



JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik

E-ISSN: 2747-1993
P-ISSN: 2747-2000<https://dinastirev.org/JIHHP> ✉ dinasti.info@gmail.com ☎ +62 811 7404 455DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i2>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait *Refund* pada Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam Transaksi *E-Money* Perspektif Fatwa DSN MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017 (Studi pada Platform Media Sosial Twitter)

Jhody Pujaka¹, Mustapa Khamal Rokan²¹Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia, jhody0204191010@uinsu.ac.id²Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia, mustafarokan@uinsu.ac.idCorresponding Author: jhody0204191010@uinsu.ac.id

Abstract *With an emphasis on the refund procedure in accordance with Fatwa DSN MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017, this study investigates the legal protection for customers in e-money transactions utilising QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). Using a qualitative, empirical juridical research methodology, the study examined legal interactions on the social media site Twitter. According to the study's findings, there are two outcomes, specifically: successful refund processes and failed refund processes. Despite existing regulations that support consumer protection, many users encounter challenges during the refund process, such as delays in handling and a lack of transparency from service providers. Users report frustration related to slow customer service responses and unclear refund procedures, resulting in both financial and immaterial losses. This research emphasizes the need for improved complaint mechanisms and transparency in the refund process to strengthen consumer protection and encourage service providers to comply with applicable regulations. It is hoped that policymakers and service providers would use these findings as a guide to improve the quality of their offerings and legal protection for consumers in the digital era.*

Keywords: *Legal Protection, Refund, QRIS, Fatwa DSN MUI*

Abstrak Dengan penekanan pada tata cara pengembalian dana sesuai dengan Fatwa DSN MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017, penelitian ini mengkaji tentang perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi uang *e-money* dengan menggunakan QRIS (Quick Response Code Standar Indonesia). Dengan menggunakan metodologi penelitian yuridis kualitatif dan empiris, penelitian ini mengkaji interaksi hukum pada situs media sosial Twitter. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat dua hal yang menjadi kesimpulan, yaitu: keberhasilan proses *refund*, dan kegagalan proses *refund*. Meskipun ada regulasi yang mendukung perlindungan konsumen, banyak pengguna mengalami kendala dalam proses *refund*, seperti keterlambatan penanganan dan kurangnya transparansi dari penyedia layanan. Pengguna melaporkan frustrasi terkait lambatnya respons *customer service* dan ketidakjelasan prosedur *refund*, yang mengakibatkan kerugian finansial dan immaterial. Penelitian ini menekankan perlunya peningkatan

mekanisme pengaduan dan transparansi dalam proses *refund* untuk memperkuat perlindungan konsumen serta mendorong kepatuhan penyedia layanan terhadap peraturan yang berlaku. Diharapkan para pembuat kebijakan dan penyedia layanan akan menggunakan temuan ini sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas penawaran mereka dan perlindungan hukum bagi konsumen di era digital.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Refund, QRIS, Fatwa DSN MUI

PENDAHULUAN

Perkembangan digital telah membawa dampak signifikan pada sektor perekonomian di Indonesia. Salah satu inisiatif yang mendukung hal ini adalah penggunaan sistem pembayaran melalui inovasi standar nasional *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Standar nasional QRIS untuk sistem pembayaran berbasis Kode QR dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Dalam operasi pembayaran QRIS, perlindungan hukum konsumen difasilitasi oleh pemantauan standardisasi, pengurangan risiko internal, penerapan standar keamanan informasi, dan perlindungan konsumen. Pada kenyataannya, pengguna transaksi QRIS di Indonesia terus menghadapi berbagai masalah dan kesulitan terkait perlindungan hukum konsumen. Selain pengalaman pribadi kita sendiri, kita mungkin melihat juga menerima umpan balik dari pelanggan lain yang tidak puas dengan layanannya, mengalami masalah transaksi, atau menghadapi skenario di mana saldo pengguna terpotong tetapi pedagang tidak menerima pembayaran yang berhasil.

