

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Segala transaksi dalam dunia bisnis terutama transaksi jual beli sudah pasti dilakukan oleh masyarakat setiap harinya. Untuk menyelesaikan setiap transaksi, diperlukan sebuah sistem pembayaran. Definisi sistem pembayaran yaitu sistem yang memuat mekanisme, seperangkat lembaga, dan aturan untuk dipakai dalam melakukan *transfer* dana, untuk menyelesaikan sebuah kewajiban dalam kegiatan ekonomi.¹ Kelahiran sistem pembayaran beriringan dengan kelahiran konsep *money* (uang) sebagai alat pertukaran untuk transaksi jasa, barang, dan keuangan. Pada dasarnya, sistem pembayaran mempunyai tiga tahap proses yaitu otorisasi, kliring, dan *settlement* (penyelesaian akhir).² Sistem pembayaran terbagi menjadi dua yaitu sistem pembayaran tunai dan non tunai. Sistem pembayaran tunai menggunakan uang kartal yaitu uang kertas dan uang logam sebagai alat pembayaran. Sementara dalam sistem pembayaran non tunai menggunakan beberapa instrumen seperti Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), nota debit, bilyet giro, cek, ataupun uang elektronik (*card based* dan *server based*). Sistem pembayaran non tunai dikelompokkan menjadi dua jenis transaksi yaitu transaksi ritel dan transaksi nilai besar (*wholesale*).³

¹ Bank Indonesia, “Sekilas Sistem Pembayaran di Indonesia”, <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>, diakses pada 28 Juli 2021.

² *Ibid.*

³ *Ibid.*

Di era digitalisasi ini, sistem pembayaran non tunai tidak hanya terbatas pada APMK, nota debit, bilyet giro, cek, ataupun uang elektronik. Dalam perkembangannya transaksi pembayaran sekarang dilakukan menggunakan *barcode*. *Barcode* ditemukan pertama kali pada tahun 1932 oleh Wallace Flint. Pertama kali, teknologi *barcode* digunakan di perusahaan retail, kemudian perusahaan industri mengikutinya. Pada tahun 1970, *barcode* pertama kali digunakan secara komersial oleh Perusahaan Logicon Inc. yang membuat UGPIC (*Universal Grocery Products Identification Standard*). Perusahaan pencetus yang membuat *barcode* di dunia perdagangan retail yaitu Monach Marking. Kemudian, penggunaan *barcode* dalam bidang perindustrian pertama kali digunakan oleh Plessey Telecommunications.⁴

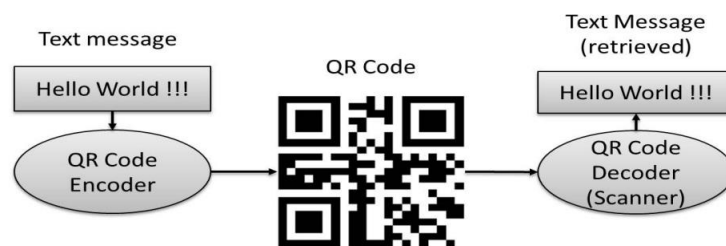
Berawal dari teknologi *barcode* tersebut, muncul inovasi baru dalam transaksi pembayaran yaitu pembayaran dengan menggunakan QR Code. QR Code adalah singkatan dari *Quick Response Code*. QR Code tersebut berbentuk kode matriks yang dikembangkan oleh perusahaan Jepang yaitu Denso Wave (divisi Denso Corporation). QR Code pertama kali diumumkan pada tahun 1994.⁵ QR Code terdiri dari sebuah kode matriks dua dimensi, terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri atas, sudut kiri bawah, dan sudut kanan atas, mempunyai modul hitam berbentuk piksel, titik, atau persegi, serta mempunyai

⁴ F. Wahyutama, F. Samopa, dan H. Suryoytisongko, 'Penggunaan Teknologi *Augmented Reality* Berbasis *Barcode* sebagai Sarana Penyampaian' *J. Tek. Pomits* Volume 2 Nomor 3, 2013. h. 481–486.

