalah, "*setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi*". Perkembangan hukum perlindungan konsumen secara global berawal dari gerakan konsumen di abad ke-19, dengan Amerika Serikat sebagai pelopornya. Gerakan ini dimulai pada tahun 1891 melalui pembentukan Liga Konsumen di New York, yang kemudian berkembang secara nasional dengan berdirinya National Consumer's League pada tahun 1898. Meskipun menghadapi tantangan, upaya ini diperkuat oleh lahirnya regulasi seperti *The Meat Inspection Act* dan *The Food and Drugs Act* pada 1906. Tragedi Elixir Sulfanilamide yang menewaskan 93 orang pada 1937 mendorong amandemen hukum tersebut menjadi *The Food, Drug, and Cosmetics Act* pada 1938.

Gelombang kedua terjadi pada 1914 dengan berdirinya *Federal Trade Commission* (FTC), yang memperluas perlindungan terhadap konsumen. Pada era 1930-an, kesadaran akan pentingnya pendidikan konsumen meningkat, ditandai dengan penerbitan berbagai karya ilmiah di bidang ini. Gelombang ketiga muncul pada 1960-an, ditandai dengan pengakuan hukum konsumen sebagai cabang ilmu hukum tersendiri. Tonggak pentingnya adalah pidato Presiden John F. Kennedy di Kongres pada 15 Maret 1962, yang memperkenalkan Deklarasi Hak Konsumen, memperkuat posisi konsumen dalam sistem hukum.⁴

Sementara jika dilihat dari sejarah, perkembangan perlindungan konsumen di Indonesia baru dimulai pada tahun 1970-an dengan ditandai berdirinya lembaga swadaya masyarakat yaitu Yayasan Lembaga Konsumen

Indonesia (YLKI). Ketika awal terbentuk YLKI hanya fokus mengkampanyekan penggunaan produk dalam negeri, lalu seiring berjalannya waktu perlindungan konsumen mulai dilakukan secara resmi untuk memberikan bantuan pada masyarakat atau konsumen. Kemudian setelah YLKI mulai muncul beberapa organisasi yang serupa, seperti Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri pada Februari 1988 lalu di 1990 bergabung menjadi bagian *Consumers International* (CI).⁵ Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang ada saat ini diharapkan memberikan kepastian hukum untuk melindungi konsumen dengan menjamin hak mereka, termasuk akses terhadap informasi yang jelas mengenai barang atau jasa serta mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki peran penting dalam masyarakat karena memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat tidak terpenuhinya hak mereka oleh pelaku usaha.

2. Quick Response Indonesian Standard (QRIS)

QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) merupakan standar nasional kode QR yang dikembangkan untuk mempermudah transaksi pembayaran digital di Indonesia. Sistem ini diperkenalkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019 dan mulai diterapkan secara resmi pada 1 Januari 2020 dengan prinsip UNGGUL (Universal, Gampang, Untung, dan Langsung). QRIS bertujuan meningkatkan efisiensi pembayaran, memperluas inklusi keuangan, mendukung pertumbuhan UMKM, serta mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah standar nasional kode QR yang dirancang untuk mendukung transaksi digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet digital, dan mobile banking. Dengan adanya QRIS, berbagai Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP)

berbasis QR dapat terintegrasi dalam satu kode QR, sehingga meskipun konsumen menggunakan aplikasi pembayaran yang berbeda, merchant hanya perlu menyediakan satu kode QR untuk semua transaksi.⁶

QRIS menjadi terobosan dalam sistem pembayaran digital yang bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan serta memperkuat konektivitas transaksi lintas negara. Pertama, QRIS berperan sebagai pintu masuk bagi UMKM ke dalam ekosistem digital, sehingga dapat mendorong inklusi ekonomi dan keuangan. Kedua, QRIS memungkinkan penggunaan berbagai instrumen serta sumber dana dalam transaksi. Dengan menyediakan alternatif pembayaran, baik secara offline maupun online, QRIS diharapkan dapat meningkatkan aktivitas usaha merchant serta memberikan layanan yang lebih optimal bagi pengguna dengan biaya yang lebih efisien. Ketiga, akses yang lebih luas terhadap pembayaran digital juga membuka peluang bagi masyarakat untuk memperoleh layanan keuangan digital lainnya, seperti pembiayaan dan investasi. Selain itu, QRIS juga berkontribusi dalam memperkuat konektivitas transaksi lintas negara melalui sistem QRIS Antarnegara, yang mengutamakan penggunaan mata uang lokal guna menjaga stabilitas makroekonomi.⁷

