

PENGAWASAN ADMINISTRATIF TERHADAP KEBIJAKAN *CASHLESS ONLY* DAN PENOLAKAN PEMBAYARAN TUNAI BAGI KONSUMEN LANSIA DI PUSAT PERBELANJAAN KOTA PALEMBANG
ADMINISTRATIVE SUPERVISION OF CASHLESS ONLY POLICIES AND REFUSAL OF CASH PAYMENTS FOR ELDERLY CONSUMERS IN PALEMBANG CITY SHOPPING CENTERS

Andi Hasnawati dan Ferroka Putra Wathan

Fakultas Hukum, Universitas Kader Bangsa, Palembang, Indonesia

Korespondensi Penulis: andihasnawati427@gmail.com; ferroka.wathan@gmail.com

Citation Structure Recommendation :

Hasnawati, Andi dan Ferroka Putra Wathan. *Pengawasan Administratif terhadap Kebijakan Cashless Only dan Penolakan Pembayaran Tunai bagi Konsumen Lansia di Pusat Perbelanjaan Kota Palembang*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.12 (2026).

ABSTRAK

Perkembangan pembayaran digital mendorong kebijakan cashless only yang membatasi akses konsumen lansia. Penelitian hukum empiris dengan dukungan normatif ini menggunakan wawancara terhadap delapan lansia, tiga pendamping, informan BPSK dan Dinas Perdagangan, serta observasi. Hasil penelitian menunjukkan penolakan tunai menunda atau membatalkan transaksi dan meningkatkan ketergantungan lansia. Rupiah tetap alat pembayaran yang sah. Pengawasan preventif, langsung, tidak langsung dan korektif terkendala literasi digital, minimnya pengaduan, serta lemahnya koordinasi. Kebijakan cashless only perlu disertai alternatif pembayaran ramah lansia.

Kata Kunci: *Cashless Only, Konsumen Lansia, Pembayaran Tunai, Pengawasan Administratif, Perlindungan Konsumen*

ABSTRACT

Digital payments encourage cashless-only policies that may restrict elderly consumers. This empirical legal study, supported by a normative approach, uses interviews with eight elderly consumers, three companions, BPSK and Trade Office informants and field observations. Cash refusal delays or cancels transactions and increases elderly dependence. The Rupiah remains legal tender. Preventive, direct, indirect and corrective supervision is constrained by digital literacy, limited complaints and weak coordination. Cashless-only policies therefore require elderly-friendly payment alternatives.

Keywords: *Administrative Supervision, Cashless-Only, Cash Payments, Consumer Protection, Elderly Consumers*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi dalam kegiatan perdagangan. Pembayaran yang sebelumnya bertumpu pada uang kertas dan uang logam kini dilengkapi dengan kartu, uang elektronik, dompet digital dan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS dikembangkan sebagai standar kode pembayaran yang memungkinkan transaksi diproses secara cepat melalui berbagai penyelenggara jasa pembayaran.¹ Perubahan tersebut mendukung efisiensi, tetapi tingkat kemampuan masyarakat untuk mengakses layanan keuangan digital belum berlangsung secara merata.²

Adopsi pembayaran digital kemudian memengaruhi kebijakan pelayanan pelaku usaha di pusat perbelanjaan. Sebagian gerai tidak lagi sekadar menawarkan pembayaran non-tunai sebagai pilihan, melainkan menerapkan kebijakan *cashless only* yang menempatkan instrumen digital sebagai satu-satunya metode pembayaran. Kebijakan ini dapat memberi manfaat operasional berupa kecepatan transaksi, kemudahan pencatatan dan berkurangnya pengelolaan uang fisik. Penerapan secara eksklusif tetap menimbulkan persoalan ketika konsumen memiliki Rupiah tunai yang sah, tetapi tidak mempunyai perangkat, rekening, saldo, atau kemampuan menggunakan metode digital.³

Secara filosofis, modernisasi sistem pembayaran harus ditempatkan sebagai sarana untuk mewujudkan kemanfaatan, keadilan dan kesejahteraan masyarakat, bukan sebagai tujuan yang justru membentuk hambatan baru bagi kelompok yang kemampuan adaptasi teknologinya berbeda. Nilai keadilan sosial dalam Pancasila menuntut agar manfaat perkembangan teknologi dapat dinikmati secara inklusif dan tidak mengurangi akses kelompok rentan terhadap barang dan jasa.

¹ Bank Indonesia, *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, diakses dari <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/qris/default.aspx>, diakses pada 21 Juli 2026.

² Umi Widyastuti, dkk., *The Nexus of Digital Financial Inclusion, Digital Financial Literacy and Demographic Factors: Lesson from Indonesia*, Cogent Business & Management, Vol.11, No.1 (2024).

³ Hasna Tsabitah, Naula Atania Ridwani, Melani Putri Ardita dan Yufal Haidar Hamzi, *Analisis Penerapan Sistem Cashless-Only terhadap Hak Konsumen Berdasarkan UU dan Prinsip Syariah*, Wanargi: Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol.2, No.2 (2025), p.70-84.

Prinsip tersebut berkaitan dengan penghormatan terhadap martabat manusia, persamaan di hadapan hukum, serta pemberian kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang setara sebagai bagian dari landasan konstitusional penyelenggaraan layanan yang inklusif.⁴ Dalam konteks konsumen lansia, efisiensi transaksi tidak seharusnya dicapai dengan mengalihkan seluruh beban adaptasi teknologi kepada konsumen yang masih bergantung pada uang tunai. Kebijakan perdagangan karena itu perlu menjaga keseimbangan antara inovasi dan efisiensi usaha dengan kemandirian, pilihan, serta kesetaraan konsumen dalam memperoleh pelayanan.

Kedudukan Rupiah merupakan titik yuridis utama dalam menilai penolakan pembayaran tunai. Pasal 23B Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menempatkan macam dan harga mata uang sebagai materi yang diatur dengan undang-undang.⁵ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang selanjutnya menetapkan Rupiah sebagai mata uang Negara Kesatuan Republik Indonesia, mewajibkan penggunaannya dalam transaksi tertentu di wilayah Indonesia dan melarang penolakan Rupiah yang diserahkan untuk pembayaran atau penyelesaian kewajiban, kecuali terdapat keraguan atas keasliannya.⁶ Norma tersebut menunjukkan bahwa penerimaan Rupiah tidak hanya berkaitan dengan kebiasaan transaksi, tetapi juga dengan kepastian hukum dan kedaulatan negara di bidang moneter.

Adapun pembayaran melalui QRIS tetap menggunakan satuan nilai Rupiah, tetapi instrumen pembayaran tidak identik dengan bentuk fisik mata uang. Peraturan Bank Indonesia membedakan transaksi tunai yang menggunakan uang kertas atau logam dari transaksi non-tunai yang menggunakan mekanisme pemindahan dana.⁷ Penjelasan Bank Indonesia menegaskan bahwa kewajiban penggunaan Rupiah tetap berlaku dalam transaksi di wilayah Indonesia.⁸ Perbedaan tersebut penting karena penerimaan QRIS oleh pelaku usaha tidak

⁴ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

⁵ Pasal 23B Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

⁶ Indonesia, *Undang-Undang tentang Mata Uang*, Pasal 1, Pasal 2, Pasal 21 dan Pasal 23 UU No.7 Tahun 2011, LN Tahun 2011 No.64, TLN No.5223.

⁷ Pasal 2, Pasal 10 dan Pasal 11 Peraturan Bank Indonesia Nomor 17/3/PBI/2015 tentang Kewajiban Penggunaan Rupiah di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

⁸ Bank Indonesia, *Kewajiban Penggunaan Rupiah*, diakses dari <https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/article/KA-01014/en-us>, diakses pada 21 Juli 2026.

dengan sendirinya meniadakan persoalan hukum ketika uang Rupiah kertas atau logam yang masih berlaku ditolak tanpa alasan yang dibenarkan. Kebijakan *cashless only* dengan demikian perlu dinilai secara hati-hati agar dorongan digitalisasi pembayaran tetap selaras dengan kewajiban penggunaan dan penerimaan Rupiah.

Persoalan penolakan pembayaran tunai juga berada dalam ruang lingkup hukum perlindungan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menghendaki terselenggaranya perlindungan yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan dan kepastian hukum. Konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, hak memilih barang dan/atau jasa sesuai nilai tukar, hak memperoleh informasi yang benar, serta hak untuk diperlakukan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif, sedangkan pelaku usaha wajib beritikad baik dan memberikan pelayanan secara benar dan jujur.⁹ Perlindungan konsumen berfungsi mengoreksi ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha yang menetapkan sistem transaksi dan konsumen yang membutuhkan barang atau jasa.¹⁰

Konsumen lanjut usia memiliki karakteristik yang menjadikan dampak kebijakan *cashless only* lebih nyata. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia mendefinisikan lanjut usia sebagai seseorang yang telah mencapai umur enam puluh tahun ke atas dan mengakui hak mereka untuk memperoleh pelayanan serta perlindungan sosial.¹¹ Statistik penduduk menunjukkan bahwa peningkatan jumlah lansia menuntut pelayanan ekonomi yang dapat diakses sesuai kemampuan fisik, sosial dan teknologinya.¹² Perlindungan terhadap konsumen rentan harus diwujudkan melalui akses yang setara dan penyesuaian layanan yang mencegah kelompok tertentu kehilangan kesempatan memenuhi kebutuhannya.¹³

⁹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 2, Pasal 3, Pasal 4 dan Pasal 7 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2022, p.22-46.