Dengan menggunakan QRIS, pemilik usaha dapat memastikan setiap transaksi aman dan tidak perlu khawatir menggunakan mata uang palsu. Selain itu, uang hasil pembayaran akan langsung disetorkan ke rekening pemilik usaha setelah transaksi selesai. Uang tunai fisik memiliki beberapa kelemahan keamanan, seperti mudah dipindahtanggankan sehingga rentan dicuri. Kemampuan untuk menyimpan dan menyetor uang pada kartu berbasis chip, seperti uang elektronik, atau pada server yang menjalankan aplikasi *e-money*, seperti Gopay, OVO, Shopeepay, dan lainnya, menjadikan *e-money* menguntungkan.

Salah satu pengguna pembayaran QR Code Indonesian Standard (QRIS) terbesar di Indonesia. Secara khusus, terdapat 514 pengguna di Indonesia, yang tersebar di 98 kota dan 416 kabupaten. Sistem pembayaran QRIS telah terdaftar dan digunakan oleh total 129.045 pedagang. QRIS akan terus menangani data transaksi sebesar Rp 391.717.077.567 dari semua pedagang hingga 17 November 2022 (Bank Indonesia). Gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo mengklaim sebanyak 45,78 juta nasabah QRIS dan 30,41 juta pelaku usaha telah menggunakan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran pada 2023 dengan total nilai transaksi mencapai Rp229,96 triliun (Tumbuh 130 Persen). Hal ini sesuai dengan program pemerintah GNNT atau Gerakan Nasional Non Tunai untuk membantu membiasakan masyarakat bertransaksi secara non tunai.

Peraturan yang mengatur tentang QRIS didasarkan pada putusan Nomor Anggota 21/18/PADG/2019 tentang Peraturan Anggota Dewan Gubernur tentang Penggunaan Kode Respon Cepat Berstandar Nasional untuk Pembayaran. Bank Indonesia menerbitkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang QRIS yang menjadi tonggak penting dalam penyelenggaraan sistem sekaligus penerapan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen terkait Kode Respon Cepat Standar Nasional Pembayaran. Penyelenggara jasa sistem pembayaran wajib menaati ketentuan dan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen untuk memperoleh izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2). Hasil analisis menunjukkan bahwa ketentuan yang diatur dalam peraturan ini adalah: perizinan, pelaporan, pengawasan pelayanan, serta sistem dan proses penerapan QRIS (Suastrawan, 2021).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan (IKD) Penerapan inovasi teknologi di industri keuangan diawasi dan diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan. Undang-undang ini bertujuan untuk mengawasi dan mengatur inovasi keuangan digital di sektor jasa keuangan yang tengah berkembang pesat, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi keuangan. Selain itu, undang-undang ini berupaya memastikan pengurangan risiko dan perlindungan konsumen yang efisien sekaligus membangun ekosistem *Financial Technology* (Fintech) yang terintegrasi berbasis aktivitas (Digital, n.d.).

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 23/17/PADG/2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Pada tanggal 9 September 2021, Anggota Dewan Gubernur menerbitkan Peraturan Nomor 23/17/PADG/2021: Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Untuk lebih meningkatkan perlindungan konsumen, telah diterbitkan Peraturan Bank Indonesia tentang Tata Cara Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, peraturan ini juga dimaksudkan untuk memberikan pedoman dan mendukung kinerja penyelenggara di bidang ini. Selain itu, undang-undang ini juga memperhatikan perlindungan konsumen dalam melaksanakan kewajiban Bank Indonesia, termasuk mengatur dan mengawasi penyelenggara di bawah pengawasan Bank Indonesia (Indonesia, n.d.).

Menurut Fatwa DSN MUI Nomor: 116/DSN-MUI/IX/2017, ide di balik kontrak wakalah bi al-ujrah adalah pemberian kewenangan atau kontrak wakalah dengan imbalan pembayaran. Akad wakalah bi al-ujrah dimanfaatkan dalam transaksi QRIS karena bank atau penyedia layanan bertindak sebagai wakil yang memfasilitasi transaksi dan menerima ujah dari penjual (*merchant*). Jadi, meskipun konsumen tidak dikenakan biaya, *merchant* membayar *fee* kepada penyedia layanan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan.

Dalam kasus refund pada transaksi QRIS biasanya terjadi karena kesalahan pada sistem. maka dalam hal ini, konsumen berhak menuntut ganti rugi berupa *refund* kepada *merchant* dan kemudian *merchant* membuat laporan atau informasi mengenai permasalahan yang terjadi kepada penyedia layanan. dan selanjutnya penyedia layanan wajib mengembalikan dana kepada konsumen tersebut (Ujrah).

