

Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Qris Yang Dinyatakan Berhasil Namun Dana Tidak Diterima Oleh *Merchant*

[Moulyta Elgi Trinanda](#)^{1*}, [Mesya Assauma Nurfitriah](#)¹, [Septiara Elvionita](#)¹

¹ Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya. Jl. Sriwijaya Negara, Bukit Lama, Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang

Info Artikel	Abstract
Riwayat artikel <i>Received: 10 Mei 2025</i> <i>Revised: 15 Mei 2025</i> <i>Accepted: 20 Juni 2025</i>	QRIS makes transactions easier, where with QRIS consumers do not need to carry cash. The implementation of QRIS facilitates non-cash payments for MSMEs and consumers who rely on digital services, and is considered to improve transaction efficiency, financial access, and equitable distribution of national financial services. Although it has been regulated and supervised by Bank Indonesia, in practice there are still legal problems, such as the failure of the transfer of funds where the transaction is declared successful by the system from the consumer or payment side, but the funds are not received by the merchant or the receiving party. The purpose of this study is to find out the responsibility in QRIS transactions that are declared successful from the payer's side but the funds do not reach the merchant, as well as to find out the form of legal protection provided to consumers based on the applicable laws and regulations. This research uses a normative legal research method with a statute approach. The results in this study are that overall, the responsibility is directed to PJSP. However, if the cause comes from other parties such as Switching, Aggregators, consumers, or the merchant itself, then each is responsible according to its role and faults. In consumer legal protection, it is preventive and repressive (litigation and non-litigation). Consumers who are aggrieved by the failure of QRIS transactions can complain first to PJSP. If it is not satisfactory, the complaint can be forwarded to Bank Indonesia or LAPS-SJK which provides mediation and arbitration with the principles of win-win solution, efficiency, and protection of consumer rights.
Keywords	
Failed Transfer; Consumer Protection; QRIS; Responsibility;	
Kata Kunci	Abstrak
Gagal Transfer; Perlindungan Konsumen; QRIS; Tanggung Jawab;	QRIS mempermudah transaksi, dimana dengan QRIS konsumen tak perlu membawa uang tunai. Implementasi QRIS mempermudah pembayaran non-tunai bagi UMKM dan konsumen yang mengandalkan layanan digital, serta dinilai meningkatkan efisiensi transaksi, akses keuangan, dan pemerataan layanan keuangan nasional. Meski telah diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia, dalam praktiknya masih ditemukan masalah hukum, seperti kegagalan transfer dana dimana transaksi dinyatakan berhasil oleh sistem dari sisi konsumen atau pihak pembayar, tetapi dana tersebut tidak diterima oleh <i>merchant</i> atau pihak penerima. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tanggung jawab dalam transaksi QRIS yang dinyatakan berhasil dari sisi pembayar namun dana tidak sampai ke merchant, serta untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach). Hasil dalam penelitian ini adalah secara keseluruhan, tanggung jawab diarahkan pada PJSP. Namun, jika penyebabnya berasal dari pihak lain seperti Switching, Aggregator, konsumen, atau merchant sendiri, maka masing-masing bertanggung jawab sesuai peran dan kesalahannya. Dalam Perlindungan hukum konsumennya, bersifat preventif dan represif (litigasi dan non litigasi). Konsumen yang dirugikan akibat kegagalan transaksi QRIS dapat mengadu terlebih dahulu ke PJSP. Jika tidak memuaskan, pengaduan dapat diteruskan ke Bank Indonesia atau LAPS-SJK yang menyediakan mediasi dan arbitrase dengan prinsip win-win solution, efisiensi, dan perlindungan hak konsumen..
*Corresponding Author: Moulyta Elgi Trinanda moulytaelgitrinanda@fh.unsri.ac.id	



: <https://doi.org/10.54816/sj.v8i1.948>

LATAR BELAKANG

Dalam era digitalisasi yang berkembang dengan pesat, inovasi dalam bidang sistem pembayaran terus mengalami transformasi signifikan sebagai bentuk adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat modern akan layanan keuangan yang cepat, aman, dan efektif serta dapat diakses kapan saja. Inovasi mengenai sistem pembayaran tersebut berkembang menekannya akan sistem pembayaran konvensional menuju sistem pembayaran digital. Salah satu bentuk inovasinya adalah diterapkannya sistem pembayaran yang menggunakan kode respon cepat adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* atau yang biasa disebut QRIS. Sebagai upaya dalam mempermudah pembayaran menggunakan satu kode QR yang bersifat standar, QRIS dikembangkan dan diluncurkan oleh Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) bersama Bank Indonesia sebagai bentuk inovasi dalam sistem pembayaran di Indonesia.¹

QRIS dirancang untuk menyatukan berbagai jenis layanan pembayaran digital agar transaksi dapat dilakukan secara universal dan efisien di seluruh Indonesia bahkan beberapa negara-negara yang telah melakukan kolaborasi dengan pemerintah Indonesia terkait pembayaran melalui QRIS. Untuk mengatur berbagai permasalahan dalam pelaksanaan QRIS, Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/PADG/2019, bersama dengan perubahannya, ditetapkan oleh Bank Indonesia. Peraturan tersebut menjadi dasar pelaksanaan QRIS untuk memfasilitasi pembayaran menggunakan kode QR. QRIS mencerminkan transformasi digital yang dilakukan oleh sistem pembayaran non tunai di Indonesia.²

Penerapan standarisasi kode QR melalui QRIS memberikan berbagai manfaat yang signifikan, baik bagi konsumen pengguna aplikasi pembayaran maupun bagi pelaku usaha (merchant). Bagi pihak konsumen, penggunaan QRIS memungkinkan transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat, praktis, dan sesuai perkembangan teknologi dimana dalam melakukan pembayaran cukup dengan memindai kode untuk menyelesaikan pembayaran (scan and pay). Dengan sistem ini, konsumen tidak lagi perlu membawa uang tunai atau memperhatikan jenis kode QR yang terpasang di tempat usaha, karena QRIS menjamin kesesuaian dan keterhubungan lintas aplikasi pembayaran. Selain itu, keamanan pengguna turut terjamin karena seluruh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) harus mempunyai persetujuan dan dipantau oleh Bank Indonesia.

