

Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan E-Payment Berbasis QR-Code

I Putu Rasmadi Arsha Putra* dan Dewa Gede Pradnya Yustiawan

Fakultas Hukum Universitas Udayana

*putu_rasmadi@unud.ac.id

Published: 25/07/2022

How To Cite:

Putra, I, P, R, A., Yustiawan, D, G, P. (2022). Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan E-Payment Berbasis QR-Code. *KERTHA WICAKSANA: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa*. 16 (2). pp 99 - 107. <https://doi.org/10.22225/kw.16.2.2022.99-107>

Abstract

The development of an e-payment system that uses QR-Code as an effective payment method and is proven to have efficiency, but the efficiency and effectiveness offered raises problems in the community related to security regarding this QR-Code method. Analyzing legal protection to customers in the use of the QR-Code method in transactions is the goal of this research. This study uses a normative method, using a statutory approach and a legal concept analysis approach. The legal materials used are primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials that are systematically collected and traced by documentation studies and supplemented with supporting data. All legal materials collected were analyzed by descriptive analysis technique. This study found several regulations governing e-payment and QR-Code which are still scattered in several regulations, this of course confuses customers as consumers regarding legal protection. So that in the application of e-payment in which there is a QR-Code as one of the methods, special rules need to be made, besides that customers as consumers are expected to educate themselves related to payment technology so that they are not harmed materially or immaterially if in practice the implementation of the QR-Code does not heed consumer rights. It can be concluded that with a study on legal protection against the implementation of QR-Code-based e-payments, customers can protect their rights as consumers.

Keywords: *e-payment; protection; qr-code, customer*

Abstrak

Berkembangnya e-payment system yang menggunakan QR-Code sebagai metode pembayaran yang efektif dan terbukti memiliki efisiensi, namun efisiensi dan efektifitas yang ditawarkan memunculkan permasalahan dalam masyarakat terkait dengan keamanan mengenai metode QR-Code ini. Menganalisa mengenai perlindungan hukum kepada nasabah dalam penggunaan metode QR-Code dalam bertransaksi menjadi tujuan dari penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode normative, menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisis konsep hukum. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, bahan hukum skunder dan bahan hukum tersier yang dikumpulkan secara sistematis yang ditelusuri dengan studi dokumentasi dan ditambah dengan data penunjang. Semua bahan hukum yang terkumpul dianalisis dengan teknik deskripsi analisis. Penelitian ini menemukan beberapa aturan yang menagatur mengenai e-payment dan QR-Code yang masih tersebar didalam beberpara peraturan, hal ini tentusaja membingungkan nasabah sebagai konsumen mengenai perlindungan hukumnya. Sehingga dalam penerapan e-payment yang didalamnya ada QR-Code sebagai salah satu metodenya perlu dibuatkan aturan yang khusus, disamping itu nasabah sebagai konsumen diharapkan mengedukasi diri terkait dengan teknologi pembayaran agar tidak dirugikan secara materiil maupun imateriil apabila dalam praktiknya penerapan QR-Code tidak mengindahkan hak-hak konsumen. Dapat disimpulkan dengan adanya sebuah kajian mengenai perlindungan hukum terhadap pemberlakuan e-payment yang berbasis QR-Code maka nasabah dapat terlindungi haknya sebagai konsumen.

Kata Kunci: *e-payment; perlindungan; qr-code, nasabah*

I. PENDAHULUAN

Pembangunan hukum harus berdasarkan pada tiga komponen penting, yaitu materi (substansi), kelembagaan (struktur) dan budaya (kultus) (Friedman, 1975). Pembangunan hukum harus tetap berfondasikan tatanan hukum yang majemuk dapat berlaku dan memiliki pengaruh kepada dunia global (Nazriyah, 2002). Situasi seperti ini diharapkan dapat memberikan peningkatan terhadap kepastian hukum dan penegakan hukum yang menerapkan asas keadilan, dan menjunjung tinggi ketertiban dan kesejahteraan dalam penyelenggaraan negara demi tujuan sebuah keteraturan dan ketertiban.

Seperti perlindungan hukum terhadap nasabah dalam pelaksanaan system pembayaran yang menggunakan teknologi atau dikenal dengan *e-payment*. Kita ketahui bahwa sistem pembayaran akan selalu berkembang sangat cepat sesuai dengan perkembangan jaman. Kalau kita menengok ke belakang, alat pembayaran pada awalnya itu dimulai dengan system barter antar barang-barang yang akan diperjual belikan, hal ini menjadi lazim pada era pra modern, kemudian barulah dikenal dengan alat pembayaran berupa uang.

Sejalan dengan berkembangnya uang, system pembayaran juga berkembang yang diawali secara tunai dan berganti non tunai, tidak hanya sistenya alat yang digunakan pun mengalami perubahan yang mulanya menggunakan logam, kemudian berbentuk uang kertas konvensional dan sekarang sudah berkembang berupa data yang dapat diletakkan pada alat pembayaran elektronik (Candrawati, 2014). Inovasi system layanan yang diberikan oleh bank memberikan pemahaman bahwa menggunakan uang dijadikan sebagai komoditas yang terbentuk secara kongkrit (*intangible money*). Keadaan seperti ini juga mendorong layanan kepada nasabah berganti dari konvensional yang mengandalkan tatap muka yang dalam pelaksanaannya masih menggunakan *paper document* berubah menjadi model dengan layanan digital yang tidak mengharuskan tatap muka (Rachmadi, 2007).

