

**KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA CAFE ATAS KEGAGALAN
TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA
MALANG**

(Studi di Wilayah Merjosari)

SKRIPSI

Oleh:

HAYATI RIDHA

NIM. 210202110067



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2025

**KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA CAFE ATAS KEGAGALAN
TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA
MALANG**

(Studi di Wilayah Merjosari)

SKRIPSI

Oleh:

HAYATI RIDHA

NIM. 210202110067



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA CAFE ATAS KEGAGALAN TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA MALANG

(Studi di Wilayah Merjosari)”

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 17 Juni 2025

Penulis,



Hayati Ridha

NIM 210202110067

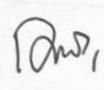
HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Hayati Ridha, NIM 210202110067 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**“KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA CAFE ATAS KEGAGALAN
TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA
MALANG**

(Studi di Wilayah Merjosari)”

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat- syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui	Malang, 18 Juni 2025
Ketua Program Studi	Dosen Pembimbing
Hukum Ekonomi Syariah	
	
<u>Prof. Dr. Fakhruddin, M.H.I.</u> NIP. 197408192000031002	<u>Dwi Fidhayanti, S.H.I., M.H.</u> NIP. 199103132019032036

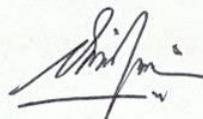
BUKTI KONSULTASI

Nama : HAYATI RIDHA
Nim : 210202110067
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Dwi Fidhayanti, S.HI., M.H
Judul Skripsi : KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA
CAFE ATAS KEGAGALAN TRANSAKSI
PEMBAYARAN MENGGUNAKAN QRIS DI
KOTA MALANG (Studi di Wilayah Merjosari)

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Jumat, 28 Februari 2025	Bimbingan Judul	
2	Rabu, 5 Maret 2025	Revisi Bab 1-3	
3	Rabu, 12 Maret 2025	Acc Proposal Skripsi	
4	Rabu, 16 April 2025	Revisi Bab 1-3, Bimbingan Pedoman Wawancara	
5	Rabu, 7 Mei 2025	Bimbingan Hasil Wawancara	
6	Jumat, 9 Mei 2025	Bimbingan Bab 4	
7	Rabu, 14 Mei 2025	Revisi Bab 4 Teori	
8	Jumat, 16 Mei 2025	Revisi Bab 5	
9	Rabu, 21 Mei 2025	Bimbingan Skripsi Lengkap	
10	Jumat, 23 Mei 2025	Acc Skripsi	

Malang, 18 Juni 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Prof. Dr. Fakhruddin, M.HI.
NIP. 197408192000031002

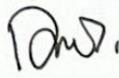
HALAMAN PENGESAHAN

Dewan Penguji Skripsi saudari Hayati Ridha NIM 210202110067
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana
Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA CAFE ATAS KEGAGALAN TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA MALANG

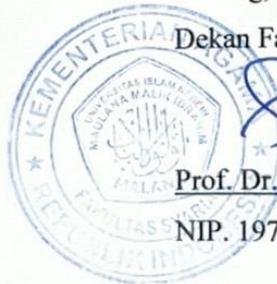
(Studi di Wilayah Merjosari)

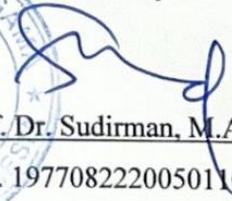
Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada
tanggal 13 Juni 2025.

1. Dr. H. Faishal Agil Al Munawar, Lc., M.Hum. ()
NIP. 198810192019031010 Ketua Penguji
2. Dr. Khoirul Hidayah, M.H. ()
NIP. 197805242009122003 Penguji Utama
3. Dwi Fidayanti, S.HI., M.H. ()
NIP. 199103132019032036 Sekretaris

Malang, 18 Juni 2025

Dekan Fakultas Syariah




Prof. Dr. Sudirman, M.A., CAHRM
NIP. 197708222005011003

MOTTO

"فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا • إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا"

*"Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya
bersama kesulitan ada kemudahan."*

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

*"Ketahuilah, sesungguhnya pertolongan itu bersama kesabaran, dan kelapangan
itu bersama kesempitan, dan sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."*

(HR. Tirmidzi, no. 2516, shahih)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan pertolongan atas penulisan skripsi yang berjudul **“KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA CAFE ATAS KEGAGALAN TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA MALANG (Studi di Wilayah Merjosari)”** dapat selesai dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah menunjukkan kita semua kepada jalan yang terang benderang yakni addinul islam dan atas uswatun hasanahnya yang kita rindukan syafa'atnya di hari kiamat kelak.

Dengan menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajara, bimbingan, arahan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;
2. Dr. Sudirman, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;
3. Prof. Dr. Fakhruddin, M.HI., selaku Ketua Program Studi Hukum Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;

4. Dr. Khoirul Hidayah, S.H., M.H., selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan;
5. Dwi Fidhayanti, S.HI., M.H., selaku dosen pembimbing penulis yang telah mencurahkan waktu untuk memberikan pengarahan dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
6. Seluruh Dewan Penguji, yang telah memberikan kritik yang membangun serta memberikan pengarahan dalam menyempurnakan kekurangan yang ada pada penelitian ini;
7. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pembelajaran kepada kami semua. Dengan niat yang ikhlas, semoga amal mereka semua menjadi bagian dari ibadah untuk mendapatkan ridha Allah SWT;
8. Segenap Karyawan dan Staf Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Mallik Ibrahim Malang, terimakasih atas segala partisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Kepada narasumber penelitian yang berkenan untuk memberikan informasi kepada penulis, yaitu para pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari, Kota Malang yang sudah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi;
10. Kepada Abah tercinta Edi Sampana dan Mama tercinta Raudah, dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-

besarnya kepada kedua orang tua tersayang atas segala pengorbanan, kasih sayang, dukungan, motivasi, dan doa doa terbaik yang tidak pernah putus. Terima kasih telah menjadi cahaya penuntun, sumber kekuatan, dan inspirasi yang mengiringi setiap langkah perjuangan penulis, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga keberhasilan ini dapat menjadi wujud kecil dari rasa bakti dan cinta penulis kepada Abah dan Mama tercinta. Penulis berharap Allah SWT selalu memberikan kebahagiaan, kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan yang melimpah kepada Abah dan Mama tercinta;

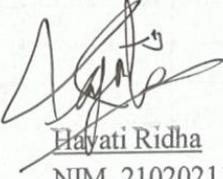
11. Kepada Ka Siti Saniah, Ka Akhmad Jamal dan Ka Fajar kaka ipar penulis, terima kasih telah menjadi keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, doa dan dukungan. Kehadiran kalian menjadi kekuatan yang mengiringi setiap langkah penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya;

12. Kepada NIM 210202110177 yang selalu menemani proses penulis dan sahabat-sahabat Ratu, Ann, Jeni, Yurida, Ichang, Angga, Fitri, Fahiya, dan Najla, terima kasih atas dukungan, kekuatan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan, serta kesediaan untuk menerima keluh kesah penulis. Kalian telah menjadi bagian penting yang penuh warna dalam proses penyelesaian studi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang luar biasa;

13. Kepada seluruh teman-teman penulis masa kuliah, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat luar biasa yang telah diberikan kepada penulis;

14. Untuk diri saya sendiri, saya mengucapkan terima kasih atas setiap langkah yang telah ini ambil. Terima kasih atas kesabaran, ketekunan, serta keberanian untuk terus mencoba meskipun menghadapi berbagai tantangan dan rintangan. Semoga selalu menjadi pribadi yang tidak pernah lelah berusaha, terus belajar, dan berkembang.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam mengerjakan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Di akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

Malang, 18 Juni 2025
Penulis,

Hayati Ridha
NIM. 210202110067

PEDOMAN TRANSLITERASI

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam aksara latin Indonesia ada dalam table berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	‘	ط	T
ب	B	ظ	ẓ
ت	T	ع	‘
ث	Th	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	kh	ك	K
د	d	ل	L
ذ	dh	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sh	ء	‘
ص	ṣ	ي	Y
ض	ḍ		

Hamzah (ء) yang berada pada awal kata yang sering kali dilambangkan dengan alif mengikuti vokalnya tanpa memerlukan tanda apapun. Tetapi, apabila berada di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘) koma atas.

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (*madd*), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal di atas huruf, seperti \bar{a} , \bar{i} dan \bar{u} . (أ, ي, و). Bunyi hidup dobel Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” seperti *layyinah*, *lawwāmah*. Kata yang berakhiran *tā’ marbūṭah* dan berfungsi sebagai sifat atau *muḍāf ilayh* ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai *muḍāf* ditransliterasikan dengan “at”.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
BUKTI KONSULTASI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
خلاصة	xviii
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Kerangka Teori.....	23
BAB III	36
METODE PENELITIAN	36
1. Jenis Penelitian	36
2. Pendekatan Penelitian.....	37
3. Lokasi Penelitian	38
4. Sumber Data	38

5. Metode Pengumpulan Data	40
6. Metode Pengolahan Data.....	41
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Profil Pelaku Usaha Cafe/FnB di Wilayah Merjosari Kota Malang	43
B. Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Cafe Atas Transaksi Pembayaran QRIS di Wilayah Merjosari	47
C. Upaya oleh Pelaku Usaha di Wilayah Merjosari Dalam Mengatasi Kegagalan Transaksi QRIS.....	81
BAB V.....	109
PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	121
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	126

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Profil Pelaku Usaha Cafe/FnB Wilayah Merjosari	45
---	----

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Pengetahuan Hukum Pelaku Usaha Cafe.....	53
Diagram 4. 2 Pemahaman Hukum Pelaku Usaha Cafe.....	60
Diagram 4. 3 Sikap Pelaku Usaha.....	66
Diagram 4. 4 Pola Perilaku Hukum Pelaku Usaha	71

ABSTRAK

Hayati Ridha, 210202110067, Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Cafe Atas Kegagalan Transaksi Pembayaran Menggunakan QRIS Di Kota Malang (Studi di Wilayah Merjosari), Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Dosen Pembimbing : Dwi Fidhayanti, S.HI., M.H.

Kata Kunci : Kesadaran Hukum; Pelaku Usaha; QRIS

Kemajuan teknologi digital dalam sistem pembayaran menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di Wilayah Merjosari Kota Malang semakin luas di kalangan pelaku usaha, termasuk para pemilik cafe. Meski teknologi ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi, tidak jarang ditemui permasalahan berupa transaksi gagal kondisi di mana saldo konsumen telah terdebit tetapi pelaku usaha tidak menerima dana tersebut. Kejadian semacam ini memunculkan permasalahan hukum mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam memenuhi dan melindungi hak-hak konsumen yang dirugikan akibat kendala pembayaran QRIS.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kesadaran hukum pelaku usaha cafe terhadap kegagalan transaksi QRIS serta bentuk tanggung jawab dan langkah penyelesaian yang ditempuh. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mendorong peningkatan pemahaman para pelaku usaha mengenai kewajiban berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis, melalui pengumpulan data primer lewat wawancara terhadap 28 pelaku usaha cafe pengguna QRIS di Wilayah Merjosari, serta analisis data dilakukan dengan teori kesadaran hukum dan tanggung jawab pelaku usaha.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa tingkat kesadaran hukum para pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari masih kurang. Meskipun mayoritas menyadari adanya tanggung jawab kepada konsumen saat terjadi kendala transaksi, pemahaman terhadap aspek yuridis masih terbatas. Beberapa pelaku usaha telah berinisiatif memberikan solusi, seperti meminta konsumen menghubungi penyedia layanan atau langsung mengganti kerugian. Maka dari itu, perlunya edukasi hukum secara berkesinambungan agar pelaku usaha dapat menjalankan transaksi digital secara adil, aman, dan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan dan prinsip perlindungan konsumen.

ABSTRACT

Hayati Ridha, 210202110067, Legal Awareness of Cafe Business Actors Regarding Failure of Payment Transactions Using QRIS in Malang City (Study in Merjosari Region), Thesis of Sharia Economic Law (Muamalah) Study Program, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang, Advisor: Dwi Fidhayanti, S.HI., M.H.

Kata Kunci : Legal Awareness; Business Actors; QRIS

The advancement of digital technology in the payment system using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) in Merjosari Region, Malang City is increasingly widespread among business actors, including cafe owners. Although this technology provides convenience in transactions, it is not uncommon to encounter problems in the form of failed transactions, a condition where the consumer's balance has been debited but the business actor does not receive the funds. This kind of incident raises legal issues regarding the responsibility of business actors in fulfilling and protecting the rights of consumers who are harmed due to QRIS payment constraints.

