

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM MERCHANT QRIS TERHADAP
KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT KEGAGALAN SETTLEMENT
*QRIS MERCHANT'S LEGAL RESPONSIBILITY FOR CONSUMER
LOSSES DUE TO SETTLEMENT FAILURE***

Ricko Satriatama dan Diky Dikrurahman

Fakultas Hukum, Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon, Indonesia

Korespondensi Penulis : satriatamaricko@gmail.com, diky.dikrurahman@ugj.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Satriatama, Ricko dan Diky Dikrurahman. *Pertanggungjawaban Hukum Merchant QRIS terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kegagalan Settlement*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.4 (2026).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pertanggungjawaban hukum merchant QRIS terhadap kerugian konsumen akibat kegagalan settlement dalam sistem pembayaran elektronik. Permasalahan muncul ketika transaksi dinyatakan berhasil pada aplikasi konsumen, namun dana tidak diterima merchant dalam jangka waktu tertentu sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum dianalisis berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 dan regulasi QRIS Bank Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan pembagian tanggung jawab antara merchant dan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) belum diatur secara tegas sehingga menimbulkan disharmoni norma dalam penyelesaian sengketa transaksi QRIS. Merchant pada prinsipnya hanya bertanggung jawab pada tahap verifikasi awal transaksi dan pemberian informasi kepada konsumen, sedangkan tanggung jawab terhadap proses settlement berada pada PJSP. Penelitian ini merekomendasikan penguatan harmonisasi regulasi dan penerapan prinsip joint liability guna menciptakan kepastian hukum dan perlindungan konsumen dalam transaksi pembayaran digital.

Kata Kunci: Kegagalan Settlement, Merchant QRIS, Perlindungan Konsumen, Pertanggungjawaban Hukum, Sistem Pembayaran Digital

ABSTRACT

This study aims to analyze the legal liability of QRIS merchants for consumer losses due to settlement failures in the electronic payment system. Problems arise when a transaction is declared successful in the consumer application, but the funds are not received by the merchant within a certain period, creating legal uncertainty. The study uses a normative juridical method with a statutory and conceptual approach. Legal materials were analyzed based on the Civil Code, the Consumer Protection Law, Government Regulation Number 71 of 2019 and Bank Indonesia's QRIS regulations. The results show that the division of

responsibilities between merchants and Payment System Service Providers (PJSPs) has not been clearly regulated, resulting in disharmony in norms in resolving QRIS transaction disputes. Merchants are, in principle, only responsible for the initial transaction verification stage and providing information to consumers, while responsibility for the settlement process rests with the PJSP. This study recommends strengthening regulatory harmonization and implementing the principle of joint liability to create legal certainty and consumer protection in digital payment transactions.

Keywords: Consumer Protection, Digital Payment Systems, Legal Liability, QRIS Merchants, Settlement Failure.

A. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor keuangan telah mendorong perubahan signifikan terhadap pola transaksi masyarakat Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya penggunaan internet menyebabkan sistem pembayaran non-tunai semakin banyak digunakan dalam aktivitas ekonomi sehari-hari. Salah satu inovasi yang berkembang pesat ialah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yaitu standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk mengintegrasikan berbagai layanan pembayaran elektronik ke dalam satu sistem yang seragam.¹ QRIS dinilai mampu meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas inklusi keuangan dan memperkuat digitalisasi ekonomi nasional, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM).²

Implementasi QRIS telah membawa perubahan terhadap mekanisme transaksi konvensional menjadi transaksi berbasis sistem elektronik yang lebih cepat dan praktis. Penggunaan QRIS juga mengalami peningkatan signifikan seiring meningkatnya adopsi pembayaran digital oleh masyarakat dan pelaku usaha.³ Sistem ini memungkinkan konsumen melakukan pembayaran hanya melalui pemindaian kode QR tanpa harus menggunakan uang tunai atau kartu fisik.

¹ Abdul Waris, dkk., *Quick Response Code Indonesian Standard: Making Payment Systems Easy for Traveling in Indonesia*, In *Handbook of Tourism and Hospitality Marketing in Indonesia*, Springer Nature Singapore, Singapura, 2025.

² Abdul Rachman, Niken Julianti dan Siti Arkoyah, *Challenges and Opportunities for QRIS Implementation as a Digital Payment System in Indonesia*, EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.8, No.1 (2024).

³ Aurelia Melinda Nisita Wardhani, *QRIS Implementation Benefits and Risks: A Phenomenological Study of Sleman's Culinary MSMEs*, Review of Management, Accounting and Business Studies, Vol.5, No.2 (2024).

Kemudahan tersebut menjadikan QRIS sebagai salah satu instrumen utama dalam mendukung ekosistem ekonomi digital nasional.⁴ Namun demikian, perkembangan teknologi pembayaran digital juga menghadirkan berbagai persoalan hukum baru yang sebelumnya tidak ditemukan dalam transaksi konvensional.

Permasalahan yang semakin sering muncul dalam praktik transaksi QRIS adalah kegagalan settlement sistem pembayaran elektronik. Dalam kondisi tertentu, transaksi dinyatakan “berhasil” pada aplikasi konsumen dan saldo telah terpotong, tetapi dana tidak diterima oleh merchant dalam jangka waktu 24 hingga 72 jam. Situasi tersebut menimbulkan kerugian sekaligus ketidakpastian hukum bagi para pihak. Konsumen menganggap pembayaran telah selesai karena sistem menunjukkan status berhasil, sedangkan merchant belum menerima dana sehingga transaksi belum dapat dianggap selesai secara ekonomi. Persoalan tersebut memperlihatkan adanya ketidaksesuaian antara konfirmasi digital transaksi dan realisasi perpindahan dana dalam sistem pembayaran elektronik.⁵

Fenomena kegagalan settlement tidak lagi dapat dipandang sebagai persoalan teknis semata, melainkan telah berkembang menjadi persoalan hukum mengenai pembagian tanggung jawab para pihak dalam transaksi elektronik. Salah satu contoh kasus terjadi pada merchant di wilayah Cirebon tahun 2026 ketika konsumen melakukan pembayaran QRIS melalui aplikasi GoPay sebesar Rp35.000. Meskipun transaksi dinyatakan berhasil dan saldo konsumen berkurang dana tidak masuk ke rekening merchant selama tiga hari. Kondisi tersebut menimbulkan konflik antara konsumen dan merchant karena masing-masing merasa dirugikan akibat kegagalan sistem pembayaran. Kasus demikian menunjukkan lemahnya kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa transaksi QRIS.

Sistem pembayaran QRIS tak hanya melibatkan hubungan hukum antara penjual dan pembeli, namun melibatkan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran,

⁴ Evan Hamzah Muchtar, dkk., *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) E-Payment Adoption: Customers Perspective*, Cogent Business & Management, Vol.11, No.1 (2024).