Sementara itu, untuk pihak pelaku usaha, QRIS memberikan peluang peningkatan pendapatan karena dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi berbasis QR dengan menggunakan satu QRIS. Penggunaan QRIS juga meningkatkan citra usaha yang modern dan efisien, serta mengurangi ketergantungan pada uang tunai, sehingga menekan biaya operasional kas dan menghindarkan terhadap risiko uang palsu atau kebutuhan memberikan uang kembalian. Seluruh transaksi tercatat secara otomatis dan dapat dipantau setiap waktu, yang memudahkan proses pencocokan data transaksi serta mendukung transparansi dalam pencatatan keuangan. Pemisahan antara dana usaha dan dana pribadi pun menjadi lebih jelas, dan riwayat transaksi yang terdokumentasi dapat membentuk profil kredit yang dapat dipercaya sebagai dasar pertimbangan pengajuan pembiayaan di masa mendatang.³

Implementasi QRIS telah memberikan kemudahan dalam proses pembayaran non-tunai, terlebih bagi

¹ Dalfa Afsaliani, Difa Fadzrulloh Rustandi, and Ersya Ramdhanita Dewi, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Sebagai Transaksi Pembayaran Terhadap Minat Wirausahawan Dalam Menggunakan QRIS," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 14 (2024): 451–466, <https://doi.org/10.5281/zenodo.13627005>.

² I Komang, Krisma Bima Traa, and Benny Djaja, "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Pembayaran Tertunda Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)," *Alauddin Law Development Journal (ALDEV)* 5, no. 3 (2023): 896–903, <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>.

³ "Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)," accessed December 10, 2024, <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/QRIS/default.aspx>.

untuk kecil, mikro, dan menengah, serta konsumen pada umumnya yang kini semakin mengandalkan layanan perbankan berbasis digital sebagai bagian dari aktivitas ekonomi sehari-hari. Sistem ini dianggap mampu meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas akses keuangan digital, dan mendorong percepatan pemerataan keuangan nasional. Namun demikian, meskipun secara teknis penggunaan QRIS telah memiliki dasar hukum yang ketat melalui regulasi dan pengawasan Bank Indonesia, dalam praktik pelaksanaannya di lapangan masih ditemukan sejumlah persoalan hukum. Salah satu permasalahan yang cukup sering terjadi adalah kegagalan transfer dana, di mana transaksi dinyatakan berhasil oleh sistem dari sisi konsumen atau pihak pembayar, tetapi dana tersebut tidak diterima oleh merchant atau pihak penerima

Fenomena tersebut tampak nyata dalam berbagai kasus ketika konsumen atau pihak pembayar telah menerima notifikasi yang menyatakan bahwa transaksi pembayaran melalui aplikasi mobile banking atau dompet digital telah berhasil dilakukan. Namun, pada kenyataannya, dana yang dimaksud tidak masuk atau tidak diterima oleh pihak penerima pembayaran atau *merchant* yang bersangkutan. Situasi ini menimbulkan ketimpangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha karena secara administratif dan sistem, konsumen telah memenuhi kewajibannya untuk melakukan pembayaran sesuai dengan prosedur yang berlaku. Akan tetapi, konsumen tetap mengalami kerugian akibat tidak sampainya dana ke pihak *merchant*, yang seharusnya merupakan penerima manfaat dari transaksi tersebut. Kondisi demikian tentu menghadirkan persoalan hukum yang memerlukan perlindungan konsumen karena konsumen berada dalam posisi yang tidak seimbang baik dari segi kenyataan hukum di lapangan maupun dari segi ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga memunculkan kebutuhan untuk mengkaji bagaimana perlindungan bagi konsumen tersebut.

Berangkat dari Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan pokok yang menjadi fokus penelitian ini yakni pertama, siapa yang bertanggung jawab terhadap transaksi pembayaran menggunakan QRIS yang dinyatakan berhasil oleh sistem pada pihak pembayar, namun dana tidak sampai kepada pihak merchant sebagai penerima pembayaran; dan kedua, apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat kegagalan transfer dana dalam transaksi QRIS. Permasalahan ini menjadi relevan mengingat sistem pembayaran berbasis QRIS sangat bergantung pada sistem digital dan mekanisme otomatis, sehingga ketika terjadi kegagalan sistem atau kesalahan teknis, konsumen cenderung terletak dalam keadaan kurang berdaya dan tanpa memiliki kontrol atas alur dana setelah proses otorisasi transaksi dilakukan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab dalam transaksi QRIS yang dinyatakan berhasil dari sisi pembayar namun dana tidak sampai ke merchant, serta untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan untuk konsumen sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam memperkuat prinsip perlindungan konsumen pada sistem pembayaran digital di Indonesia, khususnya yang menggunakan mekanisme QRIS sebagai sarana pembayaran elektronik yang terus berkembang dan semakin banyak digunakan masyarakat

METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan metode penelitian hukum normatif, yakni metode yang menelaah hukum sebagai suatu sistem norma yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, asas hukum, doktrin, dan putusan pengadilan.. Dalam penelitian hukum normative digunakan untuk menganalisis tanggung jawab hukum serta bentuk perlindungan terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi QRIS, khususnya ketika sistem menyatakan transaksi berhasil, namun dana tidak diterima oleh pihak merchant.