¹¹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*, Pasal 1 angka 2 dan Pasal 5 UU No.13 Tahun 1998, LN Tahun 1998 No.190, TLN No.3796.

¹² Badan Pusat Statistik, *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2024*, Badan Pusat Statistik, Jakarta, 2024.

¹³ Rio Priambodo dan Irwan Triadi, *Penguatan Perlindungan Konsumen yang Inklusif: Upaya Mewujudkan Akses dan Keadilan bagi Konsumen Rentan*, Judge, Vol.6, No.5 (2025).

Kondisi sosiologis di Kota Palembang memperlihatkan bahwa kebijakan pembayaran non-tunai telah digunakan pada sejumlah gerai di pusat perbelanjaan. Observasi lapangan menemukan pemberitahuan seperti *cashless only, now we are cashless* dan informasi tidak menerima pembayaran tunai pada area kasir.¹⁴ Pemberitahuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya hadir sebagai tambahan metode pembayaran, tetapi telah menjadi ketentuan internal pelaku usaha. Konsumen yang baru mengetahui kebijakan ketika berada di kasir menghadapi posisi yang kurang menguntungkan karena pilihan untuk menyelesaikan transaksi menjadi terbatas.

Wawancara dengan konsumen lansia dan keluarga pendamping menunjukkan bahwa penolakan uang tunai dapat menunda transaksi, menyebabkan pembelian dibatalkan, atau mendorong lansia meminta bantuan orang lain. Ketergantungan tersebut muncul meskipun konsumen membawa Rupiah dalam jumlah yang cukup untuk membayar barang yang dipilih. Sebagian lansia tidak memiliki aplikasi pembayaran, tidak memahami tahapan pemindaian QRIS, atau khawatir melakukan kesalahan ketika menggunakan telepon pintar.¹⁵ Dampak kebijakan *cashless only* karena itu tidak berhenti pada persoalan teknis pembayaran, tetapi menyentuh kemandirian, rasa aman dan kesetaraan konsumen dalam memperoleh pelayanan.

Pengawasan administratif diperlukan untuk memastikan agar kebijakan internal pelaku usaha tidak menyimpang dari ketentuan hukum dan tidak merugikan masyarakat. Pengawasan dalam hukum administrasi berfungsi sebagai instrumen pengendalian yang dapat dilaksanakan sebelum terjadinya pelanggaran melalui pembinaan dan sosialisasi, maupun setelah pelanggaran melalui pemeriksaan, tindakan korektif dan penerapan sanksi administratif.¹⁶ Pelaksanaannya dapat berbentuk pengawasan langsung di lapangan atau pengawasan tidak langsung berdasarkan laporan dan data pengaduan.¹⁷ Kerangka itu relevan untuk menilai respons pemerintah terhadap kebijakan pembayaran eksklusif di pusat perbelanjaan.

¹⁴ Observasi terhadap Kebijakan dan Informasi Metode Pembayaran Pada Beberapa Gerai di Palembang Square Mall dan Palembang Indah Mall, Palembang Juni-Juli 2026.

¹⁵ Wawancara dengan Delapan Konsumen Lansia, *Pengalaman Pembayaran Tunai dan Non-Tunai di Pusat Perbelanjaan Kota Palembang*, Palembang Juni-Juli 2026.; Wawancara dengan Tiga Anggota Keluarga Pendamping Konsumen Lansia, *Pendampingan Konsumen Lansia dalam Transaksi Tunai dan Non-Tunai*, Palembang Juni-Juli 2026.

¹⁶ W. Riawan Tjandra, *Hukum Administrasi Negara*, Sinar Grafika, Jakarta, 2021, p.189-215.

¹⁷ Philipus M. Hadjon, dkk., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2024, p.245-268.

Tanggung jawab pengawasan perlindungan konsumen berada pada pemerintah dan masyarakat sesuai pembagian kewenangan yang berlaku.¹⁸ Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan melalui mekanisme yang ditetapkan oleh pemerintah.¹⁹ Dinas Perdagangan mempunyai posisi penting dalam pembinaan, pemantauan kegiatan perdagangan, pemeriksaan lapangan, serta tindak lanjut atas dugaan pelanggaran, sedangkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berfungsi menerima dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.²⁰ Wawancara dengan pihak BPSK Kota Palembang menunjukkan bahwa BPSK bukan lembaga yang melakukan pengawasan rutin terhadap seluruh gerai.²¹ Keterangan Dinas Perdagangan menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian memerlukan koordinasi antarlembaga dan pengaduan konsumen yang dapat ditindaklanjuti.²² Pembagian peran yang tidak dipahami secara jelas dapat menyebabkan pengaduan berpindah-pindah atau tidak memperoleh tindak lanjut yang memadai.

Kajian terdahulu mengenai *cashless only* pada umumnya menitikberatkan kesesuaiannya dengan hak konsumen dan prinsip hukum tertentu melalui pendekatan normatif.²³ Kajian mengenai konsumen rentan menegaskan pentingnya akses dan perlakuan yang setara dalam perlindungan konsumen.²⁴ Penelitian mengenai inklusi keuangan digital juga menekankan peran literasi dan faktor demografis dalam kemampuan menggunakan layanan pembayaran.²⁵ Kajian tersebut belum secara khusus menghubungkan penolakan pembayaran tunai dengan mekanisme pengawasan administratif di pusat perbelanjaan Kota Palembang.

¹⁸ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 29 dan Pasal 30 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

¹⁹ Pasal 2-Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

²⁰ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 45, Pasal 49 dan Pasal 52 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

²¹ Wawancara dengan Davit Sahat, S.H., Pihak BPSK Kota Palembang, *Pengawasan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Palembang 23 Juli 2026.

²² Wawancara dengan Lia, Pihak Dinas Perdagangan Kota Palembang, *Pengawasan Perdagangan dan Penanganan Pengaduan Konsumen*, Palembang 23 Juli 2026.

²³ Hasna Tsabitah, Naula Atania Ridwani, Melani Putri Ardita dan Yufal Haidar Hamzi, *Analisis Penerapan Sistem Cashless-Only terhadap Hak Konsumen Berdasarkan UU dan Prinsip Syariah*.

²⁴ Rio Priambodo dan Irwan Triadi, *Penguatan Perlindungan Konsumen yang Inklusif: Upaya Mewujudkan Akses dan Keadilan bagi Konsumen Rentan*.

²⁵ Umi Widyastuti, dkk., *The Nexus of Digital Financial Inclusion, Digital Financial Literacy and Demographic Factors: Lesson from Indonesia*.

Ruang kajian ini menunjukkan kebutuhan untuk menggabungkan analisis hukum mata uang, perlindungan konsumen dan hukum administrasi dengan pengalaman langsung konsumen lansia. Kebaruan penelitian terletak pada analisis empiris mengenai bentuk pengawasan, pembagian peran kelembagaan, hambatan pengaduan dan kebutuhan alternatif pembayaran yang ramah lansia.

Penelitian berjudul "Pengawasan Administratif terhadap Kebijakan *Cashless Only* dan Penolakan Pembayaran Tunai bagi Konsumen Lansia di Pusat Perbelanjaan Kota Palembang" diarahkan untuk menemukan keseimbangan antara inovasi pembayaran dan perlindungan terhadap kelompok rentan. Analisis tidak dimaksudkan untuk menolak perkembangan pembayaran digital, melainkan untuk memastikan bahwa transformasi tersebut tetap berjalan dalam batas hukum dan prinsip pelayanan yang inklusif. Hasil penelitian diharapkan memberi dasar bagi pelaku usaha untuk menyusun metode pembayaran yang adaptif serta bagi instansi berwenang untuk memperkuat pembinaan, pengawasan dan penanganan pengaduan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris yang didukung pendekatan normatif.²⁶ Data primer diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara terhadap delapan konsumen lansia, tiga keluarga pendamping, satu informan BPSK Kota Palembang dan satu informan Dinas Perdagangan Kota Palembang.²⁷ Data sekunder bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah dan publikasi resmi yang berkaitan dengan mata uang, perlindungan konsumen, lansia, sistem pembayaran, serta pengawasan administratif. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menghubungkan fakta lapangan dan ketentuan hukum untuk memperoleh jawaban yang sistematis terhadap permasalahan penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan yang dianalisis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

²⁶ Muhammad Syarif, dkk., *Metode Penelitian Hukum*, Get Press Indonesia, Padang, 2024.