⁵ Jayaprada Putrevu dan Charilaos Mertzanis, *The Adoption of Digital Payments in Emerging Economies: Challenges and Policy Responses*, Digital Policy, Regulation and Governance, Vol.26, No.5 (2024).

bank dan sistem kliring nasional. Kondisi tersebut menyebabkan transaksi pembayaran elektronik memiliki karakter hubungan hukum multipihak yang berbeda dengan transaksi konvensional.⁶ Kompleksitas hubungan hukum tersebut menyebabkan penentuan pihak yang bertanggung jawab atas kerugian konsumen menjadi tidak sederhana.⁷

Dalam praktiknya, merchant sering ditempatkan sebagai pihak yang pertama kali dimintai pertanggungjawaban oleh konsumen ketika terjadi gangguan sistem pembayaran. Merchant dianggap bertanggung jawab karena berhadapan langsung dengan konsumen pada saat transaksi berlangsung. Padahal, merchant tidak memiliki kendali teknis terhadap sistem settlement nasional maupun proses switching transaksi elektronik. Di sisi lain, PJSP kerap beralasan bahwa sistem pembayaran nasional berjalan normal sehingga tanggung jawab dialihkan kepada merchant atau pengguna layanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan distribusi tanggung jawab dalam transaksi QRIS yang berpotensi merugikan merchant maupun konsumen.⁸

Secara normatif, pengaturan mengenai transaksi elektronik dan perlindungan konsumen telah diatur dalam berbagai ketentuan hukum di Indonesia. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur syarat sah perjanjian, wanprestasi dan perbuatan melawan hukum sebagai dasar pertanggungjawaban perdata.⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas keamanan, kenyamanan dan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat penggunaan barang dan jasa. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menjamin keandalan dan keamanan sistem elektronik yang digunakan dalam transaksi digital.¹⁰

⁶ Zalma Niendya Pangestika, dkk., *Systematic Literature Review: Persepsi Penggunaan QRIS Sebagai Peningkatan Efektivitas Alat Pembayaran dan Sistem Keuangan Digital*, Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol.13, No.2 (2025).

⁷ Nimrod Welly Belo, Tri Susanti dan Irene Puteri A. S. Sinaga, *Legal Aspects of Contracts in Shopee E-Commerce Transactions with QRIS as an Effort to Improve Digital Literacy*, Journal of Practice Learning and Educational Development, Vol.5, No.2 (2025).

⁸ Zalma Niendya Pangestika, dkk., *Systematic Literature Review: Persepsi Penggunaan QRIS sebagai Peningkatan Efektivitas Alat Pembayaran dan Sistem Keuangan Digital*.

⁹ Ahmad Rahim, *Dasar-Dasar Hukum Perjanjian*, Humanities Genius, Makassar, 2022.

¹⁰ Ibnu Sina Nur Ubay, dkk., *Legal Responsibility of Marketplaces in Online Buying and Selling Transactions in Indonesia: An Analysis of the Effectiveness of Digital Consumer Protection*, Jurnal Legisci, Vol.3, No.4 (2026).

Pengaturan teknis mengenai QRIS secara khusus diatur melalui Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran. Regulasi tersebut mengatur mekanisme penggunaan QRIS, hubungan kerja sama merchant dengan PJSP, serta standar sistem pembayaran digital nasional. Akan tetapi, regulasi tersebut lebih menitikberatkan pada aspek administratif dan teknis penyelenggaraan sistem pembayaran dibandingkan pengaturan mengenai distribusi pertanggungjawaban hukum ketika terjadi kegagalan settlement transaksi.¹¹ Regulasi QRIS saat ini belum memberikan pengaturan yang tegas mengenai batas tanggung jawab merchant dan PJSP ketika terjadi kegagalan settlement.¹² Ketidakjelasan tersebut menyebabkan merchant sering menjadi pihak pertama yang dimintai pertanggungjawaban oleh konsumen meskipun keterlambatan dana berada di luar kendali merchant.¹³

Kekosongan norma tersebut memunculkan disharmoni antara hukum perdata dan regulasi administratif sistem pembayaran elektronik. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian mewajibkan pihak yang bersalah memberikan ganti rugi. Sementara itu, Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen.¹⁴¹⁵ Permasalahannya, merchant QRIS dapat dianggap sebagai pelaku usaha yang bertanggung jawab langsung kepada konsumen meskipun kegagalan settlement berasal dari sistem PJSP atau infrastruktur pembayaran nasional. Kondisi tersebut menunjukkan pengaturan mengenai pertanggungjawaban hukum dalam transaksi QRIS belum memberikan kepastian hukum yang memadai.¹⁶

¹¹ Asra Febriani dkk., *Quick Response Code Indonesian Standard System on the Mobile Banking Application of Mandiri Sharia Bank*, FITRAH, Vol.7, No.2 (2021).

¹² Annissa Pratiwi, *The Effectiveness of the Implementation of the Indonesian Standard Quick Response Payment System (QRIS) on MSMEs in Banten*, Review of Accounting and Taxation, Vol.1, No.2 (2022).

¹³ Jayaprada Putrevu dan Charilaos Mertzanis, *The Adoption of Digital Payments in Emerging Economies: Challenges and Policy Responses*.

¹⁴ Dian Maris Rahmana dan Susilowati Suparto, *Consumer Protection and Responsibility of Business Actors in Electronic Transactions (E-Commerce)*, Acta Diurnal, Vol.2, No.2 (2019).

¹⁵ Colin Scott, *Enforcing Consumer Protection Laws*, In *Handbook of Research on International Consumer Law, Second Edition*, Edward Elgar Publishing, Cheltenham, 2018.

¹⁶ Elsa Puspita Bunga Sari, Agnesia Kurnaliasari dan Rina Arum Prastyanti, *Challenges to Contract Certainty and Dispute Resolution in the Digital Economy*, Prosiding ICoBITS (International Conference on Business, Innovation, Technology and Science) (2026).