⁵ Administrator, "Apa itu QRIS", <https://www.simulasikredit.com/apa-itu-qr-is-standar-qr-code/>, diakses pada 30 Juli 2021.

kemampuan menyimpan karakter, simbol, dan data alfanumerik.⁶ Cara kerja dari QR Code secara umum terdiri dari tahap QR Code Encoder (pengkodean) dan QR Code Decoder (Scanner) (penguraian kode). Untuk lebih memahami tentang bentuk dan cara kerja QR Code secara umum, dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1.1 Gambar QR Code dan Cara Kerja QR Code Secara Umum



Sumber: Sumit Tiwari, 'An Introduction to QR Code Technology', *International Conference on Information Technology*, Desember 2016, h. 39.

Berdasarkan gambar tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum cara kerja QR Code terbagi menjadi dua tahap yaitu pesan masuk melalui tahap QR Code Encoder dan pesan diterima melalui tahap QR Code Decoder (Scanner). Berkaitan dengan proses *encoding* (pengkodean) maupun *decoding* (penguraian kode) pada QR Code, akan dibahas lebih lanjut dalam Bab selanjutnya mengenai Karakteristik Metode Pembayaran Menggunakan QRIS.

Keunggulan QR Code dibandingkan dengan *barcode* yaitu memiliki fungsi yang lebih cepat di-scan dengan *scanner* (pemindai) QR Code, sama dengan singkatannya yaitu *Quick Response*. Jika *barcode* hanya melakukan penyimpanan data secara horizontal, sementara QR Code dapat melakukan penyimpanan data baik dengan vertikal maupun horizontal. Pada awalnya QR

⁶Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, "Apa itu QR Code", <https://aspi-indonesia.or.id/qrisc/>, diakses pada 27 Oktober 2021.

Code digunakan sebagai pelacak kendaraan di bagian manufaktur. Namun dalam perkembangannya, QR *Code* digunakan untuk kepentingan yang lebih luas, yaitu kepentingan pendidikan, kepentingan umum dan kepentingan komersial. Di bidang komersial kegunaan QR *Code* meliputi bidang pemasaran, periklanan, dan sistem pembayaran yang aman.⁷ Kegunaan QR *Code* di bidang sistem pembayaran yang aman merupakan fokus pembahasan dalam penelitian ini.

Transaksi pembayaran melalui QR *Code* di Indonesia, menjadi populer beriringan dengan berkembangnya aktifitas perdagangan melalui media internet atau biasa disebut sebagai *E-commerce* atau kepanjangannya *Electronic Commerce*. Untuk mendukung *E-commerce* diperlukan adanya suatu sistem pembayaran berbasis internet (*internet payment system*) yang mengubah sistem pembayaran tradisional atau manual menjadi sistem pembayaran *online*. Melihat *trend E-commerce* tersebut, beberapa *Marketplace* maupun *E-wallet* mulai menggunakan sistem QR *Code* sebagai metode pembayarannya. Sistem tersebut mengubah kebiasaan masyarakat dari yang semula melakukan pembayaran *cash* menjadi *cashless*.⁸ Beberapa *marketplace* maupun *E-wallet* yang telah mengembangkan pembayaran menggunakan QR *Code* antara lain Shopee (ShopeePay), Gojek (Gopay), OVO, LinkAja, dan DANA. Beberapa bank juga

⁷ Sumit Tiwari, 'An Introduction to QR Code Technology', *International Conference on Information Technology*, Desember 2016, h. 44

⁸ Evelyn Angelita Pinondang Manurung dan Eka Ayu Purnama Lestari, 'Kajian Perlindungan *E-Payment* Berbasis QR *Code* dalam *E-Commerce*', *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, Volume 4 Nomor 1, April 2020. h. 29.

telah mengembangkan pembayaran menggunakan *QR Code*, antara lain bank BCA, bank Mandiri, bank BRI, dan bank BNI.⁹

