

Jurist-Diction

Volume 6 No. 4, Oktober 2023

Tanggung Gugat Penyelenggara Jasa Pembayaran Sektor Perbankan Dalam Transaksi Menggunakan QR Code Indonesian Standard (QRIS).

Vina Rahmadani

vina.rahmadhani-2019@fh.unair.ac.id

Universitas Airlangga

How to cite:

Vina Ramadhani, 'Tanggung Gugat Penyelenggara Jasa Pembayaran Sektor Perbankan dalam Transaksi Menggunakan QR Code Indonesian Standard (QRIS)' (2023) Vol. 6 No. 4 Jurist-Diction

Histori artikel:

Submit 25 Mei 2023;
Diterima 19 Juni 2023;
Diterbitkan 30 Oktober 2023.

DOI:

p-ISSN: 2721-8392
e-ISSN: 2655-8297

**Abstract**

QR Code is a payment channel in Indonesia. Bank Indonesia launched the QR Code Indonesian Standard (QRIS) as a standard QR Code as a payment channel. To support the use of QRIS, Bank Indonesia also issued QRIS implementation guidelines through the Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 about Implementation of the National Standard Quick Response Code for Payments. While using QRIS, failures are often encountered. To request compensation, it is necessary to know the legal relationship of the parties in order to determine the party responsibility. The legal relationship between the parties in the QRIS transaction is a civil law relationship that arises from various kinds of agreements. To resolve disputes arising from QRIS transaction failures, the most appropriate dispute resolution is a complaint to a Payment Service Provider or a complaint to Bank Indonesia because it is free of charge. Considering that the QRIS transaction limit is IDR 10,000,000 (ten million rupiah) per transaction.

Keywords: QRIS; Payment Systems; Liability; Payment Service Provider; Banking Law.

Abstrak

QR Code merupakan salah satu kanal pembayaran yang ada di Indonesia. Tahun 2019 Bank Indonesia meluncurkan QR Code Indonesian Standard (QRIS) guna mendukung penggunaan QRIS, Bank Indonesia juga mengeluarkan pedoman implementasi QRIS melalui Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran. Dalam penggunaan QRIS sering dijumpai kegagalan transaksi. Untuk meminta ganti rugi, perlu diketahui hubungan hukum para pihak guna menentukan pihak yang bertanggung gugat. Penyelesaian sengketa yang timbul dari kegagalan transaksi QRIS yang paling sesuai adalah pengaduan kepada Penyelenggara Jasa Pembayaran atau pengaduan kepada Bank Indonesia karena tidak dipungut biaya mengingat batas maksimal transaksi QRIS adalah Rp 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) per transaksi.

Kata Kunci: QRIS; Sistem Pembayaran; Tanggung Gugat; Penyelenggara Jasa Pembayaran; Hukum Perbankan.

Copyright © 2023 Vina Rahmadani

Pendahuluan

Sistem pembayaran secara garis besar terbagi menjadi dua yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non-tunai. Perbedaan sistem pembayaran tunai dan non-tunai terletak pada instrumen pembayaran yang digunakan. Dalam sistem pembayaran tunai instrumen pembayaran yang digunakan adalah uang kartal baik uang kertas maupun uang logam, sementara dalam sistem pembayaran non-tunai instrumen pembayaran yang digunakan dapat berupa Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dan Uang Elektronik. Agar APMK dan Uang Elektronik dapat digunakan maka diperlukan kanal pembayaran.

Pasal 149 PBI Penyedia Jasa Pembayaran mengatur bahwa kanal/channel terdiri atas mesin ATM, mesin EDC, mobile banking, internet banking, quick response code (QR code). Kanal memfasilitasi perpindahan dana dari satu pengguna sistem pembayaran non-tunai kepada pengguna lainnya. Kanal yang baru-baru ini berkembang adalah QR code. QR code merupakan barcode dua dimensi yang dapat dibaca/dipindai dari segala arah, memiliki kapasitas data yang lebih besar dibandingkan barcode horizontal, serta kemungkinan dapat tetap dibaca/dipindai walaupun QR code rusak atau kotor.¹

Penggunaan QR code untuk pembayaran di Indonesia dimulai beriringan dengan maraknya pembayaran menggunakan uang elektronik. Pada awalnya penggunaan QR code untuk pembayaran tidak terintegrasi karena penyelenggara jasa pembayaran menyediakan QR code yang hanya dapat dipindai oleh pengguna jasa tertentu. Hal tersebut sangat merepotkan karena pengguna jasa perlu mengganti aplikasi untuk menggunakan QR code. Selain itu, pelaku usaha juga harus menyediakan banyak QR code dari berbagai penyelenggara jasa pembayaran.

Pada tahun 2019 Bank Indonesia meluncurkan QR Code Indonesian Standard (selanjutnya disebut "QRIS"). QRIS merupakan standar untuk pembayaran menggunakan QR code yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sebagai fasilitas transaksi pembayaran di Indonesia. hal ini ditujukan agar tercipta interkoneksi

¹ Peter Atherton, 'QR Codes' (2022) 50 Ways to Use Technology Enhanced Learning in the Classroom: Practical strategies for teaching 165.[61].

instrumen sistem pembayaran yang ada di Indonesia.² Penyusunan standar untuk QRIS dilakukan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (selanjutnya disebut “ASPI”). Standar yang digunakan oleh Bank Indonesia dan ASPI adalah standar EMVCo yang merupakan standar internasional yang digunakan untuk pembayaran menggunakan QR code.³

Bank Indonesia juga mengeluarkan pedoman implementasi QRIS melalui Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran (selanjutnya disebut “PADG QRIS”). Dalam PADG QRIS diatur mengenai ruang lingkup penggunaan QRIS, pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi menggunakan QRIS, dan tata cara pemrosesan transaksi menggunakan QRIS. Dengan penerbitan PADG QRIS diharapkan QRIS dapat membantu perkembangan ekonomi digital Indonesia.