Perkembangan teknologi juga memberikan sentuhan terhadap perkembangan system pelayanan yang diberikan bank dalam memberikan nilai tambah pada layanan terhadap nasabah, telah berevolusi dari model konvensional *face to face* dan didasarkan pada *paper document* ke model layanan dengan model

nonface to face dan digital. (Ronald Waas, 2012) Berkembangnya system pembayaran yang berbasis pada suatu layanan digital berdampak pada munculnya inovasi memudahkan, bersifat fleksibel, efisiensi dan transaksi yang sederhana (Mintarsih, 2013).

Inovasi system pembayaran yang berbasis digital atau non tunai yang ada saat ini dalam bentuk kertas antara lain cek/bilyet giro, dalam bentuk kartu diantaranya Kartu kredit dan kartu debit serta dalam versi elektronik ada *e-money*, *e-wallet*, *Payment Gateway*, Teknologi Finansial, yang paling terbaru adalah *Quick Response Code (QR-Code)*.

QR-Code atau juga dikenal dengan kode respon cepat, yang merupakan gambaran dua dimensi yang memperlihatkan data dalam bentuk teks yang memiliki maksud untuk menyajikan data secara cepat dan memperoleh respon yang cepat. Pemindai dapat dengan mudah membaca fungsi utama *QR Code* (Jawi & Supriyono, 2018).

Keberada *QR-Code* dalam perkembangan dunia industry tidak dapat dilepaskan dari keberadaan *barcode*. *Barcode* merupakan kode yang berbentuk garis yang memiliki ketebalan yang beragam. *Barcode* selalu dapat ditemukan dalam kesehatan serta menjadi sesuatu yang lumrah dalam bisnis, karena *barcode* memiliki keistimewaan karena memberikan kemudahan, kepastian dan kenyamanan kepada pelaku industry untuk manajemen inventornya dengancara menyimpan data secara sfesifik seperti nomor identitas, kode produksi dan lainnya, hal ini memudahkan system pada computer untuk mengidentifikasi informasi dengan kode *barcode*.

Teknologi *barcode* mulanya dipergunakan dalam perusahaan retail kemudian merambah ke dunia industry. System ini dibuat oleh Wallace Flint pada tahun 1932 yang dipergunakan dalam pemeriksaan barang pada perusahaan retail. Pesatnya perkembangan duina industry dan kebutuhan manusia akan sesuatu yang mempermudah pekerjaannya, maka *barcode* pun tergantikan oleh *QR-Code*. Adapun *QR-Code* memiliki kode *image* yang terdiri dua dimensi yang mempresentasikan sebuah data, terlebih terhadap data yang berupa teks. Keberadaan *QR-Code* adalah merupakan pengembangan dari model *barcode* yang mulanya satu dimensi dan dikembangkan dalam dua dimensi, tentunya *QR-Code* mempunyai kapabilitas lebih dalam hal penyimpanan data dibandingkan dengan *barcode*.

Sejauh ini pengembangan system pembayaran masih menjadi kewenangan dari Bank Indonesia (BI). Dalam system pembayaran BI memiliki peranan untuk mengatur dan menjaga agar mekanisme system pembayaran tetap stabil, baik system pembayaran tunai maupun non tunai (Lintangsari, Hidayati, Purnamasari, Carolina, & Ramadhan, 2018). Perkembangan jaman memunculkan inovasi dalam system pembayaran yang mengarah pada pembayaran non tunai sebagai system keuangan yang lebih efisien dan diperkuat lagi dengan munculnya kelemahan dan permasalahan terhadap system pembayaran tunai, seperti munculnya system pembayaran yang berbasis QR-Code. Menjawab keberadaan QR-Code maka atas kewenangannya dalam pengembangan system pembayaran maka BI meluncurkan sebuah standar QR-Code yang tertuang dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran (PADG QRIS).

Implementasi penggunaan QR-Code sebagai system pembayaran nampaknya memunculkan suatu permasalahan terutama pada subyek utama yaitu pedagang (*merchant*) yang diharuskan mampu dalam memahami teknologi terutama pada penggunaan alat yang berbasis digital yang digunakan sebagai penyambung dalam melakukan transaksi menggunakan system pembayaran QR-Code, kita ketahui Indonesia masih mengalami keterlamabatan dalam literasi teknologi informasi dan komunikasi. Kemudian dari segi regulasi *e-money* masih hanya diatur dalam tingkatan Peraturan BI saja, belum ada peraturan perundangan yang mengkhusus dan komprehensif, sehingga hak nasabah sebagai konsumen belum mampu terpenuhi. Kemudian terhadap penyelenggara jasa system pembayaran dalam melaksanakan penggunaan QR-Code dalam mendukung kelancaran system pembayaran belum adanya pengawasan, dalam hal ini BI sebagai otoritas dalam melakukan pengawasan belum maksimal. Nasabah sebagai konsumen yang memegang uang elektronik dapat sewaktu-waktu mengalami kerugian secara materiil atau materiil apabila bertentangan dengan hak-hak konsumen. Dalam menggunakan *e-payment* seperti *e-money* sangat dianjurkan untuk memperhatikan teknologi yang memiliki kelemahan dalam teknis penggunaannya. Hal ini menyebabkan permasalahan mengenai system pembayaran yang menggunakan *electronic money* terutama QR-Code menjadi semakin kompleks

sehingga menuntut perlindungan hukum dengan regulasi terhadap pengguna QR-Code, kemudian juga menyebabkan tidak adanya sebuah kepastian hukum terhadap penggunaan QR-Code. Maka dari itu, penelitian ini akan memaparkan secara spesifik terkait dengan sejauh mana pengaturan, pengawasan dan seperti apa seharusnya perlindungan hukum yang didapat oleh nasabah.