²⁷ Data Primer Penelitian Diperoleh melalui Wawancara dan Observasi Lapangan di Kota Palembang, Juni-Juli 2026.

1. Bagaimana pengaturan hukum mengenai penggunaan Rupiah dan perlindungan konsumen dalam penerapan kebijakan *cashless only* di pusat perbelanjaan?
2. Bagaimana bentuk pengawasan administratif terhadap kebijakan *cashless only* dan penolakan pembayaran tunai bagi konsumen lansia di pusat perbelanjaan Kota Palembang?
3. Apa hambatan dalam pelaksanaan pengawasan dan penanganan pengaduan konsumen lansia atas kebijakan *cashless only* dan praktik penolakan pembayaran tunai?

B. PEMBAHASAN

1. Pengaturan Hukum mengenai Penggunaan Rupiah dan Perlindungan Konsumen dalam Penerapan Kebijakan *Cashless Only* di Pusat Perbelanjaan

a. Kedudukan Rupiah dan Instrumen Pembayaran Digital

Pengaturan mengenai mata uang berangkat dari kedudukan Rupiah sebagai salah satu perwujudan kedaulatan negara. Pasal 23B Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberikan dasar konstitusional bahwa macam dan harga mata uang ditetapkan dengan undang-undang.²⁸ Pengaturan tersebut kemudian dijabarkan melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang yang menetapkan Rupiah sebagai mata uang Negara Kesatuan Republik Indonesia serta membedakannya dalam bentuk uang kertas dan uang logam.²⁹ Kedudukan itu menegaskan bahwa Rupiah fisik bukan sekadar kebiasaan pembayaran, melainkan alat pembayaran resmi yang memperoleh perlindungan hukum.

Kewajiban menggunakan Rupiah berlaku bagi transaksi untuk tujuan pembayaran, penyelesaian kewajiban yang harus dipenuhi dengan uang dan transaksi keuangan lain yang dilakukan di wilayah Indonesia.

²⁸ Pasal 23B Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

²⁹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Mata Uang*, Pasal 1 angka 1 dan angka 2 dan Pasal 2 ayat (1) UU No.7 Tahun 2011, LN Tahun 2011 No.64, TLN No.5223.

Pengecualian diberikan secara terbatas, antara lain untuk transaksi tertentu dalam pelaksanaan anggaran negara, penerimaan atau pemberian hibah dari atau ke luar negeri, transaksi perdagangan internasional, simpanan dalam valuta asing di bank dan transaksi pembiayaan internasional.³⁰ Transaksi pembelian pakaian, makanan, minuman, tiket permainan, serta kebutuhan lain pada pusat perbelanjaan pada umumnya tidak termasuk dalam pengecualian tersebut. Pelaku usaha dan konsumen karena itu sama-sama berada dalam ruang keberlakuan kewajiban penggunaan Rupiah.

Kewajiban menggunakan Rupiah tidak identik dengan kewajiban memakai uang tunai dalam setiap keadaan. Transaksi tunai menggunakan uang kertas atau uang logam, sedangkan transaksi non-tunai dilakukan melalui instrumen dan mekanisme pemindahan dana yang nilai transaksinya tetap dinyatakan dalam Rupiah.³¹ Pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* termasuk transaksi non-tunai yang menggunakan standar kode respons cepat nasional untuk menghubungkan konsumen, pelaku usaha dan penyelenggara jasa pembayaran.³² Pembayaran tunai dan pembayaran melalui *QRIS* dengan demikian sama-sama dapat menggunakan Rupiah, tetapi keduanya merupakan cara pembayaran yang berbeda.

Perbedaan antara mata uang dan instrumen pembayaran menjadi penting dalam menilai kebijakan *cashless only*. Penerimaan *QRIS* menunjukkan bahwa pelaku usaha menerima nilai pembayaran dalam Rupiah melalui mekanisme non-tunai. Keadaan tersebut tidak dengan sendirinya menghapus larangan untuk menolak uang Rupiah yang diserahkan dengan tujuan membayar atau menyelesaikan kewajiban, kecuali terdapat keraguan atas keasliannya.³³ Norma larangan penolakan ditujukan untuk menjaga keberlakuan Rupiah dan mencegah agar penerimaan mata uang nasional tidak bergantung sepenuhnya pada kebijakan sepihak pihak penerima pembayaran.

³⁰ Indonesia, *Undang-Undang tentang Mata Uang*, Pasal 21 ayat (1) dan ayat (2) UU No.7 Tahun 2011, LN Tahun 2011 No.64, TLN No.5223.

³¹ Bank Indonesia, *Kewajiban Penggunaan Rupiah*.

³² Bank Indonesia, *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.

³³ Indonesia, *Undang-Undang tentang Mata Uang*, Pasal 23 ayat (1) UU No.7 Tahun 2011, LN Tahun 2011 No.64, TLN No.5223.

Peraturan Bank Indonesia mengenai kewajiban penggunaan Rupiah juga membedakan transaksi tunai dan non-tunai serta menegaskan kembali larangan menolak Rupiah tanpa alasan yang dibenarkan.³⁴ Ketentuan *QRIS* yang diperbarui pada tahun 2025 mengatur standardisasi transaksi yang difasilitasi dengan kode pembayaran dan memperluas sumber dana yang dapat digunakan dalam ekosistem *QRIS*.³⁵ Pengaturan tersebut bertujuan memastikan interoperabilitas dan keamanan pembayaran digital, bukan memberikan kewenangan kepada setiap gerai untuk menghapus semua alternatif pembayaran lain. Digitalisasi pembayaran harus dibaca sebagai pengembangan instrumen pembayaran dalam Rupiah, bukan penggantian kedudukan Rupiah fisik sebagai alat pembayaran yang sah.

b. Penilaian Yuridis terhadap Kebijakan *Cashless Only*

Observasi lapangan memperlihatkan penggunaan beberapa redaksi mengenai metode pembayaran, yaitu “tidak terima pembayaran tunai”, *cashless only*, promosi *cashless payment* dan *QRIS*, serta *cashless payment only recommended*.³⁶ Redaksi tersebut menimbulkan akibat hukum yang berbeda. Promosi atau rekomendasi pembayaran non-tunai belum tentu bermakna penolakan terhadap uang tunai, sedangkan tulisan “tidak terima pembayaran tunai” dan *cashless only* menunjukkan pembatasan yang lebih tegas. Pemeriksaan kepatuhan harus membedakan antara materi promosi, pilihan metode pembayaran dan kebijakan penolakan secara mutlak.

Adapun pemberitahuan metode pembayaran merupakan bagian penting dari keterbukaan informasi. Informasi yang dipasang sebelum konsumen memilih barang dapat mengurangi kejutan pada saat berada di kasir dan memberi kesempatan kepada konsumen untuk mempertimbangkan kemampuannya di dalam menyelesaikan transaksi.

³⁴ Pasal 2, Pasal 10 dan Pasal 11 Peraturan Bank Indonesia Nomor 17/3/PBI/2015 tentang Kewajiban Penggunaan Rupiah di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

³⁵ Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran.

³⁶ Observasi terhadap Kebijakan dan Informasi Metode Pembayaran Pada Beberapa Gerai di Palembang Square Mall dan Palembang Indah Mall, Palembang Juni-Juli 2026.

Keterbukaan tersebut tidak otomatis mengesahkan substansi kebijakan yang bertentangan dengan hukum. Syarat internal yang telah diumumkan tetap dapat dinilai tidak sesuai apabila menghilangkan kewajiban menerima Rupiah atau meniadakan hak konsumen yang dijamin peraturan perundang-undangan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penolakan tunai terjadi bukan karena uang yang diserahkan rusak atau diragukan keasliannya. Penolakan dikaitkan dengan sistem kasir, instruksi pembayaran non-tunai, atau kebijakan perusahaan yang hanya menerima kartu dan *QRIS*. Keadaan tersebut memenuhi unsur adanya penyerahan Rupiah untuk tujuan pembayaran, tetapi tidak menunjukkan alasan pengecualian sebagaimana dirumuskan dalam Undang-Undang Mata Uang. Kebijakan *cashless only* yang menolak Rupiah sah pada transaksi biasa karena itu memiliki indikasi ketidakpatuhan yang memerlukan klarifikasi dan tindakan administratif.

Penggunaan istilah “indikasi ketidakpatuhan” diperlukan karena penetapan pelanggaran terhadap suatu gerai tetap harus didasarkan pada pemeriksaan. Instansi berwenang perlu memeriksa kondisi uang yang diserahkan, waktu dan lokasi kejadian, pihak yang menetapkan kebijakan, informasi yang tersedia sebelum transaksi, serta alasan resmi pelaku usaha. Kajian ini tidak diarahkan untuk membahas pertanggungjawaban pidana, melainkan menilai kesesuaian kebijakan pelayanan dengan hukum mata uang dan hukum perlindungan konsumen. Pendekatan administratif memberi ruang untuk pembinaan dan perbaikan sebelum pelanggaran menimbulkan kerugian yang lebih luas.