This study aims to evaluate the extent of the legal awareness of cafe business actors regarding QRIS transaction failures and the forms of responsibility and resolution steps taken. In addition, this study also aims to encourage increased understanding of business actors regarding their obligations based on the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research method used is empirical research with a qualitative approach, through primary data collection through interviews with 28 cafe business actors who use QRIS in Merjosari Region, and data analysis is carried out with the theory of legal awareness and responsibility of business actors.

The results of the study show that the level of legal awareness of cafe business actors in Merjosari Region is still lacking. Although the majority are aware of the responsibility to consumers when transaction problems occur, understanding of the legal aspects is still limited. Some business actors have taken the initiative to provide solutions, such as asking consumers to contact service providers or directly compensate for losses. Therefore, there is a need for continuous legal education so that business actors can carry out digital transactions fairly, safely, and responsibly in accordance with regulations and consumer protection principles.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah membuat bertransaksi lebih mudah, seperti pembayaran digital menggunakan dompet elektronik (e-wallet). Karena banyaknya e-wallet di Indonesia, Bank Indonesia (BI) menetapkan standar pembayaran digital dengan nama QRIS, yang digunakan sebagai pembayaran antar berbagai e-wallet dengan menggunakan QR Code di tahun 2020.¹ QRIS merupakan salah satu dari standar QR Code dalam melakukan pembayaran dengan metode non tunai atau digital, fasilitas jasa pembayaran digital ini dipelopori oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. QRIS berperan penting terhadap transaksi pembayaran non tunai agar efisiensi dengan inklusi keuangan agar lebih cepat sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi lebih pesat.²

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 terkait hak konsumen pada pasal 4 huruf a yang bunyinya “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa” dan huruf c “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”, serta kewajiban pelaku usaha di pasal 7 huruf b yang bunyinya “memberikan informasi yang benar,

¹ Ana Sriekaningsih, *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran*, ed. Dewani H (Yogyakarta, 2020), 9.

² Ana Sriekaningsih, *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*, ed. Dewani H (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2020), 10.

jas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”, dan huruf f “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”, dan terkait tanggung jawab pelaku usaha dalam Pasal 19 ayat (1) “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”³. Terdapat Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/2/PBI/2020 Tentang Sistem Pembayaran dan Pengaturan mengenai QRIS didasarkan pada Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 tanggal 25 Februari 2022 tentang perubahan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk transaksi dengan Quick Response Indonesian Standard (QRIS).⁴

Hingga 13 September 2024, tercatat sebanyak 698.986 merchant di Malang Raya telah menggunakan QRIS, mayoritas merchant yang menggunakan QRIS berasal dari sector UMKM yang tidak lagi dibebani MDR untuk transaksi dibawah Rp 100.000.⁵ Penggunaan berbagai macam produk jasa maupun

³ Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia* (1999).

⁴ Bank Indonesia, “Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 Tanggal 25 Februari 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran,” *Bank Indonesia*, 2022, 1, https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PADG_240122.aspx%0Ahttps://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/PADG_240122.pdf.

⁵ Ilmi Habibi, “Transaksi QRIS Di Kota Malang Meningkatkan 193 Persen, UMKM Jadi Penggerak Utama,” 2024.

produk lainnya, konsumenlah yang sangat berdampak atas terobosan jasa maupun produk tersebut. Sehingga sangat diperlukan usaha yang harus diberikan kepada konsumen dalam bentuk perlindungan konsumen dalam menghadapi era perdagangan digitalisasi.⁶ Adanya konsep pembayaran digitalisasi berarti harus mendukung dan memberikan fasilitas yang mumpuni terhadap konsumen dalam melaksanakan aktifitas pembayaran, agar dapat digunakan secara maksimal tanpa kendala.⁷

Dalam penggunaan QRIS juga ada kelebihan dan kekurangan,⁸ kelebihan QRIS diantaranya dapat digunakan oleh siapapun, memudahkan transaksi, sistem pembayaran efisien, dan transaksi lebih cepat. Dari kemudahan itu transaksi menggunakan QRIS juga memiliki kelemahan yaitu nominal transaksinya terbatas, ada ancaman kendala sistem error, kegagalan transaksi, kemudian adanya biaya transaksi. Metode pembayaran elektronik seperti QRIS pada dasarnya diciptakan oleh perusahaan untuk memberikan alternatif transaksi yang lebih efisien dan efektif bagi masyarakat. Namun, dalam praktiknya seringkali terjadi kelemahan dan kekeliruan yang merugikan konsumen. Tidak selamanya pelaku usaha menjadi satu-satunya pihak yang harus disalahkan dalam kasus kecurangan, karena perusahaan penyedia layanan pembayaran juga memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengawasan agar pelaksanaan transaksi berjalan dengan baik.

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 1.

⁷ Siwi Kristiyanti, 1.

⁸ Srikaningsih, *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*, 3.

Perilaku manipulatif pelaku usaha yang dengan sengaja mengejar keuntungan lebih dan membebankan biaya administrasi kepada konsumen merupakan pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf b dan c Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hal ini juga melanggar ketentuan yang diatur oleh Bank Indonesia terkait penggunaan QRIS, di mana seluruh biaya administrasi seharusnya ditanggung oleh pelaku usaha, bukan dibebankan kepada konsumen.⁹

Pada implementasi penggunaan QRIS masih saja terdapat kendala yang dialami konsumen dalam melakukan transaksi. Seperti yang dikutip dari media konsumen terdapat nasabah pengguna Bank Jago mengalami kendala saat bertransaksi menggunakan QRIS pada 26 September 2023. Ia mencoba melakukan pembayaran dua kali untuk pembelian minyak goreng merek Tawon di merchant Budiman Kuranji, Padang. Kedua transaksi tersebut awalnya gagal, dan notifikasi di aplikasi Bank Jago menyatakan transaksi tidak berhasil. Untuk memastikan saldo tetap utuh, pengguna pun melakukan pengecekan ulang. Karena khawatir transaksi terus gagal, ia akhirnya membayar secara tunai. Namun, pada malam harinya, ia menerima notifikasi bahwa dua transaksi QRIS sebelumnya justru tercatat sukses, dengan total pemotongan saldo sebesar Rp118.000. Merasa dirugikan, ia menyatakan ketidakpuasannya karena sudah membayar tunai dan memastikan saldo tidak terpotong sebelumnya.¹⁰

⁹ Ida Ayu et al., "Qris Dan Mesin Edc" 9, no. 1 (1999): 485–93.

¹⁰ Nana Khaira, "Transaksi QRIS Gagal, Tiba-Tiba Dinyatakan Sukses Setelah Beberapa Waktu," 12 okt 2023, n.d.

Selain itu diperistiwa lain ada keluhan dari pengguna QRIS BCA bahwa terjadi kegagalan transaksi QRIS pada tanggal 6 Oktober 2024 sebesar Rp75.900 di rumah makan, yang mana ini juga tervalidasi dengan tidak adanya dana masuk ke merchant, transaksi tetap dilanjutkan dengan menggunakan kartu debit dari rekening pengguna meskipun transaksi QRIS tidak berhasil. Namun ternyata direkening pengguna tersebut tetap terdebit atas transaksi QRIS yang gagal tersebut.¹¹ Peristiwa kegagalan transaksi QRIS tidak hanya berlaku pada transaksi pembayaran online tetapi juga berlaku pada pembayaran di toserba atau rumah makan.

Kesadaran hukum pelaku usaha sangat penting, terutama di era digital saat ini. Banyak cafe di Kota Malang yang sudah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran, namun masih ada yang belum memahami tanggung jawabnya ketika terjadi kegagalan transaksi, seperti saldo konsumen terpotong tetapi dana tidak masuk ke pihak usaha. Kurangnya pemahaman ini dapat menimbulkan kekecawaan konsumen dan masalah yang lebih besar.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan bentuk wujud pemerintah mengenai kepastian hukum kepada para pihak, baik bagi pihak konsumen atau penyedia layanannya terkait dengan pelanggaran yang ada.¹² Keterkatian antara konsumen dan pelaku usaha ini sangat erat, dimana konsumen memerlukan pelaku usaha untuk mendapatkan barang kebutuhannya dan pelaku usaha

¹¹ Dhani K, "Transaksi QRIS BCA Gagal Tapi Dana Terdebit," media konsumen, 2024, <https://mediakonsumen.com/2024/10/24/surat-pembaca/transaksi-qr-is-bca-gagal-tapi-dana-terdebit/amp>.

¹² Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran* (Banjarmasin: FH UNLAM Press, 2008), 38.

membutuhkan uang hasil dari usahanya. Disini ikut serta peran pemerintah sebagai fungsi pengawasan.

Penelitian ini perlu dilakukan agar diketahui sejauh mana pelaku usaha memahami tanggung jawab hukumnya, pelaku usaha seharusnya tidak hanya mengandalkan penyedia layanan, tetapi juga ikut bertanggung jawab dalam menyelesaikan masalah transaksi. Dengan memahami tingkat kesadaran hukum pelaku usaha, diharapkan dapat menjadi dasar untuk edukasi atau sosialisasi demi menciptakan transaksi digital yang lebih aman dan terpercaya.

Dapat disimpulkan terjadinya kegagalan transaksi saat pembayaran menggunakan QRIS cukup sering terjadi dan menjadi salah satu permasalahan yang kerap dialami konsumen pengguna QRIS, lalu bagaimana kesadaran hukum pelaku usaha apabila terjadi kegagalan transaksi QRIS secara langsung. Dari permasalahan tentang kegagalan transaksi QRIS diatas, penulis hendak melakukan penelitian empiris tentang **“KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA CAFE ATAS KEGAGALAN TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA MALANG (STUDI DI WILAYAH MERJOSARI)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kesadaran hukum pelaku usaha cafe atas kegagalan transaksi pembayaran QRIS di Wilayah Merjosari?

2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha di Wilayah Merjosari dalam mengatasi kegagalan transaksi QRIS?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui bagaimana kesadaran hukum dari pelaku usaha cafe terhadap kegagalan transaksi pembayaran QRIS di Wilayah Merjosari.
2. Untuk mengetahui bagaimana uapaya yang dilakukan oleh pelaku usaha di Wilayah Merjosari dalam mengatasi permasalahan kegagalan transaksi QRIS.

D. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti berharap semua pihak yang membaca dan terlibat langsung dalam penelitian ini dapat mengambil manfaat sebagaimana berikut:

1. Manfaat Teoritis;

Secara teoritis pada hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat dalam sumber pengetahuan, wawasan, informasi serta sebagai referensi selanjutnya tentang bagaimana asas perlindungan konsumen diterapkan saat terjadi kegagalan transaksi pembayaran QRIS. Selain itu, penelitian ini juga membantu pembaca agar memahami terkait kesadaran hukum para pelaku usaha terkait tanggung jawab dalam transaksi

digital terkhusus bagi dalam hal penerapan sistem pembayaran Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS).

2. Manfaat Praktis;

a. Bagi pelaku usaha

Untuk meningkatkan citra dan reputasi usaha, kesadaran hukum oleh pelaku usaha pada kegagalan transaksi mencerminkan komitmen dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, terutama yang beragama Islam. Kesadaran ini akan membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen, sekaligus menjadi pembeda dengan produk pesaing yang tidak memperhatikan aspek tersebut. Selain itu, dengan adanya kesadaran hukum atas kegagalan transaksi, pelaku usaha yang beragama Islam dapat lebih memenuhi tuntutan syariat dalam menjalankan kegiatan usahanya secara adil dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

b. Bagi masyarakat

Adanya kesadaran hukum oleh pelaku usaha terhadap kegagalan transaksi juga mempermudah masyarakat, khususnya konsumen muslim, dalam menentukan pilihan produk yang sesuai dengan prinsip syariat Islam. Selain itu, kesadaran ini dapat meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan, sehingga berdampak pada kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan permintaan dan penjualan, yang pada akhirnya memberikan manfaat baik bagi dunia usaha maupun masyarakat luas.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini membantu penulis untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kesadaran hukum oleh pelaku usaha pada kegagalan transaksi, serta bagaimana perspektif hukum Islam memandang isu tersebut. Melalui penelitian ini, penulis dapat mempelajari berbagai literatur, data, dan fakta relevan, sehingga dapat menambah wawasan dan memperkaya pengetahuan terkait topik yang dikaji.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari adanya multitafsir pemahaman mengenai penelitian ini, maka perlu adanya penjelasan definisi operasional sebagai berikut.