Walaupun QRIS dirasa membantu dalam berbagai aspek, tetap terjadi beberapa masalah dalam penggunaan QRIS sehari-hari. Salah satu masalah yang kerap dialami pengguna QRIS adalah kegagalan transaksi, dimana transaksi dinyatakan gagal oleh sistem namun saldo yang pengguna tetap terpotong. Kejadian tersebut dapat dilihat dalam kasus yang dialami oleh Hilman, dalam tulisannya Hilman menyatakan bahwa telah melakukan pembayaran QRIS dengan mobile banking Bank BCA dengan nominal sebesar Rp444.000,00 kepada toko pulsa gunzman.⁴ Hilman menambahkan bahwa saldonya telah terpotong setelah mengecek mutasi rekening, namun Hilman tidak mendapat bukti berhasil dan dana yang telah dibayarkan Hilman tidak masuk pada toko pulsa gunzman sebagai merchant. Ketika Hilman berusaha menghubungi pihak Bank BCA, respons dari pihak Bank BCA dirasa mengecewakan karena tidak memberikan kepastian pengembalian dana.

² Bank Indonesia, “QRIS, Satu QR Code untuk Semua Pembayaran”, <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP_216219.aspx> diakses pada 18 September 2022

³ *ibid.*

⁴ Hilman, “Pembayaran QRIS BCA Gagal, Pengembalian Saldo Sangat Lama”, <<https://mediakonsumen.com/2021/11/01/surat-pembaca/pembayaran-qr-is-bca-gagal-pengembalian-saldo-sangat-lama>> diakses pada 18 September 2022.

Ketentuan dalam PADG QRIS tidak mengatur secara rinci mengenai kemungkinan kegagalan transaksi menggunakan QRIS serta siapa yang bertanggung jawab apabila terjadi kerugian dalam transaksi menggunakan QRIS. Hal ini membingungkan bagi konsumen ketika mengalami kegagalan transaksi harus meminta pertanggungjawaban kepada penyelenggara jasa pembayaran atau kepada merchant.

Metode Penelitian

Tipe penelitian hukum yang digunakan adalah metode *Doctrinal Research* dengan pendekatan:

- a. Perundang-undangan (*statute approach*);
- b. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Hubungan Hukum Para Pihak dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan QRIS *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) merupakan salah satu kanal pembayaran dalam sistem pembayaran. Pasal 1 angka 5 PADG QRIS mendefinisikan QRIS adalah Standar QR *code* Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia. Fungsi utama QR *code* pembayaran adalah untuk menampilkan identitas salah satu pihak dalam pemrosesan transaksi pembayaran untuk kemudian di pindai oleh pihak lainnya. Dengan adanya QRIS, penggunaan QR *code* pembayaran yang pada awalnya tidak terintegrasi menjadi terintegrasi karena QRIS dapat dipindai oleh seluruh sistem yang disediakan penyelenggara jasa sistem pembayaran.

Ruang lingkup penggunaan QR *code* pembayaran diatur yang Pasal 2 dan Pasal 3 PADG QRIS. Dalam Pasal 2 PADG QRIS diatur bahwa fungsi utama QR *code* pembayaran adalah untuk menampilkan identitas salah satu pihak dalam pemrosesan transaksi pembayaran yang kemudian akan dipindai oleh pihak lainnya. Dalam Pasal 3 PADG QRIS mengatur bahwa QR *code* pembayaran terdiri atas QR *code* pembayaran statis dan QR *code* pembayaran dinamis, sementara model penggunaan QR *code* pembayaran terdiri atas merchant presented mode dan customer presented mode. Model penggunaan QR *code* pembayaran merchant

presented mode dimana Transaksi dilakukan secara push payment yaitu transaksi yang dipicu oleh transfer dari akun nasabah di penerbit, sementara model penggunaan QR code pembayaran costumer presented mode dilakukan dengan cara pull payment yaitu transaksi diawali dengan merchant melalui acquirer menagihkan pembayaran ke akun nasabah.

Dalam Pasal 10 ayat (1) PADG QRIS para pihak yang terlibat dalam pemrosesan transaksi QRIS terdiri atas:

A. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran

Pasal 1 angka 8 PADG QRIS memberikan definisi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran sebagai bank atau lembaga selain bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran. Lebih lanjut dalam penjelasan Pasal 10 ayat (2) PADG QRIS dijabarkan bahwa Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran dalam proses Transaksi QRIS adalah Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang termasuk dalam kelompok penyelenggara *front end*. Kelompok penyelenggara *front end* adalah penerbit, *acquirer*, penyelenggara *payment gateway*, penyelenggara dompet elektronik, dan penyelenggara transfer dana. Penerbit dalam transaksi QRIS adalah bank atau lembaga selain bank yang menerbitkan QRIS. *Acquirer* dalam transaksi QRIS adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan kerja sama dengan *merchant*, yang dapat memproses QRIS yang diterbitkan oleh pihak lain.

Tugas Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran dalam Penjelasan Pasal 10 PADG ayat (1) adalah menerima perintah inisiasi Transaksi QRIS dari Pengguna QRIS atau merchant QRIS, memastikan kecukupan dana Pengguna QRIS dan menyampaikan notifikasi kepada Pengguna QRIS, menyampaikan notifikasi dan dana hasil pembayaran Transaksi QRIS kepada merchant QRIS. Sebelum mendapat izin untuk memproses transaksi QRIS, Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran harus mengajukan izin kepada Bank Indonesia sebagai penyelenggara pemrosesan transaksi pembayaran, baik penyelenggara alat pembayaran dengan menggunakan kartu, dan/atau penyelenggara uang elektronik.