Menanggapi banyaknya *Marketplace* maupun *E-wallet* serta bank yang mengembangkan transaksi pembayaran melalui *QR Code*, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 21/ 18 /PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran yang kemudian diubah dengan Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 23/8/PADG/2021 tentang Perubahan Peraturan Anggota Dewan Gubernur No.21/18/PADG/2019 (untuk selanjutnya disingkat sebagai PADG QRIS). Definisi QRIS diatur di dalam Pasal 1 angka 5 PADG QRIS yang menyatakan “Standar Nasional QR Code Pembayaran (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang selanjutnya disebut QRIS adalah Standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia.” Kemudian, definisi mengenai Transaksi QRIS diatur di dalam Pasal 1 angka 6 PADG QRIS yang menyatakan bahwa “Transaksi QRIS adalah transaksi pembayaran yang difasilitasi dengan QR Code Pembayaran berdasarkan QRIS.” Dengan definisi yang ada, secara singkat QRIS dapat dimaknai sebagai transaksi pembayaran memakai QR Code yang telah memenuhi standard yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Berdasarkan PADG QRIS, satu jenis QR Code dapat digunakan oleh seluruh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). PJSP baik bank maupun non bank wajib melakukan pendaftaran QRIS kepada lembaga standar di bawah naungan BI. Di dalam Pasal

⁹Bank Indonesia, “Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah”, <https://www.bi.go.id/PJSPQRIS/default.aspx>, diakses pada 04 Agustus 2021.

Pasal 8 ayat (1) PADG QRIS terdapat perubahan nominal maksimal transaksi QRIS yang awalnya Rp 2.000.000,00 (dua juta rupiah) per transaksi dinaikkan menjadi paling banyak Rp 5.000.000,00 (lima juta rupiah) per transaksi.

QRIS (*QR Code Indonesian Standard*) adalah *standard QR Code* pembayaran untuk sistem pembayaran yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan ASPI (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia). Bank Indonesia mengusung tema UNGGUL yaitu:¹⁰

1. UNiversal, artinya inklusif untuk semua warga negara dan dapat dipakai baik transaksi pembayaran di luar negeri maupun di domestik.
2. GampanG, artinya warga negara dapat melakukan transaksi dengan aman dan mudah dengan menggunakan *smartphone*.
3. Untung, artinya transaksi menggunakan QRIS memberikan keuntungan bagi penjual dan pembeli, sebab transaksi berjalan efisien menggunakan satu QR Code untuk dapat dipakai dalam semua aplikasi pembayaran di dalam *smartphone*.
4. Langsung, artinya transaksi menggunakan QRIS seketika terjadi, karena prosesnya cepat dan langsung sehingga kelancaran sistem pembayaran menjadi terdukung.

Berdasarkan tema tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasannya tujuan lahirnya QRIS adalah agar pembayaran elektronik atau digital menjadi lebih mudah serta dapat dikontrol melalui satu pintu, karena pembayaran tertuju pada satu sistem untuk semua model pembayaran. Dengan demikian, QRIS bisa digunakan di semua *merchant* yang bekerja sama dengan PJSP seperti OVO, LinkAja, Gopay, DANA, Bukalapak dan lainnya.

Selain tema UNGGUL tersebut, transaksi pembayaran QRIS sebagai opsi pembayaran non-tunai juga memiliki beberapa keuntungan yaitu:¹¹

¹⁰ Ana Srikaningsih, *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*, ANDI, Yogyakarta, 2020. h.5.

¹¹ *Ibid.* h. 19-20.

1. Mempermudah transaksi, karena bertransaksi tidak perlu membawa uang tunai yang memiliki banyak kelemahan, dari segi penyimpanan cukup praktis dan transaksi dapat dengan mudah dilacak, baik itu jumlah transaksi, waktu, dan tempat. Seluruh keterangan tersebut dapat diakses dengan mudah,
2. Sirkulasi uang lebih cepat, karena masyarakat lebih mudah melakukan berbagai transaksi sehingga sirkulasi uang lebih mudah dan cepat
3. Meningkatkan keamanan, karena resiko penggunaan uang palsu bisa dihindari dengan adanya uang elektronik dan menurunkan tingkat perampokan serta pencurian karena tidak membawa uang tunai
4. Pajak akan meningkat, karena kemudahan transaksi dan sirkulasi uang yang lebih cepat dapat meningkatkan pendapatan negara serta pertumbuhan ekonomi Indonesia
5. Promo menarik seperti *cashback*, karena dengan adanya promo ini, masyarakat lebih memilih untuk membayar menggunakan QRIS karena mendapatkan keuntungan, contohnya mendapatkan *cashback* dengan persentase tertentu dari jumlah uang yang dibayarkan.