Sistem pembayaran berbasis Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) menerapkan dua mekanisme utama dalam operasional transaksinya, yakni Merchant Presented Mode (MPM) dan Customer Presented Mode (CPM), yang pelaksanaannya mengikuti standar nasional yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Pada model pertama, yakni MPM, terdapat dua bentuk implementasi: statis dan dinamis. MPM statis biasanya digunakan oleh pelaku usaha mikro dan kecil karena hanya memerlukan satu kode QRIS tetap yang dicetak dan ditampilkan oleh merchant, sehingga lebih sederhana dan ekonomis. Sementara itu, MPM dinamis lebih cocok untuk usaha berskala menengah hingga besar yang memiliki frekuensi transaksi tinggi. Dalam skema ini,

kode QRIS dibuat khusus untuk setiap transaksi melalui perangkat seperti Electronic Data Capture (EDC) atau ponsel, dengan nominal pembayaran yang dimasukkan terlebih dahulu sebelum kode ditampilkan kepada pelanggan untuk dipindai. Model kedua, yaitu CPM, mengharuskan pelanggan menampilkan kode QRIS yang dihasilkan dari aplikasi pembayaran digital milik mereka. Merchant kemudian memindai kode tersebut menggunakan perangkat pemindai. Skema ini dirancang untuk lingkungan usaha dengan kebutuhan transaksi cepat dan volume tinggi, seperti sektor ritel modern, pengelolaan parkir, serta layanan transportasi.⁸

Cara pembuatan QRIS bagi *merchant* juga sangat mudah dan Bank Indonesia dalam website nya memberikan informasi berupa langkah-langkah pembuatannya sebagai berikut.

- a. Pilih penyedia: Pilih bank atau lembaga keuangan non-bank (PJP) yang berizin Bank Indonesia. Anda bisa cek daftarnya di website Bank Indonesia.
- b. Daftar: Kunjungi kantor penyedia atau daftar online melalui website/aplikasi mereka, lalu lengkapi persyaratan yang diminta.
- c. Verifikasi & Pembuatan QRIS: Tunggu proses verifikasi dokumen. Setelah itu, PJP akan membuatkan Merchant ID dan kode QRIS khusus untuk usaha Anda.
- d. Siap digunakan: QRIS Anda siap untuk menerima pembayaran.

Saat ini, Masyarakat Indonesia semakin gencar menggunakan aplikasi pembayaran digital, terbukti dengan adanya 42 e-wallet berlisensi resmi di tahun 2019. Ini menunjukkan perkembangan pesat menuju masyarakat cashless dan kebutuhan akan standar kode QR yang terintegrasi. Beberapa penyedia e-wallet yang populer di antaranya ShopeePay, GoPay, DANA, LinkAja, dan OVO.⁹

Landasan Teori

Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo Teori Perlindungan Hukum yakni Perlindungan hukum yang dilakukan dengan memberikan jaminan terhadap hak asasi manusia (HAM) agar tidak terjadi pelanggaran yang merugikan pihak lain. Perlindungan ini bertujuan agar masyarakat dapat memperoleh manfaat sepenuhnya dari hak-hak yang telah dijamin dalam peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, hukum berperan sebagai alat yang tidak hanya bersifat responsif terhadap perubahan, tetapi juga mampu bersikap antisipatif serta melakukan prediksi terhadap potensi permasalahan di masa depan. Kehadiran hukum sangat penting bagi kelompok masyarakat yang rentan, khususnya mereka yang masih lemah secara ekonomi, sosial, maupun politik, agar dapat merasakan keadilan sosial secara merata.¹⁰

Teori perlindungan hukum dalam konteks penelitian ini, hukum berperan penting dalam menyeimbangkan dan menyelaraskan kepentingan yang saling bertabrakan dalam masyarakat, termasuk antara pelaku usaha dan konsumen. Pada praktik penggunaan QRIS dalam sektor UMKM kuliner, sering kali konsumen berada pada posisi yang lebih lemah, baik dari segi pengetahuan teknologi maupun akses terhadap mekanisme perlindungan jika terjadi kerugian transaksi. Oleh karena itu, hukum harus hadir untuk melindungi kepentingan konsumen tersebut, agar tidak dirugikan oleh penyalahgunaan sistem digital atau minimnya informasi. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum bukan hanya bersifat reaktif, tetapi juga harus mampu bersikap antisipatif dan prediktif terhadap kemungkinan munculnya persoalan di masa depan, seperti potensi kerugian konsumen dalam ekosistem transaksi digital yang terus berkembang.