1. Kesadaran Hukum

Kesadaran pelaku usaha tentang nilai-nilai tentang fungsi hukum mengenai adanya Peraturan dan Undang-Undang terkait peran pelaku usaha saat menangani kendala kegagalan QRIS. Hal ini mencakup pemahaman bahwa ada aturan-aturan yang harus diikuti dan dihormati dalam dunia bisnis. Kesadaran ini dapat dinilai melalui empat indikator yakni

pengetahuan terhadap regulasi, pemahaman hukum, sikap, dan pola perilaku mereka.¹³

2. Kegagalan Transaksi

Kegagalan transaksi merujuk pada kondisi di mana suatu transaksi pembayaran menggunakan QRIS tidak berhasil diselesaikan sebagaimana mestinya, baik karena sistem tidak mengonfirmasi pembayaran meskipun dana telah terdebit dari rekening konsumen, maupun akibat kesalahan teknis lainnya yang menyebabkan transaksi tidak tercatat di pihak penerima pembayaran.¹⁴

3. QRIS

QRIS adalah sistem pembayaran yang memungkinkan transaksi non-tunai menggunakan kode QR yang dapat dibaca oleh perangkat mobile teknologi dan kebutuhan akan sistem pembayaran yang lebih efisien dan aman.¹⁵ Salah satu langkah utama dalam mewujudkan GNNT adalah pengembangan QRIS. QRIS ditujukan sebagai upaya standardisasi Bank Indonesia untuk kegiatan pembayaran digital melalui berbagai aplikasi keuangan elektronik, e-wallet, dan mobile banking.

F. Sistematika Penulisan

¹³ FARIDATUL JANNAH, "KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP KEWAJIBAN SERTIFIKASI HALAL PADA MAKANAN PERSPEKTIF MASLAHAH (Studi Di Komunitas UMKM Sudimoro Kota Malang)" (2024), hlm. 16.

¹⁴ Misbahul Munir, *Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Digital* (Jakarta: Rajawali Press, 2021), hlm. 45.

¹⁵ Josef Evan Sihalolo, "Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standar Bagi Perkembangan UMKM Di Medan," *Jurnal Manajemen Bisnis* vol.17 (2020): 288.

Dalam penelitian yang berjudul “**Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Cafe Atas Kegagalan Transaksi Pembayaran Menggunakan QRIS Di Kota Malang (Studi di Wilayah Merjosari)**”, penulis akan menggunakan sistematika penulisan dengan lima bab yang berbeda sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan, dengan pendahuluan yang memuat latar belakang permasalahan yang penulis angkat, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, serta sistematika penulisan yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan.

BAB II Tinjauan Pustaka, memuat tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian terdahulu dan persamaan serta perbedaan dengan penelitian yang telah ada sebelumnya yang disajikan secara komprehensif terkait implementasi yang akan akan dijadikan sebagai pisau analisis dalam meneliti “Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Cafe Atas Kegagalan Transaksi Pembayaran Menggunakan QRIS Di Kota Malang (Studi di Wilayah Merjosari)”.

BAB III Metode Penelitian, berisi tentang metode penelitian yang memuat pemaparan jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode pengolahan data tentang “Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Cafe Atas Kegagalan Transaksi Pembayaran Menggunakan QRIS Di Kota Malang (Studi di Wilayah Merjosari)”.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, memuat tentang hasil dari penelitian yang diperoleh dari data lapangan melalui metode penelitian. Pembahasan menjadi hal yang sentral karena memberikan jawaban terhadap

rumusan masalah yang diangkat dan berpotensi menghasilkan kontribusi baru dalam bidang hukum yang sebelumnya belum terungkap.

BAB V Penutup, memuat kesimpulan dari penelitian, serta saran yang ditujukan kepada pihak terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dan dilengkapi dengan daftar yang bertujuan untuk mengumpulkan rujukan atau referensi dari penelitian yang dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu tidak dapat lepas dari penulisan suatu karya tulis ilmiah yang bertujuan sebagai bahan perbandingan maupun persamaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Adanya penelitian terdahulu juga dapat memberikan kejelasan informasi dan bahan acuan sehingga diperoleh perbedaan substansi yang akan dibahas secara detail dalam pembahasan suatu penelitian. Penelitian mengenai kegagalan transaksi pembayaran menggunakan QRIS bukanlah penelitian yang baru, karena sudah pernah dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Namun, penelitian ini memiliki perbedaan fokus kajian dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah membahas sebelumnya. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan judul penelitian ini.

1. Penelitian oleh Destianingsi (2023) berjudul “*Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah*” menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian kepustakaan.¹⁶ Penelitian tersebut membahas perlindungan konsumen dalam transaksi non-tunai menggunakan QRIS dengan pendekatan normatif berdasarkan hukum positif dan hukum

¹⁶ Destianingsih, “Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah” 07, no. 02 (2023): 1–13.

ekonomi syariah, serta mengacu pada regulasi dari Bank Indonesia dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menggali tingkat kesadaran hukum dan tanggung jawab pelaku usaha cafe secara langsung di lapangan terhadap kegagalan transaksi QRIS, yang belum pernah dibahas secara spesifik dalam penelitian sebelumnya, di wilayah Merjosari.

2. Penelitian oleh Nanci Eka Susanti (2024) berjudul “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Transaksi Jual Beli Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Perspektif Etika Bisnis Islam*” menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif analisis.¹⁷ Penelitian tersebut menekankan pada norma, prinsip etika Islam, dan teori tanggung jawab secara umum. Sementara itu, penelitian ini menghadirkan kebaruan berupa penelusuran langsung (empiris) terhadap kesadaran hukum pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari atas kegagalan transaksi QRIS, yang belum dibahas secara spesifik dalam penelitian sebelumnya. Kedua penelitian sama-sama membahas tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi menggunakan QRIS, khususnya saat terjadi kegagalan dalam proses pembayaran yang merugikan konsumen. Perbedaannya terletak pada pendekatan yang digunakan, di mana penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan perspektif etika bisnis Islam, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan

¹⁷ Nanci Eka Susanti, “TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI MENGGUNAKAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS) PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM” 2, no. 18 (n.d.): 278–90.

empiris dengan fokus pada tingkat kesadaran hukum pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari.

3. Penelitian oleh Vina Rahmadan (2023) berjudul “*Tanggung Gugat Penyelenggara Jasa Pembayaran Sektor Perbankan Dalam Transaksi Menggunakan QR Code Indonesian Standard (QRIS)*” menggunakan metode Doctrinal Research dengan pendekatan Perundang-undangan (statute approach) dan Pendekatan Konseptual (conceptual approach).¹⁸ Penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menggali tingkat kesadaran hukum pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari atas tanggung jawab pelaku usaha saat terjadi kegagalan transaksi QRIS, yang sebelumnya belum banyak dikaji secara langsung dalam studi berbasis lokasi dan studi kasus UMKM. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus utama yang sama, yaitu membahas kegagalan transaksi QRIS dan perlindungan konsumen dalam menghadapi masalah tersebut, serta keduanya berlandaskan pada peraturan yang sama, seperti Peraturan Bank Indonesia terkait QRIS dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perbedaannya terletak pada pendekatannya, di mana penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada tanggung jawab penyelenggara jasa pembayaran seperti bank dan lembaga switching dari sisi normatif (doctrinal research), sementara penelitian ini lebih fokus pada kesadaran hukum pelaku usaha (merchant/cafe) sebagai

¹⁸ Vina Rahmadani, “Jurist-Diction” 6, no. 4 (2023): 781–802.

pihak yang langsung berinteraksi dengan konsumen melalui pendekatan empiris di lapangan.

4. Penelitian oleh Ida Ayu Novi Wirantari dan Ni Gusti Ayu Dyah Satyawati (2021) berjudul “*Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Kerugian Transaksi Menggunakan QRIS dan Mesin EDC*” menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan fokus pada dua permasalahan utama, yaitu bentuk pengaturan hukum terkait kerugian konsumen dalam transaksi menggunakan QRIS dan EDC serta akibat hukum bagi pelaku usaha yang menaikkan harga barang dengan metode pembayaran tersebut.¹⁹ menggunakan metode penelitian hukum normatif. Kebaruan dari penelitian tersebut terletak pada pengukuran tingkat kesadaran hukum pelaku usaha serta upaya konkret yang dilakukan saat terjadi kegagalan transaksi QRIS, yang belum pernah dikaji dalam penelitian normatif sebelumnya. Hal ini memberikan gambaran realitas sosial-hukum yang lebih aktual dan kontekstual di lapangan. Kedua penelitian ini sama-sama membahas perlindungan konsumen dalam transaksi non-tunai, khususnya yang berkaitan dengan QRIS, serta berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan lain yang mengatur hak-hak konsumen dalam transaksi digital. Keduanya juga menyoroti permasalahan yang dapat merugikan konsumen, seperti ketidakpastian hukum dalam penyelesaian kendala transaksi dan pentingnya tanggung jawab yang jelas dari pelaku usaha atau penyedia layanan.

¹⁹ Ayu et al., “Qris Dan Mesin Edc.”

Perbedaan mendasar terletak pada pendekatan yang digunakan, di mana penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan normatif dengan fokus pada aspek aturan hukum dan larangan pembebanan biaya admin kepada konsumen, sedangkan penelitianmu bersifat empiris dan berfokus pada kesadaran hukum pelaku usaha cafe secara langsung dalam praktik di Wilayah Merjosari saat terjadi kegagalan transaksi QRIS.

5. Penelitian oleh Bintari Rahmahwani Putri (2023) berjudul “*Perlindungan Konsumen Pengguna QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Pada Mahasiswa Angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Jambi*” menggunakan metode penelitian yuridis empiris dengan tujuan memahami persepsi mahasiswa, pelaku usaha, dan penyelenggara jasa sistem pembayaran terhadap penggunaan QRIS serta mengidentifikasi kendala dalam perlindungan konsumen pengguna QRIS dalam transaksi e-wallet.²⁰ Kedua penelitian sama-sama menggunakan pendekatan yuridis empiris untuk menganalisis bagaimana hak dan kewajiban konsumen serta penyedia layanan dijalankan dalam praktik. Namun, kebaruan dari rencana penelitian ini terletak pada fokus empiris terhadap tingkat kesadaran hukum pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari, khususnya bagaimana pelaku usaha menyikapi dan bertindak saat terjadi kegagalan transaksi QRIS, serta upaya penyelesaian masalah yang dilakukan langsung di lapangan—hal yang belum diteliti secara mendalam dalam skripsi sebelumnya yang lebih

²⁰ BINTARI RAHMAHWANI PUTRI, “PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) PADA MAHASISWA ANGKATAN 2019 FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS JAMBI,” *Jambi* (2023).

menyoroti kerugian konsumen dan ketidaksiapan penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP). Perbedaan utama lainnya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian sebelumnya berfokus pada konsumen mahasiswa dalam lingkungan akademik, sementara penelitian ini menekankan tanggung jawab pelaku usaha, bukan dari perspektif konsumen.

6. Penelitian oleh M. Reivanut Tajuddin (2023) yang berjudul “*Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Layanan QUICK RESPONSE INDONESIAN STANDARD (QRIS) yang Mengalami Kendala Sistem*” menggunakan metode penelitian yuridis normatif dan berfokus pada analisis kepastian hukum perlindungan konsumen yang mengalami kendala sistem, ditinjau dari perspektif hukum positif dan hukum Islam. Penelitian ini membawa kebaruan dengan meneliti tingkat kesadaran hukum pelaku usaha secara empiris, khususnya pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari, yang belum banyak disentuh dalam penelitian sebelumnya yang cenderung bersifat normatif atau teoritis. Kedua penelitian sama-sama membahas permasalahan yang muncul akibat kegagalan sistem dalam transaksi menggunakan QRIS serta menekankan pentingnya perlindungan konsumen atas kerugian yang ditimbulkan. Namun, penelitian ini lebih berfokus pada kesadaran hukum pelaku usaha cafe di Wilayah Malang dalam menghadapi

kegagalan transaksi QRIS secara langsung, berbeda dengan pendekatan normatif yang digunakan oleh M. Reivanut Tajuddin.²¹

7. Penelitian oleh Mochamad Ilham Dzikri H. (2024) yang berjudul “*Efektivitas Merchant Discount Rate dalam Transaksi Non Tunai Berbasis Quick Response Indonesian Standard (QRIS) di Kota Malang (Studi Kasus Toko Madura di Kota Malang)*” menggunakan metode penelitian yuridis empiris dan menitikberatkan pada efektivitas penerapan Merchant Discount Rate (MDR) oleh pelaku usaha, khususnya UMKM, dalam konteks kepatuhan terhadap biaya yang dikenakan kepada merchant. Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan empiris yang secara langsung menilai tingkat kesadaran hukum pelaku usaha cafe terhadap kegagalan transaksi QRIS, sebuah isu yang belum dibahas secara spesifik dalam penelitian terdahulu, termasuk dalam skripsi tersebut yang lebih menekankan pada aspek biaya dan regulasi teknis. Meskipun kedua penelitian sama-sama menyoroti implementasi QRIS sebagai sistem pembayaran non tunai di Kota Malang serta menelusuri permasalahan yang timbul di lapangan, termasuk kendala hukum dan kepatuhan terhadap regulasi Bank Indonesia, fokus penelitian ini lebih diarahkan pada kesadaran hukum pelaku usaha cafe dan bagaimana pelaku usaha menyikapi kegagalan transaksi QRIS.²²

²¹ REIVANUT M TAJUDDIN, “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN QUICK RESPONSE INDONESIAN STANDARD (QRIS) YANG MENGALAMI KENDALA SISTEM” (2023).