Apabila tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah atau salah satu pihak wanprestasi, kemudian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, penyelesaiannya dilakukan oleh suatu lembaga penyelesaian sengketa yang didirikan berdasarkan prinsip syariah (Ujrah, Fatwa DSN NO. 113/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Wakalah bil).

Untuk menjamin agar pemrosesan transaksi pembayaran berjalan secara efisien dan andal, Bank Indonesia telah mengendalikan seluruh aspek manajemen risiko terkait bahaya dan permasalahan transaksi *e-money*. Namun, perlu diingat bahwa kesalahan tetap dapat terjadi, bahkan saat menggunakan QRIS untuk bertransaksi (Meiliana Paramitha Utami, 2021). Kendala yang dihadapi pengguna QRIS, khususnya mahasiswa, menjadi bahan aduan banyak pihak. Namun, butuh waktu berhari-hari bagi Penyedia Layanan Sistem Pembayaran (PJSP) untuk memperbaiki masalah tersebut. Selain itu, karena respons layanan pelanggan DANA yang sangat lambat, sejumlah mahasiswa yang mengalami kendala dengan QRIS memilih untuk tidak melaporkan atau mengajukan keluhan. Pelanggan menganggap ketergantungan metode pembayaran ini pada koneksi internet menjadi kendala karena transaksi akan memakan waktu lama jika koneksi internet tidak tersedia (Ida Ayu Novi Wirantari, 2021). Konsumen dapat kehilangan waktu dalam memanfaatkan QRIS untuk transaksi non-tunai akibat kerugian imateriil di samping risiko moneter, seperti rasa sakit dan ketidaksenangan yang disebabkan oleh keterlambatan layanan pelanggan DANA (Fiona Pappano Naomi, 2020).

Bukti tambahan mengenai masalah ini berasal dari banyak pengguna DANA yang menyuarakan ketidaksenangannya dengan meninggalkan komentar pada akun resmi DANA di situs media sosial seperti Twitter (Mukarromah). Karena masih terdapat celah dalam transaksi, maka perlu dicermati secara seksama. Akibatnya, platform DANA telah melanggar Pasal 21 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 yang menyatakan bahwa Penyelenggara Dompet Elektronik wajib segera menanggapi pengaduan konsumen mengenai dompet elektronik sesuai dengan prosedur yang berlaku, yaitu: dengan menanggapi pengaduan nasabah dan permohonan pengembalian dana. Selain itu, Pasal 31 ayat (1) huruf e Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 mengatur bahwa penyelesaian sengketa dan pengaduan nasabah wajib dilakukan secara sederhana, cepat, dan murah.

Berdasarkan penelitian dari M Reivanut Tajuddin, Pelanggan yang menggunakan layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) dan mengalami kendala sistem akan terlindungi (Tajuddin, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian hukum atas perlindungan konsumen dalam transaksi pembayaran nontunai berbasis QRIS dan tingkat kejelasan hukum seputar perlindungan konsumen bagi nasabah yang mengalami kendala dalam memanfaatkan QRIS. Hubungan hukum antara konsumen QRIS, pemasok, dan pihak lain juga dicakup dalam penelitian ini, serta langkah-langkah yang dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum kepada pengguna QRIS.

Kedua, penelitian oleh Rosi Asrorul Manghfiroh, Pemanfaatan E-Money dalam Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) (Manghfiroh). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan uang elektronik dalam kajian Hukum Ekonomi Syariah dan sesuai dengan *Quick Response Indonesia Standard* (QRIS). Penelitian ini juga membahas tentang bentuk dan pengaturan transaksi QRIS antar negara, serta pentingnya membangun sistem pembayaran antar negara yang terstruktur secara baik.

Ketiga, penelitian oleh Destianingsi, Kajian tentang perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi pembayaran nontunai menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dari sudut pandang Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Positif (Destianingsi). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen dalam transaksi pembayaran non tunai berbasis QRIS dari sudut pandang hukum positif dan hukum ekonomi syariah. Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi pembayaran non tunai berbasis QRIS juga akan diperbandingkan dari kedua sudut pandang tersebut dalam penelitian ini.