Kebijakan pembayaran digital tetap dapat dipertahankan sebagai pilihan utama karena memberikan kemudahan pencatatan, mempercepat proses transaksi dan mengurangi pengelolaan uang fisik. Efisiensi tersebut harus ditempatkan dalam kerangka perluasan pilihan, bukan penghapusan akses bagi konsumen yang belum terhubung dengan suatu layanan digital.

Kajian tentang *cashless only* juga menunjukkan perlunya keseimbangan antara inovasi pembayaran dan hak konsumen yang kondisi akses teknologinya tidak sama.³⁷ Model yang lebih seimbang dapat berupa penyediaan kasir tertentu yang menerima tunai, kanal bantuan resmi, atau alternatif pembayaran yang tidak mengharuskan konsumen menyerahkan akses keuangan kepada orang lain.

c. Hak Konsumen dan Kewajiban Pelaku Usaha

Perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum.³⁸ Asas keseimbangan menghendaki agar kepentingan efisiensi pelaku usaha tidak menghilangkan kemampuan konsumen memperoleh barang atau jasa. Asas kepastian hukum menuntut agar aturan pembayaran diketahui secara jelas dan diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku. Kebijakan pembayaran karena itu harus dinilai dari manfaat operasional sekaligus akibatnya terhadap posisi konsumen.

Konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan; hak memilih barang atau jasa sesuai nilai tukar; hak memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur; hak menyampaikan pendapat dan keluhan; serta hak untuk diperlakukan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.³⁹ Hak memilih tidak dapat dibatasi hanya pada pilihan barang, tetapi juga berkaitan dengan kesempatan menyelesaikan transaksi menggunakan alat pembayaran yang sah. Hak atas informasi mengharuskan metode pembayaran disampaikan sebelum konsumen mengeluarkan waktu dan tenaga untuk memilih barang. Hak atas pelayanan yang tidak diskriminatif menuntut agar kebijakan yang tampak netral tidak menutup akses kelompok dengan keterbatasan faktual.

³⁷ Hasna Tsabitah, Naula Atania Ridwani, Melani Putri Ardita dan Yufal Haidar Hamzi, *Analisis Penerapan Sistem Cashless-Only terhadap Hak Konsumen Berdasarkan UU dan Prinsip Syariah*.

³⁸ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 2 dan Pasal 3 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

³⁹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

Pelaku usaha berkewajiban beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur, serta memperlakukan konsumen secara benar dan tidak diskriminatif.⁴⁰ Informasi *cashless only* yang baru disampaikan pada tahap pembayaran menempatkan konsumen pada posisi yang kurang menguntungkan karena proses memilih barang telah selesai. Penyampaian yang lebih awal harus disertai penjelasan mengenai alternatif ketika konsumen tidak mempunyai aplikasi, saldo, kartu, atau telepon pintar. Itikad baik tidak cukup diwujudkan melalui papan pemberitahuan, tetapi juga melalui prosedur pelayanan yang memberi penyelesaian wajar.

Posisi konsumen pada umumnya lebih lemah karena pelaku usaha menguasai informasi, sistem kasir dan syarat transaksi.⁴¹ Dalam kebijakan *cashless only*, konsumen tidak mempunyai ruang nyata untuk menegosiasikan metode pembayaran karena sistem telah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan. Pola ketidakseimbangan yang serupa juga ditemukan pada kajian mengenai klausula baku dalam transaksi marketplace, yang menunjukkan bahwa ketiadaan ruang negosiasi dapat mengubah persetujuan konsumen menjadi persetujuan yang semu manakala seluruh syarat transaksi telah ditentukan sepihak sebelum konsumen berhadapan dengannya, terlepas dari kanal transaksinya bersifat digital maupun fisik.⁴² Ketidakseimbangan menjadi semakin besar ketika konsumen tidak memahami teknologi atau tidak mempunyai rekening dan perangkat yang diperlukan.

Kebijakan metode pembayaran pada hakikatnya merupakan bagian dari syarat transaksi yang ditetapkan pelaku usaha. Kebebasan menetapkan syarat tidak bersifat mutlak karena perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik dan mengikat pula terhadap hal-hal yang menurut sifat perjanjian diwajibkan oleh keputusan, kebiasaan, atau undang-undang.⁴³

⁴⁰ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 7 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

⁴¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*.

⁴² Ferroka Putra Wathan, *Keabsahan Klausula Baku dan Pilihan Forum Asing Marketplace bagi Perlindungan Konsumen*, Sol Justicia, Vol.9, No.1 (2026), p.44-62.

⁴³ Pasal 1338 ayat (3) dan Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Penegasan serupa berlaku pada syarat transaksi yang dituangkan dalam bentuk klausula baku pada platform digital, di mana kebebasan berkontrak dan otonomi para pihak ditempatkan sebagai prinsip yang tunduk pada batasan hukum, bukan sebagai dasar yang dapat membenarkan setiap syarat sepihak yang ditetapkan pelaku usaha.⁴⁴ Pemberitahuan cashless only tidak dapat digunakan sebagai pembenaran apabila substansinya menyimpangi norma yang bersifat memaksa.

Kerugian konsumen tidak selalu berupa hilangnya sejumlah uang. Ketidaknyamanan, tambahan waktu, pembatalan pembelian, tertundanya akses terhadap layanan, ketergantungan pada pihak lain dan tidak didengarnya keluhan merupakan kepentingan yang relevan dalam perlindungan konsumen.⁴⁵ Hasil wawancara terhadap delapan konsumen lansia memperlihatkan pola berupa kebingungan pada saat uang tunai ditolak, kebutuhan mencari bantuan dan keputusan meninggalkan gerai ketika transaksi tidak dapat diselesaikan.⁴⁶ Fakta tersebut menunjukkan bahwa pembatasan metode pembayaran telah menimbulkan akibat nyata sekalipun nilai setiap transaksi relatif kecil.

d. Perlindungan Konsumen Lansia sebagai Kelompok Rentan

Lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai umur enam puluh tahun atau lebih dan berhak memperoleh pelayanan serta perlindungan sosial sesuai kebutuhannya.⁴⁷ Status usia tidak berarti seluruh lansia tidak mampu menggunakan teknologi, sehingga penilaian kerentanan tidak boleh didasarkan pada stereotip. Kerentanan harus dilihat dari hambatan yang benar-benar muncul dalam transaksi. Data penelitian menunjukkan adanya perbedaan kemampuan digital, tetapi ketergantungan terhadap uang tunai dan bantuan keluarga tetap menjadi pola yang dominan.

⁴⁴ Ferroka Putra Wathan, *Keabsahan Klausula Baku dan Pilihan Forum Asing Marketplace bagi Perlindungan Konsumen*.

⁴⁵ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Depok, 2017, p.6-35.

⁴⁶ Wawancara dengan Delapan Konsumen Lansia, *Pengalaman Pembayaran Tunai dan Non-Tunai di Pusat Perbelanjaan Kota Palembang*.

⁴⁷ Indonesia, *Undang-Undang tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*, Pasal 1 angka 2 dan Pasal 5 UU No.13 Tahun 1998, LN Tahun 1998 No.190, TLN No.3796.

Statistik penduduk lanjut usia menunjukkan bahwa akses teknologi informasi merupakan salah satu aspek penting dalam menggambarkan kondisi sosial lansia.⁴⁸ Kemampuan menggunakan telepon untuk menelepon atau mengirim pesan tidak dapat disamakan dengan kemampuan melakukan transaksi keuangan digital secara aman. Pembayaran *QRIS* membutuhkan beberapa tahapan, mulai dari membuka aplikasi, memindai kode, memeriksa penerima, memasukkan nominal, hingga melakukan otorisasi. Setiap tahapan dapat menjadi hambatan bagi pengguna yang belum terbiasa atau mempunyai keterbatasan penglihatan, daya ingat dan ketangkasan.

Literasi keuangan digital dipengaruhi oleh usia, pendidikan, pengalaman dan akses terhadap layanan keuangan.⁴⁹ Kebijakan yang menyediakan satu instrumen pembayaran saja akan menghasilkan dampak berbeda bagi setiap konsumen. Konsumen yang mempunyai rekening, telepon pintar, jaringan dan saldo dapat bertransaksi secara cepat, sedangkan lansia yang tidak mempunyai unsur tersebut harus menunggu pendamping atau membatalkan pembelian. Kesetaraan formal berupa aturan yang sama bagi semua orang karena itu belum tentu menghasilkan akses yang setara.

Wawancara terhadap tiga keluarga pendamping menunjukkan bahwa bantuan yang diberikan tidak terbatas pada memindai kode QR. Pendamping harus memastikan identitas penerima, memilih sumber dana, memasukkan nominal, melakukan otorisasi dan memeriksa keberhasilan transaksi.⁵⁰ Ketergantungan tersebut mengurangi kemandirian lansia dan dapat menimbulkan risiko ketika pendamping tidak hadir. Konsumen yang meminta bantuan orang tidak dikenal juga berpotensi membuka data keuangan atau melakukan transfer kepada tujuan yang keliru.