²² MOCHAMAD ILHAM DZIKRI H., “EFEKTIVITAS MERCHANT DISCOUNT RATE DALAM TRANSAKSI NON TUNAI BERBASIS QUICK RESPONSE INDONESIAN STANDARD (QRIS) DI KOTA MALANG (Studi Kasus Toko Madura Di Kota Malang)” (2024).

8. Penelitian oleh Faridatul Jannah (2024) “*Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Makanan Terhadap Keajiban Sertifikasi Halal Dalam Perspektif Masalah (Studi di Komunitas UMKM Sudimoro Malang)*” Metode Penelitian Yuridis Empiris.²³ Penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengangkat isu kesadaran hukum pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari Kota Malang terhadap kegagalan transaksi pembayaran menggunakan QRIS, sebuah topik yang masih jarang diteliti di tengah pesatnya perkembangan digitalisasi sistem pembayaran. Meskipun memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yang sama-sama membahas kesadaran hukum pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban hukum terhadap konsumen, penelitian ini berfokus pada tanggung jawab atas kegagalan transaksi digital, berbeda dengan penelitian lain yang lebih menitikberatkan pada kewajiban sertifikasi halal produk makanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai bentuk-bentuk perlindungan konsumen dalam era transaksi digital modern.
9. Penelitian oleh Novia An Nisaa’A.A (2024) “*Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Korosirangka Enhanced Smart Architecture Frame (ESAF) Di Indonesia Perspektif Dhaman Mas’uliyah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*” Metode Penelitian Yuridis Normatif.²⁴ Penelitian ini menghadirkan kebaruan

²³ JANNAH, “KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP KEWAJIBAN SERTIFIKASI HALAL PADA MAKANAN PERSPEKTIF MASLAHAH (Studi Di Komunitas UMKM Sudimoro Kota Malang).”

²⁴ Novia An Nisaa’Anggraeni Al Hayy, “Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Korosirangka Enhanced Smart Architecture Frame (ESAF) Di Indonesia Perspektif Dhaman Mas’uliyah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (Universitan Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2024).

dengan mengkaji tingkat kesadaran hukum pelaku usaha cafe atas kegagalan transaksi pembayaran menggunakan QRIS di Wilayah Merjosari, sebuah topik yang masih jarang dibahas dalam konteks perlindungan konsumen di era digitalisasi perdagangan. Secara umum, penelitian ini memiliki persamaan dengan beberapa penelitian terdahulu yang juga menyoroti pentingnya tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen ketika terjadi kerugian. Namun, perbedaan yang mendasar terletak pada fokus kajian, di mana penelitian sebelumnya lebih banyak membahas tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk cacat, seperti korosi pada rangka e-SAF, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada aspek kegagalan sistem pembayaran digital dan bagaimana kesadaran hukum pelaku usaha berperan dalam penyelesaian masalah tersebut.

10. Penelitian oleh Mochammad Fitrah Willdani (2023) "*Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce terhadap Rating Ulasan Negatif Konsumen (Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam)*" Metode Penelitian Normatif.²⁵ Penelitian ini memiliki kebaruan karena mengkaji kesadaran hukum pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari terhadap kegagalan transaksi pembayaran menggunakan QRIS, sebuah topik yang masih jarang dibahas di tengah maraknya digitalisasi transaksi. Secara umum, penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang juga menekankan pentingnya perlindungan hukum dalam transaksi digital untuk

²⁵ Mochammad Fitrah Willdani, "*Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Terhadap Rating Ulasan Negatif Konsumen (Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam)*" (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG, 2023).

melindungi pelaku usaha dari potensi kerugian. Namun, penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu karena fokus utamanya adalah pada aspek kesadaran hukum dan upaya penyelesaian kegagalan transaksi QRIS, sementara penelitian sebelumnya lebih banyak membahas perlindungan pelaku usaha terhadap dampak ulasan negatif konsumen di platform e-commerce

Penelitian berjudul "Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Cafe Atas Kegagalan Transaksi Pembayaran Menggunakan QRIS Di Kota Malang (Studi di Wilayah Merjosari)" merupakan penelitian baru dan berbeda dari penelitian terdahulu karena fokusnya terletak pada penelitian empiris dengan teknik pengumpulan data langsung di lapangan dan wawancara mendalam terhadap pelaku usaha, yang diarahkan untuk mengkaji Kesadaran Hukum para pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari terhadap permasalahan kegagalan dalam transaksi menggunakan QRIS. Fokus ini jarang dibahas dalam studi-studi sebelumnya yang umumnya penelitian normatif terkait perlindungan konsumen atau mengulas tanggung jawab penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) digital. Bukannya menyoroti konsumen sebagai pihak yang dirugikan, melainkan penelitian ini memusatkan penelitian dilapangan, yaitu pelaku usaha cafe yang menyediakan pembayaran QRIS, dengan tujuan menelusuri pemahaman pelaku usaha atas kewajiban hukum yang melekat serta bagaimana respons pelaku usaha baik secara sikap maupun tindakan ketika menghadapi situasi seperti saldo pelanggan yang sudah terkirim tetapi tidak ada notifikasi di aplikasi QRIS dikasir.

B. Kerangka Teori

1. Teori Kesadaran Hukum

a. Pengertian Kesadaran Hukum

Kesadaran berasal dari kata "sadar," yang berarti kemampuan untuk mengenali, merasakan, memahami, atau menyadari sesuatu. Pengertian ini mencakup aspek mengetahui, menyadari, hingga merasakan. Kesadaran hukum sendiri berarti pemahaman mendalam serta realisasi mengenai esensi hukum, tujuannya, dan peran pentingnya, baik dalam kehidupan individu maupun masyarakat. Kesadaran hukum mencerminkan kepatuhan terhadap hukum yang muncul dari kesadaran pribadi, tanpa paksaan atau tekanan eksternal.²⁶

Secara psikologis, kesadaran hukum berhubungan dengan pengakuan dan kepatuhan terhadap norma hukum. Dalam konteks hukum adat, kesadaran ini diwujudkan melalui keyakinan bahwa mengikuti adat istiadat merupakan bentuk keadilan dan kewajiban moral. Dalam hukum positif, kesadaran hukum tercermin dari sikap, perilaku, dan kepatuhan masyarakat terhadap aturan yang berlaku. Kesadaran hukum lahir dari proses penilaian tentang keharusan bersikap

²⁶ Ellya Rosana, "Kepatuhan Hukum Sebagai Wujud Kesadaran Hukum Masyarakat" Vol 10 No (2014): 3.

dan bertindak sesuai hukum, melalui penyelarasan antara kehendak pribadi dan kehendak hukum hingga akhirnya tercapai keserasian.²⁷

Menurut Mertokusumo, kesadaran hukum berkaitan erat dengan pemahaman tanggung jawab hukum serta kemampuan membedakan mana tindakan yang dibenarkan dan mana yang tidak, terutama dalam berhubungan dengan orang lain. Ini menunjukkan pentingnya kesadaran tinggi akan kewajiban hukum antar sesama.²⁸ Meski setiap individu memiliki kesadaran diri, mengembangkan kesadaran hukum bukanlah hal mudah. Ada sejumlah faktor yang memengaruhi lemahnya kesadaran hukum dalam masyarakat.

Faktor-faktor tersebut terdiri atas faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal meliputi ketidakpastian hukum, stagnasi peraturan yang tidak menyesuaikan dengan perkembangan zaman, serta kurang efektifnya upaya mempertahankan norma yang ada. Sementara itu, faktor internal mencakup rendahnya tingkat pendidikan, sikap abai terhadap hukum, pola pikir negatif, dan kondisi ekonomi yang lemah, yang pada akhirnya dapat mengurangi motivasi dan kesempatan bertindak sesuai hukum, serta meningkatkan risiko pelanggaran hukum. Dengan demikian, kesadaran hukum berfungsi sebagai jembatan penghubung antara aturan hukum dan perilaku masyarakat.²⁹

²⁷ Rini Maria, "Pemahaman Tentang Hukum Dan Kesadaran Hukum Masyarakat," *Era Hukum*, no. No. 1 (2001): 28.

²⁸ Sudikno Mertokusumo, *Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat*, Edisi Pert (Yogyakarta, 1981), 3.

²⁹ Via Lutviana, "Kesadaran Hukum Pelaku Usaha," no. 9 (n.d.).

b. Indikator Kesadaran Hukum

Dalam Collins English Dictionary, indikator diartikan sebagai ukuran atau nilai yang menggambarkan suatu objek atau perubahan yang terjadi.³⁰ Indikator kesadaran hukum merupakan alat ukur untuk mengetahui sejauh mana masyarakat memahami dan mematuhi peraturan hukum. Menurut Prof. Soerjono Soekanto, ada empat tahapan indikator kesadaran hukum, yakni:

1) Pengetahuan tentang hukum (*law awareness*)

Mengacu pada sejauh mana pelaku usaha mengetahui adanya regulasi, seperti tanggung jawab pelaku usaha. Kesadaran hukum harus dimulai dari pengertian dasar tentang apa itu hukum, sebab tanpa pengetahuan, kepatuhan tidak dapat diwujudkan.

2) Pemahaman tentang hukum (*law acquaintance*)

Berkaitan dengan seberapa dalam pelaku usaha memahami isi, tujuan, manfaat, serta sanksi dari regulasi yang ada, misalnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pemahaman ini penting untuk menghindari kesalahpahaman serta mendukung efektivitas penerapan hukum.

3) Sikap terhadap hukum (*legal attitude*)

³⁰ JANNAH, "KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP KEWAJIBAN SERTIFIKASI HALAL PADA MAKANAN PERSPEKTIF MASLAHAH (Studi Di Komunitas UMKM Sudimoro Kota Malang)," 30.

Menggambarkan kecenderungan individu dalam menerima atau menolak ketentuan hukum. Sikap ini tercermin dari respon dan perilaku pelaku usaha saat menghadapi regulasi tertentu.

4) Pola perilaku hukum (*legal behaviour*)

Mengacu pada sejauh mana pelaku usaha benar-benar melaksanakan ketentuan hukum, seperti tanggung jawab pada kegagalan transaksi QRIS. Ini merupakan manifestasi nyata dari kesadaran hukum dalam tindakan sehari-hari.³¹

Hukum yang dipahami dan dikenal luas oleh masyarakat biasanya akan lebih berpengaruh terhadap sikap dan perilaku masyarakat. Pengetahuan tentang sistem hukum memperkuat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajiban pelaku usaha. Hal ini penting, apalagi di tengah kondisi kesadaran hukum masyarakat yang masih tergolong rendah. Pada akhirnya, keberhasilan implementasi hukum sangat bergantung pada tingkat kesadaran hukum yang ada dalam masyarakat, sebab kesadaran hukum adalah fondasi utama bagi penegakan hukum yang efektif.

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Transaksi

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1) “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau

³¹ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Rajawali Press, 2013).

kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Tanggung jawab pelaku usaha merupakan serangkaian keharusan dan tindakan yang harus dilakukan pelaku usaha. Untuk memastikan bahwa operasi bisnis yang dilakukan berjalan dengan adil, aman, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.³²

Milton Friedman beranggapan bahwa tanggung jawab sosial perusahaan bertujuan untuk memperbaiki citra dari aktivitas mencari untung. Tanggung jawab merupakan bentuk sebuah sikap diri terhadap masalah yang telah dialami oleh pelanggan. Dengan adanya pembayaran menggunakan QRIS pembeli merasakan sangat mudah saat melakukan transaksi, namun dengan adanya kemudahan tersebut sering terjadi kendala-kendala seperti sinyal hilang pada ponsel. Tanggung jawab pelaku usaha penjual menjaga keamanan sistem juga menyediakan informasi yang jelas kepada konsumen terkait QRIS.

Pelaku usaha juga menjaga rahasia data konsumen dan transaksi yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah berlaku di wilayahnya, pelayanan dari pihak pelaku usaha dilakukan sangat baik dan juga memberikan informasi yang jelas terhadap kendala yang dialami pembeli dengan cara mengarahkan pembeli agar langsung melaporkan masalah yang dialami kepada kantor terdekat.

Dasar hukum pelaksanaan pertanggungjawaban terhadap perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun

³² Kristiyani Celine Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 99.