Penelitian terdahulu umumnya menempatkan PJSP sebagai subjek utama dalam transaksi pembayaran digital, sedangkan posisi merchant sebagai pihak yang berhadapan langsung dengan konsumen belum dianalisis secara mendalam.¹⁷ Kajian sebelumnya lebih banyak menempatkan PJSP sebagai subjek utama dalam sistem pembayaran elektronik, sedangkan posisi merchant sebagai pihak yang berhadapan langsung dengan konsumen belum dianalisis secara mendalam.¹⁸ Penelitian ini memiliki kebaruan pada upaya merumuskan konstruksi pertanggungjawaban hukum merchant QRIS berdasarkan pendekatan hukum perdata dan perlindungan konsumen secara terpadu, khususnya terkait penerapan prinsip joint liability dalam kegagalan settlement transaksi elektronik.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan pada upaya merekonstruksi model pertanggungjawaban hukum merchant QRIS dalam transaksi pembayaran elektronik melalui pendekatan perdata dan perlindungan konsumen secara terpadu. Penelitian ini berpendapat bahwa merchant tidak dapat dibebani tanggung jawab penuh atas kegagalan settlement karena merchant tidak memiliki kendali terhadap sistem kliring dan settlement nasional. Namun demikian, merchant tetap memiliki kewajiban hukum untuk memberikan informasi dan penyelesaian awal kepada konsumen sebagai pelaku usaha yang berhadapan langsung dalam transaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kedudukan hukum merchant QRIS dalam transaksi pembayaran elektronik serta mengkaji bentuk pertanggungjawaban hukum merchant terhadap kerugian konsumen akibat kegagalan settlement sistem pembayaran elektronik. Penelitian ini juga bertujuan merumuskan konstruksi pertanggungjawaban proporsional antara merchant dan PJSP guna memberikan kepastian hukum, perlindungan konsumen dan keadilan bagi para pihak dalam transaksi digital.

¹⁷ Matthew Jakaria Sitanggang dan Imam Haryanto, *QRIS as a Single Payment Gateway as a Solution for Payment Efficiency and Legal Protection for e-Commerce Consumers Through a Comparison With China*, Journal of Law, Politic and Humanities, Vol.5, No.3 (2025).

¹⁸ Mely Yana, Anggraeny Arief dan Dinaryati Rahim, *QRIS and Digital Consumer Protection: A Forensic Legal Study of the Risks of Data Misuse and Electronic Disputes*, Indonesia Legal Advanced Journal, Vol.1, No.2 (2026).

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan doktrin hukum kontrak digital dan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi rujukan bagi merchant, konsumen, penyelenggara sistem pembayaran, maupun pembentuk kebijakan dalam merumuskan mekanisme penyelesaian sengketa transaksi QRIS secara lebih efektif dan berkeadilan. Harmonisasi pengaturan pertanggungjawaban hukum dalam transaksi QRIS diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran non-tunai serta memperkuat stabilitas ekosistem ekonomi digital nasional.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif atau yuridis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif atau yuridis normatif yang berfokus pada analisis norma hukum positif, asas hukum, doktrin hukum, serta pendapat ahli untuk mengkaji pertanggungjawaban hukum merchant QRIS terhadap kerugian konsumen akibat kegagalan settlement dalam sistem pembayaran elektronik. Penelitian ini bersifat preskriptif karena bertujuan merumuskan konstruksi pertanggungjawaban hukum yang ideal dalam transaksi QRIS, khususnya terkait pembagian tanggung jawab antara merchant dan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan analitis (*analytical approach*) melalui kajian terhadap Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi QRIS.¹⁹

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini difokuskan pada kedudukan hukum merchant QRIS dan bentuk pertanggungjawaban terhadap kerugian konsumen akibat kegagalan settlement transaksi elektronik. Objek penelitian dibatasi pada hubungan hukum antara merchant, konsumen dan PJSP dalam transaksi QRIS berdasarkan perspektif hukum perdata dan perlindungan konsumen.

¹⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2017.

Penelitian ini tidak membahas aspek teknis sistem pembayaran digital, melainkan difokuskan pada pengaturan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa transaksi elektronik. Analisis konseptual digunakan untuk mengkaji konsep wanprestasi, perbuatan melawan hukum, perlindungan konsumen dan joint liability dalam hubungan hukum multipihak.²⁰

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang diperoleh melalui studi kepustakaan (library research). Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan transaksi elektronik dan perlindungan konsumen, sedangkan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah dan hasil penelitian terkait hukum perjanjian dan sistem pembayaran digital. Adapun bahan hukum tersier meliputi kamus hukum dan ensiklopedia hukum. Teknik analisis dilakukan secara kualitatif melalui inventarisasi norma, sistematisasi hukum, interpretasi hukum dan argumentasi hukum dengan menggunakan metode penafsiran gramatikal, sistematis dan teleologis untuk merumuskan pembagian tanggung jawab yang proporsional antara merchant dan PJSP dalam transaksi QRIS.²¹

B. PEMBAHASAN

1. Kedudukan Hukum Merchant QRIS dalam Transaksi Pembayaran Elektronik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa merchant QRIS memiliki kedudukan hukum sebagai pelaku usaha yang terikat hubungan kontraktual dengan konsumen berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Hubungan hukum tersebut lahir ketika konsumen melakukan pembayaran melalui QRIS dan sistem menunjukkan status transaksi berhasil. Dalam hubungan tersebut, konsumen berkewajiban melakukan pembayaran, sedangkan merchant berkewajiban menyerahkan barang atau jasa sesuai transaksi.

²⁰ Sidi Ahyar Wiraguna, *Metode Normatif dan Empiris dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif di Indonesia*, Public Sphere: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan dan Hukum, Vol.3, No.3 (2024).

²¹ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang, 2006.

Selain memiliki hubungan hukum dengan konsumen, merchant juga terikat hubungan kerja sama dengan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Dalam sistem QRIS, merchant berperan sebagai pihak yang melakukan verifikasi awal transaksi (front-end transaction), sedangkan proses settlement dan kliring nasional berada dalam kewenangan PJSP dan sistem pembayaran nasional. Oleh karena itu, merchant tidak memiliki kendali teknis terhadap keterlambatan dana akibat kegagalan settlement.

Aspek Hukum	Ketentuan Normatif		Praktik di Lapangan	Implikasi Hukum
Hubungan merchant dengan konsumen	Pasal 1320		Merchant dianggap pihak utama transaksi	Merchant memiliki kewajiban menyerahkan barang/jasa
Hubungan merchant dengan PJSP	PADG 21/18/PADG/2019	BI	Merchant hanya melakukan verifikasi awal	Tanggung jawab teknis settlement berada pada PJSP
Kegagalan settlement	PP 71/2019 tentang keandalan elektronik	sistem	Dana tertunda 24–72 jam	Timbul ketidakpastian hukum
Posisi merchant	Pelaku usaha penerima pembayaran		Merchant sering menerima komplain langsung	Beban tanggung jawab menjadi tidak proporsional

Tabel 1. Kedudukan Hukum Merchant QRIS dalam Transaksi Elektronik
Sumber: Kreasi Penulis

Hasil penelitian menunjukkan adanya konflik norma antara ketentuan umum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dengan regulasi administratif sistem pembayaran elektronik. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur bahwa setiap pihak yang menimbulkan kerugian wajib memberikan ganti rugi, sedangkan regulasi QRIS lebih menitikberatkan pada pembagian kewenangan teknis antar pihak. Akibatnya, merchant berada pada posisi yang tidak sepenuhnya jelas apakah hanya sebagai penerima pembayaran atau bagian dari penyelenggara sistem elektronik.