Pada permasalahan ini, hukum harus menjadi alat yang menjamin perlindungan terhadap hak-hak konsumen, khususnya di wilayah seperti Kelurahan Sekaran yang mungkin memiliki keterbatasan dalam hal literasi digital

maupun akses terhadap informasi hukum. Dengan merujuk pada kedua teori ini, maka dapat dianalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan QRIS di sektor UMKM kuliner telah berjalan secara optimal atau masih membutuhkan perbaikan dalam aspek regulasi, pengawasan, maupun edukasi.

METODE

Penelitian ini menerapkan metodologi kualitatif dan desain penelitian hukum empiris, studi ini bertujuan menginvestigasi implementasi perlindungan konsumen pada UMKM kuliner pengguna QRIS di Kelurahan Sekaran. Pemilihan metode ini didasarkan pada kemampuannya merefleksikan kondisi sosio-yuridis aktual. Sumber data utama berasal dari interaksi langsung (wawancara dan kuesioner) dengan para pemangku kepentingan yakni UMKM, konsumen, dan representatif Bank Indonesia serta dari telaah dokumen sekunder seperti peraturan perundang-undangan dan publikasi ilmiah. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terperinci, survei berbasis daring, dan analisis dokumenter guna membangun pemahaman holistik terkait efikasi perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran digital QRIS.

PEMBAHASAN

Praktik penggunaan QRIS sebagai alat transaksi digital pada UMKM Kuliner

Perkembangan teknologi dalam satu dekade terakhir telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk ekonomi. Sejak diberlakukannya kebijakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem pembayaran non-tunai berbasis server, terjadi peningkatan penggunaan dompet digital (e- wallet) di kalangan masyarakat. Sistem transaksi non-tunai ini memungkinkan pembayaran dilakukan tanpa uang fisik, melalui instrumen seperti kartu, aplikasi transfer elektronik,

dan e-wallet. Bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), integrasi pembayaran non-tunai menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat transaksi, serta mendorong pertumbuhan usaha yang berkelanjutan. Melalui skema *Merchant Presented Mode* (MPM), QRIS memungkinkan merchant menampilkan satu kode QR universal yang dapat dipindai oleh berbagai aplikasi e-wallet seperti DANA, GoPay, OVO, dan LinkAja. Model ini menyederhanakan proses pembayaran bagi konsumen tanpa perlu berpindah aplikasi, sekaligus mendorong efisiensi transaksi dan memperluas akses terhadap layanan keuangan digital. Implementasi QRIS tidak hanya memperkuat daya saing UMKM di era digital, tetapi juga berkontribusi terhadap perluasan inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi nasional.

Pada ekosistem UMKM kuliner, pemanfaatan QRIS sebagai metode pembayaran digital mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan tuntutan efisiensi transaksi harian. Sistem ini menawarkan kemudahan operasional serta tidak memerlukan infrastruktur teknologi yang kompleks, sehingga dapat diakses oleh pelaku usaha dari berbagai skala. QRIS mendukung transaksi baik secara daring maupun luring, serta berperan dalam memperkuat efisiensi dan pertumbuhan sektor UMKM. Sebelum diterapkannya QRIS, pelaku usaha dihadapkan pada kerumitan penggunaan berbagai kode QR dari aplikasi dompet digital yang berbeda, yang kerap menimbulkan kendala teknis bagi penjual dan kebingungan bagi konsumen. Dengan menyatukan berbagai kanal pembayaran non-tunai dalam satu sistem, QRIS berfungsi sebagai solusi strategis untuk mempercepat integrasi keuangan digital dalam sektor UMKM kuliner.¹¹ Selain itu penggunaan QRIS pada UMKM kuliner memberikan sejumlah manfaat lain seperti menambah opsi pembayaran, mengurangi risiko peredaran uang palsu, menjadikan area kasir lebih rapi dan modern, menyederhanakan proses

pendaftaran merchant karena pelaku usaha cukup melakukan pendaftaran satu kali untuk dapat menerima berbagai penyedia jasa keuangan digital, dan memudahkan monitoring keuangan karena sudah tercatat otomatis.¹²