Kedua penelitian tersebut memiliki kesamaan, yakni sama-sama membahas tentang perlindungan hukum pembayaran QRIS. Namun, fokus penelitian ini berbeda. Penelitian ini menggunakan sudut pandang Fatwa DSN MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017 dan bertujuan untuk melakukan *Refund* biaya QRIS dalam transaksi uang elektronik. Dengan menggunakan platform media sosial Twitter (X) sebagai sumber data untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi konsumen terkait pengembalian biaya, dan sudut pandang Fatwa DSN MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Perlindungan Hukum bagi Konsumen terkait *Refund* Biaya Pembayaran *Quick Response Code Standar Indonesia* dalam Transaksi *E-money*.

METODE

Metodologi penelitian ini menggabungkan metodologi penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif dalam pengolahan data. Penelitian ini mengkaji realitas hukum yang merasuki masyarakat dan bagaimana hukum bekerja dalam situasi dunia nyata untuk memahami bagaimana kehidupan masyarakat dipengaruhi oleh hukum. Penelitian ini dilakukan dengan mengamati situasi atau peristiwa sosial yang sebenarnya. Hal ini dikarenakan

Fatwa DSN MUI dan UU Perlindungan Konsumen telah mengkaji masalah perlindungan hukum konsumen terkait pembayaran QRIS dalam transaksi uang elektronik.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis pendekatan konseptual. Metodologi konseptual adalah metode analisis yang berfokus pada pemahaman konsep-konsep yang melatarbelakangi suatu isu atau permasalahan. Dalam penelitian hukum, pendekatan ini memeriksa nilai-nilai, prinsip, dan teori yang terkait dengan topik yang diteliti, atau suatu metode untuk melakukan penelitian hukum yang memberikan sudut pandang analitis terhadap pemecahan masalah yang didasarkan pada konsep hukum mendasar (Pendekatan Dalam Penelitian Hukum, n.d.). Strategi ini berlandaskan pada beberapa landasan hukum yang telah dikaji, mengintegrasikan sudut pandang Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Positif tentang perlindungan konsumen dalam transaksi pembayaran nontunai melalui penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard).

Untuk mengumpulkan data, pengguna QRIS diwawancarai, sedangkan Platform Media Sosial X/Twitter menjadi fokus penelitian. Pemilihan tempat penelitian ini didasarkan pada kasus yang telah ada maupun banyak terjadi. Maka dari itu peneliti menggunakan sumber data melalui beberapa pengguna pada media sosial X/Twitter.

Berikut ini adalah sumber hukum yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian ini: sumber hukum primer, Peneliti memberikan berbagai referensi yang mendukung fakta sekunder dalam sumber hukum primer. Tentu saja, hal ini juga ada hubungannya dengan topik pembahasan peneliti. Penelitian data primer melibatkan pengumpulan informasi atau data langsung dari sumber asli atau item penelitian. Oleh karena itu, akademisi mengutip sumber yang mendukung akuntabilitas pelaku korporasi dalam transaksi jual beli melalui QRIS dan perlindungan konsumen. Sumber hukum sekunder ialah struktur data yang didapat dari pihak yang terlibat secara langsung atau pihak ketiga. Sumber hukum ini dapat diperoleh dari berbagai internet website, sumber internal (Hermawan). Literatur hukum, termasuk tesis hukum, disertasi, dan jurnal hukum, berfungsi sebagai sumber utama data ini (Ibid).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk dan Proses Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan QRIS Pada Pembayaran *E-Money*

A) Keberhasilan Proses Refund: Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *E-Money* Berdasarkan Peraturan PBI dan Fatwa DSN MUI

Berdasarkan hasil data wawancara dengan pengguna X/Twitter @pakseninkamis, pengguna tersebut mengatakan:

“awalnya saya melakukan transaksi dari aplikasi DANA, dan mengalami kendala pada transaksi, lalu saya mengajukan kendala tersebut ke pihak customer service dan pihak penyedia layanan menanggapinya sehingga dana saya berhasil direfund”.