Penelitian juga menemukan bahwa asas *lex specialis derogat legi generali* menempatkan regulasi QRIS sebagai aturan khusus yang mengatur mekanisme pembayaran digital dibanding ketentuan umum hukum perdata.

Namun demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tetap memberikan kewajiban kepada merchant sebagai pelaku usaha yang berhadapan langsung dengan konsumen. Oleh karena itu, merchant tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawab terhadap konsumen meskipun gangguan berasal dari sistem settlement nasional.

2. Pertanggungjawaban Merchant Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk pertanggungjawaban merchant QRIS terhadap kerugian konsumen didasarkan pada prinsip perlindungan konsumen dan tanggung jawab perdata. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. Selain itu, Pasal 1365 dan Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menempatkan kelalaian sebagai dasar pertanggungjawaban hukum.

Dalam praktiknya, sengketa transaksi QRIS umumnya diselesaikan melalui mediasi antara konsumen, merchant dan PJSP. Penelitian menemukan bahwa belum terdapat standar baku mengenai mekanisme pengembalian dana dan kompensasi ketika terjadi kegagalan settlement. Kondisi tersebut menyebabkan penyelesaian sengketa sangat bergantung pada kebijakan internal masing-masing PJSP.

Bentuk Pertanggungjawaban	Dasar Hukum	Implementasi
Pemberian informasi status transaksi	Pasal 4 UUPK	Merchant wajib memberikan informasi yang jelas kepada konsumen
Verifikasi ulang pembayaran	PADG BI 21/18/PADG/2019	Merchant melakukan pengecekan transaksi sebelum penolakan layanan
Pengembalian dana sementara	Pasal 19 UUPK	Dilakukan sebelum proses settlement selesai
Kompensasi atas keterlambatan	Pasal 1365 KUHPerdata	Kompensasi diberikan atas kerugian konsumen
Penyelesaian sengketa melalui mediasi	UUPK dan BPSK	Sengketa diselesaikan melalui musyawarah

Tabel 2. Bentuk Pertanggungjawaban Merchant QRIS terhadap Konsumen
Sumber: Kreasi Penulis

Analisis penelitian menunjukkan bahwa doktrin joint liability atau tanggung jawab bersama relevan diterapkan dalam transaksi QRIS karena hubungan hukum yang terjadi bersifat multipihak. Merchant tetap memiliki kewajiban memberikan solusi awal kepada konsumen karena merupakan pihak yang berhadapan langsung dalam transaksi.²² Namun demikian, tanggung jawab tersebut tidak dapat dibebankan sepenuhnya kepada merchant karena proses settlement berada di bawah kendali PJSP dan sistem pembayaran nasional.

Penelitian ini menemukan bahwa bentuk pertanggungjawaban yang paling proporsional adalah pembagian tanggung jawab berdasarkan domain kewenangan masing-masing pihak. Merchant bertanggung jawab pada tahap verifikasi awal transaksi dan pemberian informasi kepada konsumen, sedangkan PJSP bertanggung jawab terhadap proses settlement dan kliring nasional.²³

Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi QRIS saat ini belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan hukum yang seimbang antara konsumen, merchant dan PJSP. Oleh karena itu, diperlukan harmonisasi regulasi yang secara khusus mengatur distribusi tanggung jawab dalam kegagalan settlement transaksi elektronik. Penelitian ini merekomendasikan penguatan mekanisme escrow dana, pengaturan batas waktu settlement yang lebih tegas, serta standar kompensasi yang jelas bagi konsumen untuk meningkatkan kepastian hukum dalam transaksi QRIS.

Transformasi sistem pembayaran digital melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) telah mengubah konstruksi hubungan hukum dalam transaksi perdagangan modern. Sistem pembayaran yang sebelumnya bersifat bilateral antara penjual dan pembeli berkembang menjadi hubungan hukum multipihak yang melibatkan merchant, Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), bank, switching system,

²² Saryo, A. Uwiyono dan Siti Nurbaiti, *Reconstruction of Legal Protection Regulation for Service Customers of Payment System in Indonesia*, UNES Law Review, Vol.6, No.2 (2023).

²³ Wida Daning Mulia dan Moh. Indra Bangsawan, *Legal Protection against BRI's Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Transactions in Micro, Small and Medium Enterprises in Kartasura Distric*, Prosiding International Conference Restructuring and Transforming Law (ICRTLAW), Vol.4, No.1 (2025).

serta infrastruktur settlement nasional. Kompleksitas hubungan tersebut memperlihatkan bahwa transaksi digital tidak lagi semata-mata berada dalam ruang lingkup hukum perjanjian konvensional, melainkan telah memasuki rezim hukum elektronik yang menggabungkan aspek kontraktual, administratif dan perlindungan konsumen sekaligus. Perkembangan tersebut sejalan dengan peningkatan penggunaan QRIS di Indonesia yang terus mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir sebagai bagian dari digitalisasi sistem pembayaran nasional.²⁴ Konstruksi hukum transaksi QRIS pada dasarnya tetap bertumpu pada prinsip-prinsip hukum perdata. Ketika konsumen melakukan pemindaian kode QR dan sistem menunjukkan notifikasi “transaksi berhasil”, maka telah lahir hubungan kontraktual sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Persetujuan elektronik tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak, yaitu kewajiban konsumen melakukan pembayaran dan kewajiban merchant menyerahkan barang atau jasa sesuai transaksi. Dalam konteks ini, sistem elektronik berfungsi sebagai medium pembentukan kesepakatan para pihak. Persoalannya muncul ketika notifikasi keberhasilan transaksi secara digital tidak diikuti dengan keberhasilan settlement dana secara aktual.²⁵ Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan mendasar antara otorisasi transaksi elektronik dengan finalitas perpindahan dana dalam sistem pembayaran digital.

Permasalahan settlement menjadi titik krusial karena menentukan kapan suatu prestasi dianggap telah terpenuhi secara sempurna. Secara teknis, transaksi QRIS melibatkan tahapan authorization, clearing dan settlement yang berada di bawah domain sistem pembayaran nasional dan PJSP. Merchant hanya melakukan verifikasi awal transaksi melalui front-end system, sedangkan proses perpindahan dana sepenuhnya bergantung pada back-end infrastructure yang dikelola PJSP dan switching network.

²⁴ Athalia Asta Dewi, *The Effect of Digital Payment on Generation Z's Consumptive Behaviour*, International Journal Administration, Business & Organization (IJABO), Vol.5, No.2 (2024).

²⁵ Karenina Maheswari Wihita, *Tanggung Jawab Bank X terhadap Pembayaran QRIS yang Tertunda: Perspektif Hukum Perdata*, Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik, Vol.2, No.2 (2025).