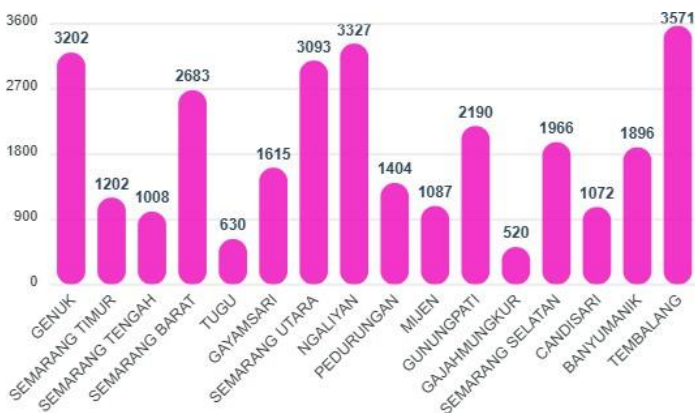
Menurut data Bank Indonesia hingga triwulan I tahun 2025, sebanyak 38,1 juta pelaku UMKM telah menggunakan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) sebagai sarana pembayaran. Hal ini mencerminkan keberhasilan strategi Bank Indonesia dalam memperluas inklusi keuangan melalui pengembangan sistem pembayaran digital. Salah satu inovasi terbaru adalah peluncuran fitur QRIS Tap pada Maret 2025, yang bertujuan mempercepat proses digitalisasi transaksi di kalangan UMKM. Pertumbuhan sistem pembayaran digital di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir juga menunjukkan tren yang sangat signifikan. Pada triwulan I tahun 2025, volume transaksi digital mencapai 10,76 miliar, meningkat 33,50% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini didorong oleh peningkatan penggunaan aplikasi mobile banking dan layanan internet banking. Di antara berbagai instrumen digital, QRIS mencatatkan lonjakan tertinggi dengan pertumbuhan volume transaksi sebesar 169,15% secara tahunan, didukung oleh peningkatan jumlah pengguna dan merchant yang mengadopsi sistem tersebut sebagai bagian dari ekosistem pembayaran digital nasional.¹³ Sementara di sisi lain, infrastruktur sistem pembayaran juga menunjukkan penguatan yang signifikan. Transaksi ritel melalui BI-FAST tercatat mencapai 1,07 miliar transaksi dengan nilai mencapai Rp2.741,81 triliun, atau tumbuh sebesar 57,68% secara tahunan. Untuk transaksi bernilai besar, sistem BI-RTGS mencatat peningkatan 0,69% dengan total volume 2,47 juta transaksi, senilai Rp46.281,21 triliun.¹⁴

Selain mengembangkan sistem pembayaran digital, Bank Indonesia juga berupaya memperluas inklusi keuangan melalui peningkatan akses pembiayaan. Salah satu strategi yang diterapkan adalah pemberian insentif Kebijakan

Likuiditas Makroprudensial (KLM) kepada bank yang mampu memenuhi Rasio Pembiayaan Inklusif Makroprudensial (RPIM) minimal 5%. Bank yang berhasil memenuhi rasio tersebut akan menerima insentif berupa pengurangan beban Giro Wajib Minimum (GWM). Kebijakan ini diharapkan mampu mendorong peningkatan penyaluran kredit kepada pelaku UMKM, terutama mengingat pertumbuhan kredit UMKM pada Maret 2025 hanya mencapai 1,95% secara tahunan—jauh lebih rendah dibandingkan masa pandemi yang pernah mencapai 10% year-on-year.¹⁵

Perlindungan konsumen dalam penggunaan QRIS sebagai alat transaksi digital pada sektor UMKM Kuliner di Kelurahan Sekaran

Kota Semarang yang merupakan Ibu Kota Jawa Tengah dan sebagai salah satu kota yang banyak dituju mahasiswa perantau sudah pasti pertumbuhan UMKM nya cukup banyak tersebar. Dilansir dari Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang, data Usaha Mikro saat ini berjumlah 30.579 dengan detail jumlah per-kecamatan nya sebagai berikut.