II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif, dimana penelitian normatif melakukan kajian terhadap peraturan yang berlaku pada sebuah permasalahan hukum sehingga disebut dengan penelitian doctrinal karena penelitian ini dilakukan terhadap dokumen peraturan perundangan dan bahan pustaka (Soerjono & H.Abdurahman, 2003). Penelitian ini juga ditunjang dengan data nondoctrinal atau data empiris. Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan dengan harapan memperoleh suatu hasil penelitian yang komprehensif, diantaranya pendekatan perundang-undangan dan pendekatan pendekatan analisis konsep. Bahan penelitian yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik studi kepustakaan dan studi dokumen, kemudian diinventarisir, diidentifikasi, diklasifikasi dan dilakukan pencatatan secara sistematis sesuai dengan tujuan dan kebutuhan penelitian. Teknik dokumentasi ini digunakan agar ditemukan konsepsi, teori, pendapat dan penemuan yang memiliki korelasi terhadap masalah yang diangkat (Baro, 2016). Bahan hukum yang terkumpul dianalisa dengan teknik deskriptif analisis, kemudian diolah menggunakan metode kualitatif dan diuraikan dan dihubungkan sehingga terbentuk menjadi sebuah kajian hukum.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Berkaitan Dengan Penyelenggaraan QR-Code

Seiring dengan berkembangnya Teknologi Finansial, telah banyak inovasi sistem pembayaran yang bermunculan. Dalam perkembangannya, inovasi tersebut menghadirkan suatu perkembangan ekonomi yang baru, berupa ekonomi digital. Ekonomi digital merupakan suatu perkembangan ekonomi yang canggih berupa sebuah kegiatan yang baru dihadirkan terkait hubungannya dengan komponen virtual bisnis makro serta kegiatan bertransaksi timbal balik dengan inisiatif penggunaan teknologi internet sebagai alat bantu tukar (Carunia, 2018). Dengan semakin pesatnya pertumbuhan teknologi

pada masa ini akan semakin besar juga batas nilai transaksi dan resiko yang diakibatkan membuat sangat diperlukannya adanya suatu system pembayaran yang memiliki keamanan dan kelancaran. Peranan BI dalam system pembayaran yaitu melakukan pengaturan dan melakukan penjagaan mekanisme system keuangan agar selalu didalam ritme yang stabil baik dalam system pembayaran tunai maupun non tunai. Pada saat ini berkembang system pembayaran non tunai dan mampu menjawab kemauan masyarakat yang menginginkan kecepatan, ketepatan dan kelancaran dalam bertransaksi, dengan bantuan inovasi teknologi munculah beberapa system pembayaran nontunai salah satunya *e-payment* yang berbasis pada aplikasi dengan cara memindai sebuah kode dua dimensi yang sering disebut dengan *QR-Code*. (Rahmi, 2018) Dalam Pasal 1 ayat angka 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 jo. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia (UU BI) yang berbunyi mengenai system pembayaran yang menghendaki adanya aturan yang mengatur, adanya lembaga yang melaksanakan, ada sebuah mekanisme yang digunakan dalam melaksanakan proses pembayaran yang terjadi akibat dilakukan oleh sebuah proses ekonomi.

Sistem pembayaran dapat dikatakan sebagai sebuah kesatuan yang tidak bisa berdiri sendiri antara system keuangan dengan perbankan. Perkembangan system perbankan akan di topang oleh keberhasilan pada system pembayaran, sebaliknya apabila terjadi suatu ketidak lancaran pada system pembayaran maka akan berdampak buruk pada kesetabilan perekonomian. Sehingga perlunya sebuah pengaturan untuk menjaga keamanan serta kelancaran suatu Lembaga, dan hal ini menjadi tugas Bank Indonesia sebagai bank sentral. (Subari S. M.T, 2017)

Berbicara mengenai pengaturan dalam melakukan penjagaan kelancaran sebuah system pembayaran, diperlukan sebuah perangkat hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan terkait dengan system pembayaran termasuk dalam system pembayaran yang berbasiskan *QR-Code*. Perangkat hukum ini menjadi sangat penting untuk memberikan jaminan adanya aspek legalitas dalam penyelenggaraan system pembayaran.