Hal ini terjadi ketika pengguna menyelesaikan transaksi QRIS di aplikasi DANA dan mengalami kendala pembayaran akibat gangguan kesalahan sistem; saldo pengguna terpotong tetapi transaksi tidak berhasil, atau transaksi pengguna berhasil tetapi pembayaran tidak diterima oleh pedagang. Selain itu, pengguna yang mengalami kendala dan kerugian dalam kendala tersebut mengajukan pengaduan ke bagian layanan pelanggan untuk meminta pengembalian dana. Berkaitan dengan kendala itu pihak penyedia layanan akhirnya menerima aduan tersebut dan memastikan keberhasilan *refund*, sehingga pemrosesan *refund* transaksi pembayaran berjalan efektif dan konsisten.

Dalam kasus ini, pihak penyedia layanan telah menerapkan kewajiban pada peraturan PBI No. 16/8/PBI/2014 merupakan tentang Salah satu langkah dalam kerangka perlindungan hukum *e-money*. Gagasan tentang tanggung jawab merupakan salah satu aspek perlindungan hukum bagi konsumen yang sangat diperhatikan. Dalam kasus penyalahgunaan hak konsumen, perlu kehati-hatian dan kebijaksanaan saat menentukan siapa yang harus dimintai

pertanggungjawaban dan seberapa besar kesalahan dapat ditimpakan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum, terdapat berbagai komponen yang membentuk asas pertanggungjawaban, seperti: Asas pertanggungjawaban berlandaskan pada kesalahan; Untuk dapat bertanggung jawab, asas praduga diperlukan; Untuk dapat bertanggung jawab, asas praduga tidak diperlukan; gagasan tentang tanggung jawab penuh sebagai bentuk pertanggungjawaban yang fundamental namun terbatas. Secara umum, penyedia jasa yang menentang penyelenggaraan instrumen pembayaran nontunai yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna uang elektronik memiliki tiga kewajiban yang harus dipenuhi: Kewajiban produk, kewajiban informasi produk, dan kewajiban keamanan produk. Di sini, pembagian tanggung jawab yang tidak merata antara produsen dan konsumen berujung pada kewajiban produk.

Dalam kasus ini menurut Fatwa DSN MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017 termasuk kedalam pada akad *Wadiah Yad al-Amanah*, penerapannya melibatkan beberapa prinsip dasar yang harus dipatuhi oleh pihak yang dititipi (mustauda'). Berikut adalah langkah-langkah dan prinsip yang relevan:

a) Penjagaan Amanah:

Pihak yang dititipi bertanggung jawab untuk menjaga dana atau barang yang dititipkan dengan baik dan tidak boleh memanfaatkannya untuk kepentingan pribadi atau bisnis.

b) Pengembalian Utuh:

Jika terjadi kesalahan sistem yang menyebabkan perlunya *refund*, pihak yang dititipi wajib mengembalikan dana atau barang yang dititipkan dalam kondisi utuh, sesuai dengan jumlah atau kondisi awal saat dititipkan.

c) Tidak Ada Tanggung Jawab atas Kerusakan yang Tidak Disengaja:

Berdasarkan akad *Wadiah Yad al-Amanah*, pihak yang diberi amanah tidak bertanggung jawab untuk mengganti kerugian atau kerusakan yang bukan merupakan akibat dari kecerobohan atau kesalahannya. Akan tetapi, pihak yang diberi amanah harus bertanggung jawab jika kegagalan sistem terjadi karena kelalaiannya.

d) Transparansi dan Keadilan:

Proses *refund* harus dilakukan dengan transparan dan adil, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pihak yang dititipi harus memberikan penjelasan yang jelas mengenai alasan *refund* dan memastikan bahwa dana atau barang dikembalikan tanpa penundaan (RIMBI FADILA TUNNISA, 2019).

Hal ini berdasarkan pada dalil yang terdapat pada surah Q.S An-Nisa (4):58, yang artinya:

"Allah memerintahkanmu untuk menyampaikan firman-Nya kepada mereka yang berhak mendengarnya dan untuk memutuskan dengan adil ketika menetapkan hukum di antara manusia. Allah akan mengajarkan kepadamu lebih banyak lagi. Allah Maha Melihat dan Maha Mendengar".