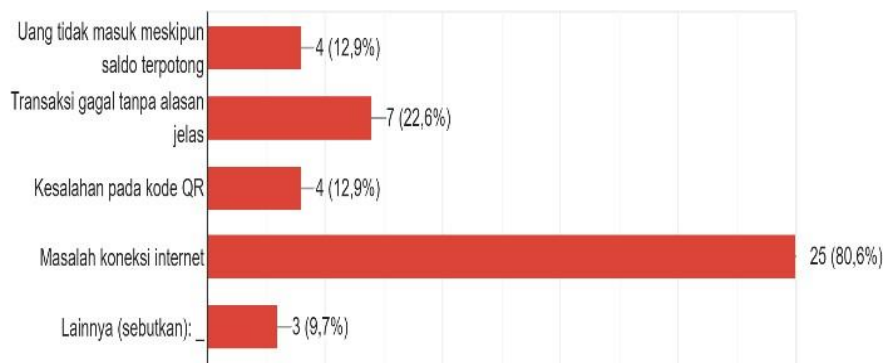


Berdasarkan diagram tersebut, terlihat bahwa setiap kecamatan memiliki jumlah UMKM yang berbeda-beda.

Salah satu faktor yang memengaruhi hal ini adalah letak geografis, khususnya kedekatan dengan universitas, di mana mayoritas mahasiswanya berasal dari luar daerah (perantau). Seiring dengan meningkatnya jumlah penerimaan mahasiswa di universitas sekitar Kota Semarang, khususnya Kelurahan Sekaran yang berada di Kecamatan Gunungpati, membuat dampak langsung pada pertumbuhan sektor UMKM kuliner. Sektor ini menjadi yang paling diminati karena banyak mahasiswa perantau lebih memilih untuk membeli makanan siap saji dibandingkan memasak sendiri.

Sebagai salah satu inovasi dalam sistem pembayaran digital, QRIS telah memberikan perubahan signifikan dalam pola transaksi keuangan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi berbasis kode QR. Agar layanan keuangan, khususnya yang berkaitan dengan sistem pembayaran digital seperti QRIS, dapat berjalan dengan kepastian hukum yang memadai, dibutuhkan sistem perlindungan hukum yang komprehensif. Perlindungan ini harus mencakup tidak hanya pemenuhan hak-hak dasar pihak-pihak yang terlibat untuk menghindari perlakuan yang merugikan, tetapi juga penguatan aspek regulasi, penegakan hukum, serta peningkatan literasi hukum di masyarakat. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat berfungsi sebagai landasan yang kuat untuk menjaga keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha. Pada konteks digital saat ini, jaminan kepastian hukum bagi konsumen menjadi aspek yang sangat penting dalam relasi antara pengguna layanan dan penyedia. Transformasi akibat globalisasi serta perkembangan teknologi informasi turut membentuk struktur baru dalam interaksi ekonomi digital, yang kini bersifat lebih kompleks dan saling terhubung. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan hukum yang menyeluruh dan integratif agar hubungan hukum yang terbentuk dapat berjalan secara adil, serta mendukung terbentuknya ekosistem

perdagangan digital yang terbuka dan berkelanjutan.¹⁶ Hukum perlindungan konsumen di sektor transaksi digital, khususnya bagi konsumen QRIS, sangat dibutuhkan sebagai wujud asas keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan penelitian terhadap perilaku konsumen pada sektor UMKM kuliner di Kelurahan Sekaran, ditemukan bahwa penggunaan QRIS sebagai alat transaksi digital cukup dominan. Meskipun demikian, implementasi QRIS masih dihadapkan pada sejumlah permasalahan operasional. Beberapa kendala yang muncul antara lain pengurangan saldo tanpa disertai transfer dana kepada penjual, kegagalan transaksi yang terjadi tanpa penjelasan memadai, ketidaktepatan dalam pembacaan kode QR, serta gangguan konektivitas internet selama proses pembayaran berlangsung.