Pesatnya perkembangan teknologi menuntut masyarakat untuk melakukan perkembangan

terhadap bidang finansial. Kebijakan Bank Indonesia mengenai system pembayaran saat ini focus pada tiga besaran strategi yang dilakukan secara simultan diantaranya:

Melakukan interkoneksi dan interoperabilitas instrument dan kanal pembayaran ritel domestic yang mengacu pada Gerbang Pembayaran Nasional (GPN);

Melakukan perluasan elektrofinikasi;

Merespon akselerasi ekonomi digital, khususnya mengenai *financial technology* (*Teknologi Finansial*) dengan perimbangan yang matang.

Langkah-langkah tersebut diatas merupakan upaya untuk melakukan perubahan system pembayaran yang semulanya dengan tunai menjadi non tunai, melakukan perubahan pada system pembayaran dari fisik menjadi ke arah digital.

Kemudian mengenai keberadaan Teknologi Finansial Bank Indonesia melakukan respon yang sangat hati-hati dengan perimbangan yang matang. Eksistensi Teknologi Finansial pada penggunaan uang elektronik yang mengalami peningkatan sebagai metode pembayaran Teknologi Finansial dan *e-commerce*. Seperti halnya kehadiran *QR-Code*, selain memberikan manfaat kepada konsumen dalam mempermudah transaksi juga harus di pikirkan mengenai kemandirian dan kenyamanan konsumen dan juga perlindungan hukumnya apabila terjadi permasalahan agar adanya kepastian hukum.

Dalam Pasal 8 UUBI mengatur tugas dari Bank Indonesia untuk mencapai sebuah tujuan yang diatur dalam Pasal 7 UUBI diantaranya:

Menetapkan dan melakukan kebijakan moneter;

Melakukan pengaturan dan memastikan kelancaran system pembayaran;

Melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap bank.

Keberadaan Bank Indonesia dalam melaksanakan tugasnya sangat sentral, berperan dalam menjaga stabilitas ekonomi Indonesia, sehingga untuk melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap bank di limpahkan kepada lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hal ini dilakukan untuk memberikan keleluasaan kepada Bank Indonesia melakukan penjagaan moneter

dan memberikan kewenangan penuh kepada OJK untuk mengawasi bank.

Keberadaan OJK juga didasari atas perkembangan kegiatan bisnis pada sector jasa keuangan yang menimbulkan permasalahan diantaranya terjadinya persekongkolan bisnis pada sector perbankan, permasalahan pada perusahaan sekuritas, perusahaan asuransi, perusahaan pembiayaan. Kemudian munculnya keanekaragaman produk dibidang jasa keuangan, selanjutnya adanya ketidak samaan standar pengaturan antara Bank Indonesia dengan pengaturan dari Bapepam-LK. (Sri Wahyu Widodo K, 2013)

Hal ini memberikan keleluasaan terhadap Bank Indonesia untuk focus dalam menjaga stabilitas moneter dan kelancaran system pembayaran sehingga tercapainya dan terpeliharanya kestabilan nilai rupiah dengan tiga pilar utama yaitu, yaitu kebijakan moneter dengan prinsip kehati-hatian, sistem pembayaran yang cepat dan tepat, dan sistem perbankan dan keuangan yang sehat.

Selain UUBI yang mengatur mengenai otoritas Bank Indonesia sebagai bank sentral yang melakukan tugasnya dalam pengawasan system pembayaran menjaga stabilitas moneter dan kelancaran system pembayaran sehingga tercapainya dan terpeliharanya kestabilan nilai rupiah, maka dalam penyelenggaraan QR-Code sebagai metode pembayaran yang memanfaatkan teknologi tentunya tunduk kepada Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Kehadiran UUBI ini menngendalikan munculnya potensi penyalahgunaan dan adanya dampak negative dari perkembangan teknologi sebagai usaha preventif. Keberadaan regulasi informasi dan transaksi elektronik diatur Pasal 1 angka 2 mengenai definisi dari transaksi elektronik dikatakan sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan media elektronik lainnya. Nampaknya hal ini perlu diperkuat dengan kemampuan dan tekad dari penegak hukum, kemudian diperlukan juga kesadaran serta budaya hukum masyarakat serta perlengkapan sarana dan prasarana dalam mendorong proses penegakan atas pelanggaran di bidang teknologi informasi (Johannes Ibrahim, 2004).

Kemudian dalam Pasal 1 angka 5 mejelaskan mengenai system elektronik merupakan rangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang

memberikan fungsi melakukan persiapan, mengumpulkan, melakukan pengolahan, melakukan analisis, menyimpan, memperlihatkan, melakukan pengumuman, mengirimkan dan menyebar luaskan informasi elektronik. Dalam Pasal 1 angka 6 mengatakan bahwa penyelenggaraan system elektronik merupakan kegiatan pemanfaatan system elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha beserta masyarakat. Dalam Pasal 1 angka 15 menjelaskan bahwa akses adalah kegiatan melakukan interaksi dengan system elektronik yang berdiri sendiri atau dalam jaringan. Kemudian dijelaskan dalam Pasal 1 angka 16 bahwa kode akses adalah angka, huruf, symbol, karakter lainnya atau kombinasi di antaranya yang merupakan kunci untuk dapat mengakses computer dan system elektronik lainnya. Dalam pasal-pasal diatas menerangkan bahwa UUBI mengatur penyelenggaraan transaksi elektronik juga termasuk pada metode *e-payment*, walaupun tidak disebutkan secara tegas mengenai penggunaan metode *QR-Code*, namun dalam UUBI ini mengatur mengenai penggunaan kode akses dalam transaksi elektronik. Dalam UUBI juga mengatur mengenai tujuan pemanfaatan teknologi dan transaksi elektronik yang diatur dalam Pasal 4 mengenai memanfaatkan teknologi dan transaksi elektronik digunakan untuk tujuan sebagai berikut:

mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;

melakukan peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan public;

membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan dibidang teknologi informasi secara optimal dan bertanggungjawab;

memberikan rasa aman, adil dan memberikan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.