⁴⁸ Badan Pusat Statistik, *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2024*.

⁴⁹ Umi Widyastuti, dkk., *The Nexus of Digital Financial Inclusion, Digital Financial Literacy and Demographic Factors: Lesson from Indonesia*.

⁵⁰ Wawancara dengan Tiga Anggota Keluarga Pendamping Konsumen Lansia, *Pendampingan Konsumen Lansia dalam Transaksi Tunai dan Non-Tunai*, Palembang Juni-Juli 2026.

Perlindungan konsumen yang inklusif menuntut penyesuaian pelayanan terhadap hambatan faktual kelompok rentan.⁵¹ Penyesuaian tidak berarti memberikan perlakuan istimewa yang berlebihan, tetapi memastikan setiap konsumen mempunyai kesempatan nyata untuk menyelesaikan transaksi. Pilihan tunai, bantuan resmi dari petugas, informasi yang mudah dibaca dan prosedur ketika jaringan bermasalah merupakan bentuk penyesuaian yang proporsional. Pelayanan tersebut mempertahankan martabat lansia karena mereka tidak dipaksa bergantung kepada keluarga atau orang lain.

Berdasarkan analisis tersebut, pengaturan hukum tidak melarang pelaku usaha menyediakan atau mendorong pembayaran digital. *QRIS* merupakan instrumen pembayaran sah yang mendukung efisiensi dan perluasan layanan. Masalah hukum muncul ketika kebijakan *cashless only* diterapkan secara mutlak, menolak uang Rupiah yang masih berlaku tanpa alasan yang dibenarkan dan tidak menyediakan alternatif yang dapat digunakan konsumen lansia. Kebijakan demikian berpotensi tidak selaras dengan Undang-Undang Mata Uang dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena membatasi pilihan, kenyamanan, informasi, serta pelayanan yang tidak diskriminatif.

2. Bentuk Pengawasan Administratif terhadap Kebijakan *Cashless Only* dan Penolakan Pembayaran Tunai bagi Konsumen Lansia di Pusat Perbelanjaan Kota Palembang

a. Pengawasan Administratif sebagai Instrumen Pengendalian

Pemilihan Kota Palembang sebagai lokasi penelitian dilakukan secara purposif berdasarkan karakteristik ekonomi dan tingkat penetrasi pembayaran digital yang relatif tinggi di Sumatera Selatan. Bank Indonesia mencatat pada triwulan I 2025 nilai transaksi QRIS di Sumatera Selatan mencapai Rp4,78 triliun dengan jumlah merchant QRIS sebanyak 978.550 merchant dan 55,15% di antaranya berlokasi di Kota Palembang,

⁵¹ Rio Priambodo dan Irwan Triadi, *Penguatan Perlindungan Konsumen yang Inklusif: Upaya Mewujudkan Akses dan Keadilan bagi Konsumen Rentan*.

yang menunjukkan konsentrasi ekosistem pembayaran digital di wilayah ini.⁵² BPS Kota Palembang mencatat jumlah penduduk Kota Palembang pada 2024 mencapai 1.801.367 jiwa dengan PDRB sebesar Rp208,1 triliun dan pertumbuhan ekonomi 5,13%, sehingga kota ini memiliki basis konsumen dan intensitas kegiatan perdagangan yang besar.⁵³ Kombinasi tingginya konsentrasi merchant digital dan besarnya aktivitas ekonomi menjadikan Palembang relevan untuk menguji secara empiris bagaimana ekspansi pembayaran non-tunai berinteraksi dengan kebutuhan konsumen lansia yang masih menggunakan Rupiah tunai, sehingga pemilihan lokasi didasarkan pada karakteristik objektif wilayah dan bukan semata-mata kemudahan akses penelitian.

Pengawasan administratif merupakan instrumen pemerintah untuk memastikan kegiatan pelaku usaha berjalan sesuai dengan dasar kewenangan, tujuan pengaturan dan kepentingan masyarakat. Pengawasan tidak hanya diarahkan untuk menemukan kesalahan setelah pelanggaran terjadi, tetapi juga mencegah penyimpangan melalui pembinaan, standar pelayanan dan pemantauan.⁵⁴ Dalam perkara *cashless only*, objek pengawasan mencakup kebijakan perusahaan, informasi yang dipasang kepada konsumen, prosedur pada kasir, alternatif pembayaran dan mekanisme penanganan keluhan. Pengawasan harus diarahkan pada kebijakan dan sistem, bukan hanya tindakan individual petugas kasir.

Bentuk pengawasan dapat dibedakan menjadi preventif dan korektif serta langsung dan tidak langsung. Pengawasan preventif dilaksanakan sebelum kerugian terjadi melalui sosialisasi, pembinaan, pemetaan gerai dan penyusunan standar. Pengawasan langsung dilakukan melalui kunjungan, pemeriksaan informasi pembayaran dan pengujian prosedur kasir. Pengawasan tidak langsung menggunakan laporan konsumen, foto,

⁵² Bank Indonesia, *Laporan Perekonomian Provinsi Sumatera Selatan Edisi Mei 2025*, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Selatan, Palembang, 2025, p.52.

⁵³ Badan Pusat Statistik Kota Palembang, *PAL-INSTA Edisi Juli 2025*, Badan Pusat Statistik Kota Palembang, Palembang, 2025.

⁵⁴ A'an Efendi dan Freddy Poernomo, *Hukum Administrasi*, Sinar Grafika, Jakarta, 2022, p.239-264.

dokumen, data pengaduan, serta klarifikasi tertulis, sedangkan pengawasan korektif dilakukan setelah ditemukan indikasi ketidakpatuhan.

Tindakan korektif harus didasarkan pada kewenangan dan dilaksanakan secara proporsional. Hukum administrasi mengenal pembinaan, peringatan, perintah perbaikan, penghentian tindakan tertentu, serta sanksi administratif sesuai dasar hukum sektoral.⁵⁵ Proporsionalitas mengharuskan pemerintah membedakan gerai yang hanya mempromosikan *QRIS* dari gerai yang secara tegas menolak uang tunai. Perbedaan tersebut mencegah tindakan yang berlebihan sekaligus memastikan kebijakan penolakan yang nyata mendapat respons memadai.

Pengawasan administratif mempunyai hubungan erat dengan perlindungan hukum masyarakat. Tindakan pemerintah harus mampu mencegah kebijakan internal pelaku usaha menimbulkan hambatan terhadap hak konsumen, tetapi tetap memberi kesempatan kepada pelaku usaha menjelaskan dasar kebijakannya.⁵⁶ Klarifikasi menjadi tahap penting untuk mengetahui apakah penolakan berasal dari kantor pusat, pengelola pusat perbelanjaan, penyedia sistem kasir, atau tindakan petugas. Hasil klarifikasi kemudian menjadi dasar pembinaan, pemeriksaan lanjutan, atau tindakan korektif.

b. Pembagian Peran Kelembagaan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menempatkan pemerintah dalam fungsi pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen.⁵⁷ Dalam pelaksanaannya, fungsi tersebut dijalankan sesuai pembagian urusan dan kewenangan masing-masing instansi. Dinas Perdagangan serta perangkat yang membidangi perlindungan konsumen yang mempunyai posisi penting di dalam pembinaan, pemantauan dan pemeriksaan kegiatan perdagangan.

⁵⁵ Philipus M. Hadjon, dkk., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*.

⁵⁶ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 29 dan Pasal 30 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

⁵⁷ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 29 dan Pasal 30 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

Bank Indonesia berwenang pada pengaturan Rupiah dan sistem pembayaran, sedangkan pengelola pusat perbelanjaan dan perusahaan pemilik gerai bertanggung jawab memastikan kebijakan internal dapat dipatuhi oleh seluruh petugas.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai tugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, menerima pengaduan, memanggil para pihak, serta melaksanakan kewenangan lain yang ditentukan undang-undang.⁵⁸ Pengaturan lebih lanjut mengenai organisasi dan tata kerja BPSK terdapat dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020.⁵⁹ Kedudukan tersebut menempatkan BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa setelah terdapat pengaduan, bukan sebagai lembaga yang melakukan pemeriksaan rutin terhadap seluruh gerai. Pemisahan ini harus dijelaskan agar konsumen tidak salah menentukan tujuan pengaduan.

Keterangan BPSK Kota Palembang menegaskan bahwa sampai dengan tanggal 23 Juli 2026 belum terdapat laporan resmi mengenai penolakan pembayaran tunai. Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan pengaduan dengan membawa identitas dan bukti pendukung, kemudian kelengkapan serta kewenangan BPSK diperiksa sebelum perkara diproses.⁶⁰ Informan juga menegaskan bahwa pengawasan rutin terhadap pelaku usaha bukan kewenangan BPSK. Pernyataan tersebut penting untuk mencegah pembahasan yang menempatkan BPSK sebagai pengawas lapangan.