Adapun pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yang dilakukan melalui analisis terhadap berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta berbagai peraturan Bank Indonesia yang mengatur QRIS, seperti Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/PADG/2019 beserta perubahannya, Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan dan peraturan lainnya.

Dalam penelitian ini, sumber data terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, dimana bahan hukum primer mencakup undang-undang, peraturan BI, dan peraturan pelaksana lainnya. Bahan hukum sekunder meliputi literatur hukum seperti buku-buku hukum, jurnal ilmiah, artikel akademik, serta pendapat para ahli hukum yang relevan dengan isu yang dikaji. Sementara itu, bahan hukum tersier digunakan sebagai pelengkap untuk menjelaskan dan memperkuat pemahaman terhadap bahan primer dan sekunder, seperti kamus hukum dan ensiklopedia hukum. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi pustaka (*library research*) dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen hukum sebagai sumber data, literatur ilmiah, serta ketentuan normatif yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Transaksi QRIS yang Dinyatakan Berhasil oleh Sistem pada Pihak Pembayar tetapi Dana Tidak Diterima oleh Pihak Merchant sebagai Penerima Pembayaran

Transaksi menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yaitu bentuk modern dari sistem pembayaran elektronik yang didasarkan pada penggunaan kode QR yang telah distandarkan secara nasional. Standarisasi tersebut ditetapkan dan diatur oleh Bank Indonesia dalam rangka menciptakan sistem pembayaran yang lebih efisien, aman, dan terintegrasi. QRIS dirancang untuk menyederhanakan proses transaksi nontunai, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha, dengan cukup memindai kode yang dapat digunakan oleh beberapa aplikasi pembayaran. Seluruh proses transaksi menjadi lebih mudah dan efisien karena hanya memerlukan waktu singkat bagi penggunaan ponsel yang memungkinkan pemindaian kode QR. Pasca pemindaian kode QR dilakukan, transaksi langsung terselesaikan tanpa perlu menunggu pengembalian uang, sebab pembayaran dilakukan secara tepat sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan.⁴

Dalam implementasinya, penggunaan QRIS melibatkan sejumlah pihak yang memiliki peran dan fungsi yang saling terkait dalam proses transaksi pembayaran. Pihak-pihak yang terlibat meliputi konsumen sebagai pembayar, merchant sebagai penerima dana, serta pihak-pihak yang berperan dalam pemrosesan transaksi QRIS. Menurut ketentuan Pasal 10 Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi *Standar Nasional Quick Response Code* untuk Pembayaran, yang telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 3 Tahun 2025, disebutkan bahwa pemrosesan transaksi QRIS melibatkan sejumlah pihak, antara lain Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), Lembaga Switching, Merchant Aggregator, dan Pengelola National Merchant Repository (NMR), dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP)

Menurut Pasal 1 angka 8 Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/PADG/2019 menyatakan bahwa :

“Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran adalah bank atau lembaga selain bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran”.

Dalam pelaksanaan transaksi pembayaran melalui QRIS, PJSP memegang peranan penting yang

⁴ Nuzul Ihsan and Saparuddin Siregar, “Analisis Implementasi Sistem Pembayaran Quick Respond Indonesia Standard (QRIS) di Pasar Bhakti Kisaran,” *Jurnal Darma Agung*, no. 2 (2024): 704–717, <https://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4279>.

disertai dengan sejumlah kewajiban hukum. Kewajiban PJSP antara lain mencakup menerima dan memproses perintah untuk memulai transaksi yang disampaikan oleh pengguna maupun pedagang (*merchant*) QRIS. Selain itu, PJSP juga berkewajiban melakukan verifikasi atas kecukupan dana yang dimiliki oleh pengguna sebelum transaksi diproses lebih lanjut. Setelah verifikasi berhasil, PJSP harus menyampaikan notifikasi kepada pengguna mengenai status transaksi tersebut. Selanjutnya, PJSP memiliki keharusan untuk menyampaikan dana hasil pembayaran beserta notifikasi kepada pedagang (*merchant*), tepat pada waktunya dan memenuhi ketentuan hukum. Penyelenggaraan transaksi online dengan metode QRIS oleh PJSP dapat dijalankan apabila telah memperoleh izin resmi dari Bank Indonesia, yang menjadi dasar hukum agar PJSP dapat beroperasi secara sah dan sesuai dengan ketentuan berlaku.