1999 tentang Perlindungan Konsumen³³. Undang-undang ini membentuk asas hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam berbagai aspek, antara lain:

a. Pembatasan klausul dalam perjanjian baku

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen diikat oleh perjanjian yang bersifat mengikat secara hukum. Pengaturan mengenai pencantuman klausul baku diatur dalam Pasal 18 UUPK.³⁴ Perjanjian baku atau Klausula Baku adalah perjanjian di mana sebagian besar ketentuannya telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak, sehingga konsumen tidak memiliki ruang untuk bernegosiasi, mengajukan perubahan, atau menyesuaikan isi perjanjian. Akibatnya, konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, sehingga keseimbangan hak dan kewajiban menjadi terganggu. Untuk itu, pembatasan terhadap klausula baku diatur guna melindungi hak-hak konsumen, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³⁵

b. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas tanggung jawab pelaku usaha pada kegagalan transaksi

Pelaku usaha bertanggung jawab berdasarkan asas wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum dan wajib menaati ketentuan

³³ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."

³⁴ Presiden Republik Indonesia, Pasal 18.

³⁵ Rahil Sasia Putri Harahap and Fiona Chrisanta, "Pembatasan Klausul Pada Perjanjian Baku Dalam Upaya Perlindungan Konsumen Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Hukum Lex Generalis* no.4 (2023).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang ada di Pasal 19³⁶, khususnya terkait pembatasan tanggung jawab atas layanan atau transaksi yang tidak memenuhi standar atau mengalami kegagalan.

c. Penyelesaian sengketa konsumen

Dalam praktik hukum, sengketa yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha pada kegagalan transaksi dapat diselesaikan melalui beberapa mekanisme seperti negosiasi, mediasi, arbitrase, atau pengadilan. Negosiasi dipandang sebagai metode terbaik dalam Islam karena menghasilkan solusi yang saling menguntungkan bagi para pihak. Mediasi serupa dengan negosiasi, namun melibatkan pihak ketiga yang netral sebagai mediator, yang harus memiliki sertifikasi dan memenuhi kriteria netralitas.³⁷

Dalam metode arbitrase, para pihak menunjuk satu atau lebih arbiter untuk memutuskan sengketa secara adil. Ketiga metode tersebut merupakan upaya penyelesaian di luar pengadilan. Namun, bila tidak tercapai kesepakatan, para pihak dapat mengajukan perkara ke pengadilan. Jika pelaku usaha gagal memperbaiki atau mengganti layanan atas kegagalan transaksi, hal tersebut dianggap melanggar prinsip hukum Islam dan dapat dikenai sanksi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

³⁶ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," pasal 19.

³⁷ M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian Dan Putusan Pengadilan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 93-95.

Sebagai kesimpulan, pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa akibat kegagalan transaksi perlu mencari solusi yang saling menguntungkan agar tidak merugikan satu sama lain dan tetap berpegang pada prinsip-prinsip hukum yang berlaku.

3. Teori Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perlindungan konsumen adalah suatu usaha untuk melindungi setiap orang yang memakai suatu produk barang dan/atau jasa yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, maupun makhluk hidup lainnya.³⁸ Istilah perlindungan konsumen digunakan untuk menggambarkan bahwa setiap makhluk yang hidup berhak untuk mendapatkan suatu perlindungan dari hal-hal yang merugikan ketika suatu barang produk dan/atau jasa digunakan untuk memenuhi hajatnya.³⁹ Perlindungan konsumen adalah suatu upaya yang digunakan untuk menjamin keselamatan seorang konsumen dalam menggunakan suatu produk barang dan/atau jasa. Dalam rangka melindungi konsumen dari bahaya penggunaan suatu produk maka diciptakannya sebuah peraturan perundang-undangan yang mengatur

³⁸ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Pasal 1.

³⁹ I Gede Pantja Astawa, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), hlm. 12.

tentang perlindungan konsumen. Dengan adanya peraturan ini akan lebih lebih terjamin perlindungan terhadap konsumen.

Peraturan perundang-undangan Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibuat bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, kesadaran dan kemandirian seorang konsumen untuk melindungi diri, melindungi konsumen dengan cara menghindarkan dari hal yang negatif atas penggunaan barang dan/atau jasa, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang dapat menjamin kelangsungan usaha produksi barang, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁴⁰ Salah satu bentuk atau upaya pelaku usaha dalam mewujudkan perlindungan konsumen adalah dengan mengetahui mengetahui peran dan tanggung jawabnya pada konsumen.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Mengenai hak dan kewajiban dari seorang konsumen telah diatur dalam Pasal 4 dan pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

1) Hak Konsumen

- a) Mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi produk.
- b) Memilih dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar dan keadaan serta jaminan produk.

⁴⁰ H. Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk* (Malang: Setara Press, 2014), hlm. 23.

- c) Mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur dari produk yang digunakan.
- d) Mendapatkan hak untuk menerima keluhan dan pendapat dari barang yang digunakan
- e) Mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut.
- f) Mendapatkan pendidikan dan pembinaan konsumen.
- g) Mendapatkan pelayanan dan perlakuan yang benar dan tidak diskriminatif.
- h) Mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialami akibat penggunaan produk atau adanya ketidaksesuaian produk yang diterima.⁴¹

2) Kewajiban Konsumen

Wajib membaca dan mengikuti petunjuk yang diinformasikan

- a) mengenai penggunaan atau pemanfaatan produk demi tercipta keamanan dan keselamatan.
- b) Beriktikad baik saat melakukan transaksi pembelian produk.
- c) Melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan jumlah nilai tukar. Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa secara patut.⁴²

c. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.

⁴¹ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Pasal 4.

⁴² Presiden Republik Indonesia, Pasal 5.

Selain hak dan kewajiban dari seorang konsumen, pelaku usaha sebagai produsen yang memproduksi barang dan/atau jasa untuk konsumen juga memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Hak dan kewajiban bagi pelaku usaha diatur dalam pasal 6 dan pasal 7 UU Nomor 8 tahun 1999.

1) Hak Pelaku Usaha

- a) Menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan.
- b) Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak memiliki iktikad baik.
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa dan mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila secara hukum terbukti bahwa kerugian tidak disebabkan oleh produk yang diperdagangkan.⁴³

2) Kewajiban Pelaku Usaha

- a) Memiliki iktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha.
- b) Memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai barang yang diperdagangkan dan memberikan informasi tentang penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Melayani dan memperlakukan konsumen dengan baik serta tidak diskriminatif.
- c) Menjamin mutu atau kualitas produk yang diperdagangkan berdasarkan standar mutu yang berlaku.

⁴³ Presiden Republik Indonesia, Pasal 6.

- d) Memberi kesempatan konsumen untuk menguji, mencoba, serta memberi jaminan atau garansi atas produk yang diperdagangkan.
- e) Memberi kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan produk yang diperdagangkan.
- f) Memberi kompensasi atau ganti rugi jika produk yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁴⁴

d. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Konsumen berhak mendapatkan pertanggung jawaban dari pelaku usaha yang tertulis dalam Pasal 19 terkait tanggung jawab pelaku usaha yang isinya :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁴⁴ Presiden Republik Indonesia, Pasal 7.

- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.⁴⁵

⁴⁵ Presiden Republik Indonesia, Pasal 19.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah yang terstruktur, sistematis, dengan menggunakan cara tertentu untuk memperoleh kebenaran data yang akurat, tentunya suatu penelitian harus menggunakan metode yang tepat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.⁴⁶ Adapun yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah jenis penelitian yuridis empiris, digunakan untuk memahami bagaimana kesadaran hukum bagi para pelaku usaha pada peran tanggung jawab jika mengalami kegagalan transaksi QRIS di Wilayah Merjosari, termasuk mekanisme yang diterapkan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan terkait QRIS. Melalui penelitian lapangan, data dikumpulkan dari berbagai pihak, seperti konsumen dan pelaku usaha di Wilayah Merjosari, guna mengetahui efektivitas kebijakan yang diterapkan dalam menjamin transaksi yang aman dan nyaman. Dengan menggabungkan kedua pendekatan ini, penelitian tidak hanya memberikan pemahaman teoritis tentang kesadaran hukum para pelaku usaha terkait tanggung jawab dalam transaksi digital tetapi juga mengetahui upaya apa yang pelaku usaha lakukan saat menghadapi peristiwa tersebut.⁴⁷

⁴⁶ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Grafindo, 2001), h-3.

⁴⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (UI Press: UI Press, 2006), hlm. 13.

2. Pendekatan Penelitian

Sejalan dengan jenis penelitian yang dipakai oleh peneliti, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis merupakan metode pengkajian hukum positif yang bertujuan untuk memahami hubungan timbal balik antara hukum dan masyarakat. Pendekatan ini menggunakan metode empiris yang bersifat deskriptif, dan berusaha untuk menjelaskan mengapa praktik-praktik hukum tertentu muncul dalam kehidupan sosial masyarakat, serta faktor-faktor apa yang mempengaruhinya.⁴⁸

Penelitian ini dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat atau lingkungan masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta (fact--finding), yang kemudian menuju pada identifikasi (problem identification) dan pada akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah (problem-solution).⁴⁹

Perilaku yang timbul akibat interaksi para pelaku usaha cafe dengan konsumen sesuai ketentuan hukum mengenai adanya hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha saat mengalami kendala pada transaksi QRIS. Peneliti ingin mengetahui bagaimana respon dan kesadaran pelaku usaha terhadap adanya ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

⁴⁸ SE MM Elistia, "Sosiologi Hukum Berdasarkan Metode Pendekatan Dan Fungsi Hukum," n.d., 1–15.

⁴⁹ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009), 13–14.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat pada penelitian ini yaitu dilakukan di area café Wilayah Merjosari, Kota Malang, Jawa Timur, yang dikenal sebagai salah satu kota besar dengan perkembangan pesat di sektor bisnis dan teknologi keuangan digital.⁵⁰ Wilayah Merjosari dipilih karena memiliki tingkat adopsi yang tinggi terhadap sistem pembayaran berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), terutama di kalangan pelaku usaha di sektor makanan dan ritel, lingkup penelitian pada cafe-cafe di sekitar Wilayah Merjosari. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya transaksi non-tunai yang terjadi di tempat-tempat tersebut, serta tingginya potensi permasalahan yang terkait dengan kegagalan transaksi QRIS, khususnya dalam kasus ketika pembayaran telah dilakukan oleh konsumen tetapi tidak diterima notifikasinya oleh pihak kasir. Dengan demikian, penelitian ini akan menggali lebih dalam mengenai perlindungan konsumen pengguna QRIS di berbagai sektor usaha yang banyak berinteraksi dengan metode pembayaran digital di Wilayah Merjosari, Kota Malang.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan secara langsung dari subjek penelitian menggunakan alat pengukuran atau metode pengambilan data yang langsung, di mana subjek tersebut

⁵⁰ Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, "Malang Sebagai Kota Kreatif Dengan Pertumbuhan UMKM Digital," 2021, <https://kemenperin.go.id>.

menjadi sumber informasi yang dicari.⁵¹ Dalam penelitian ini data diperoleh dengan wawancara langsung kepada beberapa pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari, Kota Malang khususnya yang menggunakan metode pembayaran QRIS. Adapun pelaku usaha cafe yang menjadi narasumber dalam penelitian ini sejumlah 28 orang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain sebelum digunakan dalam suatu penelitian. Sumber-sumber ini dapat berasal dari berbagai jenis dokumen, termasuk bahan hukum atau perundang-undangan, laporan penelitian, artikel jurnal, dan buku yang relevan dengan topik tersebut.⁵² Data pendukung yang digunakan peneliti dalam penelitian ini terdiri dari beberapa peraturan dan undang-undang seperti, Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No. 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional QR Code Untuk Pembayaran, Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 22/23/PBI/2020 mengatur tentang Sistem Pembayaran dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Selain itu peneliti juga menggunakan kepustakaan lain yang berkaitan dengan isu dan teori-teori tentang kesadaran hukum,

⁵¹ Dr Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif (Kualitatif Dan R&D)*, 2013).

⁵² Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, cetakan 1 (Mataram: Mataram University Press, 2020), 90.

kegagalan transaksi, dan jurnal, skripsi, dan pendapat ahli hukum yang termuat dalam buku maupun artikel yang sesuai.

5. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah bagian penting dalam pengumpulan data, wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan pelaku usaha guna mendapatkan suatu informasi yang tidak didapatkan dalam pengamatan.⁵³ Peneliti menggunakan metode wawancara semi-terstruktur yang dilakukan pada Sabtu, 3 Mei 2025 kepada para pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari, Kota Malang. Dalam metode ini, pertanyaan-pertanyaan telah disiapkan sebelumnya, tetapi dapat disesuaikan dengan jawaban responden. Maka dari itu, wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang lebih akurat dan memudahkan proses perbandingan data.⁵⁴ Adapun pelaku usaha yang bersedia untuk diwawancara dalam penelitian ini sebanyak 28 pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari yang mayoritasnya adalah kasir.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merujuk pada proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi, baik berupa data maupun

⁵³ Farkhani, Anik Tri Haryani, Sigit Sapto Nugroho, "Metodologi Riset Hukum," *Oase Pustaka 2* (2020): 71.