Kerugian yang dialami konsumen dalam penggunaan QRIS dapat dikategorikan menjadi dua bentuk, yaitu kerugian materiil dan immateriil. Kerugian materiil muncul ketika dana konsumen hilang akibat gangguan sistem, sementara kerugian immateriil tercermin dari ketidaknyamanan akibat ketidakpastian pengembalian dana oleh penyedia layanan. Permasalahan ini umumnya disebabkan oleh keterbatasan teknologi QRIS, khususnya

ketergantungan pada jaringan internet yang tidak selalu stabil. Sebagai otoritas sistem pembayaran nasional, Bank Indonesia diharuskan untuk merumuskan kebijakan, mengatur, dan mengawasi implementasi QRIS serta memastikan perlindungan konsumen. Kewajiban tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan hak kepada konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pemanfaatan produk dan jasa, termasuk layanan berbasis teknologi. Selain itu, Pasal 7 undang-undang yang sama menegaskan tanggung jawab pelaku usaha dan penyelenggara sistem pembayaran untuk memberikan informasi yang benar, menjaga kualitas layanan, dan menyelesaikan keluhan secara profesional.

Sebagai wujud konkret komitmen tersebut, Bank Indonesia telah mengatur perlindungan konsumen melalui regulasi terbaru, yaitu PBI Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia, yang menggantikan PBI Nomor 22/20/PBI/2020. Untuk memperjelas pelaksanaannya di lapangan, Bank Indonesia juga menerbitkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur atau biasa disingkat PADG Nomor 20 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Peraturan ini mengatur secara teknis bagaimana penyelenggara sistem pembayaran, termasuk penyedia QRIS, wajib menjalankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas dalam melayani konsumen.

Apabila konsumen mengalami kerugian akibat transaksi menggunakan QRIS, terdapat beberapa jalur penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh, antara lain dengan menyampaikan pengaduan langsung kepada penyedia layanan QRIS, lembaga keuangan terkait, Bank Indonesia, maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tindakan tersebut selaras dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam sektor keuangan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa

Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Bidang Jasa Keuangan.

Mekanisme pengaduan konsumen kepada Bank Indonesia telah diatur dalam PADG No. 20 Tahun 2023 mengenai Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Konsumen dapat mengajukan pengaduan ke Bank Indonesia apabila tidak puas dengan penyelesaian yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Pengaduan yang diterima harus berada dalam cakupan perlindungan konsumen dan mencakup, antara lain, ketidaktahuan terhadap layanan, dugaan pelanggaran ketentuan oleh penyelenggara, serta kerugian finansial langsung atau potensial. Namun, pengajuan hanya dapat dilakukan jika konsumen telah menempuh proses pengaduan kepada penyelenggara terlebih dahulu dan belum ada penyelesaian melalui lembaga lain yang berwenang. Nilai kerugian minimum yang dapat diajukan ditentukan oleh Bank Indonesia, yakni maksimal Rp500 juta untuk sektor sistem pembayaran dan layanan uang, serta Rp2,5 miliar untuk kegiatan di pasar uang dan valuta asing. Pengaduan harus diajukan paling lambat 60 hari kerja sejak konsumen menerima hasil penyelesaian tertulis dari penyelenggara, dan bisa disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Tindakan yang dapat diambil oleh Bank Indonesia meliputi edukasi, konsultasi, dan fasilitasi penyelesaian sengketa.

Berdasarkan hasil observasi di Kelurahan Sekaran, ditemukan bahwa konsumen UMKM kuliner yang menggunakan QRIS kerap mengalami kendala teknis, seperti saldo yang terpotong tanpa dana masuk ke rekening penerima, serta kegagalan transaksi akibat ketidakstabilan jaringan internet. Permasalahan ini umumnya disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur teknologi dan kurangnya pemahaman teknis dari pelaku usaha terhadap sistem QRIS. Solusi yang ditawarkan pun sering kali tidak tepat sasaran,

seperti meminta konsumen mengulang pembayaran atau beralih ke metode tunai. Hal ini mencerminkan lemahnya pemahaman pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen dan tanggung jawab hukum yang melekat pada layanan transaksi digital. Ditinjau dari aspek yuridis, kondisi tersebut berpotensi melanggar ketentuan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK), yang menegaskan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, informasi yang jelas, serta perlakuan adil dalam transaksi. Konsumen juga berhak atas ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Oleh karena itu, penyedia layanan QRIS dan pelaku UMKM perlu meningkatkan pemahaman terhadap aspek hukum transaksi digital serta mengedepankan prinsip perlindungan konsumen dalam praktiknya.¹⁷