B. Lembaga switching

Pengertian Lembaga Switching dalam transaksi QRIS terdapat dalam Pasal 1 angka 7 PADG QRIS adalah Lembaga *Switching* dalam GPN (Gerbang Pembayaran Nasional). Lembaga *Switching* dalam transaksi QRIS melakukan kegiatan penerusan data dan/atau informasi transaksi QRIS antar Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran dengan memanfaatkan interkoneksi dalam Lembaga *Switching* lainnya. Namun, saat ini Lembaga Switching dalam transaksi dilaksanakan oleh Bank Indonesia dengan menggunakan infrastruktur BI-FAST. BI-FAST adalah singkatan dari Bank Indonesia-*Fast Payment* yaitu infrastruktur sistem pembayaran yang disediakan untuk memfasilitasi pembayaran ritel yang dapat diakses setiap saat. Penyelenggaraan BI-FAST diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 23/25/PADG/2021 tentang Penyelenggaraan Bank Indonesia-Fast Payment (selanjutnya disebut “PADG Penyelenggaraan BI-FAST”).

C. Merchant Aggregator

Merchant Aggregator dalam Pasal 1 angka 11 PADG QRIS didefinisikan sebagai pihak selain Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang melakukan akuisisi *merchant* dan meneruskan transaksi QRIS kepada merchant melalui kerja sama dengan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran. Kerja sama antara *Merchant Aggregator* dengan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran harus memperoleh persetujuan Bank Indonesia.

D. Pengelola National Merchant Repository

Pengertian *National Merchant Repository* diatur dalam Pasal 1 angka 12 PADG QRIS yaitu sistem yang memiliki kemampuan untuk menatausahakan data merchant. Tugas dari *National Merchant Repository* dijabarkan dalam penjelasan Pasal 10 ayat (1) PADG QRIS yaitu melakukan tata usaha data identitas merchant QRIS di seluruh Indonesia, menghasilkan (*generate*) QRIS statis yang digunakan *merchant*, dan menjaga persaingan yang sehat antar Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran dan mencegah eksklusivitas oleh salah satu atau beberapa merchant

QRIS. Dalam Pasal 16 PADG QRIS disebutkan bahwa fungsi pengelolaan *National Merchant Repository* dilaksanakan oleh Bank Indonesia, namun Bank Indonesia dapat menunjuk pihak lain untuk melakukan sebagian atau seluruh fungsi pengelolaan *National Merchant Repository*.

Selain pihak yang terlibat dalam pemrosesan transaksi QRIS, terdapat pihak pengguna QRIS dan *merchant* QRIS. Pengguna QRIS dalam Pasal 1 angka 14 PADG QRIS didefinisikan sebagai pihak yang melakukan pembayaran dalam transaksi QRIS. Sementara definisi *merchant* QRIS diatur dalam Pasal 1 angka 13 PADG QRIS yaitu penyedia barang dan/atau jasa yang tercatat dalam *National Merchant Repository*.

Setelah mengetahui para pihak yang ada dalam transaksi QRIS, maka perlu diuraikan pula hubungan hukum para pihak yang ada dalam transaksi QRIS. Hubungan hukum yang terdapat dalam sistem pembayaran berbeda dengan hubungan hukum lainnya karena melibatkan lebih dari dua pihak. Hubungan hukum merupakan hubungan yang diatur oleh hukum, apabila hubungan tidak diatur oleh hukum maka bukan merupakan hubungan hukum.⁵ Dalam hubungan hukum antar subjek hukum, melekat hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain, apabila salah satu pihak melanggar kewajibannya maka hukum dapat memaksakan agar kewajiban tersebut dipenuhi atau dipulihkan kembali.⁶ Pasal 1233 BW menerangkan bahwa tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang, sehingga dapat disimpulkan sumber dari perikatan adalah perjanjian dan undang-undang.⁷ Hubungan hukum para pihak dalam transaksi QRIS akan diuraikan secara lebih lanjut sebagai berikut:

1. Hubungan hukum antara Penyelenggara Jasa Pembayaran (Bank) dengan Lembaga Switching

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum Edisi Revisi* (Kencana 2017).[216].

⁶ Yusuf Arif Utomo, Carrisa Kirana Eka Putri and Hilda Sabrie, 'Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang' (2020) 4 Jurnal Bina Mulia Hukum 347.[44].

⁷ Leonora Bakarbesy dan Ghansam Anand, *Buku Ajar Hukum Perikatan*, (Fakultas Hukum Universitas Airlangga 2018).[16].

Lembaga Switching dalam transaksi QRIS diselenggarakan oleh Bank Indonesia melalui infrastruktur BI-FAST. Untuk menggunakan infrastruktur BI-FAST, Penyelenggara Jasa Pembayaran harus menjadi anggota atau nasabah layanan kebanksentralan yang disediakan oleh Bank Indonesia dan terdaftar sebagai peserta BI-FAST untuk memperoleh layanan BI-FAST. Bank Indonesia dan Penyelenggara Jasa Pembayaran tunduk pada ketentuan-ketentuan dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 23/25/PADG/2021 tentang Penyelenggaraan Bank Indonesia Fast Payment, Perjanjian Penggunaan BI-FAST, dan Pedoman Penggunaan Infrastruktur BI-FAST.