Hal ini sesuai dengan hadist yang berkaitan tentang keutamaan Amanah, yang artinya:

"Jangan mengkhianati orang yang mengkhianatimu, dan hargai orang yang mempercayaimu!" (Hadits Abu Daud Nomor 3068) (Islam, n.d.)

B) Kegagalan Proses Refund: Analisis Kegagalan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Money Berdasarkan Peraturan PBI dan Fatwa DSN MUI

Berdasarkan hasil data wawancara dengan pengguna X/Twitter @knianyanya, pengguna tersebut mengatakan:

"terhitung sejak 13 agustus laporan saya tidak ada kejelasannya. Padahal sudah kirim formulir refund ke customer servis dan balasannya selalu bertele-tele. Sampai setiap hari saya

chat customer servisnya berulang kali tetapi masih saja tidak ada kejelasannya yang pasti. Sehingga saya menunggu lama dan membuat saya rugi”.

Pada kasus ini pengguna melakukan transaksi QRIS di aplikasi ShopeePay yang mengalami kendala kegagalan pembayaran dengan proses yang bertele-tele sehingga mengakibatkan kerugian finansial dan kerugian immaterial, seperti ketidakpuasan dan kesulitan yang disebabkan oleh lambatnya *customer service* ShopeePay, yang pada akhirnya dapat menyebabkan konsumen kehilangan waktu saat melaporkan masalah kegagalan QRIS ShopeePay. Dan pengguna X/Twitter @yuliaanhh, pengguna tersebut mengatakan:

“saya melakukan pembayaran via QRIS Brimo transaksi di Ramayana, tetapi transaksi saya batal dan refund. Namun saldo refund saya belum masuk sehingga saya mengalami kerugian”.

Pada kasus ini pengguna melakukan transaksi QRIS di aplikasi Brimo yang mengalami kendala ketidakjelasan pada proses *refund*, sehingga juga mengakibatkan kerugian dan kecewa terhadap pelayanan pada *customer service* Brimo. Lalu pengguna X/Twitter @kisekiren98 dan @cleanitbeforego juga mengatakan:

“saldo tersangkut dan sudah seminggu belum ada kejelasan kabar lama banget, padahal saldo sudah terpotong tetapi di pihak merchant belum berhasil pembayarannya, lalu mengadakan hal tersebut ke customer servis untuk melakukan refund”.

Pada kasus ini pengguna melakukan transaksi QRIS di aplikasi Dana dan BCA Mobile dengan permasalahan yang sama yaitu mengalami kendala sistem jaringan. Sehingga mengakibatkan kerugian materil.

Dalam kasus ini, pihak penyedia layanan tidak menerapkan kewajiban pada peraturan PBI No. 16/8/PBI/2014. Peraturan PBI tersebut dimaksudkan untuk memberikan landasan hukum yang jelas serta regulasi yang mengarah pada perlindungan konsumen, pencegahan penyalahgunaan, dan pengawasan terhadap transaksi uang elektronik agar dapat berlangsung sesuai dengan standar keamanan dan ketentuan hukum yang berlaku. Sanksi terhadap acquirer, issuer, principal, dan organizer termasuk dalam ketentuan BI. Sanksi administratif, seperti peringatan, denda, atau pembatasan sanksi, seperti pencabutan izin penyelenggara uang elektronik, terhadap seluruh atau sebagian transaksi uang elektronik, termasuk yang dilakukan pada penyelenggara penyelesaian akhir. Sebagai bank, acquirer, penerbit, prinsipal lembaga selain bank (LSB), penyelenggara kliring, dan penyelenggara penyelesaian akhir, Bank Indonesia dapat dibekukan sementara dan dicabut izin usahanya sesuai dengan Pasal 47 PBI Uang Elektronik. Dengan memperhatikan alasan-alasan yang dikemukakan di atas, jelaslah bahwa perlindungan hukum sangat penting bagi QR Code, salah satu metode pembayaran elektronik yang digunakan dalam transaksi komersial.