Dengan demikian, keterlambatan settlement tidak sepenuhnya berada dalam kontrol merchant. Temuan ini relevan dengan kajian mengenai retail digital payment systems yang menjelaskan bahwa sistem pembayaran modern memiliki struktur risk allocation yang kompleks karena otorisasi transaksi dan penyelesaian dana dilakukan oleh entitas berbeda dalam satu rantai pembayaran digital.²⁶

Kegagalan settlement memperlihatkan bahwa regulasi QRIS di Indonesia masih berorientasi pada pengaturan administratif dan teknis sistem pembayaran dibandingkan pengaturan liability allocation antar pihak. Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 memang mengatur mekanisme implementasi QRIS, tetapi belum memberikan konstruksi yang jelas mengenai batas pertanggungjawaban merchant dan PJSP ketika terjadi kegagalan settlement. Ketidakjelasan tersebut menimbulkan legal vacuum yang menyebabkan merchant sering kali menjadi pihak pertama yang dimintai pertanggungjawaban oleh konsumen.²⁷ Situasi serupa juga ditemukan dalam berbagai kajian internasional mengenai electronic payment systems yang menunjukkan bahwa lemahnya pembagian tanggung jawab dalam sistem pembayaran digital dapat menimbulkan ketidakpastian hukum dan menurunkan kepercayaan publik terhadap instrumen pembayaran elektronik.²⁸

Dalam perspektif hukum perdata, kegagalan settlement dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi atau bahkan perbuatan melawan hukum tergantung pada sumber penyebab kerugian.²⁹ Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur bahwa prestasi dapat berupa memberikan sesuatu, melakukan sesuatu, atau tidak melakukan sesuatu.

²⁶ Haiyan Ma, dkk., *Peer Effects on Digital Innovation: A Multiple Context Analysis Based on Decision-Making Reference*, Industrial Management & Data Systems, Vol.126, No.2 (2026).

²⁷ Muyanja-Ssenyonga Jameaba, *Digitalization, Emerging Technologies and Financial Stability: Challenges and Opportunities for the Indonesian Banking Sector and Beyond*, Working Paper, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2024.

²⁸ Jayaprada Putrevu dan Charilaos Mertzanis, *The Adoption of Digital Payments in Emerging Economies: Challenges and Policy Responses*.

²⁹ Ariyanto, Faghlaifi Naim dan Adnan Qubbaja, *Penerapan Asas Konsensualisme dalam E-Payment Berbasis QRIS*, Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, Vol.32, No.1 (2025).

Pada transaksi QRIS, prestasi merchant adalah menyerahkan barang atau jasa, sedangkan prestasi konsumen adalah melakukan pembayaran. Ketika saldo konsumen telah terpotong tetapi dana belum diterima merchant, maka terjadi ketidaksempurnaan pemenuhan prestasi yang berimplikasi pada ketidakpastian hubungan hukum para pihak. Dalam praktiknya, merchant berada pada posisi dilematis karena harus memilih antara menyerahkan barang tanpa menerima dana atau menolak transaksi yang secara sistem telah dinyatakan berhasil.

Fenomena kegagalan settlement QRIS tidak lagi bersifat teoritis, tetapi telah menjadi persoalan nyata dalam praktik transaksi digital di Indonesia. Sejumlah merchant di Kota Malang mengeluhkan transaksi QRIS yang dinyatakan berhasil pada aplikasi konsumen, namun dana tidak masuk ke rekening merchant dalam jangka waktu tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan merchant menjadi pihak pertama yang menghadapi protes konsumen meskipun keterlambatan dana berasal dari sistem settlement dan kliring nasional. Bahkan sebagian pelaku usaha mengaku mengalami penurunan kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital karena transaksi QRIS yang bermasalah mengganggu arus kas usaha harian mereka.³⁰

Kasus serupa juga terlihat dalam pengaduan konsumen terhadap Bank Mandiri terkait transaksi QRIS yang dianggap gagal, tetapi tetap tercatat sebagai tagihan kartu kredit. Dalam kasus tersebut, merchant tidak menerima dana, konsumen tidak memperoleh barang atau jasa, namun investigasi sanggahan transaksi berlangsung lebih dari 45 hari tanpa kejelasan penyelesaian. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara keberhasilan otorisasi transaksi elektronik dan finalitas settlement pembayaran, sehingga menimbulkan ketidakpastian mengenai kapan prestasi dianggap telah terpenuhi secara hukum.³¹

³⁰ Iswahyudi, *BI Malang Tanggapi Keluhan Pedagang QRIS: Dari Transaksi Gagal Hingga Biaya MDR yang Bebani*, diakses dari <https://depokraya.pikiran-rakyat.com/hiburan-gaya-hidup/amp/pr-3299668819/bi-malang-tanggapi-keluhan-pedagang-qris-dari-transaksi-gagal-hingga-biaya-mdr-yang-bebani?>, diakses pada 4 Juni 2026.

³¹ Media Konsumen, *Bank Mandiri Menagih Transaksi QRIS yang Gagal, Investigasi Sanggahan Transaksi 45 Hari Lebih Tanpa Kejelasan*, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2025/08/29/surat-pembaca/bank-mandiri-menagih-transaksi-qris-yang-gagal-investigasi-sanggahan-transaksi-45-hari-lebih-tanpa-kejelasan>, diakses pada 4 Juni 2026.

Dari sudut pandang sosiologis, persoalan tersebut memperlihatkan bahwa merchant menjadi pihak yang paling rentan dalam transaksi QRIS karena harus menanggung risiko reputasi, pengaduan konsumen dan potensi kerugian usaha meskipun merchant tidak memiliki kendali terhadap sistem kliring nasional. Posisi merchant sebagai pihak yang berhadapan langsung dengan konsumen menyebabkan beban tanggung jawab dalam praktik lebih banyak dialihkan kepada merchant dibandingkan kepada PJSP atau penyelenggara sistem pembayaran digital. Kondisi tersebut menunjukkan adanya pembebanan risiko yang tidak proporsional dalam ekosistem pembayaran elektronik.

Bank Indonesia sendiri mengakui bahwa digitalisasi sistem pembayaran masih menghadapi tantangan serius terkait keandalan infrastruktur, keamanan transaksi dan perlindungan konsumen digital.³² Di sisi lain, Bank Indonesia mencatat bahwa volume transaksi QRIS terus mengalami peningkatan signifikan dengan pertumbuhan lebih dari 170 persen pada sektor UMKM dan jumlah pengguna yang telah mencapai puluhan juta merchant secara nasional. Tingginya penggunaan QRIS tersebut menunjukkan bahwa potensi sengketa akibat kegagalan settlement dapat berdampak luas terhadap stabilitas transaksi non-tunai dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital.