⁵⁴ Nanda Akbar Gumilang, "Pengertian Wawancara: Jenis, Teknik, Dan Fungsinya," Gramedia Blog, n.d., <https://www.gramedia.com/literasi/wawancara/>.

bahan hukum. Proses ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti merekam, memotret, atau membuat transkrip dari rekaman hasil wawancara, yang bertujuan untuk menyediakan data pendukung dalam penelitian, dokumentasi ini mencakup catatan peristiwa selama penelitian, seperti gambar (foto) serta rekaman audio atau video yang relevan dengan isu penelitian dan fakta yang ada di lapangan.⁵⁵ Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan dokumentasi berupa foto dan audio rekaman bersama pelaku usaha selama wawancara untuk mendukung data penelitian.

6. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam penelitian digunakan untuk membantu peneliti memahami temuan suatu penelitian. Sebelum pengolahan data dapat dilakukan, peneliti mengumpulkan seluruh data primer dan sekunder⁵⁶, metode yang dilakukan pada penelitian ini sebagai berikut :

a. Pemeriksaan data

Pemeriksaan data bertujuan untuk menyesuaikan data, melihat kejelasan data, serta kelengkapan data yang akan digunakan sebagai panduan wawancara di lapangan. Proses ini memastikan kevalidan data atau kesesuaian catatan apakah sudah cukup dan sesuai dengan tema

⁵⁵ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif (Dalam Perspektif Rancangan Penelitian)* (Yogyakarta, 2016), 200, Ar-ruzz media.

⁵⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, n.d.

penelitian dan digunakan untuk wawancara terhadap para pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari, Kota Malang

b. Klasifikasi

Tahapan yang kedua digunakan untuk mengelompokkan data dan memilah data untuk dijadikan bahan yang akan dijelaskan dalam penelitian dan disesuaikan dengan pembahasan yang akan dibahas. Data yang telah diperoleh dari 28 pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari.

c. Analisis Data

Tahapan ini menjadi tahapan yang penting dalam penelitian ini karena akan mengolah data primer dan data sekunder menjadi pembahasan yang jelas, proporsional, dan tepat berdasarkan hasil dari narasumber yang akan di analisis dengan teori kesadaran hukum.

d. Kesimpulan

Tahapan yang terakhir adalah kesimpulan dari hasil analisis pembahasan yang berkorelasi antara hasil penelitian lapangan dengan analisis terhadap norma hukum dan teori yang dijabarkan dengan singkat dan jelas yaitu Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Cafe Terhadap Kegagalan QRIS.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Pelaku Usaha Cafe/FnB di Wilayah Merjosari Kota Malang

Kelurahan Merjosari merupakan salah satu Wilayah yang berada di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Kelurahan ini terdiri atas 12 Rukun Warga (RW) dan 81 Rukun Tetangga (RT) Kelurahan Merjosari memiliki luas wilayah sebesar 336 Ha dan diatas ketinggian 451 mdpl. Merjosari awalnya merupakan sebuah desa yang berada di wilayah Kecamatan Dau, Kabupaten Malang. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1987 tentang Perubahan dan Pembagian Wilayah Desa dan Kelurahan, pada tahun 1987 status Desa Merjosari berubah menjadi Wilayah yang berada di bawah administrasi Kota Malang. Sejak saat itu hingga sekarang, wilayah ini dikenal sebagai Wilayah Merjosari.⁵⁷

- a. Sebelah Timur : Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru
- b. Sebelah Barat : Desa Tegalweru, Kecamatan Dau
- c. Sebelah Selatan : Kelurahan Karang Besuki, Kecamatan Sukun
- d. Sebelah utara : Kelurahan Dinoyo-Tlogomas, Kecamatan Lowokwaru

Hingga tanggal 13 September 2024, tercatat sebanyak 698.986 merchant di wilayah Malang Raya telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran, dengan mayoritas berasal dari sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Merchant UMKM tersebut tidak lagi dikenakan biaya Merchant

⁵⁷ "Profil Dan Sejarah Kelurahan Merjosari," n.d., diakses 11 Mei 2025, <https://kelmerjosari.malangkota.go.id/>.

Discount Rate (MDR) untuk transaksi di bawah Rp100.000.⁵⁸ Penelitian ini dilakukan terhadap beberapa pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari Kota Malang yang telah menggunakan sistem pembayaran digital QRIS dalam kegiatan operasionalnya. Setiap subjek penelitian memiliki karakteristik usaha yang berbeda-beda, baik dari segi lama berdirinya usaha, berapa lama sudah menggunakan, kendala yang dialami pada sistem pembayaran.

Jumlah data yang akan dimasukkan yang diambil dari lapangan, yaitu pada Sabtu, 3 Mei 2025. Sebagian besar cafe yang menjadi objek penelitian berdiri antara tahun 2013 hingga 2024, dengan jumlah karyawan berkisar antara 5 hingga 20 orang.⁵⁹ Lokasi usaha umumnya berada di area strategis seperti kawasan kampus, kost mahasiswa/i, dan beberapa kantor. Target konsumen mayoritas adalah kalangan anak muda, mahasiswa/i, dan pekerja kantor, yang sudah terbiasa menggunakan sistem pembayaran digital seperti QRIS.

Beberapa pelaku usaha menyampaikan bahwa pelaku usaha sudah mulai mengintegrasikan sistem QRIS ke dalam operasional kasir sejak awal tahun 2020, sementara ada juga yang baru saja mulai menggunakan metode pembayaran ini, hal ini sejalan dengan meningkatnya minat konsumen terhadap pembayaran non-tunai. Namun, tingkat pemahaman dan kesadaran hukum terkait risiko, seperti kegagalan transaksi QRIS, berbeda-beda di setiap cafe.

Memahami profil cafe menjadi hal penting untuk mengetahui latar belakang para pelaku usaha yang menjadi informan, serta bagaimana karakteristik

⁵⁸ Habibi, "Transaksi QRIS Di Kota Malang Meningkatkan 193 Persen, UMKM Jadi Penggerak Utama," diakses 11 Mei 2025.

⁵⁹ Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025 (n.d.).

usahanya memengaruhi pandangan dan cara pelaku usaha menangani masalah transaksi digital yang muncul.

Tabel 4. 1 Profil Pelaku Usaha Cafe/FnB Wilayah Merjosari

No	Nama	Cafe	Lama Usaha Berdiri	Lama Menggunakan QRIS
1	Mahsus (owner)	Songopitu	1 tahun 5 bulan	1 tahun 5 bulan
2	Sidqon Akhsani (owner)	Noqdis Coffee	3 tahun	2 tahun
3	JK (nama samar)kasir/bar	Coffee	5 tahun	2-3 tahun
4	Alvin (kasir)	Sober Coffe	5 tahun	3 bulan (belum pernah mengalami kendala)
5	Arkeni (manager)	Mystic Coffee	5 tahun+	5 tahun+
6	Abdul Haris (kasir)	Oase	8 tahun	2 tahun
7	Muhammad Akbar (kasir)	Setunggal	12 tahun	1 tahun

8	Rocky (nama samar)	-	2-3 tahun	1,5 tahun
9	Bokis (nama samar)	Warkop (tanpa nama)	2 tahun	8-10 bulan
10	Muhammad Dowes Azhar (kasir senior)	Birko Coffee	4 tahun	3 tahun
11	Occa Wafuq Dawial (manager)	Photokopi Café	6 tahun	5 tahun
12	Nadzif (kasir)	Padhasaran Wedhangan	4 tahun	1 tahun (tetapi sudah tidak menggunakan lagi)
13	Fathul Irfan (kasir)	Noname Coffee	2 tahun	2 tahun
14	Rio (kasir senior)	Waabu Café	5 tahun	3 tahun
15	Rizqi R (owner)	Janaloka	2 tahun	2 tahun
16	Ask God (samaran)kasir	Sangkil	6 tahun	1 tahun
17	Alamul (manager)	Kasta Kopi	6 tahun	1 tahun

18	Faishol Jamil (kasir)	Secangkir Malam	6 tahun	2 tahun
19	Ayu (owner)	-	1,5 tahun	1 tahun
20	Jeff (nama samar)kasir	Warkop (tanpa nama)	1 tahun	1 tahun
21	Praz (samarkan)kasir	Suaco	1-3 tahun	1-2 tahun
22	Dwi (kasir)	IQ	5 tahun	3 tahun
23	Komang (owner)	Warkop (tanpa nama)	2-3 tahun	2 tahun
24	Aiko (kasir)	Arthemis Coffee	2 tahun	1 tahun
25	Nizam (owner)	Pitulungan Kopi	2 tahun	2 tahun
26	Hamzah (owner)	Warkop (tanpa nama)	1 tahun	6-7 bulan
27	Qolbi (kasir)	Kali Bamboo Cafe	7-8 tahun	2-3 tahun
28	Wahyu (owner)	Warkop (tanpa nama)	2 tahun	3 tahun (sebelumnya jual dimotor)

**B. Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Cafe Atas Transaksi Pembayaran QRIS
di Wilayah Merjosari**

Kesadaran hukum perlu ditumbuhkan dalam masyarakat agar tercipta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peningkatan kesadaran hukum mendorong individu untuk secara aktif mematuhi hukum, tanpa harus menunggu adanya pelanggaran atau sanksi dari pihak berwenang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Cafe Atas Kegagalan Transaksi Pembayaran QRIS di Wilayah Merjosari. Dengan melakukan studi ini untuk mengetahui tingkat pemahaman hukum para pelaku usaha cafe terhadap kegagalan transaksi QRIS. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori indikator dan dimensi kesadaran hukum dari Prof. Soerjono Soekanto guna mengukur tingkat kesadaran hukum yang dimiliki.

Menurut Soerjono Soekanto, kesadaran hukum dapat dinilai melalui empat indikator, yaitu pengetahuan hukum, pemahaman hukum, sikap terhadap hukum, dan perilaku hukum.⁶⁰ Pengetahuan menjadi fondasi dasar, karena tanpa pengetahuan tentang hukum, kesadaran hukum tidak mungkin terbentuk. Pengetahuan ini kemudian mendorong munculnya pemahaman, yang memberikan kemampuan untuk menerapkan hukum secara kontekstual dan realistis. Pemahaman yang baik akan membentuk sikap yang rasional terhadap hukum, yang mencerminkan kemauan untuk mematuhi dan mendukung hukum, meskipun belum diwujudkan dalam tindakan nyata.⁶¹ Sikap ini selanjutnya mempengaruhi terbentuknya perilaku hukum yang kooperatif. Perilaku adalah indikator paling nyata dari kesadaran hukum yang tinggi, sebagai hasil dari

⁶⁰ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, hlm 112.

⁶¹ Soerjono Soekanto, hlm 113.

pengetahuan, pemahaman, dan sikap yang telah terinternalisasi secara utuh. Dengan demikian, keempat indikator ini tidak dapat berdiri sendiri, melainkan saling berinteraksi dan memperkuat satu sama lain dalam membentuk kesadaran hukum yang menyeluruh.⁶²

Rendahnya pemahaman hukum pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari berdampak signifikan pada sikap dan perilaku responden dalam menangani kegagalan transaksi QRIS. Para pelaku usaha lebih mengandalkan nilai sosial dan etika pribadi karena belum menguasai aturan perlindungan konsumen dan mekanisme transaksi digital secara memadai. Akibatnya, penanganan kegagalan transaksi sering bersifat informal, seperti penggantian langsung tanpa prosedur hukum yang benar, sehingga kewajiban pelaporan dan koordinasi resmi kurang dijalankan. Kondisi ini mengurangi perlindungan hukum bagi konsumen dan meningkatkan risiko konflik yang tidak terselesaikan secara hukum. Maka dari itu, peningkatan literasi hukum dan pemahaman regulasi QRIS sangat diperlukan untuk memperkuat kesadaran hukum pelaku usaha

Keempat aspek ini saling terhubung dan membentuk suatu konstruksi kesadaran hukum yang utuh. Pengetahuan hukum menjadi dasar yang sangat penting untuk mengetahui regulasi seperti pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 Tentang Sistem Pembayaran dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia (PADG) No. 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional QR Code Pembayaran. Namun, realitas

⁶² Soerjono Soekanto, hlm 114.

menunjukkan bahwa mayoritas pelaku usaha belum memahami aturan-aturan tersebut secara memadai, akibatnya pelaku usaha kurang memahami hak serta kewajibannya dalam konteks transaksi digital termasuk dalam hal penyelesaian masalah ketika terjadi kegagalan sistem pembayaran. Ketidaktahuan ini menjadikan pelaku usaha kurang siap dalam menghadapi situasi hukum tertentu, dan dalam beberapa kasus, justru menyerahkan penyelesaian sepenuhnya kepada konsumen.

Keterbatasan dalam pemahaman hukum ini berdampak pada sikap dan perilaku hukum yang ditunjukkan oleh pelaku usaha. Walaupun para pelaku usaha umumnya menunjukkan sikap kooperatif kepada konsumen, seperti dengan mengganti pembayaran ganda, tindakan ini lebih didorong oleh nilai-nilai sosial dan etika bisnis daripada oleh kesadaran atas kewajiban hukum yang diatur dalam perundang-undangan.⁶³ Hal ini memperlihatkan bahwa sikap positif tidak selalu sejalan dengan pemahaman terhadap aspek yuridis. Tanpa didasari pengetahuan dan pemahaman hukum yang kuat, sikap yang baik berisiko tidak konsisten dan sulit diterapkan dalam situasi yang kompleks. Maka dari itu, peningkatan literasi hukum dan digital menjadi sangat penting agar pelaku usaha dapat bertindak tidak hanya secara etis, tetapi juga selaras dengan aturan hukum yang berlaku, khususnya dalam menyikapi kegagalan transaksi QRIS secara profesional dan bertanggung jawab.

⁶³ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum* (Jakarta: Rajawali Press, 1982), hlm 64.

Berikut ini merupakan pemaparan data hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari:

1. Pengetahuan Hukum Pelaku Usaha Cafe pada Tanggung Jawab Pelaku Usaha ke Konsumen Apabila Terjadi Kegagalan Transaksi

Pengetahuan hukum merupakan pemahaman seseorang terhadap aturan-aturan hukum yang berlaku dalam masyarakat. Pengetahuan ini mencakup informasi mengenai norma, undang-undang, peraturan, serta prinsip-prinsip hukum yang mengatur tingkah laku individu maupun kelompok dalam kehidupan bermasyarakat. Dengan pengetahuan hukum, seseorang dapat memahami hak dan kewajiban yang dimilikinya serta konsekuensi hukum atas setiap tindakan yang dilakukan. Menurut Soerjono Soekanto, pengetahuan hukum merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kesadaran hukum seseorang, karena tanpa pengetahuan yang cukup, seseorang sulit untuk menjalankan atau mematuhi aturan hukum secara benar.⁶⁴

Pengetahuan mengenai hukum merupakan salah satu indikator utama dalam menilai tingkat kesadaran hukum seseorang. Hal ini mencakup pemahaman terhadap aturan yang berlaku, termasuk tindakan yang diperbolehkan maupun yang dilarang.⁶⁵ Kurangnya pengetahuan hukum kerap menjadi penyebab terjadinya pelanggaran, baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Sebagai contoh, pelaku usaha yang mengabaikan

⁶⁴ Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum* (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm 45.

⁶⁵ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum* (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hlm 45.

keluhan konsumen atas kegagalan transaksi atau ketidakpuasan terhadap layanan di cafe, sering kali disebabkan oleh ketidaktahuan pelaku usaha terhadap adanya regulasi yang mengatur hak-hak konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha.⁶⁶

Kondisi tersebut selaras dengan temuan dalam penelitian yang dilakukan terhadap 28 pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari. Berdasarkan data yang diperoleh, terlihat bahwa mayoritas pelaku usaha memiliki tingkat pengetahuan hukum yang rendah,⁶⁷ khususnya terkait penggunaan QRIS, hak-hak konsumen, serta tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam transaksi digital. Dari hasil wawancara, sebanyak 15 responden (54%) secara eksplisit menyatakan bahwa para pelaku usaha tidak mengetahui adanya peraturan yang mengatur penggunaan QRIS beserta konsekuensi hukumnya. Hal ini mencerminkan masih lemahnya sosialisasi peraturan atau rendahnya inisiatif pelaku usaha dalam menggali informasi hukum yang relevan dengan kegiatan usahanya.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tertulis hak konsumen termasuk hak untuk mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi juga informasi yang benar dan jelas bahkan penyelesaian jika terjadi kerugian akibat transaksi⁶⁸, Pasal 19 ayat 1 terkait tanggung jawab pelaku usaha

⁶⁶ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Pasal 4.

⁶⁷ Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025.

⁶⁸ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."

untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan⁶⁹. Pada Pasal 37-40 Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 22/23/PBI/2020 mengatur tentang kewajiban penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) untuk memastikan keandalan sistem dan perlindungan konsumen, apabila terjadi kegagalan transaksi PJSP wajib menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa dan menjamin keandalan sistem agar transaksi dapat berlangsung dengan baik.⁷⁰ Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia (PADG) No. 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional QR Code Pembayaran merupakan aturan teknis terkait QRIS yang memuat ketentuan teknis mengenai penggunaan QRIS termasuk penanganan kendala teknis dalam transaksi.⁷¹

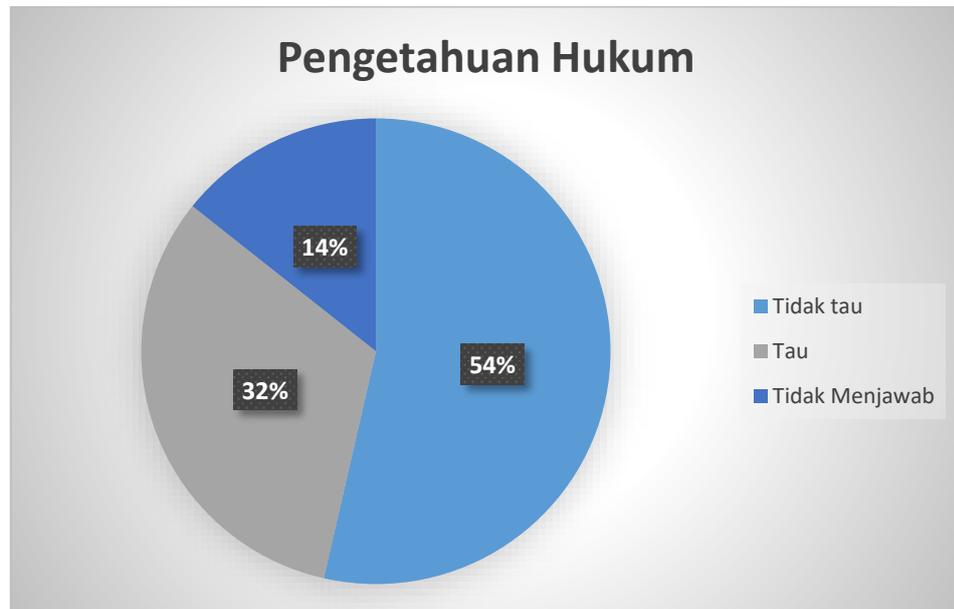
Berikut merupakan diagram kesadaran hukum dari aspek pengetahuan hukum oleh pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari :

Diagram 4. 1 Pengetahuan Hukum Pelaku Usaha Cafe

⁶⁹ Presiden Republik Indonesia, Pasal 19.

⁷⁰ "PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 22/23/PBI/2020 TENTANG SISTEM PEMBAYARAN," n.d.

⁷¹ Bank Indonesia, "Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 Tanggal 25 Februari 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran."



Sumber : Data Primer, 2025, diolah sendiri

Berdasarkan hasil diagram diatas data dari 28 pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari, terlihat bahwa tingkat pengetahuan hukum di kalangan pelaku usaha masih rendah, khususnya terkait penggunaan QRIS, hak konsumen, dan tanggung jawab hukum pelaku usaha. Sebanyak 15 pelaku usaha (54%) menyatakan sama sekali tidak mengetahui aturan mengenai QRIS dan perlindungan konsumen, sementara 9 pelaku usaha (32%) hanya mengetahui secara umum adanya ketentuan hukum, dan 4 pelaku usaha (14%) tidak memberikan jawaban yang jelas.⁷² Kondisi ini menunjukkan bahwa kesadaran hukum para pelaku usaha belum berkembang optimal, yang sejalan dengan teori Soerjono Soekanto bahwa kesadaran hukum berawal dari pengetahuan hukum, kemudian berkembang menjadi

⁷² Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025.

pengakuan, penghargaan, dan akhirnya kepatuhan terhadap hukum.⁷³ Kurangnya sosialisasi dan minimnya inisiatif untuk mempelajari aturan hukum dalam transaksi digital menjadi faktor utama rendahnya kesadaran hukum, sehingga pelaku usaha cenderung mengabaikan aspek perlindungan konsumen dalam praktik sehari-hari.

Dalam teori Soerjono Soekanto, Pengetahuan Hukum (*law awareness*) indikator pertama yang menjadi dasar pengukuran kesadaran hukum adalah sejauh mana individu mengetahui keberadaan dan substansi dari peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁷⁴ Berdasarkan temuan di lapangan, mayoritas pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari ternyata belum memahami aspek fundamental terkait hak-hak konsumen serta kewajiban hukum yang melekat pada kegiatan usaha para pelaku usaha.⁷⁵ Kondisi ini mencerminkan tingkat pengetahuan hukum yang masih sangat minim. Soerjono Soekanto menyatakan bahwa pemahaman terhadap hukum merupakan landasan awal yang esensial dalam membangun kesadaran hukum yang lebih matang.⁷⁶ Tanpa pengetahuan yang memadai mengenai aturan hukum, pelaku usaha cenderung tidak mampu menginternalisasi nilai-nilai hukum maupun menerapkannya dalam praktik bisnis sehari-hari.

Salah satu kasir di Birko Cafe menyatakan bahwa kasir tidak mengetahui adanya peraturan khusus terkait QRIS dan Undang-Undang

⁷³ MUHAMMAD RIFQI FADHIL, "PENGETAHUAN HUKUM PEMILIK KAFE ATAS PEMBAYARAN ROYALTI ATAS LIVE MUSIC (Studi Pada Kafe Di Jl. Raya Dermo Kecamatan Dau Kabupaten Malang)" (2023).

⁷⁴ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, hlm 118.

⁷⁵ Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025.

⁷⁶ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*, 1982.

Perlindungan Konsumen, hingga saat ini kegagalan transaksi belum pernah dialaminya tetapi pembayaran ganda yang dilakukan konsumen pernah dialaminya, kasir akan langsung mengembalikannya tanpa menunggu keluhan dari konsumen, jika dilaporkan nantinya tidak berhasil kasir tidak masalah.⁷⁷

Dari banyak nya mayoritas yang tidak mengetahui masih ada beberapa pelaku usaha yang mengetahui konsekuensi hukum, sebagaimana yang dijelaskan oleh karyawan di salah satu cafe Secangkir Malam bahwa kasir mengetahui adanya peraturan ataupun undang-undang karena kasir tersebut juga merupakan salah satu mahasiswa hukum, tetapi untuk terkait hukum pasti nya kasir tidak mengetahuinya.⁷⁸

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa kesadaran hukum di kalangan pelaku usaha masih tergolong rendah, terutama dalam memenuhi kewajiban untuk melindungi hak-hak konsumen saat terjadi masalah dalam transaksi. Meskipun ada upaya menjaga kepuasan pelanggan, misalnya dengan merelakan kerugian kecil agar tidak menimbulkan keluhan, langkah seperti ini justru memperlihatkan kurangnya pemahaman terhadap mekanisme perlindungan konsumen yang seharusnya dijalankan sesuai aturan yang berlaku. Hal ini juga tercermin pada pengalaman Faishol dan 8 pelaku usaha lainnya yang menyatakan mengetahui adanya peraturan khusus QRIS dan UUPK, namun belum memahami secara rinci isi peraturan

⁷⁷ "Wawancara Oleh Muhammad Doves Azhar," pada tanggal 3 Mei 2025.

⁷⁸ Wawancara oleh Faishol Jamil (n.d.).

tersebut, termasuk hak-hak konsumen dan tanggung jawab sebagai pelaku usaha. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengetahuan hukum para pelaku usaha masih sebatas umum dan belum mencapai pemahaman yang mendalam mengenai perlindungan konsumen, khususnya dalam transaksi berbasis QRIS.

Dari hasil wawancara kesadaran hukum pelaku usaha pada hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha masih kurang pengetahuan. Pasal 4 huruf a UUPK yang menegaskan hak konsumen kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b. memilih barang dan/atau jasa serta mendapat barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; c. informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;⁷⁹ dan Pasal 8 yang menegaskan kewajiban pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.⁸⁰

Namun, berdasarkan data dari beberapa pelaku usaha, seperti kasir di Suaco Cafe yang tidak mengetahui aturan terkait QRIS dan UUPK, menunjukkan rendahnya kesadaran dan pemahaman terhadap perlindungan konsumen yang harus dijalankan secara akurat dan bertanggung jawab.⁸¹

Meskipun ada pelaku usaha seperti Faishol Jamil yang mengetahui

⁷⁹ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."

⁸⁰ Presiden Republik Indonesia, Pasal 8.