Dari uraian tersebut nampak jelas bahwa transaksi non tunai, utamanya QRIS sudah menjadi sangat populer karena berbagai keuntungan yang ditawarkan. Hal tersebut didukung oleh Direktur Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia yang mengatakan bahwa nilai transaksi QR Code *Indonesian Standard* (QRIS) sepanjang tahun 2020 mencapai Rp 1,1 triliun. Sementara, volume transaksinya mencapai sebanyak 15 juta kali atau naik hampir 50 persen dari tahun sebelumnya.¹² Dari data tersebut terlihat bahwa dari tahun ke tahun transaksi pembayaran melalui QRIS selalu meningkat.

Berdasarkan peningkatan jumlah transaksi menggunakan QRIS yang cukup pesat tersebut, perlu diperhatikan beberapa peraturan perundang-undangan selain PADG QRIS yang berkaitan dengan pembayaran secara *online* di antaranya:

¹² CNN Indonesia, “Transaksi QRIS Capai Rp1,1 Triliun Sepanjang Tahun Lalu”, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210326134446-78-622445/transaksi-qr-is-capai-rp11-triliun-sepanjang-tahun-lalu>, diakses 31 Juli 2021.

1. Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik *juncto* Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843 *juncto* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
4. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 236, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5945);
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (National Payment Gateway) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6081);

6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6203);
7. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 299, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6605);
8. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 311, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6610);

Dari berbagai peraturan perundang-undangan tersebut, terdapat dua Undang-Undang yang dapat dijadikan dasar hukum secara umum untuk menentukan apakah terdapat upaya hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi gangguan dalam Transaksi QRIS, yaitu Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 *juncto* Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut dengan UU ITE), dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UU Perlindungan Konsumen).

Berkaitan tentang gangguan dalam sistem pembayaran, hal tersebut diatur secara implisit di dalam Pasal 1 angka 12 Peraturan Bank Indonesia No. 22/23/PBI/2020 yang mengatur tentang Sistem Pembayaran (selanjutnya disebut dengan PBI Sistem Pembayaran) yang menyatakan bahwa “Penyelenggara Jasa Pembayaran atau Penyelenggara Infrastruktur Pembayaran (selanjutnya disebut

dengan PJP atau PIP) dapat mengalami suatu gangguan atau kegagalan”. Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk gangguan diatur secara eksplisit diatur dalam Pasal 105 PBI Sistem Pembayaran yang menyatakan bahwa “PJP dan PIP wajib menyampaikan data dan/atau informasi terkait Sistem Pembayaran kepada Bank Indonesia sesuai dengan tata cara dan mekanisme yang ditetapkan Bank Indonesia.” Dalam Penjelasan Pasal 105 PBI Sistem Pembayaran dinyatakan bahwa “contoh data dan/atau informasi terkait Sistem Pembayaran yaitu laporan, dokumen, data, informasi, keterangan, dan/atau penjelasan terkait dengan Penyelenggaraan Sistem Pembayaran seperti pengaduan konsumen, *fraud*, insiden, dan **gangguan siber**. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pertahanan Siber, gangguan siber memiliki karakteristik *unintentional* (tidak disengaja), kegiatan pasif, dan skala kecil.” Gangguan siber yang dapat terjadi dalam Transaksi QRIS misalnya gangguan koneksi internet yang menyebabkan kualitas *bandwidth* menjadi rendah sehingga proses pembayaran tidak berjalan maksimal dan menyebabkan Transaksi QRIS menjadi terganggu.