2. Hubungan hukum antara Pengguna QRIS dan Penyelenggara Jasa Pembayaran (Bank)

Kedudukan Pengguna QRIS dalam hubungan hukum dengan Penyelenggara Jasa Pembayaran (Bank) adalah sebagai nasabah. Apabila membahas mengenai hubungan hukum Nasabah dengan Bank, maka harus mengacu pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disebut “UU Perbankan”). Dalam UU Perbankan memang tidak disebutkan secara eksplisit mengenai hubungan hukum antara nasabah dengan bank, namun apabila kita merujuk pada Pasal 1 angka (5) UU Perbankan yang menyatakan bahwa simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dan dalam bentuk giro, deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Nasabah dan Bank timbul akibat perjanjian penyimpanan dana.

Dalam transaksi QRIS, hubungan hukum Bank dan Nasabah timbul dalam perjanjian pengiriman uang sebagaimana diatur dalam Pasal 14 Undang-Undang Nomor Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana (selanjutnya disebut “UU Transfer Dana”). Dalam perjanjian pengiriman uang Bank bertindak sebagai kuasa pembayaran untuk meneruskan dana yang ada pada akun Pengguna QRIS kepada Merchant QRIS.

Perjanjian antara bank dan nasabah dibuat dalam bentuk klausula baku. Pengertian mengenai klausula baku terdapat dalam Pasal 1 angka 10 Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut “UU Perlindungan Konsumen”) yaitu setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Penggunaan klausula baku memang memudahkan bank selaku pelaku usaha, namun hal tersebut juga merugikan nasabah karena tidak dapat mengubah isi perjanjian sehingga hanya memiliki dua pilihan yaitu menerima atau menolak klausula baku yang telah disediakan bank. Sebagai contoh Blu by BCA Digital yang menyediakan syarat dan ketentuan bagi Pengguna QRIS. Dalam syarat dan ketentuan tersebut diatur bahwa Pengguna QRIS dapat melakukan transaksi QRIS yang disediakan oleh BCA Digital setelah mendaftar sebagai nasabah. Kewajiban nasabah dalam transaksi QRIS yang disediakan BCA Digital adalah:

- a. Memastikan ketersediaan dana pada rekening sebelum melakukan transaksi QRIS.
- b. Mengisi data yang dibutuhkan untuk transaksi QRIS secara benar dan lengkap
- c. Memasukkan PIN untuk melakukan transaksi QRIS sebagai tanda persetujuan
- d. Melakukan tingkatan versi aplikasi untuk mendukung transaksi QRIS yang disediakan BCA Digital.
- e. Memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah/inisiasi transaksi QRIS yang dilakukan oleh Pengguna QRIS.
- f. Memastikan kebenaran nama Merchant QRIS dan nominal transaksi QRIS.

Dalam syarat dan ketentuan yang disediakan oleh Blu by BCA Digital disebutkan bahwa Pengguna QRIS bertanggung jawab secara penuh atas perintah/inisiasi transaksi QRIS dan BCA Digital tidak memiliki kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian, keabsahan, maupun kewenangan inisiasi tersebut. Pengguna QRIS juga bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena kelalaian Pengguna QRIS dalam memastikan kebenaran Merchant QRIS dan nominal transaksi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa BCA Digital tetap akan memroses inisiasi yang dilakukan melalui akun Pengguna QRIS walaupun bukan dilakukan oleh Pengguna QRIS yang bersangkutan dan seluruh kerugian yang timbul akibat kelalaian Pengguna QRIS menjadi tanggung jawab Pengguna QRIS sepenuhnya.

3. Hubungan hukum antara Merchant QRIS dan Penyelenggara Jasa Pembayaran

Kedudukan Merchant QRIS dalam hubungan hukum dengan Penyelenggara Jasa Pembayaran juga sebagai nasabah. Hubungan hukum antara Merchant QRIS dan Penyelenggara Jasa Pembayaran timbul dari perjanjian penggunaan layanan Merchant QRIS. Penyelenggara Jasa Pembayaran selaku pelaku usaha menyediakan klausula baku yang berbentuk syarat dan ketentuan untuk penggunaan layanan Merchant QRIS. Sebagai contoh akan dianalisis syarat dan ketentuan layanan. Merchant QRIS Bank Danamon.

Dalam syarat dan ketentuan layanan tersebut diatur bahwa kewajiban Merchant QRIS adalah untuk memastikan kebenaran dan ketepatan data yang diperlukan untuk transaksi QRIS. Segala transaksi yang telah diinisiasi oleh Merchant QRIS kepada Bank Danamon tidak dapat dibatalkan, apabila transaksi tersebut menimbulkan kerugian maka Merchant QRIS bertanggung jawab secara penuh. Apabila kegagalan transaksi disebabkan kesalahan input nominal transaksi oleh Pengguna QRIS atau kelalaian Merchant QRIS dalam memeriksa bukti transaksi, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab Merchant QRIS.

Bank Danamon tidak memiliki kewajiban untuk memastikan apakah transaksi yang diinisiasi melalui akun Merchant QRIS dilakukan oleh Merchant QRIS yang bersangkutan. Bank Danamon berhak tidak melaksanakan inisiasi apabila diketahui atau dicurigai terdapat indikasi transaksi tidak wajar.

4. Hubungan hukum antara Penyelenggara Jasa Pembayaran dan Merchant Aggregator

Hubungan hukum antara Penyelenggara Jasa Pembayaran dengan Merchant Aggregator dalam transaksi QRIS timbul karena adanya perjanjian kerja sama. Pasal 15 PADG QRIS mengatur bahwa Penyelenggara Jasa Pembayaran dalam menjalankan tugasnya memroses transaksi QRIS dapat melakukan kerja sama dengan Merchant Aggregator, kerja sama tersebut dituangkan dalam perjanjian tertulis untuk diajukan persetujuan oleh Bank Indonesia.