Keterangan dari Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perdagangan Kota Palembang menggambarkan alur administratif penerimaan laporan. Surat, permohonan informasi dan pengaduan dicatat terlebih dahulu, kemudian diteruskan melalui disposisi kepada bidang atau

⁵⁸ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 49 dan Pasal 52 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

⁵⁹ Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

⁶⁰ Wawancara dengan Davit Sahat, S.H., Pihak BPSK Kota Palembang, *Pengawasan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.

unit yang mempunyai kewenangan substantif.⁶¹ Bagian umum tidak melakukan pemeriksaan gerai secara langsung, tetapi memastikan dokumen masuk dan bergerak menuju unit yang tepat. Efektivitas alur tersebut bergantung pada kejelasan identitas pelapor, lokasi gerai, waktu kejadian, kronologi dan bukti yang disertakan.

Pembagian peran harus dibangun sebagai rantai perlindungan, bukan sebagai alasan untuk memindahkan tanggung jawab. Pengelola pusat perbelanjaan dapat menjadi tempat pertama penyampaian keluhan karena mempunyai akses langsung kepada tenant. Dinas dan instansi perdagangan melakukan pembinaan serta pengawasan sesuai kewenangan, BPSK menyelesaikan sengketa konsumen, sedangkan persoalan yang berkaitan dengan penyelenggara jasa pembayaran dikoordinasikan dengan Bank Indonesia. Mekanisme rujukan yang jelas memungkinkan satu laporan ditangani tanpa konsumen harus memahami seluruh struktur pemerintahan.

c. Pengawasan Preventif, Langsung dan Tidak Langsung

Pengawasan preventif dapat dimulai dengan pemetaan gerai yang menerapkan pembayaran non-tunai secara eksklusif. Pemetaan memuat nama gerai, jenis usaha, lokasi, bentuk informasi, metode yang diterima, ketersediaan alternatif dan identitas perusahaan pemilik. Data tersebut membantu menentukan prioritas pembinaan dan membedakan kebijakan satu gerai dari kebijakan jaringan usaha. Gerai yang melayani kebutuhan penting atau mempunyai konsumen lansia dalam jumlah besar patut memperoleh perhatian lebih awal.

Pembinaan preventif perlu menjelaskan hubungan antara kewajiban penggunaan Rupiah, keabsahan *QRIS* dan larangan menolak Rupiah. Materi harus disampaikan kepada pengelola pusat perbelanjaan, manajemen perusahaan, petugas kasir dan unit pengaduan. Standar informasi juga perlu disusun agar pemberitahuan diletakkan sebelum konsumen memilih barang, menggunakan huruf yang mana mudah dibaca,

⁶¹ Wawancara dengan Lia, Pihak Dinas Perdagangan Kota Palembang, *Pengawasan Perdagangan dan Penanganan Pengaduan Konsumen*.

serta membedakan antara rekomendasi dan penolakan. Pembinaan harus disertai kewajiban menyediakan prosedur ketika konsumen tidak mempunyai akses digital.

Pengawasan langsung dilakukan dengan memeriksa keadaan aktual di gerai. Petugas dapat memeriksa papan informasi, menanyakan metode yang diterima, melihat apakah pilihan tunai tersedia pada sistem kasir dan menguji penanganan ketika konsumen lansia tidak dapat menggunakan *QRIS*. Pemeriksaan juga harus menelusuri pihak yang mengambil keputusan agar tindakan korektif tidak berhenti pada kasir yang hanya menjalankan instruksi. Hasil pemeriksaan dituangkan dalam catatan atau berita acara yang memuat fakta, penjelasan pelaku usaha dan langkah perbaikan.

Pengawasan tidak langsung menggunakan laporan konsumen, dokumentasi foto, rekaman komunikasi, surat dari pengelola pusat perbelanjaan dan rekapitulasi pengaduan. Model ini penting karena jumlah petugas tidak selalu sebanding dengan jumlah gerai yang harus dipantau. Dokumentasi penelitian dapat berfungsi sebagai informasi awal, tetapi instansi tetap perlu melakukan verifikasi agar materi promosi tidak disamakan dengan penolakan secara mutlak. Kombinasi pengawasan langsung dan tidak langsung membuat pemerintah dapat bekerja berdasarkan data sekaligus menjaga akurasi penilaian.

Data wawancara memperlihatkan bahwa penolakan terjadi pada beberapa jenis gerai dan menghasilkan pola akibat yang serupa. Konsumen menunda transaksi, membatalkan pembelian, mencari bantuan keluarga, atau meminta pihak lain menyelesaikan pembayaran.⁶² Pola berulang tersebut dapat digunakan sebagai indikator risiko, meskipun belum seluruhnya masuk dalam statistik pengaduan resmi. Pengawasan tidak boleh hanya menunggu jumlah laporan tinggi apabila bukti lapangan telah menunjukkan adanya kebijakan yang berpotensi merugikan kelompok rentan.

⁶² Wawancara dengan Delapan Konsumen Lansia, *Pengalaman Pembayaran Tunai dan Non-Tunai di Pusat Perbelanjaan Kota Palembang*.

d. Pengawasan Korektif dan Penanganan Pengaduan

Pengawasan korektif dimulai melalui klarifikasi terhadap pelaku usaha. Klarifikasi meminta dasar kebijakan, pihak pembuat keputusan, alasan operasional, bentuk informasi kepada konsumen, jumlah keluhan, serta prosedur ketika konsumen tidak dapat menggunakan pembayaran digital. Pelaku usaha kemudian dapat diperintahkan memperbaiki redaksi pemberitahuan dan menyediakan alternatif yang sesuai. Apabila kebijakan tetap diterapkan setelah pembinaan, instansi berwenang dapat melakukan pemeriksaan kepatuhan dan menjatuhkan atau merekomendasikan sanksi administratif sesuai kewenangannya.

Penanganan pengaduan harus mudah digunakan oleh konsumen lansia. Laporan dapat diterima secara tatap muka, melalui telepon, surat, atau bantuan petugas, sehingga akses perlindungan tidak kembali bergantung pada aplikasi digital. Petugas perlu membantu menyusun kronologi dan mencatat sekurang-kurangnya lokasi, waktu, jenis gerai, metode yang ditolak, akibat transaksi, serta bukti yang tersedia. Bukti tidak hanya berupa struk, tetapi dapat berupa foto pemberitahuan, saksi pendamping, rekaman komunikasi, atau keterangan pengelola.

Setiap pengaduan harus menghasilkan umpan balik bagi pengawasan. Data perlu direkap berdasarkan lokasi, jenis usaha, bentuk kebijakan, karakteristik konsumen, akibat, tindak lanjut dan hasil penyelesaian. Rekapitulasi membantu membedakan kejadian insidental dari kebijakan perusahaan yang diterapkan pada banyak cabang. Data sengketa yang diterima BPSK juga dapat menjadi masukan bagi instansi pengawas tanpa mencampurkan kewenangan penyelesaian sengketa dan kewenangan pengawasan rutin.

Strategi Nasional Perlindungan Konsumen menekankan penguatan ekosistem perlindungan yang inklusif, merata dan melibatkan kerja sama antarpemangku kepentingan.⁶³ Arah tersebut relevan untuk membangun koordinasi antara instansi perdagangan, BPSK, Bank Indonesia,

⁶³ Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen.

pengelola pusat perbelanjaan dan perusahaan pemilik gerai. Koordinasi tidak harus membentuk lembaga baru, tetapi membutuhkan mekanisme rujukan, pertukaran data dan batas waktu tindak lanjut. Konsumen harus menerima kepastian mengenai pihak yang menangani pengaduannya.

Bentuk pengawasan administratif terhadap kebijakan *cashless only* terdiri atas pengawasan preventif, langsung, tidak langsung dan korektif. Pengawasan preventif mencakup pemetaan gerai, pembinaan, standar informasi, edukasi, serta penyediaan alternatif pembayaran. Pengawasan langsung dilakukan melalui pemeriksaan gerai dan prosedur kasir, sedangkan pengawasan tidak langsung menggunakan laporan, dokumentasi dan data pengaduan. Pengawasan korektif dilakukan melalui klarifikasi, teguran, perintah perbaikan, pembinaan tertulis, serta tindakan atau rekomendasi sanksi sesuai kewenangan; BPSK tetap berperan dalam penyelesaian sengketa setelah terdapat pengaduan.