Meskipun hingga saat ini belum terdapat publikasi resmi mengenai persentase nasional kegagalan settlement QRIS, banyaknya pengaduan transaksi bermasalah pada media pengaduan konsumen dan pemberitaan nasional menunjukkan bahwa keterlambatan dana, transaksi ganda dan ketidaksesuaian status pembayaran merupakan persoalan yang berulang dalam praktik pembayaran digital di Indonesia.³³ Fenomena tersebut memperkuat argumentasi bahwa pengaturan mengenai pembagian tanggung jawab antara merchant dan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) masih memerlukan harmonisasi hukum guna menciptakan kepastian hukum dan perlindungan konsumen dalam transaksi QRIS.

³² Tempo.co, *BI Catat Tantangan-Tantangan Berat Digitalisasi Sistem Pembayaran*, diakses dari <https://www.tempo.co/ekonomi/bi-catat-tantangan-tantangan-berat-digitalisasi-sistem-pembayaran-31963>, diakses pada 4 Juni 2026.

³³ Alyssa Tsabita Farhana, dkk., *Uses, Constraints and Benefits of QRIS for Merchants in Pondok Cina Station*, Jurnal Studi Komunikasi, Vol.9, No.1 (2025).

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya konflik norma antara ketentuan hukum perdata dan regulasi administratif sistem pembayaran elektronik. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian mewajibkan pihak yang bersalah memberikan ganti rugi. Namun, sistem pembayaran digital memiliki karakter berbeda dibandingkan hubungan hukum konvensional karena melibatkan banyak pihak dengan domain teknis yang berbeda-beda. Penerapan Pasal 1365 KUHPerdata dalam kegagalan sistem pembayaran digital menghadapi tantangan serius karena hubungan kausal dan unsur kesalahan tidak mudah dibuktikan dalam transaksi berbasis teknologi yang terintegrasi.³⁴

Persoalan tersebut semakin kompleks ketika dikaitkan dengan prinsip perlindungan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus memperoleh keamanan, kenyamanan dan kepastian dalam transaksi. Dalam transaksi QRIS, konsumen berada pada posisi yang relatif lemah karena seluruh proses transaksi berlangsung dalam sistem elektronik yang tidak dapat diverifikasi secara langsung oleh pengguna. Ketika transaksi dinyatakan berhasil tetapi dana tidak diterima merchant, konsumen mengalami kerugian tidak hanya secara materiil, tetapi juga secara psikologis berupa hilangnya rasa aman terhadap sistem pembayaran digital. Transaksi QRIS memerlukan perlindungan hukum yang lebih kuat karena konsumen digital sangat rentan terhadap kesalahan sistem dan asimetri informasi dalam transaksi elektronik.³⁵

Dalam konteks tersebut, merchant tidak dapat sepenuhnya dibebaskan dari tanggung jawab hukum karena merupakan pihak yang berhadapan langsung dengan konsumen. Merchant tetap memiliki kewajiban memberikan informasi yang jelas mengenai status transaksi dan melakukan verifikasi awal pembayaran sebelum dilakukan penyerahan barang atau jasa.

³⁴ Anindya Bidasari, dkk., *Tanggung Jawab Perdata dalam Kegagalan Sistem Pembayaran Digital: Analisis Pasal 1365 KUHPerdata (Civil Liability in Digital Payment System Failures: An Analysis of Article 1365 of the Civil Code)*, Jurnal Kolaboratif Sains, Vol.8, No.12 (2025).

³⁵ Hendrik E. S. Samosir, dkk., *Perspective of Sharia Economic Law and Positive Law for Non-Cash Payment QRIS Users in Indonesia According to The SDG*, Journal of Lifestyle and SDGs Review, Vol.4, No.2 (2024).

Akan tetapi, pembebanan seluruh tanggung jawab kepada merchant juga tidak sejalan dengan prinsip proporsionalitas karena merchant tidak memiliki kendali terhadap sistem settlement nasional. Posisi merchant lebih tepat dipahami sebagai pelaku usaha dengan tanggung jawab terbatas pada domain front-end transaction, sedangkan PJSP bertanggung jawab terhadap reliability dan security sistem pembayaran pada domain back-end transaction.

Konstruksi tersebut memperlihatkan pentingnya penerapan doktrin joint liability dalam transaksi QRIS. Doktrin ini memungkinkan tanggung jawab dibagi secara proporsional berdasarkan domain kewenangan masing-masing pihak dalam rantai transaksi elektronik. Merchant bertanggung jawab terhadap verifikasi awal transaksi dan komunikasi kepada konsumen, sedangkan PJSP bertanggung jawab terhadap settlement, switching dan keamanan sistem pembayaran nasional.³⁶³⁷ Pendekatan demikian lebih sesuai dengan karakter sistem pembayaran digital modern yang bersifat interconnected system dan tidak lagi dapat dianalisis hanya melalui pendekatan hubungan hukum bilateral.

Dari perspektif comparative digital payment governance, sistem pembayaran elektronik modern pada umumnya menerapkan dispute resolution mechanism dan recourse mechanism yang jelas untuk menjaga kepercayaan publik terhadap pembayaran digital.³⁸ Keberhasilan retail payment systems sangat ditentukan oleh kejelasan liability rules dan mekanisme kompensasi ketika terjadi kegagalan transaksi.³⁹ Sistem pembayaran yang tidak memiliki pembagian tanggung jawab yang jelas cenderung memindahkan risiko transaksi kepada pengguna akhir dan merchant kecil, sehingga menimbulkan ketimpangan perlindungan hukum dalam ekosistem pembayaran digital.

³⁶ Yuya Sugio, *Investigating the Design of the Retail Payment System: Focusing on the Retail Payment Sector in Japan*, Tesis, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, 2022.

³⁷ Prakash Raju Kantheti dan Stella Bvuma, *Real-Time Payment Systems for Boosting Economic Productivity*, International Journal of Scientific Research in Science, Engineering and Technology, Vol.11, No.4 (2024).

³⁸ Evan Hamzah Muchtar, dkk., *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) E-Payment Adoption: Customers Perspective*.

³⁹ Haiyan Ma, dkk., *Peer Effects on Digital Innovation: A Multiple Context Analysis Based on Decision-Making Reference*.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah belum adanya mekanisme escrow dana dan batas waktu settlement yang tegas dalam regulasi QRIS.⁴⁰ Padahal, escrow mechanism dapat berfungsi sebagai instrumen mitigasi risiko dengan menahan dana sementara sampai proses settlement benar-benar selesai.⁴¹ Mekanisme tersebut penting untuk mencegah kerugian ganda, baik terhadap konsumen maupun merchant. Selain itu, pengaturan batas waktu settlement secara tegas juga diperlukan untuk meningkatkan akuntabilitas PJSP dalam menjaga keandalan sistem pembayaran elektronik. Tanpa pengaturan tersebut, kegagalan settlement akan terus menimbulkan ketidakpastian hukum dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap transaksi non-tunai.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sistem pembayaran tidak dapat hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga memerlukan harmonisasi regulasi yang mampu mengikuti perkembangan hubungan hukum digital.⁴²⁴³ Ketika perkembangan teknologi pembayaran berlangsung lebih cepat dibandingkan perkembangan regulasinya, maka kekosongan norma akan menciptakan ketidakpastian hukum bagi konsumen, merchant, maupun penyelenggara sistem pembayaran. Oleh karena itu, penguatan regulasi mengenai distribusi tanggung jawab, mekanisme kompensasi, standar settlement dan penyelesaian sengketa menjadi langkah mendesak untuk menciptakan sistem pembayaran digital yang aman, adil dan memiliki kepastian hukum dalam ekosistem QRIS di Indonesia.