Pelaku usaha juga bertanggung jawab dalam memenuhi kewajibannya terkait informasi produk. Terakhir, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan konsumen dalam bertransaksi, termasuk yang dilakukan secara elektronik. Komitmen ini terkait dengan kewajiban untuk menjamin keamanan produk. PBI No. 20/6/PBI/2018 telah mengatur mengenai kerugian yang dialami oleh pemegang *E-money*, yakni pada Pasal 43 ayat (1) Hal ini mengamanatkan penerbit untuk mengutamakan konsep perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 42 ayat (2) huruf c PBI No. 20/6/PBI/2018, penerbit wajib menawarkan metode ganti rugi tunai kepada nasabah, sepanjang kerugian tersebut bukan akibat kesalahan pengguna. Penelitian tersebut menyatakan bahwa penerbit dapat dimintai pertanggungjawaban apabila pengguna uang elektronik tidak melakukan kesalahan atau bertindak ceroboh. Karena pengguna uang elektronik dianggap sebagai konsumen dan bukan nasabah, maka penerbit tidak bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh kecerobohan atau kesalahan pengguna. Karena ini adalah jual beli, maka tidak ada hubungan hukum antara pembeli dan penjual setelah transaksi selesai, dan tidak ada tuntutan atas uang yang hilang pada kartu akibat operasi pembayaran yang tidak benar (Yani., 2003).

Fatwa DSN MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017 menekankan pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan uang elektronik. Dalam konteks refund, fatwa ini mengatur bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan refund jika terjadi kesalahan atau kegagalan dalam proses pembayaran. Hal ini termasuk dalam ketentuan khusus yang diatur dalam fatwa tersebut. Dalam implementasi fatwa ini, penerapan refund pada pembayaran QRIS harus memenuhi beberapa syarat dan ketentuan yang diatur dalam fatwa. Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah (Meranti, 2024):

- a) **Ketentuan Khusus:** Fatwa DSN MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017 mengatur bahwa refund harus dilakukan dengan cepat dan efisien. Jika terjadi kesalahan dalam proses pembayaran, bank atau lembaga keuangan harus memproses *refund* segera.
- b) **Transparansi dan Akuntabilitas:** Lembaga keuangan harus memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang proses *refund*, termasuk waktu dan cara pengembalian dana.
- c) **Penggunaan Akad:** Fatwa ini juga menekankan pentingnya penggunaan akad yang jelas dalam transaksi *E-Money*. Akad ini harus memuat ketentuan tentang *refund* dan cara pengembalian dana jika terjadi kesalahan (Secara, n.d.).

Hal ini berdasarkan pada dalil yang terdapat pada surah Q.S Al-Anfal Ayat 27, yang artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, dan janganlah kamu mengkhianati Allah, Rasul (Muhammad), dan perintah-perintah yang diberikan kepadamu.”

Hal ini sesuai dengan hadits tentang larangan memutus amanah yang menyebutkan:

“Seorang munafik pasti akan berbohong jika berbicara, mengingkari janji jika mengucapkannya, dan berkhianat jika dipercaya. Itulah tiga tanda orang munafik.” (HR. Bukhari dan Muslim)

KESIMPULAN

Dengan penekanan pada prosedur *refund* sesuai dengan Fatwa DSN MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017, penelitian ini mengkaji perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi uang elektronik dengan menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat regulasi yang mendukung perlindungan konsumen, banyak pengguna mengalami kendala dalam proses *refund*, seperti keterlambatan penanganan dan kurangnya transparansi dari penyedia layanan. Pengguna melaporkan frustrasi terkait lambatnya respons *customer service* dan ketidakjelasan prosedur *refund*, yang mengakibatkan kerugian finansial dan immaterial. Penelitian ini menekankan perlunya peningkatan mekanisme pengaduan dan transparansi dalam proses *refund* untuk memperkuat perlindungan konsumen serta mendorong kepatuhan penyedia layanan terhadap peraturan yang berlaku.

Didalam penelitian ini, peneliti menyarankan pembuat kebijakan dan penyelenggara layanan agar dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas layanan dan perlindungan hukum bagi konsumen di era digital. Selain itu, saran untuk penelitian selanjutnya agar mencakup analisis yang lebih luas mengenai kepuasan konsumen terhadap sistem *refund*, evaluasi penggunaan teknologi baru dalam meningkatkan efisiensi proses *refund*, serta dampak psikologis dari pengalaman buruk dalam transaksi *e-money* terhadap perilaku konsumen di masa depan.