3. Hambatan dalam Pelaksanaan Pengawasan dan Penanganan Pengaduan Konsumen Lansia atas Kebijakan *Cashless Only* dan Praktik Penolakan Pembayaran Tunai

a. Hambatan yang Berasal dari Konsumen Lansia

Hambatan pertama adalah keterbatasan kemampuan menggunakan pembayaran digital. Konsumen dapat mempunyai telepon seluler, tetapi belum tentu mampu membuka aplikasi keuangan, memindai *QRIS*, memeriksa penerima, memasukkan nominal dan melakukan otorisasi. Keterbatasan tersebut muncul pada saat transaksi harus segera diselesaikan sehingga tidak tersedia waktu untuk belajar. Keadaan ini berbeda dari ketidakmampuan membayar karena konsumen telah membawa uang tunai dalam jumlah yang cukup.

Hambatan kedua adalah ketergantungan kepada keluarga atau pendamping. Anak dan cucu sering menjadi pihak yang menyediakan rekening, telepon pintar dan bantuan teknis. Pendamping tidak selalu hadir karena lansia dapat berbelanja sendiri, bersama cucu yang masih kecil, atau bersama kerabat yang juga lanjut usia. Ketidakhadiran pendamping menyebabkan transaksi tertunda atau dibatalkan dan mengurangi kemandirian konsumen.

Hambatan ketiga adalah rendahnya pengetahuan mengenai saluran pengaduan. Konsumen mungkin mengetahui bahwa Rupiah merupakan alat pembayaran, tetapi tidak memahami perbedaan peran pengelola pusat perbelanjaan, Dinas Perdagangan, BPSK dan Bank Indonesia. Kebingungan tersebut membuat persoalan berhenti pada keluhan kepada kasir atau tidak dilaporkan sama sekali. Nilai transaksi yang kecil juga menyebabkan konsumen menilai proses pengaduan tidak sebanding dengan waktu dan tenaga yang harus dikeluarkan.

Hambatan keempat adalah minimnya bukti. Penolakan sering disampaikan secara lisan pada tahap pembayaran dan transaksi dibatalkan sebelum struk diterbitkan. Konsumen yang bingung cenderung meninggalkan lokasi tanpa meminta identitas petugas atau keterangan tertulis. Kondisi tersebut menyulitkan penelusuran apabila pengaduan baru disampaikan setelah beberapa hari.

Hambatan kelima muncul ketika saluran pengaduan hanya tersedia dalam bentuk aplikasi atau formulir daring. Model tersebut tidak sepenuhnya sesuai bagi konsumen yang sejak awal mengalami hambatan digital. Pengaduan yang inklusif harus menyediakan pilihan tatap muka, telepon, surat dan bantuan petugas. Keluarga dapat mendampingi, tetapi akses perlindungan tidak boleh sepenuhnya bergantung pada kemampuan keluarga menggunakan teknologi.

b. Hambatan yang Berasal dari Pelaku Usaha

Hambatan utama dari pelaku usaha berasal dari kebijakan internal perusahaan. Kasir dapat menolak uang tunai karena sistem kasir tidak menyediakan pilihan tunai atau karena terdapat instruksi dari kantor pusat. Teguran yang hanya ditujukan kepada kasir tidak akan mengubah keadaan apabila kewenangan berada pada perusahaan pemilik gerai. Pengawasan harus menelusuri rantai pengambilan keputusan dan meminta penanggung jawab perusahaan melakukan perbaikan.

Kepentingan efisiensi juga dapat menjadi hambatan. Pembayaran non-tunai mempermudah pencatatan, mengurangi kebutuhan uang kembalian, mengurangi risiko penyimpanan uang dan mempercepat rekonsiliasi.

Manfaat tersebut dapat membuat metode pembayaran dipandang semata-mata sebagai masalah operasional. Pelaku usaha perlu memahami bahwa efisiensi tidak dapat dicapai dengan mengabaikan larangan menolak Rupiah dan hak konsumen memperoleh pelayanan yang wajar.

Ketidakteragaman informasi menimbulkan hambatan berikutnya. Dokumentasi menggunakan redaksi penolakan tunai, *cashless only*, promosi *QRIS* dan *cashless payment only recommended*. Perbedaan tersebut dapat menyebabkan pemahaman yang tidak sama antara manajemen, kasir, pengelola pusat perbelanjaan, konsumen dan petugas pengawas. Standar redaksi diperlukan agar promosi tidak menyesatkan dan kebijakan penolakan dapat segera diidentifikasi.

Pelaku usaha juga belum selalu mempunyai prosedur khusus untuk konsumen tanpa akses digital. Kasir hanya menawarkan *QRIS* atau kartu, tetapi tidak diberi kewenangan menerima tunai, mengarahkan ke kasir alternatif, atau meminta keputusan supervisor. Ketiadaan prosedur membuat penyelesaian bergantung pada bantuan orang lain di sekitar gerai. Standar operasional harus mengatur gangguan jaringan, ketiadaan saldo, keterbatasan konsumen lansia dan mekanisme eskalasi keluhan.

c. Hambatan Yuridis dan Kelembagaan

Hambatan yuridis muncul dari perbedaan pemahaman mengenai Rupiah dan instrumen pembayaran. Pelaku usaha dapat menganggap kewajiban penggunaan Rupiah telah dipenuhi karena *QRIS* berdenominasi Rupiah. Konsumen memandang penolakan uang kertas atau logam bertentangan dengan kedudukannya sebagai alat pembayaran yang sah. Perbedaan tersebut membutuhkan pedoman yang menjelaskan bahwa keabsahan pembayaran non-tunai tidak dengan sendirinya membenarkan penolakan Rupiah fisik yang masih berlaku.

Norma di dalam peraturan perundang-undangan masih bersifat umum ketika diterapkan pada pelayanan kasir. Praktik membutuhkan standar teknis mengenai posisi papan informasi, ukuran dan bahasa pemberitahuan, alternatif pembayaran, gangguan jaringan, bantuan kepada konsumen lansia, perlindungan data dan tindak lanjut keluhan.

Tanpa pedoman operasional, setiap perusahaan dapat menggunakan redaksi dan prosedur berbeda. Ketidakseragaman menyulitkan pelaku usaha untuk memahami kewajiban dan menyulitkan petugas menentukan ukuran kepatuhan.

Hambatan kelembagaan berkaitan dengan pembagian peran yang belum selalu dipahami masyarakat. BPSK menangani sengketa setelah terdapat pengaduan, Dinas Perdagangan dan instansi terkait menjalankan pembinaan serta pengawasan sesuai kewenangan, sedangkan Bank Indonesia mengatur Rupiah dan sistem pembayaran. Pembagian tersebut bukan tumpang tindih, tetapi dapat terlihat rumit dari sudut pandang konsumen. Mekanisme rujukan yang tidak sederhana berpotensi membuat konsumen berpindah dari satu lembaga ke lembaga lain.

Hambatan data terlihat dari belum adanya laporan resmi di BPSK Kota Palembang pada saat wawancara, meskipun wawancara konsumen dan observasi menunjukkan adanya peristiwa penolakan.⁶⁴ Rendahnya jumlah pengaduan tidak dapat langsung diartikan sebagai rendahnya jumlah kejadian. Transaksi bernilai kecil, pembatalan sebelum struk terbit, rasa enggan memperpanjang masalah dan ketidaktahuan saluran pengaduan menyebabkan banyak peristiwa tidak tercatat. Pengawasan harus memadukan data pengaduan, observasi lapangan, dokumentasi dan klarifikasi terhadap gerai.

Hambatan administratif juga muncul ketika laporan tidak memuat identitas, lokasi gerai, waktu kejadian, kronologi dan bukti yang jelas. Keterangan Dinas Perdagangan menunjukkan bahwa dokumen harus diterima, dicatat dan didisposisikan kepada unit yang berwenang.⁶⁵ Informasi awal yang tidak lengkap memperlambat penerusan dan pemeriksaan. Formulir pengaduan perlu sederhana, tetapi tetap membantu konsumen mencantumkan unsur minimum yang diperlukan untuk verifikasi.

⁶⁴ Wawancara dengan Davit Sahat, S.H., Pihak BPSK Kota Palembang, *Pengawasan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.

⁶⁵ Wawancara dengan Lia, Pihak Dinas Perdagangan Kota Palembang, *Pengawasan Perdagangan dan Penanganan Pengaduan Konsumen*.

d. Upaya Mengatasi Hambatan

Hambatan konsumen dapat dikurangi melalui layanan pengaduan ramah lansia. Petugas harus dapat menerima laporan lisan, membantu menyusun kronologi, menjelaskan bukti yang dapat digunakan dan mengarahkan laporan kepada lembaga yang tepat. Saluran tatap muka dan telepon harus dipertahankan di samping kanal digital. Pendampingan keluarga diperbolehkan, tetapi perlindungan konsumen tidak boleh mensyaratkan kepemilikan aplikasi atau kemampuan mengisi formulir daring.

Hambatan pelaku usaha dapat dikurangi melalui standar pembayaran inklusif. Standar sekurang-kurangnya memuat informasi sebelum transaksi, alternatif yang dapat digunakan tanpa telepon pintar, prosedur bantuan resmi, petugas penanggung jawab, perlindungan data konsumen, serta mekanisme ketika jaringan atau sistem pembayaran gagal. Perusahaan tetap dapat mendorong pembayaran digital melalui promosi dan insentif. Dorongan tersebut harus disertai prosedur yang menjaga akses konsumen lansia dan penerimaan Rupiah sesuai hukum.