5. Hubungan hukum antara Merchant QRIS dan Merchant Aggregator

Hubungan hukum antara Merchant QRIS dan Merchant Aggregator dalam transaksi QRIS timbul akibat adanya perjanjian kerja sama. Merchant Aggregator akan menawarkan kerja sama kepada Merchant QRIS untuk mempermudah pemrosesan pembayaran kepada Merchant. Merchant Aggregator merupakan pihak penunjang transaksi QRIS. Layanan yang diberikan Merchant Aggregator adalah untuk meneruskan pembayaran atas transaksi berhasil dari Penyelenggara Jasa Pembayaran kepada Merchant sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 10 ayat (1) PADG QRIS yang menyatakan bahwa tugas Merchant Aggregator adalah meneruskan dana dari Penyelenggara Jasa Pembayaran kepada Merchant QRIS. Contoh dari Merchant Aggregator adalah Paydia, Flip, dan OttoPay.

6. Hubungan hukum antara Pengguna QRIS dan Merchant QRIS

Hubungan hukum antara Pengguna QRIS dan Merchant QRIS timbul dari adanya perjanjian jual beli. Pasal 1457 BW menyatakan bahwa jual-beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam transaksi QRIS pembayaran harga dilakukan melalui pihak lain sebagai perantara. Transaksi antara Pengguna QRIS dan Merchant QRIS dilakukan menggunakan media internet sehingga harus memperhatikan pula ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Hubungan hukum yang timbul secara langsung antara para pihak dalam transaksi QRIS adalah antara Penyelenggara Jasa Pembayaran dan Lembaga Switching, Pengguna QRIS, Merchant QRIS, dan Penyelenggara Jasa Pembayaran, Penyelenggara Jasa Pembayaran dan Merchant Aggregator, serta Pengguna QRIS dan Merchant QRIS.

Upaya Hukum Bagi Pengguna QRIS Pada Kegagalan Transaksi QRIS

Perlindungan hukum terhadap pengguna QRIS merupakan bentuk pemberian kepastian hukum dan jaminan bagi pengguna QRIS yang disediakan

oleh bank. Perlindungan hukum ini juga ditujukan untuk memberikan kepastian hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam transaksi menggunakan QRIS. Philipus M. Hadjon menggolongkan perlindungan hukum menjadi perlindungan preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif dilakukan untuk mencegah timbulnya sengketa. Perlindungan hukum preventif dilakukan oleh pemerintah dengan membentuk peraturan perundang-undangan sebagai batasan-batasan dalam melakukan kewajiban.⁸ Upaya hukum penyelesaian sengketa akibat kegagalan transaksi QRIS dibagi menjadi dua jalur yaitu:

1. Jalur Litigasi

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan tunduk pada aturan-aturan hukum acara perdata yang bertujuan untuk memulihkan hak yang dirugikan oleh pihak lain. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dimulai dengan pengajuan gugatan, kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan perkara di persidangan, dan diakhiri dengan putusan oleh Hakim. Proses tersebut tentunya sangat menyita waktu, sehingga dirasa sangat tidak efektif. Dalam transaksi QRIS kerugian yang diderita Pengguna QRIS atau Merchant QRIS tidak terlalu besar mengingat batas maksimal transaksi QRIS adalah Rp.10.000.000 (sepuluh juta rupiah) per transaksi dengan batas nominal kumulatif harian dan/atau bulanan yang ditentukan oleh Penyelenggara Jasa Pembayaran, sehingga apabila diselesaikan melalui pengadilan waktu yang dikeluarkan akan dirasa tidak sebanding. Namun, apabila tetap ingin menyelesaikan sengketa melalui pengadilan dapat mengajukan *small claim court* atau gugatan sederhana.

Alur gugatan sederhana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana (selanjutnya disebut PERMA 4/2019). Dalam gugatan sederhana, nilai gugatan maksimal adalah Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah). Pemeriksaan gugatan sederhana dilaksanakan oleh Hakim Tunggal. Dalam Perma 4/2019 terdapat dua perkara yang tidak dapat diselesaikan melalui gugatan sederhana yaitu perkara yang penyelesaian

⁸ Dyah Permata Budi, "Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta" (2018) Vol.1 No.1 JIPRO : Journal of Intellectual Property.[18].

sengketa melalui pengadilan khusus dan sengketa hak atas tanah. Dalam gugatan sederhana, dikenal *dismissal process*, dimana Hakim menilai apakah gugatan yang diajukan memenuhi kriteria gugatan sederhana atau tidak, apabila tidak memenuhi kriteria maka gugatan akan ditolak.⁹

2. Jalur Non-Litigasi

Dalam Pasal 37 PBI Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, Penyelenggara Jasa Pembayaran wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan konsumen. Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan dituangkan dalam bentuk tertulis yang meliputi:

- a. Penerimaan pengaduan;
- b. Penanganan dan penyelesaian pengaduan;
- c. Pemantauan dan penyelesaian pengaduan.

Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan tersebut harus disampaikan kepada konsumen. Penyelenggara Jasa Pembayaran dilarang mengenakan biaya kepada konsumen yang mengajukan aduan. Penyelenggara Jasa Pembayaran wajib menindaklanjuti dan menyelesaikan aduan dari konsumen. Dalam menangani dan menyelesaikan aduan dari konsumen Penyelenggara Jasa Pembayaran harus memiliki unit kerja khusus. Apabila Konsumen tidak menyepakati hasil dari penanganan dan penyelesaian oleh Penyelenggara Jasa Pembayaran, maka Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada lembaga penyelesaian sengketa atau kepada Bank Indonesia sebagaimana diatur dalam Pasal 44 PBI Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia berupa adanya:

- a. Ketidapkahaman konsumen;
- b. Indikasi pelanggaran terhadap Peraturan Bank Indonesia oleh Penyelenggara Jasa Pembayaran;
- c. Kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang wajar dan berdampak secara langsung kepada Konsumen.