Di dalam UU ITE terdapat dua Pasal yang dapat dijadikan landasan untuk melakukan upaya hukum apabila terjadi kerugian dalam penggunaan teknologi informasi, yang dalam hal ini adalah kerugian yang disebabkan karena gangguan siber dalam Transaksi QRIS yaitu:

Pasal 38

- (1) Setiap orang dapat mengajukan gugatan kepada pihak yang memproses Sistem Elektronik dan/atau memakai Teknologi Informasi yang mengakibatkan kerugian.
- (2) Masyarakat dapat mengajukan gugatan *class action* kepada pihak yang memproses Sistem Elektronik dan/atau memakai Teknologi Informasi

yang berdampak mengakibatkan kerugian pada masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang- undangan.

Pasal 39

- (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Sementara di dalam UU Perlindungan Konsumen ketentuan mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan masyarakat selaku konsumen diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan (2) yang menyatakan:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Dalam Pasal tersebut terlihat bahwa jika merujuk pada UU Perlindungan Konsumen maka masyarakat selaku konsumen dapat mengajukan gugatan non-litigasi atau di luar pengadilan yaitu melalui Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui pengadilan (litigasi). Dikaitkan dengan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen, sebenarnya masih belum terdapat kepastian hukum mengenai ganti rugi dalam Transaksi QRIS. Hal tersebut disebabkan karena tidak ada ketentuan yang secara spesifik menyatakan pihak yang bertanggung gugat terhadap kerugian apabila terjadi gangguan siber dalam Transaksi QRIS. Selain itu tidak ditentukan pula *limit* pemberian ganti rugi yang dapat ditanggung oleh pihak yang bertanggung gugat terhadap kerugian apabila terjadi gangguan siber dalam Transaksi QRIS.

Di dalam Pasal 21 sampai dengan Pasal 23 PADG QRIS hanya mengatur mengenai prosedur pelaporan pemrosesan transaksi. Selain itu, di dalam Pasal 24 PADG QRIS hanya mengatur tentang pengenaan sanksi didasarkan pada Peraturan Bank Indonesia yang mengatur tentang GPN (NPG), uang elektronik dan penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran. Dari kedua Pasal tersebut tidak dijelaskan sanksi apa yang dimaksud, apakah sanksi pidana, perdata ataupun administrasi. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat ditemukan isu hukum yaitu terdapat norma yang kabur (*vagenorm*) di dalam PADG QRIS.

Sebagai contoh kasus, terdapat salah satu Pengguna QRIS bank BCA yaitu Ibu Hanin yang mengajukan komplain bahwa pada tanggal 17 Juni 2020 anaknya melakukan transaksi QRIS melalui aplikasi *mobile banking* BCA sebesar Rp1.000.678, tidak terdapat keterangan transaksi berhasil, tetapi saldo terpotong dan dalam mutasi rekening keterangan terdebit. Pihak *merchant* juga tidak menerima dana tersebut.¹³ Contoh kasus QRIS lain terjadi pada Ajas Wibawa yang merupakan *Merchant* QRIS yaitu Mitra Bukalapak. Pada tanggal 29 Juli 2021, pelanggan melakukan transaksi QRIS di akun Mitra Bukalapaknya sebesar Rp 500.000,00 lewat aplikasi BJB *mobile*, transaksi sukses namun saldo di aplikasi Mitra Bukalapak miliknya belum masuk (no referensi transaksi 210729584737). Ajas Wibawa telah mengajukan komplain ke CS Mitra

¹³Hanin, “Pembayaran via QRIS Bank BCA Bermasalah”, <https://mediakonsumen.com/2020/06/29/surat-pembaca/pembayaran-via-qr-is-bank-bca-bermasalah>, 29 Juni 2020, diakses pada 27 Agustus 2021.

Bukalapak, namun sampai dengan tanggal 13 Agustus 2021 saldonya belum masuk dan tidak tercatat dalam mutasi rekening.¹⁴

Berdasarkan contoh kasus tersebut, kasus gangguan siber dalam transaksi QRIS dapat terjadi pada Pengguna maupun *Merchant* QRIS. Gangguan siber pada Transaksi QRIS umumnya disebabkan karena *QR Code* tidak berstandar QRIS atau *QR Code* merchant sudah *expired*. Umumnya penyebab kejadian tersebut diakibatkan karena *time out* di sisi *switcher* atau *time out* di sisi pemilik tagihan sehingga transaksi tertunda.¹⁵ Selain itu gangguan siber juga dapat terjadi disebabkan karena *bandwith* yang rendah. Di samping penyebab umum tersebut, tidak menutup kemungkinan terdapat faktor-faktor lain yang menyebabkan gangguan siber misalnya gangguan teknologi seperti karena gangguan koneksi internet, gangguan sistem pada lembaga *switching*, maupun gangguan sistem pada aplikasi yang digunakan untuk melakukan Transaksi QRIS.