Jika dikaitkan dalam perspektif pemikiran Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum memiliki kaitan yang erat dengan upaya menjamin hak-hak fundamental manusia, guna mencegah terjadinya pelanggaran yang dapat menimbulkan kerugian bagi individu lain. Hukum tidak boleh dipandang sekadar sebagai kumpulan aturan yang bersifat pasif, melainkan sebagai instrumen aktif yang mampu menghadirkan keadilan serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, khususnya mereka yang berada dalam posisi lemah secara sosial, ekonomi, maupun politik. Perlindungan hukum, dalam konteks ini, harus mampu memastikan bahwa setiap individu dapat menikmati hak-haknya secara utuh sebagaimana dijamin dalam peraturan perundang-undangan.

Lebih lanjut, Satjipto menekankan bahwa hukum tidak hanya berfungsi secara reaktif setelah terjadi pelanggaran, tetapi juga harus mampu bertindak antisipatif dan melakukan prediksi terhadap berbagai potensi persoalan yang mungkin timbul di masa depan. Hal ini menjadi sangat penting dalam era digital yang terus berkembang, di mana masyarakat, khususnya konsumen, menghadapi tantangan baru seperti

risiko penyalahgunaan data atau kerugian dalam transaksi digital.¹⁸

Pada pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen, pendekatan yang diterapkan tidak hanya bersifat preventif atau pencegahan, tetapi juga mencakup langkah represif sebagai bentuk penanganan setelah terjadinya pelanggaran. Perlindungan hukum secara preventif merujuk pada upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi dan mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Sebaliknya, perlindungan hukum represif adalah bentuk respons yang diberikan setelah pelanggaran terjadi, biasanya berupa sanksi atau penyelesaian melalui mekanisme sengketa. Salah satu bentuk perlindungan preventif yang dapat diterapkan adalah melalui peningkatan edukasi dan literasi konsumen. Mengacu pada Pasal 10 PADG Nomor 20 Tahun 2023, setiap Penyelenggara sistem pembayaran, termasuk QRIS, diwajibkan memberikan edukasi kepada konsumen dan/atau masyarakat dilakukan secara rutin setidaknya satu kali setiap enam bulan. Kegiatan edukasi ini dapat dilakukan secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan penyelenggara lain atau pemangku kepentingan terkait. Edukasi ini menjadi sangat penting, khususnya bagi pelaku usaha yang memanfaatkan QRIS, agar dapat mengelola potensi masalah transaksi digital dengan baik tanpa merugikan konsumen.

Sementara itu, bentuk perlindungan represif diterapkan apabila terjadi sengketa atau pelanggaran yang merugikan konsumen. Pada hal ini, Bank Indonesia mempunyai kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada penyelenggara layanan QRIS sebagaimana diatur dalam Pasal 64 PADG Nomor 20 Tahun 2023. Ragam sanksi administratif yang dapat dikenakan meliputi, secara berurutan berdasarkan tingkat severitasnya: penyampaian peringatan tertulis, pembatasan dan/atau penghentian sementara operasional layanan, pemberhentian pejabat pengurus, pembebanan denda administratif, serta

pencabutan lisensi layanan atau lisensi usaha. Konsumen yang dirugikan dalam transaksi menggunakan QRIS dapat mengajukan pengaduan kepada Bank Indonesia sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang tercantum dalam regulasi tersebut. Upaya ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen melalui pendekatan preventif dan represif merupakan bagian penting dalam menciptakan ekosistem transaksi digital yang aman, transparan, dan berkeadilan.¹⁹

SIMPULAN

Penggunaan QRIS di sektor UMKM kuliner Kelurahan Sekaran menunjukkan pertumbuhan positif seiring meningkatnya digitalisasi pembayaran di Indonesia. QRIS mempermudah transaksi, mengurangi risiko uang palsu, dan memperluas akses pembayaran digital. Namun, di balik kemudahan tersebut, masih terdapat berbagai permasalahan seperti kegagalan transaksi dan kendala teknis, yang menunjukkan perlindungan konsumen belum optimal. Banyak pelaku usaha dan konsumen belum sepenuhnya memahami hak, kewajiban, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Meskipun Bank Indonesia telah mengatur perlindungan konsumen melalui regulasi seperti PBI No. 3/2023 dan PADG No. 20/2023, efektivitasnya sangat bergantung pada implementasi di lapangan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen harus didukung dengan edukasi, literasi digital, dan pemahaman hukum bagi semua pihak. Sinergi antara regulator, pelaku usaha, dan konsumen penting untuk menciptakan ekosistem transaksi digital yang aman dan mendukung pertumbuhan UMKM secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Bank Indonesia. “Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)”. Toegang verkry 25 Maart 2025. <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/QRIS/default.aspx#heading3>.

Departemen Komunikasi. “Rapat Dewan Gubernur (RDG) Bank Indonesia 22-23 April 2025”. Jakarta, 2025. https://www.bi.go.id/id/edukasi/Documents/BI-Infografis-Rapat-Dewan-Gubernur-April-2025_versi-singkat.pdf.

Destianingsi, Relit Nuredi, Eko Hidayat, en Liky Faizal. “Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah” 07, no 02 (2023): 195–222.

<https://doi.org/10.1201/9781032622408-13>.

Dyah Ayu Paramitha dan Dian Kusumaningtyas. *QRIS*. Onder redaksie van Diah Ayu Septi Fauji. Kediri: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri, n.d. https://repository.unpkediri.ac.id/2959/1/EDIT_BUKU_DIAN_OK.pdf.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=IO1XEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=perlindungan+konsumen&ots=ac5nQQz5wG&sig=a-E85WapPnnGKQURdDF77mOgVcw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.

Kusumadewi, Yessy, en Grace Sharon. *Hukum perlindungan konsumen*, n.d.

Liman, Uyu Septiyati. “BI catat 38,1 juta UMKM gunakan QRIS per kuartal I 2025”. ANTARA JATIM, 2025. <https://jatim.antaranews.com/rilis-pers/4820493/bi-catat-381-juta-umkm-gunakan-qris-per-kuartal-i-2025#:~:text=Jakarta> (ANTARA) - Deputi

Direktur, pembayaran per triwulan I 2025. Limanseto, Haryo J. "SIARAN PERS HM.4.6/257/SET.M.EKON.3/07/2024

Menko Airlangga: Pemerintah Dukung Bentuk Kolaborasi Baru agar UMKM Indonesia Jadi Bagian Rantai Pasok Industri Global". Jakarta, n.d. <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/5885/menko-airlangga-pemerintah-dukung-bentuk-kolaborasi-baru-agar-umkm-indonesia-jadi-bagian-rantai-pasok-industri-global>.

Nur Komaria dan Kimberly Tanos. "Struktur Pasar Fintech E-Wallet di Indonesia". Jakarta, 2024. <https://indef.or.id/wp-content/uploads/2023/03/2-sept-Struktur-Pasar-E-Wallet.pdf>.

Riza Amalia Rifani. "Penerapan Sistem Pembayaran QRIS pada Sektor UMKM di Kota Parepare". *Amsir Accounting & Finance Journal* 1, no 1 (2023): 16–23. <https://doi.org/10.56341/aafj.v1i1.170>.

Situmorang, Maria Kristina. "Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik (Dompet Digital) Sebagai alat Pembayaran pada Masa Pandemi Covid – 19 di Kota Medan". *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 4, no 1 (2021): 123–30. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/6646>.

Tara, IKKB, en A Sudiro. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengguna Qris dan Penanganan Penipuan dalam Bertransaksi". *UNES Law Review* 6, no 2 (2023): 4581–88. <https://review-unes.com/index.php/law/article/view/1498%0Ahttps://review-unes.com/index.php/law/article/download/1498/1212>.

Traa, I Komang Krisma Bima, en Benny Djaja. "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Pembayaran Tertunda Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)". *Alauddin Law Development Journal* 5, no 3 (2023): 596–603. <https://doi.org/10.24252/aldev.v5i3.38673>.

Wahyuni, Sri, en Esther Masri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online Di Masa Pandemi Covid-19". *Seminar Nasioanal Online & Call For Papers* 53, no 8 (2020): 91–102. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee>.