Hambatan yuridis membutuhkan sosialisasi bersama mengenai hubungan antara Rupiah dan instrumen pembayaran. Materi sosialisasi harus menjelaskan bahwa pembayaran *QRIS* tetap menggunakan Rupiah, tetapi penerimaan *QRIS* tidak serta-merta menghapus larangan menolak uang Rupiah sah. Sosialisasi ditujukan kepada perusahaan, pengelola pusat perbelanjaan, petugas kasir, konsumen, BPSK dan unit penerima pengaduan. Pemahaman yang sama akan mengurangi perbedaan penafsiran dan mempercepat tindakan korektif.

Hambatan kelembagaan dapat diatasi melalui mekanisme rujukan dan pertukaran data. Pengelola pusat perbelanjaan menangani keluhan awal dan mengidentifikasi tenant, instansi perdagangan melakukan pembinaan serta pengawasan, BPSK yang menyelesaikan sengketa konsumen dan Bank Indonesia yang mana menangani aspek sistem pembayaran sesuai kewenangannya. Setiap lembaga harus memberi nomor atau bukti penerimaan laporan dan menjelaskan tujuan rujukan.

Pola tersebut sejalan dengan arah penguatan kerja sama pemangku kepentingan dalam Strategi Nasional Perlindungan Konsumen.⁶⁶

Pengawasan berbasis risiko diperlukan agar sumber daya pengawasan digunakan secara efektif. Gerai yang memasang tulisan “tidak terima pembayaran tunai”, gerai yang melayani kebutuhan penting, jaringan usaha dengan kebijakan seragam dan lokasi dengan pengaduan berulang dapat diprioritaskan. Dokumentasi foto dan keterangan konsumen digunakan sebagai dasar pemeriksaan awal, kemudian dikonfirmasi kepada pelaku usaha. Pendekatan ini lebih efektif daripada menunggu setiap peristiwa berkembang menjadi sengketa individual.

Upaya perbaikan harus diterjemahkan ke dalam ukuran yang dapat diperiksa. Indikatornya meliputi ketersediaan informasi sebelum transaksi, pilihan pembayaran tanpa telepon pintar, keberadaan petugas penanggung jawab, pencatatan pengaduan, batas waktu tindak lanjut dan mekanisme rujukan. Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen menempatkan pemantauan, evaluasi dan pelaporan sebagai bagian penting pelaksanaan kebijakan perlindungan konsumen.⁶⁷ Ukuran tersebut memungkinkan pemerintah menilai apakah pembinaan telah mengubah praktik pelayanan atau hanya menghasilkan pemenuhan administratif.

Hambatan pelaksanaan pengawasan dan penanganan pengaduan berasal dari konsumen, pelaku usaha, serta aspek yuridis dan kelembagaan. Hambatan konsumen meliputi keterbatasan digital, ketergantungan pada pendamping, minimnya bukti dan rendahnya pengetahuan mengenai kanal pengaduan. Hambatan pelaku usaha meliputi kebijakan perusahaan, kepentingan efisiensi, keterbatasan kewenangan kasir, informasi yang tidak seragam dan tidak tersedianya alternatif. Hambatan tersebut harus diatasi melalui pengaduan yang mudah, standar pembayaran inklusif, penyamaan pemahaman hukum, koordinasi antarlembaga, pencatatan data dan pengawasan berbasis risiko.

⁶⁶ Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen.

⁶⁷ Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17 Tahun 2024 tentang Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen.

C. PENUTUP

Pengaturan hukum mengenai penggunaan Rupiah menegaskan bahwa Rupiah merupakan mata uang dan alat pembayaran yang sah di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pembayaran melalui QRIS tetap menggunakan nilai Rupiah, tetapi keberadaan instrumen non-tunai tidak menghapus larangan menolak uang Rupiah yang sah tanpa alasan yang dibenarkan. Kebijakan cashless only dapat diterapkan untuk mendukung efisiensi, sepanjang pelaku usaha memberikan informasi yang jelas dan menyediakan alternatif pembayaran yang dapat diakses konsumen lansia.

Pengawasan administratif terhadap kebijakan cashless only dan penolakan pembayaran tunai dilaksanakan melalui pengawasan preventif, langsung, tidak langsung dan korektif. Dinas Perdagangan dan instansi terkait menjalankan pembinaan, pemeriksaan, serta tindak lanjut administratif, sedangkan BPSK menerima dan menyelesaikan sengketa berdasarkan pengaduan konsumen. Efektivitas pengawasan memerlukan koordinasi, pencatatan pengaduan, pemeriksaan lapangan dan kejelasan mekanisme rujukan antarlembaga.

Hambatan pengawasan berasal dari keterbatasan literasi digital konsumen lansia, ketergantungan kepada pendamping, minimnya bukti dan pengaduan, kebijakan internal pelaku usaha, ketidakseragaman informasi, serta lemahnya koordinasi kelembagaan. Perbaikannya perlu diarahkan pada layanan pengaduan ramah lansia, standar pembayaran inklusif, informasi metode pembayaran sebelum transaksi, pilihan tunai atau alternatif resmi yang tidak mensyaratkan telepon pintar, pertukaran data dan pengawasan berbasis risiko.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Efendi, A'an dan Freddy Poernomo. 2022. *Hukum Administrasi*. (Jakarta: Sinar Grafika).
- Hadjon, Philipus M., dkk.. 2024. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press).
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Sinar Grafika).
- Rosmawati. 2017. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. (Depok: Kencana).
- Syarif, Muhammad, dkk.. 2024. *Metode Penelitian Hukum*. (Padang: Get Press Indonesia).
- Tjandra, W. Riawan. 2021. *Hukum Administrasi Negara*. (Jakarta: Sinar Grafika).

Publikasi

- Priambodo, Rio dan Irwan Triadi. *Penguatan Perlindungan Konsumen yang Inklusif: Upaya Mewujudkan Akses dan Keadilan bagi Konsumen Rentan*. Judge: Jurnal Hukum. Vol.6. No.5 (2025).
- Tsabitah, Hasna, Naula Atania Ridwani, Melani Putri Ardita dan Yufal Haidar Hamzi. *Analisis Penerapan Sistem Cashless-Only terhadap Hak Konsumen Berdasarkan UU dan Prinsip Syariah*. Wanargi: Jurnal Manajemen dan Akuntansi. Vol.2. No.2 (2025).
- Wathan, Ferroka Putra. *Keabsahan Klausula Baku dan Pilihan Forum Asing Marketplace bagi Perlindungan Konsumen*. Sol Justicia. Vol.9. No.1 (2026).
- Widyastuti, Umi, dkk.. *The Nexus of Digital Financial Inclusion, Digital Financial Literacy and Demographic Factors: Lesson from Indonesia*. Cogent Business & Management. Vol.11. No.1 (2024).

Website

- Bank Indonesia. *Kewajiban Penggunaan Rupiah*. diakses dari <https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/article/KA-01014/en-us>. diakses pada 30 Juli 2026.
- Bank Indonesia. *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. diakses dari <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/qr/default.aspx>. diakses pada 21 Juli 2026.

Sumber Hukum

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 190. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3796.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 64. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5223.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17 Tahun 2024 tentang Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 17/3/PBI/2015 tentang Kewajiban Penggunaan Rupiah di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran.

Sumber Lain

Badan Pusat Statistik. 2024. *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2024*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik Kota Palembang. 2025. *PAL-INSTA Edisi Juli 2025*. Palembang: Badan Pusat Statistik Kota Palembang.

Bank Indonesia. 2025. *Laporan Perekonomian Provinsi Sumatera Selatan Edisi Mei 2025*. Palembang: Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Selatan.

Observasi terhadap Kebijakan dan Informasi Metode Pembayaran Pada Beberapa Gerai di Palembang Square Mall dan Palembang Indah Mall. Palembang Juni-Juli 2026.

Wawancara dengan Davit Sahat, S.H., Pihak BPSK Kota Palembang. *Kewenangan BPSK dan Penanganan Pengaduan Konsumen*. Palembang 23 Juli 2026.

Wawancara dengan Delapan Konsumen Lansia. *Pengalaman Pembayaran Tunai dan Non-Tunai di Pusat Perbelanjaan Kota Palembang*. Palembang Juni-Juli 2026.

Wawancara dengan Lia. Pihak Dinas Perdagangan Kota Palembang. *Pengawasan Perdagangan dan Penanganan Pengaduan Konsumen*. Palembang 23 Juli 2026.

Wawancara dengan Tiga Anggota Keluarga Pendamping Konsumen Lansia. *Pendampingan Konsumen Lansia dalam Transaksi Tunai dan Non-Tunai*. Palembang Juni-Juli 2026.