REFERENSI

- Asep Hermawan. (2005). *Penelitian bisnis pradigma kuantitatif*. Jakarta: PT Garasindo.
- Bank Indonesia. (n.d.). QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard) satu QR code untuk semua payment. *QRIS.id*. Diakses pada 2024, August 29. <https://QRIS.id/homepage/>
- Binus University. (2020). Inovasi keuangan digital. Diakses pada 2024, September 23. <https://accounting.binus.ac.id/2020/07/16/inovasi-keuangan-digital/>

- Destianingsi. Analisis perlindungan hukum konsumen dalam transaksi pembayaran non tunai berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard): Pandangan optimis terhadap hukum dan ekonomi syariah. Tesis, Program Pascasarjana Hukum Ekonomi Syariah.
- Dewan Syariah Nasional MUI. (2006). Fatwa DSN No. 52/DSN-MUI/III/2006 tentang akad wakalah bil ujah pada asuransi syariah dan reasuransi syariah. Jakarta: Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia.
- Dewan Syariah Nasional MUI. (2017). Fatwa DSN No. 113/DSN-MUI/IX/2017 tentang akad wakalah bil ujah. Jakarta: Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- Ikhwan Meranti, I. D. (2024). Penerapan fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia tentang uang elektronik (E-Money) Nomor: 116/DSN-MUI/IX/2017. *At-Tasharruf: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Syariah*, 6(1).
- Info Bank News. (2024). Tumbuh 130 persen, nilai transaksi QRIS 2023 tembus Rp229,96 triliun. Diakses pada 2024, August 29. <https://Infobanknews.Com/>
- Kursus Hukum. (n.d.). Pendekatan dalam penelitian hukum: Pengertian, jenis, dan contoh. Diakses pada 2024, August 26. <https://kursushukum.id/pendekatan-dalam-penelitian-hukum-pengertian-jenis-dan-contoh/>
- Manghfiroh, R.A. Tinjauan hukum ekonomi syariah menggunakan E-Money berbasis Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Skripsi, Fakultas Syari'ah Jurusan Muamalah, Institut Agama Islam Negeri Jember.
- Mukarromah, Y.M.(2023). Permasalahan sistem pembayaran aplikasi DANA sebagai dompet elektronik (E-Wallet) di Indonesia berdasarkan kompilasi hukum ekonomi syariah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 . Skripsi Sarjana Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, hlm .88
- Pappano, F., & Priyanto, I. M. D. (2020). Pembelaan hukum bagi pengguna dompet elektronik Dana: Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah dikaji ulang. *Jurnal Kertha Semaya*, 9(1), 26.
- Paralegal. (2021). Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 23/17/PADG/2021. Diakses pada 2024, August 29. <https://paralegal.id/peraturan/peraturan-anggota-dewan-gubernur-bank-indonesia-nomor-23-17-padg-2021/>
- Pengetahuan Islam. (2021). Inilah beberapa kumpulan hadits tentang amanah. Diakses pada 2024, August 19. <https://www.pengetahuanislam.com/inilah-beberapa-kumpulan-hadits-tentang-amanah/>
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang administrasi perkara dan persidangan di pengadilan secara elektronik. Diakses pada <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/peraturan/detail/>
- Suastrawan, I., & Kusuma, A. (2021). Perlindungan hukum konsumen saat menggunakan sistem pembayaran QR Code untuk transaksi elektronik. *Jurnal Kertha Wicara*, 10(6), 419–429.
- Tajuddin, M.R. (2023). Perlindungan konsumen terhadap pengguna layanan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) yang mengalami kendala sistem. Skripsi, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Tunnisa, R.F. (2019). Analisis implementasi fatwa DSN-MUI No: 116 / DSN MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah. Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah), Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Utami, M.P., & Wulandari, B.T. (2021). Tinjauan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran

memberikan analisis hukum Quick Response Code sebagai sistem pembayaran. *Selisik*, 7(1), 72.

Widjaja, G., & Yani, A. (2003). *Hukum tentang perlindungan konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Wirantari, I. A. N., & Satyawati, N. G. A. D. (2021). Pemanfaatan mesin QRIS dan EDC untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam kerugian transaksi. *Jurnal Kertha Negara*, 9(7), 486.