Sampai saat ini belum terdapat aturan yang spesifik mengatur mengenai pihak yang bertanggung gugat, belum terdapat tata cara pemberian ganti rugi yang jelas kepada Pengguna maupun *Merchant* QRIS, serta belum adanya jangka waktu yang jelas kapan ganti rugi tersebut harus segera diberikan. Aturan saat ini yaitu PADG QRIS masih belum dapat memberikan perlindungan hukum serta kepastian hukum apabila terjadi gangguan siber dalam Transaksi QRIS. Oleh karena itu, sangat diperlukan aturan khusus yang lebih tinggi dari PADG untuk

¹⁴ Ajas Wibawa, "Saldo dari Transaksi QRIS di Aplikasi Mitra Bukalapak Belum Masuk", <https://mediakonsumen.com/2021/08/14/surat-pembaca/saldo-dari-transaksi-qr-is-di-aplikasi-mitra-bukalapak-belum-masuk>, 14 Agustus 2021, diakses pada 27 Agustus 2021.

¹⁵ Bank Mandiri, "FAQ QRIS (QR Indonesian Standard) Satu *QR Code* untuk Semua Pembayaran", <https://www.bankmandiri.co.id/faq-qr-is-satu-qr-code-untuk-semua-pembayaran>, diakses pada 27 Oktober 2021.

menjamin perlindungan hukum serta kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi pembayaran melalui QRIS.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan ditelaah di dalam penelitian ini yaitu:

1. Karakteristik Metode Pembayaran Menggunakan QRIS.
2. Eksistensi Perlindungan Hukum dalam Transaksi QRIS.

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Karakteristik Metode Pembayaran Menggunakan QRIS.
2. Untuk menganalisis Eksistensi Perlindungan Hukum dalam Transaksi QRIS.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Digunakan untuk referensi dalam mengembangkan ilmu hukum, khususnya tentang tentang Hukum Perdata, Hukum Perlindungan Konsumen, dan Aspek Praktik Hukum Perbankan, terutama Transaksi Pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang saat ini berkembang dan populer di Indonesia.

1.4.2. Manfaat Praktis

Digunakan sebagai bahan masukan dan informasi untuk para pihak dalam pemrosesan Transaksi QRIS yaitu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran

(PJSP), Lembaga *Switching*, *Merchant Aggregator*, Pedagang (*merchant QRIS*), Pengelola NMR, Pengguna QRIS dan Bank Indonesia selaku pengawas sistem pembayaran. Selain itu, tesis ini bertujuan untuk memberikan saran dibidang hukum, terutama dalam pembentukan peraturan yang lebih baik terkait transaksi pembayaran melalui QRIS yang dilakukan oleh para pihak khususnya Pengguna dan *Merchant QRIS* dalam pemrosesan Transaksi QRIS serta Bank Indonesia sebagai regulator terkait dengan sistem pembayaran di Indonesia baik yang dilakukan oleh bank maupun lembaga non-bank.

1.5. Metode Penelitian

1.5.1. Tipe Penelitian Hukum

Tipe penelitian yang dipakai dalam tesis ini adalah penelitian hukum atau *legal research*. Di dalam *legal research* akan menggunakan bahan hukum primer, contohnya peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, teori hukum. Selain bahan hukum primer, juga akan menggunakan bahan hukum sekunder contohnya doktrin para sarjana, khususnya berkaitan dengan perlindungan konsumen, transaksi elektronik, pemberian ganti rugi dan upaya hukum apabila terjadi wanprestasi. Dalam tesis ini, bahan hukum primer serta bahan hukum sekunder akan digunakan untuk menjawab isu hukum yaitu Perlindungan Hukum bagi Pengguna dan *Merchant QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)* apabila Terjadi Gangguan Siber dalam Transaksi QRIS.

1.5.2. Pendekatan Masalah

Tesis ini memakai pendekatan masalah yaitu pendekatan peraturan perundang-undangan atau *statute approach*, pendekatan konseptual atau *conceptual approach* dan studi kasus atau *case study*. *Statute approach* atau pendekatan peraturan perundang-undangan memiliki pengertian yaitu pendekatan yang digunakan dengan metode mengkaji seluruh peraturan perundang-undangan dan regulasi yang berkesinambungan dengan isu hukum yang sedang diteliti, sekaligus mempelajari hubungan antara peraturan perundang-undangan yang ada tersebut dengan memahami dan mendalami mengenai asas serta hierarki peraturan perundang-undangan.¹⁶ Ketentuan yang ditelaah antara lain ketentuan mengenai, informasi dan transaksi elektronik, uang elektronik, pemrosesan transaksi pembayaran melalui QRIS, perlindungan konsumen, dan perlindungan hukum akibat terjadinya wanprestasi.

Conceptual approach atau pendekatan konseptual memiliki pengertian yaitu pendekatan yang dimulai dari ide-ide dan pendapat-pendapat yang dikembangkan dalam ilmu hukum.¹⁷ Konsep yang dianalisis adalah konsep mengenai transaksi QRIS, wanprestasi dalam Transaksi QRIS, perlindungan konsumen dalam Transaksi QRIS, tanggung gugat dalam Transaksi QRIS, dan perlindungan hukum apabila terjadi gangguan siber dalam Transaksi QRIS. Konsep-konsep tersebut akan dianalisa menggunakan literatur-literatur hukum, jurnal ilmiah dan pendapat-pendapat dari berbagai ahli hukum, khususnya ahli hukum perdata.

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2017, h.133.

¹⁷ *Ibid*, h.135.

Case study atau studi kasus memiliki pengertian yaitu pengkajian terhadap suatu kasus dari bermacam-macam unsur hukum.¹⁸ Dalam tesis ini yang digunakan sebagai pengkajian kasus yaitu beberapa kasus yang terjadi pada masyarakat khususnya berkaitan dengan gangguan siber dalam Transaksi QRIS. Kasus-kasus tersebut diambil dari keluhan konsumen yang secara nyata terjadi baik oleh Pengguna maupun *Merchant* QRIS. Dalam keluhan konsumen tersebut sampai saat ini belum mendapatkan penanganan yang maksimal, terutama dari segi kepastian hukum perihal pembayaran ganti rugi atas terjadinya gangguan siber dalam Transaksi QRIS. Kasus tersebut akan dianalisa menggunakan konsep beserta peraturan perundang-undangan berkaitan dengan informasi dan transaksi elektronik, uang elektronik, pemrosesan transaksi pembayaran melalui QRIS, perlindungan konsumen dalam Transaksi QRIS, tanggung gugat dalam Transaksi QRIS, dan perlindungan hukum apabila terjadi gangguan siber dalam Transaksi QRIS.

1.5.3. Sumber Bahan Hukum

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang dipakai yaitu peraturan perundang-undangan yang berkesinambungan dengan Transaksi QRIS, antara lain:

1. *Burgerlijk Wetboek* (BW) Staatblad 1847 Nomor 23;
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan *juncto*. Undang-Undang 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan

¹⁸ *Ibid*, h. 134.

- Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472 *juncto* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik *juncto* Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843 *juncto* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
 6. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5223);
 7. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/ 11 /PBI/2009 *juncto* Peraturan Bank Indonesia Nomor 14 / 2 /PBI/ 2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik

- Indonesia Nomor 5000 *juncto* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5275);
8. Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/ 23 /PBI/2012 tentang Transfer Dana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 283, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5381);
 9. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 236, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5945);
 10. Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (National Payment Gateway) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6081);
 11. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6203);
 12. Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/10/PBI/2019 tentang Pengelolaan Uang Rupiah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6378);
 13. Peraturan Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2020 Nomor 299, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6605);

14. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 311, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6610);

15. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431);

16. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6246);

17. Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 21/ 18 /PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran *juncto* Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 23/8/PADG/2021 tentang Perubahan Peraturan Anggota Dewan Gubernur No.21/18/PADG/2019.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang dipakai dalam tesis ini yaitu semua publikasi seperti buku literatur, jurnal ilmiah, konferensi ilmiah, pendapat ahli, disertasi, tesis, serta artikel di internet yang berkaitan dengan hukum. Bahan hukum sekunder akan dipakai dengan tujuan agar kekurangan bahan hukum primer dapat dilengkapi.

1.5.4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan bahan hukum mulai dari bahan hukum primer dan sekunder dilakukan melalui pencarian peraturan perundang-undangan, pencarian buku literatur, serta jurnal ilmiah tentang isu hukum yang akan dikaji. Setelah itu, bahan-bahan tersebut akan dikumpulkan sesuai dengan isu atau masalah hukum. Hasil pengumpulan bahan hukum tersebut akan dikaji dan bagian yang berkesinambungan dengan isu hukum dalam tesis ini akan digunakan sebagai referensi untuk membahas isu hukum di dalam tesis ini.

1.5.5. Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum dilakukan dengan cara bahan hukum yang diperoleh dalam tesis ini akan dianalisa secara deskriptif analitis. Cara melakukan analisa tersebut yaitu melihat sebuah bentuk problematika yang berkesinambungan dengan isu hukum. Bahan hukum yang dikumpulkan akan digunakan untuk menganalisis permasalahan atau isu hukum di dalam tesis ini. Dengan demikian, hasil analisis bahan hukum dapat membuat kesimpulan yang bisa dipertanggungjawabkan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini terdiri dari empat bab. Setiap bab tersusun dari sejumlah sub bab yang membahas setiap konsep pada rumusan masalah. Sistematika penulisan di dalam tesis ini, dapat dijabarkan sebagai berikut:

Bab I berisi tentang Pendahuluan. Bab I terdiri dari tujuh sub bab yaitu Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian yang

terbagi atas Manfaat Akademis dan Manfaat Praktis, Metode Penelitian yang terbagi atas Tipe Penelitian Hukum, Pendekatan Masalah, Sumber Bahan Hukum, Metode Pengumpulan Bahan Hukum, Analisis Bahan Hukum, dan sub bab terakhir yaitu Sistematika Penulisan.

Bab II berisi tentang pembahasan rumusan masalah pertama berkaitan dengan Karakteristik Metode Pembayaran Menggunakan QRIS. Bab II terbagi menjadi tiga sub bab. Sub bab pertama akan meneliti dan membahas berkaitan dengan Perbedaan Sistem Pembayaran dan Metode Pembayaran. Sub bab yang kedua membahas tentang Perkembangan Metode Pembayaran di Indonesia. Sub bab yang ketiga membahas tentang Perbandingan Metode Pembayaran Menggunakan QRIS dengan Metode Pembayaran Lainnya.

Bab III berisi tentang pembahasan rumusan masalah yang berkaitan dengan Eksistensi Perlindungan Hukum dalam Transaksi QRIS. Dalam Bab III dibagi menjadi empat sub bab. Sub bab yang pertama membahas tentang Fungsi Para Pihak dalam Transaksi QRIS. Sub bab yang kedua membahas tentang Definisi Gangguan Siber dan Contoh Kasus Gangguan Siber dalam Transaksi QRIS. Sub bab yang ketiga membahas tentang Unsur-Unsur Perlindungan Hukum dalam Transaksi QRIS. Sub bab yang keempat membahas tentang Mekanisme Pemberian Ganti Rugi apabila Terjadi Gangguan Siber dalam Transaksi QRIS.

Bab IV berisi tentang Penutup. Bab IV terdiri dari kesimpulan atas analisis Bab II sampai dengan Bab III, kemudian terdapat saran untuk memberikan solusi atau pemecahan masalah terhadap isu hukum yang dikaji dalam tesis ini.