⁴⁰ Feiza Alevia Putri, *Addition of Funds by Merchants in Payments Through The QRIS from an Islamic Law Perspective*, Law Research Review Quarterly, Vol.11, No.3 (2025).

⁴¹ Wida Daning Mulia dan Moh. Indra Bangsawan, *Legal Protection against BRI's Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Transactions in Micro, Small and Medium Enterprises in Kartasura Distric*.

⁴² Irsan Rahman, dkk., *Harmonization of Digital Laws and Adaptation Strategies in Indonesia Focusing on E-Commerce and Digital Transactions*, Innovative: Journal of Social Science Research, Vol.4, No.1 (2024).

⁴³ Svetlana A. Minich, *Improving the System of Mandatory Requirements to Business under the Digital Transformation of Economy*, Journal of Digital Technologies and Law, Vol.1, No.3 (2023).

C. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kedudukan hukum merchant QRIS dalam transaksi pembayaran elektronik merupakan pelaku usaha yang terikat hubungan kontraktual dengan konsumen sekaligus bagian dari ekosistem sistem pembayaran digital yang melibatkan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), bank dan infrastruktur settlement nasional. Hubungan hukum tersebut lahir sejak terjadinya transaksi elektronik melalui pemindaian QR code yang memenuhi unsur kesepakatan sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Namun demikian, regulasi QRIS yang berlaku saat ini belum memberikan pengaturan yang jelas mengenai batas tanggung jawab merchant dan PJSP ketika terjadi kegagalan settlement transaksi elektronik. Ketidakjelasan tersebut menimbulkan disharmoni antara hukum perdata, perlindungan konsumen dan regulasi administratif sistem pembayaran elektronik sehingga menyebabkan ketidakpastian hukum dalam penyelesaian sengketa transaksi QRIS.

Penelitian ini menemukan bahwa merchant QRIS pada dasarnya memiliki tanggung jawab terbatas pada tahapan verifikasi awal transaksi (front-end transaction), sedangkan tanggung jawab terhadap proses settlement, switching dan kliring nasional berada dalam domain PJSP sebagai pengelola sistem pembayaran elektronik. Dalam praktiknya, merchant sering menjadi pihak pertama yang dimintai pertanggungjawaban oleh konsumen karena berhadapan langsung dalam transaksi, meskipun kegagalan settlement berasal dari sistem di luar kendali merchant. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pembebanan seluruh risiko transaksi kepada merchant tidak sejalan dengan prinsip proporsionalitas dan keadilan dalam hukum perlindungan konsumen maupun hukum perdata.

Bentuk pertanggungjawaban hukum merchant terhadap kerugian konsumen akibat kegagalan settlement dapat dilakukan melalui pemberian informasi yang jelas mengenai status transaksi, verifikasi ulang pembayaran, serta penyelesaian awal terhadap keluhan konsumen. Namun demikian, tanggung jawab tersebut tidak dapat dimaknai sebagai tanggung jawab penuh atas seluruh kerugian yang timbul akibat dari gangguan sistem pembayaran nasional. Oleh karena itu,

penerapan doktrin joint liability menjadi pendekatan yang paling relevan dalam transaksi QRIS karena memungkinkan pembagian tanggung jawab secara proporsional berdasarkan domain kewenangan masing-masing pihak dalam sistem pembayaran elektronik.

Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa penguatan regulasi sistem pembayaran digital menjadi kebutuhan mendesak untuk menciptakan kepastian hukum dalam transaksi QRIS. Harmonisasi antara Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi sistem pembayaran elektronik perlu dilakukan melalui pengaturan yang lebih tegas mengenai distribusi tanggung jawab merchant dan PJSP, mekanisme refund dan kompensasi, batas waktu settlement, serta prosedur penyelesaian sengketa transaksi elektronik. Pengaturan tersebut penting untuk menjaga keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan merchant sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran non-tunai dan perkembangan ekonomi digital di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ibrahim, Johnny. 2006. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. (Malang: Bayumedia Publishing).
- Marzuki, Peter Mahmud. 2017. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Prenadamedia Group).
- Rahim, Ahmad. 2022. *Dasar-Dasar Hukum Perjanjian: Perspektif Teori dan Praktik*. (Makassar: Humanities Genius).
- Scott, Colin. 2018. *Enforcing Consumer Protection Laws, In Handbook of Research on International Consumer Law, Second Edition*. (Cheltenham: Edward Elgar Publishing).
- Waris, Abdul, dkk.. 2025. *Quick Response Code Indonesian Standard: Making Payment Systems Easy for Traveling in Indonesia, In Handbook of Tourism and Hospitality Marketing in Indonesia*. (Singapura: Springer Nature Singapore).

Publikasi

- Ariyanto, Faghlaifi Naim dan Adnan Qubbaja. *Penerapan Asas Konsensualisme dalam E-Payment Berbasis QRIS*. Jurnal Hukum Ius Quia Iustum. Vol.32. No.1 (2025).
- Belo, Nimrod Welly, Tri Susanti dan Irene Puteri A. S. Sinaga. *Legal Aspects of Contracts in Shopee E-Commerce Transactions with QRIS as an Effort to Improve Digital Literacy*. Journal of Practice Learning and Educational Development. Vol.5. No.2 (2025).
- Bidasari, Anindya, dkk.. *Tanggung Jawab Perdata dalam Kegagalan Sistem Pembayaran Digital: Analisis Pasal 1365 KUHPerdata (Civil Liability in Digital Payment System Failures: An Analysis of Article 1365 of the Civil Code)*. Jurnal Kolaboratif Sains. Vol.8. No.12 (2025).
- Dewi, Athalia Asta. *The Effect of Digital Payment on Generation Z's Consumptive Behaviour*. International Journal Administration, Business & Organization (IJABO). Vol.5. No.2 (2024).
- Farhana, Alyssa Tsabita, dkk.. *Uses, Constraints and Benefits of QRIS for Merchants in Pondok Cina Station*. Jurnal Studi Komunikasi. Vol.9. No.1 (2025).
- Febriani, Asra, Nedy Iswandi dan Suci Annisa Tiara. *Quick Response Code Indonesian Standard System on the Mobile Banking Application of Mandiri Sharia Bank*. FITRAH: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman. Vol.7. No.2 (2021).
- Kanethi, Prakash Raju dan Stella Bvuma. *Real-Time Payment Systems for Boosting Economic Productivity*. International Journal of Scientific Research in Science, Engineering and Technology. Vol.11. No.4 (2024).
- Ma, Haiyan, dkk.. *Peer Effects on Digital Innovation: A Multiple Context Analysis Based on Decision-Making Reference*. Industrial Management & Data Systems. Vol.126. No.2 (2026).
- Minich, Svetlana A. *Improving the System of Mandatory Requirements to Business under the Digital Transformation of Economy*. Journal of Digital Technologies and Law. Vol.1. No.3 (2023).