b. *Lembaga Switching*

Lembaga Switching merupakan lembaga atau badan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi *switching* dalam kerangka Gerbang Pembayaran Nasional (GPN/*National Payment Gateway*). *Lembaga switching* bertugas untuk melakukan penyampaian data maupun informasi terkait transaksi QRIS antara PJSP. Untuk menjalankan fungsi tersebut, lembaga *switching* dapat memanfaatkan hubungan jaringan teknis atau kerja sama dengan lembaga *switching* lainnya guna menjamin kelancaran, keamanan, dan keterpaduan antar sistem pembayaran. Peran ini sangat penting dalam mewujudkan keterhubungan sistem pembayaran digital nasional secara efektif dan efisien sebagaimana ditentukan dalam regulasi yang berlaku. Lembaga *switching* diwajibkan memperoleh izin resmi dari Bank Indonesia sebelum menjalankan pemrosesan pemanfaatan QRIS sebagai sarana pembayaran. Dalam rangka memperoleh izin tersebut, lembaga *switching* wajib mengajukan surat permohonan yang mencakup beberapa persyaratan penting, antara lain surat keterangan yang membuktikan keberhasilan dalam uji coba pemrosesan transaksi QRIS serta surat rekomendasi disertai komitmen dari lembaga standar yang berwenang. Surat keterangan ini diperlukan sebagai bukti bahwa lembaga *switching* memenuhi standar teknis dan dapat melanjutkan pengelolaan data serta informasi yang berkaitan dengan aktivitas transaksi secara sah dan sesuai ketentuan yang berlaku.⁵

c. *Merchant Aggregator*

Merchant Aggregator merupakan pihak yang bukan merupakan PJSP, namun menjalankan fungsi dalam sistem pembayaran dengan mengakuisisi pedagang (*merchant*) serta menyalurkan dana hasil transaksi QRIS kepada pedagang melalui kerja sama dengan PJSP. Dalam melaksanakan perannya, *Merchant Aggregator* berkewajiban untuk meneruskan dana dari transaksi QRIS yang diterima melalui PJSP kepada pihak pedagang secara tepat waktu dan sesuai ketentuan.

d. *National Merchant Repository (NMR)*

National Merchant Repository (NMR) merupakan suatu sistem yang berfungsi untuk melakukan pencatatan dan pengelolaan administratif atas data pedagang (*merchant*) yang menggunakan layanan QRIS di seluruh wilayah Indonesia. Pihak pengelola NMR memikul tanggung jawab untuk menyelenggarakan penataan data identitas seluruh Pedagang QRIS secara terpusat dan terintegrasi, membuat dan menghasilkan kode QRIS statis yang dapat dipakai oleh setiap pedagang, sekaligus memastikan terciptanya persaingan usaha yang sehat di antara PJSP. Selain itu, pengelola NMR juga berkewajiban untuk mencegah terjadinya praktik eksklusivitas dalam pemanfaatan QRIS oleh pedagang tertentu, guna menjamin keterbukaan akses dan keadilan dalam sistem pembayaran digital nasional.

Secara yuridis, apabila terjadi ketidaksesuaian antara status transaksi yang dinyatakan berhasil oleh sistem pada pihak pembayar dengan kenyataan bahwa dana tidak diterima oleh pihak *merchant*, hal ini menandakan adanya kegagalan dalam pemenuhan kewajiban hukum oleh salah satu atau beberapa pihak

⁵ I Gusti, Ngurah Gilang, and Mahabisana Nurdiputra, "Keabsahan Transaksi Elektronik Menggunakan Sistem Pembayaran Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Di Indonesia," *Jurnal Kertha Semaya* 10, no. 10 (2022): 2373–2383, <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.10.p15>.

yang terkait dalam pelaksanaan transaksi QRIS. Dalam konteks ini, PJSP memegang peranan utama karena memiliki kewajiban untuk menerima, memproses, dan menyelesaikan perintah transfer dana dengan benar dan tepat waktu. Kewajiban tersebut meliputi verifikasi kecukupan dana pada pihak pembayar, pemberitahuan status transaksi kepada pengguna, serta penyaluran dana kepada merchant sesuai dengan ketentuan hukum dan teknis yang berlaku. PJSP bertanggung jawab untuk memastikan bahwa dana dari konsumen berhasil ditransfer dan diterima oleh merchant. Apabila PJSP gagal menjalankan kewajiban ini sesuai dengan Pasal 10 Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 dan perubahannya, maka dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Selain itu, Lembaga Switching juga memiliki tanggung jawab untuk menjamin kelancaran dan keamanan pertukaran data transaksi antara PJSP yang berbeda. Jika terjadi gangguan atau kesalahan dalam fungsi switching yang menyebabkan dana tidak sampai ke *merchant*, maka lembaga ini juga dapat dipertanggungjawabkan atas kelalaian tersebut. Demikian pula *Merchant Aggregator* yang bertugas menyalurkan dana dari PJSP kepada *merchant*, wajib memastikan bahwa dana hasil transaksi diterima oleh merchant secara tepat waktu dan utuh. Kegagalan dalam fungsi ini juga menimbulkan konsekuensi hukum bagi pihak yang bersangkutan. Pengelola National Merchant Repository (NMR), meskipun memiliki fungsi administratif dan pengelolaan data pedagang, tidak secara langsung terlibat dalam pemrosesan dana. Namun, perannya dalam menjaga integritas data dan mencegah praktik diskriminatif dapat mempengaruhi kelancaran sistem secara keseluruhan.

Pada dasarnya, tanggung jawab diarahkan pada PJSP sebagai subjek hukum utama yang memikul kewajiban menyelesaikan transaksi secara benar dan tepat waktu. Akan tetapi, apabila bukti menunjukkan bahwa *Lembaga Switching* atau *Merchant Aggregator* turut berkontribusi pada kegagalan tersebut, maka mereka juga dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai peran dan kewajiban masing-masing. Sementara itu, dalam hal kegagalan transaksi terbukti merupakan akibat dari kesalahan pihak pemberi dana (konsumen), seperti memasukkan data yang keliru atau ketidaktepatan dalam proses pembayaran, kesalahan dalam memasukkan nominal dan lainnya, maka konsekuensi hukum atas kegagalan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab konsumen. Dalam hal ini, PJSP telah memenuhi kewajibannya selama transaksi diproses sesuai dengan instruksi yang diberikan dan sistem menyatakan transaksi berhasil. Oleh karena itu, konsumen tidak dapat menuntut pertanggungjawaban dari PJSP atas kerugian yang timbul akibat kelalaiannya sendiri.