⁹ Trisadini P. Usanti, Fiska Silvia, Anindya Prastiwi Setiawati, "Dispute Settlement Method for Lending in Supply Chain Financial Technology in Indonesia" (2020) Vol. 9 No. 3 *International Journal of Supply Chain Management*. [442].

Pengaduan kepada Bank Indonesia dapat disampaikan secara langsung ataupun tidak langsung oleh Konsumen. Ketentuan untuk menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara Jasa Pembayaran namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dan Penyelenggara Jasa Pembayaran;
- b. Permasalahan yang diadukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya;
- c. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara Jasa Pembayaran dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.

Upaya lain yang dapat ditempuh adalah melalui lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut “LAPS SJK”). LAPS SJK merupakan lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang terdaftar dalam daftar Otoritas Jasa Keuangan. Pasal 8 ayat (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut “POJK LAPS SJK”) mengatur bahwa LAPS SJK menyediakan penyelesaian sengketa melalui mediasi dan arbitrase.

1. Mediasi

Mediasi adalah prosedur penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang dapat diterima para pihak, bukan bagian dari kedua belah pihak, dan bersifat netral. Pihak ketiga dalam mediasi disebut mediator. LAPS SJK mempunyai ketentuan acara mediasi yaitu Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 01 tentang Peraturan dan Acara Mediasi (selanjutnya disebut “Peraturan LAPS SJK No. 1 Tahun 2021”). Dalam peraturan tersebut, ruang lingkup sengketa yang dapat diselesaikan melalui mediasi adalah sengketa yang timbul akibat perjanjian atau transaksi pada industri keuangan yaitu:

- a. Perbankan

- b. Pasar modal;
- c. Perasuransian;
- d. Dana pensiun;
- e. Pegadaian;
- f. Pembiayaan;
- g. Modal ventura;
- h. Penjaminan kredit;
- i. *Financial technology*;
- j. Sistem pembayaran;
- k. Setiap produk hibrida antara produk keuangan yang satu dengan yang lain;
- l. Setiap produk derivatif dari produk keuangan di atas;
- m. Produk/ transaksi lain yang ditetapkan sebagai produk/ transaksi keuangan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- n. Produk/transaksi lain yang berada di bawah kewenangan pengawasan Otoritas Jasa Keuangan dan atau Bank Indonesia.

Biaya untuk melakukan mediasi di LAPS SJK dibebankan kepada pemohon. Dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Nomor PER-06/LAPS-SJK/I/2021 tentang Biaya Layanan Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut "Peraturan LAPS SJK No. 6 Tahun 2021"), pemohon dikenakan biaya Pendaftaran Permohonan Mediasi sebesar Rp 2.500.000 (dua juta lima ratus ribu rupiah). Selain biaya Pendaftaran Permohonan Mediasi, terdapat pula biaya administrasi mediasi dan biaya honorarium mediator yang besarnya telah diatur dalam Lampiran III Peraturan LAPS SJK No. 6 Tahun 2021.

Mengenai penunjukan mediator diatur pada Pasal 12 Peraturan LAPS SJK No. 1. Dalam pasal tersebut, mediator ditunjuk berdasarkan kesepakatan para pihak dalam jangka waktu 10 hari setelah permohonan mediasi diterima, apabila lewat dari jangka waktu tersebut belum ada kesepakatan, maka pengurus LAPS SJK akan menunjuk mediator. Jangka waktu mediasi paling lama adalah 30 hari sejak mediator ditunjuk, namun dapat diperpanjang 30 hari lagi sesuai kesepakatan para pihak dan mediator.

Apabila mediasi mencapai perdamaian dibuat Kesepakatan Perdamaian. Kesepakatan Perdamaian dibuat oleh para pihak secara sukarela tanpa paksaan, namun sebelum Kesepakatan Perdamaian ditandatangani mediator harus memeriksa terlebih dahulu apakah kesepakatan tersebut sudah sesuai dengan kehendak dan itikad baik para pihak, tidak bertentangan dengan hukum dan kepatutan, tidak merugikan pihak ketiga, dan dapat dilaksanakan oleh para pihak. Apabila mediasi

tidak mencapai perdamaian maka mediator menyampaikan kepada para pihak dan pengurus LAPS SJK alasan mediasi gagal.

2. Arbitrase

Arbitrase menurut Pasal 1 angka 1 UU Arbitrase dan APS merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Ruang lingkup sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase dalam LAPS SJK adalah sama dengan ruang lingkup sengketa yang dapat diselesaikan melalui mediasi. LAPS SJK mensyaratkan para pihak untuk memiliki perjanjian arbitrase agar dapat menyelesaikan sengketa melalui forum arbitrase. Perjanjian arbitrase dapat berbentuk kesepakatan berupa klausula Arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh Para Pihak sebelum timbul sengketa atau Perjanjian Arbitrase tersendiri yang dibuat Para Pihak setelah timbul sengketa. Dalam perjanjian arbitrase tersebut harus menyebutkan penunjukkan LAPS SJK sebagai forum arbitrase kecuali: QRIS, Sistem Pembayaran, Tanggung Gugat, Penyelenggara Jasa Pembayaran, Hukum Perbankan

1. Dalam hal Perjanjian Arbitrase tidak menyebutkan forum Arbitrase, tetapi Para Pihak bersepakat menggunakan Peraturan ini;
2. Perjanjian Arbitrase menyebut beberapa forum penyelesaian dan memberikan hak hanya kepada salah satu Pihak untuk memilih;
3. Perjanjian Arbitrase menyebut beberapa forum penyelesaian namun tidak memberikan hak kepada salah satu Pihak untuk memilih, maka Para Pihak/ salah satu Pihak yang diberikan hak untuk memilih, harus membuat surat pernyataan penegasan kepada LAPS SJK bahwa forum yang mereka pilih adalah forum Arbitrase LAPS SJK;
4. Apabila dalam perjanjian dimuat pemilihan forum penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang telah ada sebelumnya.