Dalam Pasal 4 huruf e ini jelas mengatur mengenai perlindungan bagi pengguna dalam penyelenggaraan teknologi informasi harus dilakukan berdasarkan pada asas kemanfaatan, asas kepastian hukum, asas itikad baik, asas kehati-hatian serta kebebasan dalam memilih teknologi atau netral teknologi, penerapan asas-asas tersebut diatas adalah bertujuan untuk memberikan rasa keadilan, rasa aman serta kepastian hukum bagi penyelenggara teknologi

informasi dan penggunaannya (Asmadi, 2018).

Kemudian mengenai peraturan teknis penyelenggaraan system pembayaran *e-payment* yang menggunakan *QR-Code* sebagai basisnya maka selain regulasi diatas yang sudah diuraikan, keberadaan *e-payment* juga diawasi oleh Bank Indonesia termasuk keberadaan *QR-Code* sebagai salah satu model *e-payment*. Bank Indonesia memiliki kewenangan dalam mengatur, memberikan kebijakan dan pertimbangan atas dasar menjaga efisiensi nasional, mendukung kebijakan nasional, memberikan iklim persaingan usaha yang sehat dan menjaga pertumbuhan industry serta kepentingan public.

Untuk melaksanakan tugasnya Bank Indonesia dalam menjaga kestabilan sitem pembayaran maka Bank Indonesia menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (PBI Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran) Sistem pembayaran yang dapat dikatakan sebagai suatu system yang memberikan fasilitas mekanisme teknis, cara mengoperasikan serta pengaturan kontrak untuk menyampaikan sebuah instruksi untuk melakukan pembayaran yang terjadi dalam pertukaran nilai antara perseorangan, dengan Lembaga perbankan dan non perbankan baik didalam negeri maupun lintas negara (*cross border*) (Utami & Wulandari, 2021).

Pengertian tersebut diatas memberikan pandangan bahwa suatu system pembayaran melibatkan banyak aspek yang melalui perbankan yang berkaitan dengan pembayaran dan sarana pembayaran serta menyentuh system transfer dana. Sehingga dalam system pembayaran diperlukan sebuah upaya untuk melakukan perlindungan konsumen dengan upaya kuratif. Upaya ini diusahakan untuk pelaku yang melanggar agar pelanggaran dapat di kurangi.

Dalam Pasal 24 ayat (4) PBI Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, mengimplementasi prinsip perlindungan konsumen

Dalam penyelenggaraan jasa system pembayaran yang disesuaikan dengan kebijakan Bank Indonesia yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Adapun yang diimplementasikan dalam perlindungan konsumen adalah mengenai keamanan, transparansi dan perlindungan data informasi konsumen. Dalam hal keamanan system berupa

bukti kesiapan dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran yakni laporan hasil audit system informasi dari auditor independent, prosedur pengendalian pengamanan (*security control*), selain PBI Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran terkait dengan regulasi penerapan asas kehati-hatian juga tertuang dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur atas hak kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa. Oleh karena itu bank dalam menjalankan berbagai fasilitasnya harus mampu untuk meminimalisir resiko yang dapat muncul terutama mengenai keamanan dan keandalan system termasuk penyelenggaraan model system pembayaran menggunakan *QR-Code*.

Dalam hal pengawasan Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap lembaga *switching* dan penyelenggara jasa sistem pembayaran. Hal ini diatur dalam Pasal 33 ayat (1) PBI Penyelenggaraan Proses Transaksi Pembayaran, Bank Indonesia bertugas mengawasi *QR-Code*, hal ini sama dengan pengawasan terhadap penyelenggaraan jasa system pembayaran lainnya. Pengawasan yang dilakukan berupa pengawasan langsung yaitu permintaan data laporan, pengecekan dokumen, melakukan penelusuran dengan meminta keterangan dari pihak terkait serta meminta penjelasan kepada pihak yang terkait dengan pemrosesan transaksi *QR-Code* dan Bank Indonesia juga dapat melakukan pengawasan pengasasan tidak langsung dengan melakukan pemeriksaan (*on site visit*) secara keperluan dan berkala.

Kemudian dalam Pasal 35 angka 1 PBI Penyelenggaraan Proses Transaksi Pembayaran mengatur mengenai pemberian sanksi administrative mulai dari pemberian teguran; penjatuhan denda; melakukan pemberhentian dan melakukan pencabutan izin usaha bagi perusahaan yang melanggar.