Demikian pula, apabila kegagalan dana tidak diterima oleh *merchant* disebabkan oleh kelalaian dari pihak *merchant* itu sendiri, seperti kesalahan dalam pencatatan data rekening, penolakan dana dan lainnya, maka tanggung jawab hukum atas kerugian yang timbul berada pada *merchant* tersebut. Secara prinsip, setiap pihak dalam transaksi QRIS wajib menjalankan kewajiban beserta bertanggung jawab yang dilakukan dengan itikad baik dan profesional mengacu pada ketentuan hukum yang berlaku. Bila terjadi sengketa akibat kelalaian salah satu pihak, pihak tersebut berkewajiban mengganti kerugian yang ditimbulkan.

Perlindungan Konsumen atas Transaksi QRIS yang Dinyatakan Berhasil di Pihak Pembayar namun Dana Tidak Diterima oleh Pihak Merchant sebagai Penerima Pembayaran

Perlindungan terhadap konsumen merupakan wujud tanggung jawab negara dalam menjamin terciptanya transaksi yang berkeadilan dalam sistem ekonomi nasional. Dalam konteks negara hukum, upaya perlindungan konsumen didasarkan pada prinsip pengakuan terhadap hak asasi yang melekat pada setiap warga negara dalam rangka memperoleh rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum dalam pelaksanaan kegiatan konsumsi barang dan/atau jasa. Sebagai upaya mencegah terjadinya pelanggaran, perlindungan hukum diatur melalui ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk melindungi masyarakat dari tindakan yang merugikan, diperlukan aturan yang berperan sebagai jaminan bagi

konsumen.⁶ Oleh karena itu, negara melalui perangkat hukum wajib hadir untuk melindungi kepentingan konsumen dari segala bentuk praktik usaha yang merugikan, menyesatkan, atau mengabaikan keselamatan konsumen.

Menurut pandangan ahli hukum Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dibedakan ke dalam 2 (dua) jenis, yakni perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif mengacu pada langkah-langkah yang diambil oleh negara atau pemerintah guna mencegah timbulnya pelanggaran hukum di masyarakat, antara lain melalui pengaturan dalam peraturan perundang-undangan, regulasi lembaga terkait, maupun ketentuan hukum lainnya yang berlaku.⁷ Dalam hal ini, setiap warga negara wajib menaati norma dan aturan hukum yang telah ditetapkan. Guna mengurangi risiko yang mungkin dialami oleh pengguna QRIS, diperlukan juga upaya sosialisasi mengenai pemberian perlindungan hukum kepada konsumen sehingga diharapkan dapat menciptakan kondisi yang aman dan nyaman dalam melakukan transaksi melalui QRIS.⁸

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur terutama oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Regulasi ini memberikan pengaturan secara komprehensif tentang hak dan kewajiban pelanggan sebagai konsumen dan pelaku bisnis, prinsip-prinsip perlindungan konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh apabila terjadi kerugian pada pihak konsumen. Konsumen berhak memperoleh perlindungan atas hak-haknya guna menghindari potensi kerugian.⁹ Beberapa Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menjamin hak utama konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih dan memperoleh barang dan/atau jasa; dan hak untuk didengar pendapat dan keluhan mereka tentang barang dan/atau jasa yang mereka gunakan.

Selain itu, pelaksanaan perlindungan konsumen di sektor perbankan juga didukung oleh peraturan lainnya, seperti Peraturan Bank Indonesia yang mengatur layanan keuangan, termasuk sistem pembayaran berbasis teknologi informasi seperti QRIS. Misalnya, Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 dan perubahannya, yang mewajibkan PJSP dan pihak-pihak terkait agar memastikan keamanan, transparansi, dan keandalan layanan QRIS bagi pengguna, termasuk dalam hal pemrosesan dana dan perlindungan terhadap risiko gagal bayar serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan serta peraturan lainnya. Seluruh regulasi di atas, mempertegas posisi hukum konsumen dalam sistem keuangan digital, sekaligus memberikan dasar perlindungan apabila terjadi sengketa atau kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi keuangan.

Dalam praktiknya, permasalahan yang muncul dalam transaksi QRIS, seperti transaksi yang dinyatakan berhasil tetapi dana tidak diterima oleh pihak merchant, dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Hal ini menunjukkan pentingnya keberadaan perlindungan untuk dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Perlindungan tersebut tidak hanya terbatas pada aspek pencegahan (preventif), tetapi juga mencakup aspek penyelesaian (represif) ketika sengketa atau kerugian telah terjadi. Perlindungan hukum yang bersifat represif diterapkan setelah timbulnya sengketa atau kerugian yang dialami oleh konsumen

⁶ Ni Putu Meliani Nadyana Putri and Made Aditya Pramana Putra, "Perlindungan Hukum Penggunaan Quick Response Code Sebagai Media Transaksi Digital Dalam Mengatasi Cyber Crime," *Jurnal Kertha Wicara* 11, no. 9 (2022): 1604–1615.

⁷ Ariani Sitanggang et al., "Analisis Yuridis Terhadap Pengenaan Biaya Admin Qris Oleh Oknum Pelaku Usaha Dalam Persepektif Perlindungan Konsumen Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku Di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan* 11, no. 9 (2025).

⁸ Ghefira Nabila Ramah, Abdul Rasyid Saliman, and Virna Dewi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Non Tunai Yang Menggunakan Qris (Studi Lapangan Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkalpinang)," *UNES Law Review* 7, no. 2 (2024).

⁹ Fadhal Yudi Nachrowi, Agung Nugroho, and Pipi Susanti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan Qris Sebagai Metode Pembayaran Non Tunai," *Hukum Dinamika Ekselensia* 06, no. 4 (2024): 697–709, <https://journalpedia.com/1/index.php/hde/index>.

QRIS.¹⁰ Adapun upaya perlindungan konsumen dalam konteks ini terdapat dua (2) mekanisme untuk menyelesaikan sengketa yakni litigasi atau non litigasi. Berikut uraian mengenai kedua bentuk penyelesaian tersebut:

a. Litigasi

Salah satu mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan di dalam pengadilan adalah jalur litigasi. Litigasi sebagai sarana penyelesaian perselisihan memiliki sifat formal, prosedural, dan mengikat, di mana prosesnya dijalankan sesuai dengan peraturan acara perdata yang berlaku. Jalur ini menjadi pilihan apabila pihak yang terlibat tidak mampu mengakhiri sengketa dengan cara non litigasi, atau apabila konsumen menilai bahwa telah terjadi pelanggaran hak yang memerlukan penyelesaian hukum melalui putusan hakim yang bersifat final dan mengikat. Apabila dalam suatu transaksi QRIS terjadi kegagalan, misalnya transaksi dinyatakan berhasil oleh sistem, namun dana tidak diterima oleh pihak merchant dan penyelesaian melalui pengaduan internal atau lembaga alternatif tidak memperoleh hasil, maka konsumen berhak untuk mengajukan gugatan melalui pengadilan. Landasan yuridis atas hak konsumen untuk memilih jalur litigasi tertulis dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa :

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Dalam transaksi menggunakan QRIS, potensi kerugian yang dialami pada umumnya tidak terlalu besar, mengingat terdapat batasan nilai transaksi paling banyak sebesar Rp10.000.000 (sepuluh juta rupiah) per transaksi, serta batas akumulasi harian dan/atau bulanan yang ditetapkan oleh PJSP. Oleh karena itu, apabila sengketa diselesaikan melalui mekanisme litigasi di pengadilan, maka jangka waktu dan dana yang dikeluarkan cenderung tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami. Meski demikian, apabila para pihak tetap memilih penyelesaian melalui jalur pengadilan, maka dapat ditempuh melalui mekanisme gugatan sederhana (*small claim court*) sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana.¹¹

b. Non Litigasi

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi menjadi salah satu sarana dalam melindungi konsumen dari kerugian dalam transaksi QRIS. Berdasarkan Pasal 35 Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, penyelenggara bertanggung jawab guna menangani serta menyelesaikan setiap keluhan yang masuk dari konsumen.

Selanjutnya, penyelenggara juga harus menyediakan dan menerapkan mekanisme yang jelas dan tertulis terkait proses penanganan serta penyelesaian pengaduan konsumen, yang mencakup penerimaan keluhan, penanganan dan penyelesaian isu, serta pengawasan atas proses penyelesaian tersebut. Proses penanganan dan penyelesaian pengaduan wajib mencakup penyediaan media dan/atau sarana yang mudah diakses oleh konsumen untuk menyampaikan keluhan. Dalam pelaksanaannya, penyelenggara juga harus memperhatikan kewajiban melindungi kerahasiaan dan keamanan data serta informasi konsumen. Mekanisme ini wajib disosialisasikan secara transparan kepada konsumen agar mereka memahami prosedur yang berlaku seperti melalui situs resmi atau media cetak (brosur).

Sanksi administratif dapat dikenakan pada penyelenggara jika mereka tidak mematuhi peraturan tersebut, misalnya peringatan tertulis, penangguhan sementara sebagian atau seluruh operasi bisnis, atau

¹⁰ Ibid.

¹¹ Vina Rahmadani, *Tanggung Gugat Penyelenggara Jasa Pembayaran Sektor Perbankan Dalam Transaksi Menggunakan QR Code Indonesian Standard (QRIS)*, *Jurist-Diction*, vol. 6, 2023, <https://www.bi.go.id/>.

pencabutan izin usaha, tergantung pada tingkat pelanggaran.¹² Konsumen berhak untuk mengajukan pengaduan lanjutan kepada lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau Bank Indonesia jika mereka tidak menyetujui hasil tindakan penyelenggara dalam hal penanganan serta penyelesaian hasil pengaduan tersebut.¹³

Bentuk aduan ditunjukkan ke Bank Indonesia tersebut dapat meliputi kurangnya pemahaman konsumen terhadap layanan, ada kemungkinan penyelenggara telah melanggar peraturan Bank Indonesia, atau mungkin ada kerugian finansial yang terbukti dan langsung dirasakan oleh konsumen. Pengajuan aduan kepada Bank Indonesia terkait kerugian keuangan, hanya dapat dilakukan apabila konsumen telah terlebih dahulu menyampaikan keluhan kepada penyelenggara namun tidak tercapai kesepakatan, sengketa tersebut belum pernah ditangani oleh pengadilan, lembaga penyelesaian sengketa, maupun otoritas berwenang lainnya, demikian pula besaran kerugian yang dialami masih mengacu ketentuan batasan menurut kebijakan Bank Indonesia.