Biaya untuk melakukan arbitrase di LAPS SJK dibebankan kepada pemohon. Peraturan LAPS SJK No. 6 Tahun 2021, pemohon dikenakan biaya Pendaftaran Permohonan Arbitrase sebesar Rp 2.500.000 (dua juta lima ratus ribu rupiah). Selain biaya Pendaftaran Permohonan Arbitrase, terdapat pula biaya administrasi arbitrase dan biaya honorarium arbiter yang besarnya telah diatur dalam Lampiran II Peraturan LAPS SJK No. 6 Tahun 2021.

Penyelesaian melalui LAPS SJK mengenakan biaya yang sangat tinggi, sehingga kurang sebanding dengan batas maksimal transaksi QRIS yaitu batas maksimal transaksi QRIS adalah Rp.10.000.000 (sepuluh juta rupiah) per transaksi dengan batas nominal kumulatif harian dan/atau bulanan yang ditentukan oleh Penyelenggara Jasa Pembayaran, Sebagai contoh Bank BCA menetapkan nominal kumulatif harian transaksi QRIS per rekening adalah Rp 25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah) Dalam memilih jalur penyelesaian sengketa selain mengacu pada perjanjian yang dibuat para pihak harus mempertimbangkan faktor ekonomis dan praktis. Penyelesaian sengketa yang paling sesuai untuk kegagalan transaksi QRIS adalah melalui pengaduan kepada Penyelenggara Jasa Pembayaran atau pengaduan kepada Bank Indonesia karena tidak dipungut biaya.

Kesimpulan

Hubungan hukum yang timbul antara para pihak dalam transaksi QRIS merupakan hubungan hukum keperdataan yang timbul dari berbagai macam perjanjian yaitu Hubungan hukum antara Penyelenggara Jasa Pembayaran dan Lembaga Switching timbul akibat adanya perjanjian penggunaan sistem BI-FAST. Kekhususan hubungan hukum antara Bank Indonesia sebagai Penyelenggara sistem BI-FAST dengan Bank adalah sebelum Bank membuat perjanjian penggunaan sistem BI-FAST, Bank harus menjadi anggota dalam layanan kebanksentralan oleh Bank Indonesia. Hubungan hukum Penyelenggara Jasa Pembayaran (Bank) dan Pengguna QRIS timbul akibat adanya perjanjian penyimpanan dana dan perjanjian pengiriman uang. Hubungan hukum Penyelenggara Jasa Pembayaran (Bank) dan Pengguna QRIS (nasabah) timbul dari adanya perjanjian penyimpanan dana, serta pemberian kuasa untuk meneruskan dana pada Merchant QRIS. Hubungan hukum Penyelenggara Jasa Pembayaran dan *Merchant Aggregator* timbul dari adanya perjanjian kerja sama, *Merchant Aggregator* bekerja sama dengan Penyelenggara Jasa Pembayaran untuk memproses pembayaran kepada Merchant QRIS. Hubungan hukum antara *Merchant Aggregator* dengan *Merchant QRIS* yang juga timbul akibat perjanjian kerja sama untuk menunjang transaksi QRIS. Hubungan

hukum terakhir adalah antara Pengguna QRIS dan *Merchant* QRIS karena adanya perjanjian jual beli. Kegagalan transaksi QRIS dapat diakibatkan oleh tidak berfungsinya pusat data (*data center*) dan pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center*), kegagalan jaringan, *fraud*, dan kekeliruan dari Penyelenggara Jasa Pembayaran. Upaya hukum atas kegagalan transaksi QRIS dapat ditempuh melalui jalur litigasi ataupun non-litigasi. Untuk jalur litigasi dapat dilakukan dengan gugatan sederhana mengingat nilai gugatan yang tidak terlalu besar. Untuk jalur non-litigasi pertama-tama ditempuh melalui aduan dari Pengguna QRIS kepada Penyelenggara Jasa Pembayaran, apabila penyelesaian aduan oleh Penyelenggara Jasa Pembayaran tidak mencapai kesepakatan maka dapat melakukan pengaduan kepada Bank Indonesia atau melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yaitu LAPS SJK yang telah disepakati terlebih dahulu oleh para pihak. Penyelesaian sengketa yang paling sesuai untuk kegagalan transaksi QRIS adalah melalui pengaduan kepada Penyelenggara Jasa Pembayaran atau pengaduan kepada Bank Indonesia karena tidak dipungut biaya.

Daftar Bacaan

Buku

Bakarbesy, Leonora dan Ghansam Anand, *Buku Ajar Hukum Perikatan*, (Fakultas Hukum Universitas Airlangga 2018).

Biro Pengembangan dan Kebijakan Sistem Pembayaran – Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Bank Indonesia, *Pengantar Sistem Pembayaran, Bank Indonesia*, (Bank Indonesia 2006).

Black, Henry Campbell, *Black's Law Dictionary*, 4th edition (West Publishing, 1968).

CPSS-IOSCO, *Principles for Financial Market Infrastructures* (Bank of International Settlements 2012).

CPSS-IOSCO, *Principles for Financial Market Infrastructures: Disclosure framework and Assessment methodology* (Bank of International Settlementment 2012).

Davis, Glyn, *A History of Money from Ancient Times to the Present Day 3rd Edition*,

(University of Wales Press 2022).

Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum* (Kencana 2021).

-----, *Pengantar Ilmu Hukum Edisi Revisi* (Kencana 2017).

Nakjima, Masashi, *Payment System Technologies and Functions: Innovations and Developments* (IGI Global 2011).

Nasution, Az., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Diadit Media 2011).

R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum* (Sinar Grafika 2011).

Subari, Sri Mulyati Tri dan Ascarya, *Seri Kebanksentralan No. 8 Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia* (Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia 2003).

Turner, Paul S. dan Diane B. Wunnicke, *Managing the Risks of Payment Systems*” (John Wiley & Sons, Inc. 2003).

Usanti, Trisadini P. dan Abd. Shomad, *Hukum Perbankan* (Kencana 2016).

Jurnal

Mantik, Hari, “Pengembangan Quick Response Code Indonesian Standard Menggunakan Metode Customer Presented Mode (QRIS-CPM). Studi Kasus PT MTI” (2021) Vol.8 No.2 Jurnal Sistem Informasi.

Maulana, Hafif, “Penggunaan Metode Pembayaran Sistem QRIS Menurut Hukum di Indonesia” (2021) Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Mataram.

Prabowo, Wahyu Setyo, Muhammad Hanif Muslim, dan Syam Budi Iryanto, “Government Virtual Private Data Center Based on Cloud Computing (Empirical Study on Indonesian Institute of Sciences - LIPI)”, (2015) Vol. 6 No. 2 Jurnal Penelitian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika.

Setiawan, Mardhani Ria, Pusat Data untuk Pemerintahan, (2016) Lab Sistem Komputer dan Jaringan Departemen Ilmu Komputer dan Elektronika Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada.

Soon, Tan Jin, “QR Code”, (2008) Sector Three Synthesis Journal, Sector Three.

Terri, Bradford, “Are Contactless Payments Finally Poised for Adoption? - Federal

Reserve Bank of Kansas City”, (2021) Payments System Research Briefing.

Terry, Hutchinson, “Critique and Comment Developing Legal Research Skills: Expanding the Paradigm”(2008) Vol.32 No.3 Melbourne University Law Review.

Tim Peneliti Departemen Hukum Bank Indonesia, “Aspek Hukum Kegiatan Financial Market Infrastructure (FMI) di Indonesia” (2019) Vol.16 No.2 Buletin Hukum Kebanksentralan.

Usanti, Trisadini P., Fiska Silvia, Anindya Prastiwi Setiawati, “Dispute Settlement Method for Lending in Supply Chain Financial Technology in Indonesia”, (2020) Vol.9 No.3 International Journal of Supply Chain Management.

Wirantari, Ayu Novi dan Ni Gusti Ayu Dyah Satyawati., “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Kerugian Transaksi Menggunakan QRIS Dan Mesin EDC”, (2021) Vol.9 No.7 Jurnal Kertha Negara Vol. 9 No. 7

Laman

Bank Indonesia, “Infrastruktur Pasar Keuangan”, <<https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/infrastruktur-pasar-keuangan/default.aspx>> diakses pada 31 Oktober 2021.

Bank Indonesia, “QRIS, Satu QR Code untuk Semua Pembayaran”, <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP_216219.aspx> diakses pada 18 September 2022.

Hilman, “Pembayaran QRIS BCA Gagal, Pengembalian Saldo Sangat Lama”, <<https://mediakonsumen.com/2021/11/01/surat-pembaca/pembayaran-qr-is-bca-gagal-pengembalian-saldo-sangat-lama>> diakses pada 18 September 2022.

Kementerian Komunikasi dan Informatika, “Yuk! Kenalan Apa Itu PSE Lingkup Privat”, <<https://aptika.kominfo.go.id/wp-content/uploads/2022/06/Info-PSE-Privat.pdf>> diakses pada 6 Desember 2022.

Reserve Bank of New Zealand, “About the New Zealand Financial System”, <<https://www.rbnz.govt.nz/financial-stability/about-the-new-zealand-financial-system/financial-market-infrastructures>> diakses pada 22 November 2022.

Rizki Purwinanto, “Transaksi QRIS Gagal Uang Melayang” <<https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/61993/Transaksi-QRIS-Gagal-Uang-Melayang>> diakses pada 18 September 2022.

Blu by BCA Digital, “Syarat dan Ketentuan Blu by BCA Digital” <<https://blubybcadigital.id/info/term/>> diakses pada 5 Januari 2023.

Bank Danamon, “Syarat dan Ketentuan Umum Layanan Merchant QR Danamon”, <<https://www.danamon.co.id/id/E-Banking/Personal/QRIS-Quick-Response-Code-Indonesian-Standard/QR-Danamon>> diakses pada 5 Januari 2023.

Perundang-undangan

Burgerlijk Wetboek (BW) Staatsblad Nomor 23 Tahun 1847.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3472).

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3790).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3843).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3872).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2008, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843).

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5952).

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5204).

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6400).

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

Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran (Lembaran Negara Tahun 2021 Nomor 147, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6692).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan

Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (Lembaran Neara Tahun 2009 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5000).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5275).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2018 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6203).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 17/18/PBI/2015 tentang Penyelenggaraan Transaksi, Penatausahaan Surat Berharga, dan Setelmen Dana Seketika (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 273, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5762).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/14/2021 tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 17/18/PBI/2015 Tentang Penyelenggaraan Transaksi, Penatausahaan Surat Berharga, dan Setelmen Dana Seketika (Lembaran Negara Tahun 2021 Nomor 207, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6270).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia (Lembaran Negara Tahun 2020 Nomor 299, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6605).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Tahun 2022 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6788).

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 23/25/PADG/2021 tentang Penyelenggaraan Bank Indonesia-*Fast Payment*.