- Muchtar, Evan Hamzah, dkk.. *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) E-Payment Adoption: Customers Perspective*. Cogent Business & Management. Vol.11. No.1 (2024).
- Mulia, Wida Daning dan Moh. Indra Bangsawan. *Legal Protection against BRI's Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Transactions in Micro, Small and Medium Enterprises in Kartasura Distric*. Prosiding International Conference Restructuring and Transforming Law (ICRTLAW). Vol.4. No.1 (2025).
- Pangestika, Zalma Niendya, dkk.. *Systematic Literature Review: Persepsi Penggunaan QRIS Sebagai Peningkatan Efektivitas Alat Pembayaran dan Sistem Keuangan Digital*. Jurnal Pendidikan Ekonomi. Vol.13. No.2 (2025).
- Pratiwi, Annissa. *The Effectiveness of the Implementation of the Indonesian Standard Quick Response Payment System (QRIS) on MSMEs in Banten*. Review of Accounting and Taxation. Vol.1. No.2 (2022).
- Putrevu, Jayaprada dan Charilaos Mertzanis. *The Adoption of Digital Payments in Emerging Economies: Challenges and Policy Responses*. Digital Policy, Regulation and Governance. Vol.26. No.5 (2024).
- Putri, Feiza Alevia. *Addition of Funds by Merchants in Payments Through The QRIS from an Islamic Law Perspective*. Law Research Review Quarterly. Vol.11. No.3 (2025).
- Rachman, Abdul, Niken Julianti dan Siti Arkoyah. *Challenges and Opportunities for QRIS Implementation as a Digital Payment System in Indonesia*. EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol.8. No.1 (2024).
- Rahman, Irsan, dkk.. *Harmonization of Digital Laws and Adaptation Strategies in Indonesia Focusing on E-Commerce and Digital Transactions*. Innovative: Journal of Social Science Research. Vol.4. No.1 (2024).
- Rahmana, Dian Maris dan Susilowati Suparto. *Consumer Protection and Responsibility of Business Actors in Electronic Transactions (E-Commerce)*. ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan. Vol.2. No.2 (2019).
- Samosir, Hendrik E. S., dkk.. *Perspective of Sharia Economic Law and Positive Law for Non-Cash Payment QRIS Users in Indonesia According to The SDG*. Journal of Lifestyle and SDGs Review. Vol.4. No.2 (2024).
- Sari, Elsa Puspita Bunga, Agnesia Kurmaliasari dan Rina Arum Prastyanti. *Challenges to Contract Certainty and Dispute Resolution in the Digital Economy*. Prosiding ICoBITS (International Conference on Business, Innovation, Technology and Science) (2026).
- Saryo, A. Uwiyono dan Siti Nurbaiti. *Reconstuction of Legal Protection Regulation for Service Customers of Payment System in Indonesia*. UNES Law Review. Vol.6. No.2 (2023).
- Sitanggang, Matthew Jakaria dan Imam Haryanto. *QRIS as a Single Payment Gateway as a Solution for Payment Efficiency and Legal Protection for e-Commerce Consumers Through a Comparison With China*. Journal of Law, Politic and Humanities. Vol.5. No.3 (2025).
- Ubay, Ibnu Sina Nur, dkk.. *Legal Responsibility of Marketplaces in Online Buying and Selling Transactions in Indonesia: An Analysis of the Effectiveness of Digital Consumer Protection*. Jurnal Legisci. Vol.3. No.4 (2026).

- Wardhani, Aurelia Melinda Nisita. *QRIS Implementation Benefits and Risks: A Phenomenological Study of Sleman's Culinary MSMEs*. Review of Management, Accounting and Business Studies. Vol.5. No.2 (2024).
- Wihita, Karenina Maheswari. *Tanggung Jawab Bank X terhadap Pembayaran QRIS yang Tertunda: Perspektif Hukum Perdata*. Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik. Vol.2. No.2 (2025).
- Wiraguna, Sidi Ahyar. *Metode Normatif dan Empiris dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif di Indonesia*. Public Sphere: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan dan Hukum. Vol.3. No.3 (2024).
- Yana, Mely, Anggraeny Arief dan Dinaryati Rahim. *QRIS and Digital Consumer Protection: A Forensic Legal Study of the Risks of Data Misuse and Electronic Disputes*. Indonesia Legal Advanced Journal. Vol.1. No.2 (2026).

Karya Ilmiah

- Jameaba, Mulyana-Ssenyonga. 2024. *Digitalization, Emerging Technologies and Financial Stability: Challenges and Opportunities for the Indonesian Banking Sector and Beyond*. Working Paper. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sugio, Yuya. 2022. *Investigating the Design of the Retail Payment System: Focusing on the Retail Payment Sector in Japan*. Tesis. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.

Website

- Iswahyudi. *BI Malang Tanggapi Keluhan Pedagang QRIS: Dari Transaksi Gagal Hingga Biaya MDR yang Beban*. diakses dari <https://depokrasya.pikiran-rakyat.com/hiburan-gaya-hidup/amp/pr-3299668819/bi-malang-tanggapi-keluhan-pedagang-qr-is-dari-transaksi-gagal-hingga-biaya-mdr-yang-bebani?>. diakses pada 4 Juni 2026.
- Media Konsumen. *Bank Mandiri Menagih Transaksi QRIS yang Gagal, Investigasi Sanggahan Transaksi 45 Hari Lebih Tanpa Kejelasan*. diakses dari <https://mediakonsumen.com/2025/08/29/surat-pembaca/bank-mandiri-menagih-transaksi-qr-is-yang-gagal-investigasi-sanggahan-transaksi-45-hari-lebih-tanpa-kejelasan>. diakses pada 4 Juni 2026.
- Tempo.co. *BI Catat Tantangan-Tantangan Berat Digitalisasi Sistem Pembayaran*. diakses dari <https://www.tempo.co/ekonomi/bi-catat-tantangan-tantangan-berat-digitalisasi-sistem-pembayaran-31963>. diakses pada 4 Juni 2026.

Sumber Hukum

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran.