

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KERUGIAN DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN
QRIS DI INDONESIA**

SKRIPSI



OLEH :

CHIKA PUTRI PUSPITA

NPM : 21300104

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KERUGIAN DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN QRIS
DI INDONESIA**

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM
SARJANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA



OLEH :

CHIKA PUTRI PUSPITA

NPM : 21300104

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

2024

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KERUGIAN DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN QRIS
DI INDONESIA**

SKRIPSI



OLEH :
CHIKA PUTRI PUSPITA
21300104

SURABAYA, 23 DESEMBER 2024
MENGESAHKAN

DEKAN,

Dr. UMI ENGGARSASI S.H., M.Hum.

DOSEN PEMBIMBING,

ISETYOWATI ANDAYANI S.H., M.H.

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUGIAN DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN QRIS DI INDONESIA

DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN OLEH :

CHIKA PUTRI PUSPITA

NPM : 21300104

TELAH DIPERTAHANKAN

DIDEPAN DEWAN PENGUJI PADA TANGGAL 23 DESEMBER 2024

DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI PERSYARATAN

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

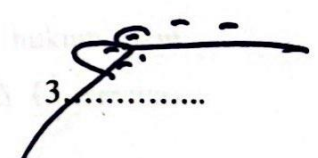
1. Dr. RADEN BESSE KARTONINGRAT S.H., M.H. (KETUA)

1.....

2. Dr. ENDANG RETNOWATI S.H., M.H. (ANGGOTA)

2.....

3. ISETYOWATI ANDAYANI S.H., M.H. (ANGGOTA)

3.....

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, dan kelancaran, sehingga penulisan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Pembayaran QRIS Di Indonesia”** ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T.K.L.Subsp.Onk (K), FICS. yang telah memberikan kesempatan untuk penulis menjadi bagian Civitas Akademika.
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum. yang telah menyediakan berbagai fasilitas guna penunjang pembelajaran selama penulis mengikuti perkuliahan.
3. Dr. Fries Melia Salviana S.H., M.H., selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan serta arahan bagi penulis selama masa perkuliahan.
4. Ibu Isetyowati Andayani S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan senantiasa memberikan arahan, masukan, serta kritik yang membangun sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu hukum dan membimbing dengan baik selama masa perkuliahan penulis di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, Papa Djohari Wijayanto A.Md. dan Mama Ninik Puspitasari, kedua kakak saya Mosqa Artha Putra Wijaya S.M dan Giovani Virza Amalia S.M., M.M., dan juga uti saya, Rahayu Astiah, serta keluarga atas segala ketulusan dan keikhlasan doa, kasih sayang, dukungan

moral, dan materill demi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.

7. Prof. Dr. H. Sunarno Edy Wibowo S.H., M.Hum., yang telah meluangkan waktu dan kesempatannya untuk berbagi ilmu kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
 8. Teman-teman penulis selama masa perkuliahan Salsa, Indira, dan Kak Juli yang telah menghibur dan saling mendukung untuk berjuang bersama selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
 9. Teman-teman angkatan 2021 yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan kesan dengan banyak cerita selama masa perkuliahan.
 10. Terakhir, terima kasih pada diri saya atas segala kerja keras dan semangatnya untuk tidak pernah menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini sampai tuntas. Terimakasih untuk selalu berusaha menggapai segala impian dengan sungguh-sungguh. Untuk raga yang tetap kuat dan hati yang selalu tegar, mari bekerja sama untuk lebih berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.
- Akhir kata penulis ucapkan terimakasih semoga kebaikan kalian dibalaskan oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 11 Desember 2024

Penulis



Chika Putri Puspita

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Chika Putri Puspita

NPM : 21300104

Alamat : Perumahan Citra Harmoni Blok I5/23, Trosobo,
Taman, Sidoarjo

No. Tlp (HP) : 081227927590

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUGIAN DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN QRIS DI INDONESIA”** adalah murni gagasan saya dan bukan merupakan tiruan (plagiat) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya ditemukan adanya unsur plagiarisme maupun autoplagarisme, saya siap menerima sanksi akademik yang akan dijatuhkan oleh Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggungjawaban etika akademik yang harus dijunjung tinggi di lingkungan Perguruan Tinggi.

Surabaya, 11 Desember 2024

Yang Menyatakan,



(CHIKA PUTRI PUSPITA)

NPM: 21300104

ABSTRACT

One sector that has undergone significant transformation in the digital era is the non-cash payment system through the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). The implementation of QRIS in Indonesia has increased the efficiency and accessibility of transactions, but it also creates legal risks due to system failures that result in losses for consumers. This research aims first to analyze legal protection for consumers for losses in QRIS payment transactions in Indonesia. Second, to analyze the legal remedies available to consumers who suffer losses due to payment gateway system failures using QRIS.

The method used is normative legal research with a statutory approach that refers to relevant laws and regulations. The results show that preventive legal protection through payment system supervision and education to consumers, as well as repressive legal protection in the form of complaints and refund mechanisms, require strengthening to be more effective.

This research recommends improving regulations, stricter supervision by Bank Indonesia, and improving the quality of digital infrastructure to ensure legal certainty, justice, and consumer protection in QRIS-based transactions.

Keywords: QRIS, Consumer Protection, Non-Cash Payment System, Consumer Loss.

ABSTRAK

Salah satu sektor yang mengalami transformasi signifikan dalam era digital adalah sistem pembayaran non-tunai melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Implementasi QRIS di Indonesia telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas transaksi, namun juga menimbulkan risiko hukum akibat kegagalan sistem yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan pertama untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian dalam transaksi pembayaran QRIS di Indonesia. Kedua untuk menganalisis upaya hukum yang tersedia bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat kegagalan sistem gerbang pembayaran menggunakan QRIS.

Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum preventif melalui pengawasan sistem pembayaran dan edukasi kepada konsumen, serta perlindungan hukum represif berupa mekanisme pengaduan dan pengembalian dana, memerlukan penguatan agar lebih efektif. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan regulasi, pengawasan yang lebih ketat oleh Bank Indonesia, serta peningkatan kualitas infrastruktur digital untuk menjamin kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan konsumen dalam transaksi berbasis QRIS.

Kata Kunci: QRIS, Perlindungan Konsumen, Sistem Pembayaran *Non-Tunai*, Kerugian Konsumen.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTARCT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Kerangka Konseptual	7
1.6 Metode Penelitian.....	14
1.7 Metode Pengumpulan Bahan Hukum	16
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS	19
KERUGIAN DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN	19
QRIS DI INDONESIA.....	19
2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Pembayaran QRIS.....	19
2.2. Regulasi Hukum terkait Perlindungan Konsumen dalam Transaksi QRIS.....	24
2.3. Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	26
2.4. Pihak-Pihak Terkait Pemrosesan Transaksi QRIS	30
2.5. Hubungan Hukum Antara Pihak Dalam Transaksi QRIS.....	32
2.6. Studi Kasus Kegagalan <i>Payment Gateway</i> Konsumen QRIS.....	37