Untuk memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi dengan menggunakan system *e-payment* yang interkoneksi dan interoperabilitas instrument maka dibuatkan kanal pembayaran ritel domestic yang mengacu pada Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang diatur dalam Pasal 1 angka (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*)

Bank Indonesia juga mengatur mengenai

kategori system pembayaran diatur dalam Pasal 3 ayat (1) huruf (a) Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial (PBI Penyelenggaraan Teknologi Finansial) Penyelenggaraan Teknologi Finansial yang ada pada kategori Sistem Pembayaran antara lain adalah penggunaan teknologi *blockchain* atau *distributed ledger* pada transfer dana, uang elektronik, dompet elektronik, dan *mobile payments*. Kemudian pada pasal 5 PBI Penyelenggaraan Teknologi Finansial mewajibkan untuk melakukan pendaftaran, kemudian pada Pasal 5 ayat 2 PBI Penyelenggara Teknologi Finansial mengatur mengenai pengecualian pendaftaran yang dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan apabila: a) penyelenggara jasa system pembayaran sudah mengantongi izin dari Bank Indonesia; dan atau b) Penyelenggara Teknologi Finansial yang berada pada kewenangan otoritas lain.

Namun pada PBI Penyelenggara Teknologi Pasal 5 ayat 3 Penyelenggara Teknologi Finansial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a tetap harus menyampaikan informasi kepada Bank Indonesia mengenai produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru yang memenuhi kriteria Teknologi Finansial.

Jadi dengan PBI Penyelenggara Teknologi Finansial, perusahaan sebagai penyelenggara system pembayaran harus melakukan pelaporan, dalam hal ini Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan system pembayara, tidak terkecuali pada perusahaan bank ataupun non bank yang menyelenggarakan system pembayaran menggunakan *QR-Code* harus melakukan pendaftaran dan pelaporan kegiatan usahanya.

Kemudian untuk merespon keberadaan *QR-Code* sebagai model pembayaran di Indonesia maka Bank Indonesia merespon dengan menerbitkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur No.21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran (PADG Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran). Standarisasi *QR-Payment* ini dilakukan oleh Bank Indonesia sebagai otoritas dengan maksud untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan oleh setiap perbankan atau pelaku usaha lainnya aman dan tidak akan mengganggu sistem keuangan, PADG Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran tersebut dipercaya dan

diharapkan mampu memberikan jawaban dari pembangunan perekonomian yang belum menunjukkan kestabilan. Kehadiran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan berbagai sistem teknologi pembayaran yang ada merupakan bentuk fasilitas ekonomi yang muncul dengan karakteristik yang landai, inklusif dan memunculkan berbagai peluang di masa ekonomi sebelumnya, pada masa pertania, masa mesin pasca revolusi industry, masa pemburuan minyak dan masa kapitalisme korporasi multinasional saat ini (Wirabrata, 2016).

Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dalam Penyelenggaraan e-payment berbasis QR-Code

Penyelenggaraan *e-payment* pada dasarnya juga membicarakan mengenai keterpenuhan antara hak dan kewajiban para pihak. Bank atau Lembaga lainnya yang bergerak di bidang jasa system pembayaran menawarkan produknya yang disebut penjual (*merchant*), melekat pada dirinya sebuah kewajiban memberikan informasi yang memiliki kebenaran dan jujur berkaitan dengan produk yang mereke informasikan kepada konsumen. Penjual atau dalam hal ini sebagai pelaku usaha juga berhak mendapatkan bayaran dan perlindungan atas tindakan pembeli apabila dalam transaksi tidak beritikad baik (Makarim, 2008).

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan sebuah rangkaian yang memiliki akibat hukum baik bagi kedua belah pihak atau pihak lainnya yang berkaitan, situasi ini dimanfaatkan oleh pelaku usaha dalam mencapai tingkat produktivitas dan efektifitas untuk mencapai sasaran usaha (Syawali & Imaniyati, 2000).

Kalau kita perhatikan dalam system ekonomi yang sehat sering sekali berpatokan pada suatu system perdagangan yang baik dan juga diperlukan sebuah kaidah hukum mampu menyelesaikan permasalahan yang dating dalam bekerjanya kegiatan ekonomi. Keadaan ekonomi yang semakin sulit, memicu terjadinya persaingan dalam setiap sisi kehidupan, termasuk juga dalam hal dunia usaha perbankan. Dalam usaha perbankan yang melibatkan bank dengan nasabah, tidak dapat dipungkiri akan memunculkan suatu permasalahan yang apabila tidak diberikan penanganan lebih lanjut akan menimbulkan permasalahan, dapat dikatakan bahwa permasalahan antara bank dengan nasabah sebagai konsumen yang sering muncul kepermukaan diantaranya a) kurangnya

pengetahuan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank; b) pemahaman nasabah yang kurang terhadap aktifitas produk dan jasa perbankan; c) ketidak seimbangan posisi antara nasabah dan bank, khusus nasabah yang meminjam dana; dan d) fasilitas mengenai penyelesaian permasalahan antara bank dan nasabah yang kekurangan akses. (Muliaman D.Hadad, 2018)

Situasi ekonomi yang semakin tidak baik mengarahkan setiap pihak melakukan persaingan dalam bidang apapun, termasuk dalam bidang bisnis. Kegiatan bisnis selalu bertambah pada setiap waktu, maka sudah tentu diiringi dengan peningkatan permasalahan yang berujung konflik bahkan sengketa diantara para pihak yang terlibat (Hakim, 2018).

Kalau dikaitkan dengan kepastian terhadap hukum kegiatan yang dilakukan perbankan dan nasabah memiliki pertalian yang sangat erat dengan pertumbuhan ekonomi, kita ketahui bahwa perbankan merupakan suatu sector usaha dalam system keuang Indonesai yang memberikan sokongan terhadap kemajuan ekonomi Indonesia. Kebijakan yang dimiliki oleh lembaga perbankan seperti komprehensif, transparan, akuntabel dan memiliki kepastian hukum. (Lukman Hakim, 2018)

Untuk memberikan kepastian hukum dalam layanan perbankan dalam hal pelaksanaan system pembayaran maka perlu adanya perlindungan hukum Perlindungan hukum yang bagaimana diperlukan dalam pelaksanaan e-payment yang berbasiskan *QR-Code* yaitu perlindungan yang didalamnya mencakup HAM dari subjek hukum untuk mencegah terjadinya perlakuan yang tidak adil (Latupono, 2011). Perlakuan yang tidak adil dalam hal ini adalah terkait dengan kedudukan antara bank dengan nasabah yang sering sekali kedudukannya timpang apalagi pihak nasabah sebagai peminjam kredit. Kemudian dalam pemberian informasi terkadang adanya ketimpangan antara masyarakat desa dan kota yang tidak mendapatkan informasi yang seragam, semua masyarakat dapat dikatakan sebagai calon nasabah dalam hal penerapan system pembayaran, seperti halnya dengan penerapan *QR-Code* yang tidak semua lapisan masyarakat mengetahui dan memahami secara jelas mekanisme penggunaannya, dilain sisi pemerintah menggebrak masyarakat untuk beralih ke moda alat pembayaran yang modern. Dari informasi yang kurang tentunya pemahaman masyarakat

akan terbatas pada sebuah produk hal ini akan mengakibatkan kesahan dalam pengoperasian sehingga dapat emimbulkan kerugian bagi masyarakat, karena kekurang pahaman yang diakibatkan minim informasi, dalam hal penyelesaiannyapun permasalahan yang dihadapi sangat rumit dan berbelit dan juga memerlukan biaya yang mahal.

Seharusnya perlindungan hukum mampu mejadi suatu proses dalam memberikan payung hukum yang melibatkan peraturan perundangan penegak hukum dan kesadaran hukum. Sehingga perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang menggunakan perantara hukum (Yudo, 2005).

Satjipto Rahardjo mengemukakannya sebagai suatu hal perlindungan terhadap HAM yang dilanggar oleh orang lain sehingga menimbulkan kerugian, dan agar dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum untuk melindungi masyarakat (Sudewo, 2021). Merujuk pendapat Satjipto Rahardjo hak asasi manusia dari pengguna sudah dirugikan jika terjadi kasus penyalahgunaan pada *QR-Code*. Oleh sebab demikian perlunya menjabarkan produk-produk hukum mana saja yang dapat dipakai oleh pengguna sebagai orang yang dirugikan untuk mendapatkan suatu perlindungan hukum yang mutlak. Hal-hal yang akan didapatkan pengguna selain perlindungan hukum adalah pengguna juga dapat mengaspirasikan pendapat mereka agar produk hukum yang bersangkutan dilakukan proses peremajaan guna menjadi produk hukum yang nantinya lebih bisa dipakai dengan benar benar kompeten.

Philipus M. Hadjon berkeyakinan bahwa memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat dengan memisahkan dua metode perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif (Ranto, 2019).

Perlindungan hukum preventif dimana mengarahkan agar dilakukannya tindakan pencegahan. Sedangkan perlindungan hukum represif lebih mengarahkan agar suatu pelanggaran dapat diselesaikan apakah itu dengan dikenakan denda atau kurungan penjara.

Dari keterangan-keterangan yang sudah dijelaskan diatas memang sangat diperlukan suatu perlindungan hukum terhadap *QR Code* yang komprehensif yang mengakomodir permasalahan masyarakat yang mengalami kesalahan dalam penggunaan, penipuan dengan penggunaan

barcode yang palsu, kemudian ancaman pencurian terhadap data pribadi.

Dalam perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat suatu hal yang sangat diperhatikan yaitu prinsip tanggung jawab. Diperlukan ketelitian dalam menganalisis siapa saja yang dapat dimintai pertanggungjawaban dan pertanggungjawaban apa yang dapat dibebankan pada pihak tersebut dalam pelanggaran hak konsumen. Secara umum asas-asas pertanggungjawaban dapat dibedakan menjadi beberapa bagian diantaranya (Mamengko, 2016):

Asas tanggung jawab didasarkan atas suatu kesalahan

Asas prasangka diharuskan untuk bertanggung jawab

Asas prasangka tidak diharuskan untuk bertanggung jawab

Asas tanggung jawab sepenuhnya sebagai bentuk dasar tanggung jawab dengan pembatasan.

Terdapat tiga kewajiban penyelenggara apabila pengguna uang elektronik mengalami kerugian :

Kewajiban atas produk

Kewajiban atas informasi produk

Kewajiban atas keamanan produk

Terkait dengan kerugian yang dialami oleh pengguna *QR-Code* seharusnya diatur mengenai tanggungjawab penerbit untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen, kemudian mengatur penerbit *QR-Code* wajib untuk memiliki mekanisme kompensasi finansial kepada pengguna apabila kerugian yang timbul tidak dari kesalahan pengguna. Sehingga dapat dikatakan bahwa penerbit *QR-Code* dapat dimintakan pertanggungjawaban apabila timbul kerugian yang bukan oleh pengguna.

IV. SIMPULAN

Pengaturan *QR-Code* masih tersebar di beberapa peraturan. Dalam pasal 22 ini berisi mengenai pengenaan sanksi yang melanggar ketentuan penggunaan QRIS ini disesuaikan dengan sanksi yang terdapat dalam penyelenggaraan system pembayaran lainnya seperti memberikan teguran, pemberian denda, penjatuhan sanksi pemberhentian sementara dan menjabut izin usahanya. Perlindungan hukum bagi nasabah dalam penyelenggaraan *e-payment* berbasis *QR-Code* merupakan perlindungan

HAM.

Tersebarnya pengaturan mengenai pemberlakuan *QR-Code* di Indonesia membuat kebingungan pelaku usaha maupun nasabah sebagai pengguna layanan *QR-Code*, maka oleh karena itu sudah dipandang perlu dibuat sebuah pengaturan yang komprehensif terkait dengan *QR-Code*. Selain itu sudah seharusnya para nasabah pengguna layanan *QR-Code* melakukan literasi produk perbankan, kebutuhan, kewaspadaan dan kemanfaatan layanan, agar tidak terjerumus kedalam permasalahan sebuah layanan perbankan yang tidak begitu dimengerti penggunaannya dan hindari menggunakan produk perbankan sebagai sebuah gaya hidup.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmadi, E. (2018). Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (Electronic Payment). *Doktrina: Journal of Law*, 1(2). Retrieved from <https://www.researchgate.net/journal/DOKTRINA-JOURNAL-OF-LAW-2620-7141>
- Baro, R. (2016). *Penelitian Hukum Non-Doktrinal Trend Penggunaan Metode & Teknik Penelitian Sosial Di Bidang Hukum*. Yogyakarta: Deepublish.
- Candrawati, N. N. A. (2014). Perlindungan hukum terhadap pemegang kartu e-money sebagai alat pembayaran dalam transaksi komersial. *Jurnal Magister Hukum Udayana*, 3(1). Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/8448>
- Carunia, M. . (2018). *Industri Kreatif, Teknologi Finansial, Dan UMKM Dalam Era Digital*. Jakarta: Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI.
- Friedman, L. (1975). *The Legal System: A Social Science Perspective*. New York: Russell Sage Foundation.
- Hakim, L. (2018). The Alternative Model Settlement of Credit Problems in Banking Agencies. *Fiat Justisia Journal of Law*, 12(2). Retrieved from <https://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat/article/view/1299>
- Jawi, I., & Supriyono, S. T. H. (2018). Pemindaian QR Code Untuk Aplikasi Penampil Informasi Data Koleksi Di Museum Sangiran Sragen Berbasis Android." PhD diss. *Jurnal Emitor*, 17(1).
- Latupono, B. (2011). lindungan Hukum Dan Hak Asasi Manusia Terhadap Pekerja Kontrak (Outsourcing) Di Kota Ambon. *Sasi*, 17(3). Retrieved from <https://fhukum.unpatti.ac.id/jurnal/sasi/article/view/366>
- Lintangsari, N. N., Hidayati, N., Purnamasari, Y., Carolina, H., & Ramadhan, W. F. (2018). Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-

- Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 1(1). Retrieved from https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dinamika_pembangunan/article/view/18772
- Makarim, E. (2008). *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: Gravindo Persada.
- Mamengko, R. S. (2016). Product Liability Dan Profesional Liability Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 3(9). Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthawicara/article/download/73973/40332/>
- Mintarsih. (2013). Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E- money) Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Wawasan Hukum*, 29(2). Retrieved from <http://ejournal.sthb.ac.id/index.php/jwy/article/view/71>
- Nazriyah, R. (2002). Peranah Cita Hukum dalam Pembentukan Hukum Nasional. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 9(20). Retrieved from <https://journal.uin.ac.id/IUSTUM/article/view/4949>
- Rachmadi, U. (2007). *Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran*. Surabaya: Yuridika Fakultas Hukum Universitas Airlangga.
- Ranto, R. (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, 2(2). Retrieved from <https://ejournal.uksw.edu/alethea/article/view/3552>
- Soerjono, & H.Abdurahman. (2003). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudewo, F. A. (2021). *Pendekatan Restorative Justice Bagi Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum*. Penerbit NEM.
- Syawali, H., & Imaniyati, N. S. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Utami, M. P., & Wulandari, B. T. (2021). Yuridis Analisa Quick Response Code Sebagai Sistem Pembayaran Ditinjau Dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/Pbi/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. *Jurnal Hukum Dan Bisnis (Selisik)*, 7(1).
- Wirabrata, A. (2016). Prospek Ekonomi Digital Bagi Peningkatan Pertumbuhan Ekonomi. *Info Singkat Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 8(17). Retrieved from https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info_Singkat-VIII-17-I-P3DI-September-2016-57.pdf
- Yudo, A. M. D. S. (2005). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.