Berdasarkan Pasal 44 ayat (1) PBI Nomor 22/20/PBI/2020, konsumen juga dapat mengajukan pengaduan lanjutan kepada lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 3 Tahun 2024 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan, menyatakan bahwa:

“Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan yang selanjutnya disebut LAPS-SK adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyelenggara di sektor keuangan di luar pengadilan”.¹⁴

LAPS-SK berfugsi sebagai penyelenggara layanan penyelesaian sengketa yang bersifat terintegrasi dalam sektor jasa keuangan. Dalam pelaksanaan fungsi yang dimilikinya, LAPS-SK harus memperoleh izin persetujuan dari Bank Indonesia. Guna mendapatkan izin ini, LAPS-SK perlu berbadan hukum perkumpulan yang telah disahkan oleh kementerian yang menangani urusan hukum dan hak asasi manusia serta mendapatkan persetujuan dari otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan terkait. Disamping itu, Bank Indonesia akan menyetujui LAPS-SK yang dapat memenuhi setidaknya dua jenis penyelesaian sengketa, yaitu mediasi dan arbitrase. Sesuai ketentuan Pasal 5 PBI Nomor 3 Tahun 2024, LAPS-SJK memiliki tugas dan kewenangan sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan proses penanganan serta penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan sesuai mekanisme yang berlaku.
2. Memberikan layanan konsultatif terkait upaya penyelesaian sengketa dalam bidang keuangan kepada para pihak yang bersengketa.
3. Melakukan kajian dan pengembangan terhadap sistem dan layanan penyelesaian sengketa di sektor keuangan guna meningkatkan efektivitasnya.
4. Menyusun dan menetapkan peraturan terkait pelaksanaan penyelesaian sengketa bidang perbankan secara adil dan efisien.
5. Menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga atau instansi perlindungan konsumen di tingkat nasional maupun internasional guna memperkuat peran dan kapasitas kelembagaan.
6. Melaksanakan pengembangan kapasitas mediator dan arbiter yang telah terdaftar di LAPS-SJK melalui pelatihan dan sertifikasi berkelanjutan.

¹² Pasal 37 Ayat (1), Ayat (2), Ayat (3), Dan Ayat (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, n.d.

¹³ Pasal 44 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, n.d.

¹⁴ Pasal 1 Angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Keuangan, n.d.

Mekanisme penyelesaian yang ditawarkan oleh lembaga ini bersifat rahasia serta menjunjung tinggi tercapainya jalan keluar yang menguntungkan bagi pihak yang bersengketa (*win-win solution*), untuk memastikan keyakinan konsumen terhadap sektor jasa keuangan tidak terganggu. Di samping itu, proses penanganan sengketa oleh LAPS-SK dilandasi oleh prinsip antara lain mudah diakses, independen, adil, efektif dan efisien. LAPS-SJK dapat menangani sengketa yang memenuhi kriteria sebagai berikut:¹⁵

1. Upaya penyelesaian internal telah dilakukan:

Pengaduan telah diajukan kepada Penyelenggara, tetapi telah ditolak oleh konsumen, atau konsumen belum menerima tanggapan dari Penyelenggara dalam waktu yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Bank Indonesia mengenai Perlindungan Konsumen.

2. Belum pernah diproses oleh lembaga lain:

Sengketa yang diajukan tidak merupakan perkara yang sedang dalam proses atau telah diputuskan oleh pengadilan, lembaga arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya.

3. Bersifat keperdataan:

Perkara tersebut memiliki karakter hukum perdata dan tidak menyangkut ranah pidana atau administratif, sehingga dapat diselesaikan melalui jalur non-litigasi sesuai kewenangan LAPS-SJK.

LAPS SJK yang merupakan lembaga penyelesaian sengketa di sektor keuangan, menyediakan sarana penyelesaian seperti mediasi dan arbitrase. LAPS SJK menyediakan layanan mediasi yang dilaksanakan dengan cara mempertemukan para pihak yang berselisih untuk berunding secara damai, dengan pendampingan dari Mediator LAPS SJK. Tujuannya adalah untuk menemukan berbagai alternatif penyelesaian yang saling menguntungkan tanpa adanya paksaan atau keputusan sepihak. Proses mediasi ini dilaksanakan berdasarkan regulasi dan tata laksana yang telah diatur oleh LAPS SJK.¹⁶

Sedangkan arbitrase di LAPS SJK merupakan mekanisme penyelesaian sengketa perdata di luar jalur pengadilan yang berlandaskan pada kesepakatan tertulis antara para pihak bersengketa. Berdasarkan prosedur yang ditetapkan oleh LAPS SJK, penyelesaian sengketa melibatkan pemeriksaan oleh arbiter tunggal atau majelis arbitrase, yang kemudian mengeluarkan keputusan arbitrase.¹⁷ Permasalahan dalam transaksi QRIS yang dinyatakan berhasil di pihak pembayar namun dana tidak diterima oleh pihak merchant merupakan indikasi terjadinya gangguan atau ketidaksesuaian dalam operasional sistem pembayaran yang dapat mengganggu kepercayaan konsumen terhadap pembayaran digital. Konsumen yang dirugikan akibat kegagalan transaksi QRIS dapat mengajukan pengaduan secara berjenjang, dimulai dari PJSP sebagai pihak pertama yang bertanggung jawab. PJSP diwajibkan untuk memberikan tanggapan dan menyelesaikan keluhan secara adil, transparan, dan tepat waktu.

Apabila penyelesaian internal tidak memuaskan, konsumen dapat melanjutkan pengaduannya ke Bank Indonesia atau LAPS-SJK, yang menyediakan forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan proses yang lebih sederhana dan cepat. Sehingga penerapan prinsip perlindungan konsumen secara menyeluruh, baik melalui pendekatan preventif maupun represif, akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan teknologi dalam sistem pembayaran nasional.

¹⁵ Pasal 37 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Keuangan, n.d.

¹⁶ "LAPS SJK - Mediasi," accessed December 10, 2024, <https://lapssjk.id/page/mediasi>.

¹⁷ "LAPS SJK - Arbitrase," accessed December 10, 2024, <https://lapssjk.id/page/arbitrase>.

PENUTUP

Dalam transaksi QRIS, PJSP memegang tanggung jawab utama dalam memastikan dana yang sudah dikonfirmasi berhasil oleh sistem sampai ke pihak penerima dana (merchant). Namun, Lembaga Switching dan Merchant Aggregator juga memiliki peran penting dalam kelancaran dan keamanan pemrosesan data serta penyaluran dana, sehingga mereka juga dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti menunjukkan bahwa lembaga *switching* atau *merchant aggregator* turut berkontribusi pada kegagalan tersebut. Jika kegagalan transaksi disebabkan oleh kesalahan konsumen, seperti input data yang keliru, atau oleh merchant, seperti kesalahan pencatatan rekening, maka tanggung jawab berada pada pihak tersebut.

Perlindungan konsumen dalam transaksi QRIS bersifat preventif dan represif. Dimana perlindungan hukum represif digunakan ketika pelanggaran atau sengketa telah terjadi, baik melalui penyelesaian litigasi maupun non-litigasi. Penyelesaian melalui jalur litigasi terkait sengketa dalam transaksi QRIS dapat dilakukan di pengadilan, seperti melalui mekanisme gugatan sederhana yang diperuntukkan bagi kerugian dengan nilai relatif kecil. Meskipun bersifat prosedural dan mengikat, proses litigasi umumnya membutuhkan waktu dan dana yang tidak sepadan dengan nilai perkara yang disengketakan dalam transaksi QRIS. Sebaliknya, jalur non litigasi memberikan alternatif yang lebih efisien dan mudah diakses. Konsumen yang dirugikan akibat kegagalan transaksi QRIS dapat mengajukan pengaduan secara berjenjang yang dimulai dari pengaduan internal kepada Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Apabila penyelesaian internal tidak memuaskan, konsumen dapat melanjutkan pengaduannya ke Bank Indonesia atau LAPS-SJK dimana LAPS-SJK menyediakan beberapa layanan penyelesaian sengketa konsumen seperti mediasi dan arbitrase. Jalur ini mengedepankan prinsip win-win solution, efisiensi, keadilan, dan perlindungan hak konsumen

REFERENSI

- Afsaliani, Dalfa, Difa Fadzrulloh Rustandi, and Ersya Ramdhanita Dewi. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Sebagai Transaksi Pembayaran Terhadap Minat Wirausahawan Dalam Menggunakan QRIS." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 14 (2024): 451–466. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13627005>.
- Gusti, I, Ngurah Gilang, and Mahabisana Nurdiputra. "Keabsahan Transaksi Elektronik Menggunakan Sistem Pembayaran Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Di Indonesia." *Jurnal Kertha Semaya* 10, no. 10 (2022): 2373–2383. <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.10.p15>.
- Ihsan, Nuzul, and Saparuddin Siregar. "Analisis Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard (QRIS) di Pasar Bhakti Kisaran." *Jurnal Darma Agung*, no. 2 (2024): 704–717. <https://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4279>.
- Komang, I, Krisma Bima Traa, and Benny Djaja. "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Pembayaran Tertunda Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)." *Alauddin Law Development Journal (ALDEV)* 5, no. 3 (2023): 896–903. <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>.
- LAPS SJK - Arbitrase." Accessed December 10, 2024. <https://lapssjk.id/page/arbitrase>.
- LAPS SJK - Mediasi." Accessed December 10, 2024. <https://lapssjk.id/page/mediasi>.
- Nachrowi, Fadhal Yudi, Agung Nugroho, and Pipi Susanti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan QRIS Sebagai Metode Pembayaran Non Tunai." *Hukum Dinamika Ekselensia* 06, no. 4 (2024): 697–709. <https://journalpedia.com/1/index.php/hde/index>.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Keuangan.*
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Keuangan*, n.d.
- Putu Meliani Nadyana Putri, Ni, and Made Aditya Pramana Putra. “Perlindungan Hukum Penggunaan Quick Response Code Sebagai Media Transaksi Digital Dalam Mengatasi Cyber Crime.” *Jurnal Kertha Wicara* 11, no. 9 (2022): 1604–1615.
- Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).” Accessed December 10, 2024. <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/QRIS/default.aspx>.
- Rahmadani, Vina. *Tanggung Gugat Penyelenggara Jasa Pembayaran Sektor Perbankan Dalam Transaksi Menggunakan QR Code Indonesian Standard (QRIS)*. *Jurist-Diction*. Vol. 6, 2023. <https://www.bi.go.id/>.
- Ramah, Ghefira Nabila, Abdul Rasyid Saliman, and Virna Dewi. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Non Tunai Yang Menggunakan Qris (Studi Lapangan Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkalpinang).” *UNES Law Review* 7, no. 2 (2024).
- Sitanggang, Ariani, Diny Widya, Evriyanti Simarangkir, Karina Salsabila Meiralda, Sherlin Lovina Manalu, and Universitas Negeri Semarang. “Analisis Yuridis Terhadap Pengenaan Biaya Admin Qris Oleh Oknum Pelaku Usaha Dalam Persepektif Perlindungan Konsumen Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku Di Indonesia.” *Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan* 11, no. 9 (2025).