⁸¹ Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025.

keberadaan regulasi karena latar belakang pendidikannya di bidang hukum, akan tetapi masih kurang memahami isi dan penerapan pasal-pasal penting yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Hal ini menandakan bahwa kesadaran hukum pelaku usaha masih sebatas pengetahuan umum tanpa pemahaman mendalam, sehingga berpotensi mengabaikan tanggung jawab hukum.⁸²

Solusi berdasarkan hasil data diatas pada kurangnya pemahaman hukum para pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari, yaitu dengan pemerintah daerah, bersama dengan OJK dan Bank Indonesia, perlu memperkuat edukasi kepada pelaku usaha cafe mengenai tanggung jawab hukum yang melekat dalam penggunaan sistem pembayaran digital. Upaya ini dapat diwujudkan melalui program pelatihan dan penyuluhan hukum yang dilaksanakan secara rutin di tingkat Wilayah. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap hak-hak serta kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan transaksi non-tunai, sehingga tercipta kepatuhan hukum dan perlindungan konsumen yang lebih baik dalam ekosistem ekonomi digital.

2. Pemahaman Hukum Pelaku Usaha Cafe dalam Menyikapi Kegagalan Transaksi Pembayaran QRIS di Wilayah Merjosari

Seseorang dapat memiliki pengetahuan hukum yang baik tetapi belum tentu paham bagaimana penerapan, tanpa adanya pemahaman hukum

⁸² Faradhiya Anna Wardhana and Eny Sulistyowati, "KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA COFFEE SHOP DI SURABAYA TERKAIT KEWAJIBAN KEPEMILIKAN TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA," 2020.

yang mendalam seseorang mungkin mengetahui isi undang-undang, namun kesulitan dalam menafsirkan alasan di balik aturan tersebut, menentukan waktu dan konteks penerapannya, serta memahami konsekuensi hukumnya. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari memahami bentuk kegagalan transaksi QRIS serta langkah hukum yang seharusnya para pelaku usaha ambil. Sebanyak 21 pelaku usaha masih belum paham apa saja konsekuensi hukum dan hanya sebatas mengetahui adanya aturan.

Seharusnya para pelaku usaha memahami penerapan tindakan dalam menghadapi permasalahan kegagalan transaksi QRIS, pada Pasal 4 huruf a UUPK yang berisikan hak konsumen untuk “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”⁸³, Pasal 7 huruf b yang berisikan kewajiban pelaku usaha untuk “memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.”⁸⁴, dan di Pasal 19 ayat 1 terkait tanggung jawab pelaku usaha “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.”⁸⁵

⁸³ Rahil Sasia Putri Harahap and Fiona Chrisanta, “Pembatasan Klausul Pada Perjanjian Baku Dalam Upaya Perlindungan Konsumen Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” Pasal 4 huruf a.

⁸⁴ Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” Pasal 7 huruf b.

⁸⁵ Presiden Republik Indonesia, Pasal 19 ayat 1.

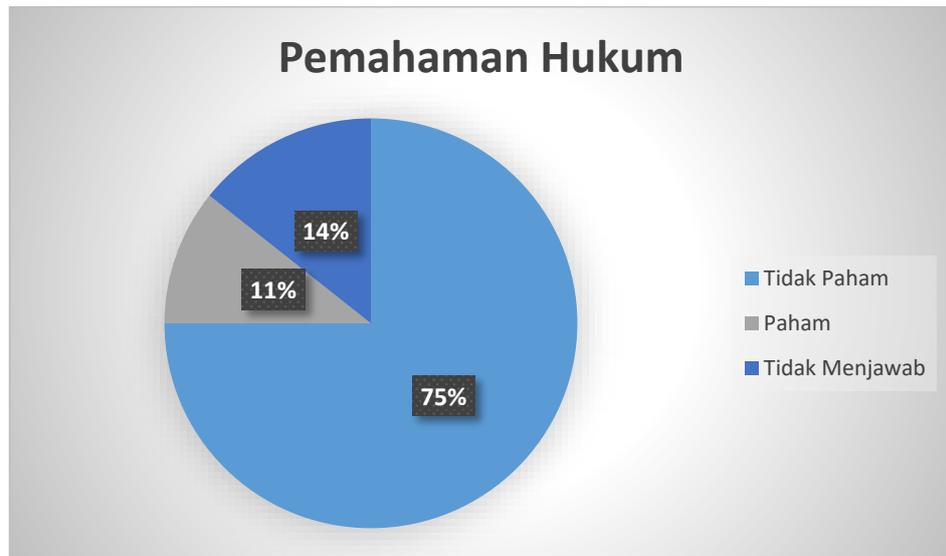
Pada Pasal 50 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 yang mewajibkan bahwa Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) “wajib menyediakan layanan pengaduan kepada pengguna jasa (baik konsumen maupun pelaku usaha).⁸⁶” Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia No. 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional QR Code Pembayaran pada Pasal 17 yang berisikan Kewajiban dalam Pemrosesan Transaksi QRIS penyelenggara wajib “Memastikan transaksi QRIS diproses secara benar dan efisien, menjamin bahwa sistem yang digunakan terstandarisasi dan dapat diinteroperasikan, memberikan konfirmasi transaksi secara real-time kepada merchant dan konsumen, menyediakan dukungan teknis dan operasional untuk memastikan kelancaran penggunaan QRIS.”⁸⁷

Berikut merupakan diagram kesadaran hukum dari aspek pemahaman hukum oleh pelaku usaha café di Wilayah Merjosari :

Diagram 4. 2 Pemahaman Hukum Pelaku Usaha Cafe

⁸⁶ “PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 22/23/PBI/2020 TENTANG SISTEM PEMBAYARAN,” Pasal 50.

⁸⁷ Bank Indonesia, “Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 Tanggal 25 Februari 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran,” Pasal 17.



Sumber : Data Primer, 2025, diolah sendiri

Hasil diagram diatas menunjukkan bahwa pemahaman pelaku usaha mengenai prosedur penanganan kegagalan transaksi QRIS masih tergolong rendah. Dari 28 pelaku usaha, hanya 3 pelaku usaha (11%) yang mengetahui dengan jelas langkah-langkah yang perlu dilakukan ketika terjadi kegagalan transaksi. Sebanyak 21 pelaku usaha (75%) menyatakan tidak memahami proses atau tahapan penanganan yang seharusnya dilakukan, sedangkan 4 pelaku usaha (14%) tidak memberikan jawaban yang jelas karena kurang kooperatif selama wawancara. Ini menunjukkan rendahnya tingkat pengetahuan dan pemahaman hukum serta sikap terhadap hukum juga tampak kurang, karena sebagian besar pelaku usaha tidak melakukan pelaporan atau verifikasi transaksi yang gagal, bahkan ada yang cenderung mengabaikan masalah tersebut dengan menyarankan konsumen menggunakan metode pembayaran lain. Pola perilaku hukum yang ideal

mematuhi prosedur hukum dan melaporkan masalah belum banyak diterapkan.

Teori Soerjono Soekanto, Pemahaman Hukum (*law acquaintance*) pemahaman terhadap hukum tidak cukup hanya sebatas mengetahui hukum tetapi juga paham terhadap substansi hukum, tujuan yang ingin dicapai, serta bagaimana hukum tersebut seharusnya dijalankan dalam praktik.⁸⁸ Berdasarkan temuan di lapangan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari belum memiliki pemahaman hukum mengenai dampak hukum dan langkah-langkah yang perlu ditempuh ketika terjadi permasalahan seperti kegagalan dalam transaksi pembayaran.⁸⁹ Kurangnya pemahaman ini menjadi kendala dalam penerapan prinsip perlindungan konsumen, aspek kedua dalam teori kesadaran hukum Soerjono Soekanto, yaitu kesadaran akan isi dan penerapan hukum (*law acquaintance*), belum terwujud secara optimal dalam penelitian ini.⁹⁰

Mayoritas pelaku usaha cafe menyatakan tidak paham seperti salah satu karyawan di cafe Oase, dikatakan bahwa karena tidak dimiliki aplikasi khusus untuk melihat mutasi uang masuk dan keberhasilan transaksi QRIS, maka foto transaksi hanya dikirimkan di grup jadi keberhasilan atau kegagalan transaksi tidak diketahui oleh kasir, tetapi sejauh ini tidak pernah ada komplain dari customer maupun atasan terkait kendala QRIS.⁹¹

⁸⁸ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, hlm 8.

⁸⁹ Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025.

⁹⁰ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*.

⁹¹ Wawancara Oleh Abdul Haris (n.d.).

Salah satu pemilik warkop bahwa konsumen yang menggunakan BRIMO QRIS sering mengalami masalah tetapi ketika dicoba menggunakan aplikasi SPay, Dana, atau bank lain, pembayaran dapat dilakukan dengan mudah jadi biasanya konsumen diminta untuk mencoba menggunakan bank lain jika terjadi masalah, pelaporan atau pencarian solusi lebih lanjut tidak pernah dilakukan olehnya.⁹²

Namun, dari banyaknya yang tidak paham atau pun tidak peduli, masih ada yang memahami terkait prosedur pengajuan keluhan dan cara menyikapi apabila terjadi permasalahan tersebut. Hal ini disampaikan oleh salah satu pemilik cafe Noqdis Coffee. Menurut beliau, masalah yang sering dialami adalah terkait QRIS yang menggunakan bank luar negeri seperti bank Malaysia, sehingga pengajuan komplain menjadi agak sulit. Namun, kepuasan pelanggan selalu diupayakan untuk dimaksimalkan dengan cara evaluasi dan pelaporan dilakukan apabila terjadi kegagalan ataupun gangguan dari aplikasi maupun dari pihak bank konsumen.⁹³

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemahaman pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari mengenai prosedur dan penanganan kegagalan transaksi QRIS masih tergolong rendah.⁹⁴ Kondisi ini mencerminkan rendahnya literasi digital dan kesadaran hukum di kalangan pelaku usaha terkait penggunaan QRIS, yang berpotensi mengurangi efektivitas sistem pembayaran digital dan perlindungan hak konsumen. Namun, masih ada

⁹² Wawancara Oleh Wahyu (2025).

⁹³ Wawancara Oleh Sidqon Akhsani, n.d., pada tanggal 3 Mei 2025.

⁹⁴ Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025.

pelaku usaha seperti Sidqon Akhsani yang menunjukkan pemahaman hukum, terbukti dari kemampuannya memahami dan menerapkan peraturan secara tepat dalam menangani konsumen, serta respons cepat dengan melaporkan masalah ke pusat agar sistem segera diperbaiki.

Tingkat kesadaran hukum pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari terhadap hak dan kewajiban dalam perlindungan konsumen masih rendah secara umum, yang berdampak pada kurang optimalnya penanganan masalah transaksi digital QRIS dan perlindungan hak konsumen.⁹⁵ Kesadaran hukum yang baik, sebagaimana dijelaskan oleh Soerjono Soekanto, mendorong pelaku usaha untuk memahami dan melaksanakan hak dan kewajiban secara benar, termasuk tanggung jawab dalam melayani konsumen dan menangani keluhan.⁹⁶

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen mensyaratkan pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang jelas, dan bertanggung jawab atas mutu serta layanan, sementara konsumen juga harus beritikad baik dan mengikuti prosedur yang ada.⁹⁷ Peningkatan literasi hukum dan digital bagi pelaku usaha sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen dan kepercayaan dalam transaksi digital.

Solusi berdasarkan hasil data diatas yang menunjukkan pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari tidak hanya kurangnya pengetahuan hukum para

⁹⁵ Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025.

⁹⁶ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*.

⁹⁷ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Pasal 4 huruf c.

pelaku usaha juga kurang pemahaman hukum, maka masih perlu memperkuat edukasi kepada para pelaku usaha dan menyusun pedoman praktis yang memuat aspek teknis berdasarkan kasus tata cara pengajuan keluhan atas kegagalan transaksi QRIS untuk dijadikan acuan oleh para pelaku usaha. Selain itu, menjalin kolaborasi dengan institusi pendidikan tinggi atau LSM yang bergerak di bidang hukum guna mengadakan pelatihan atau forum diskusi seputar permasalahan hukum yang sering dihadapi dalam praktik usaha sehari-hari.

3. Sikap Pelaku Usaha Cafe kepada Konsumen Yang Mengalami Kegagalan Transaksi

Sikap terhadap hukum mencerminkan kecenderungan pelaku usaha untuk menerima dan menghormati peraturan mengenai hak konsumen, yang didasarkan pada keyakinan bahwa aturan tersebut membawa manfaat serta mendukung kelangsungan usaha pelaku usaha.⁹⁸ Sikap ini terbentuk dari persepsi dan pandangan individu terhadap suatu regulasi, serta dipengaruhi oleh keyakinan pribadi dan pengalaman sebelumnya yang membentuk cara pelaku usaha memandang sistem hukum dan fungsinya dalam menciptakan rasa aman dan nyaman.⁹⁹ Maka dari itu, sikap terhadap hukum memiliki peran penting dalam membentuk opini publik dan memengaruhi cara masyarakat menilai keberlakuan hukum.¹⁰⁰

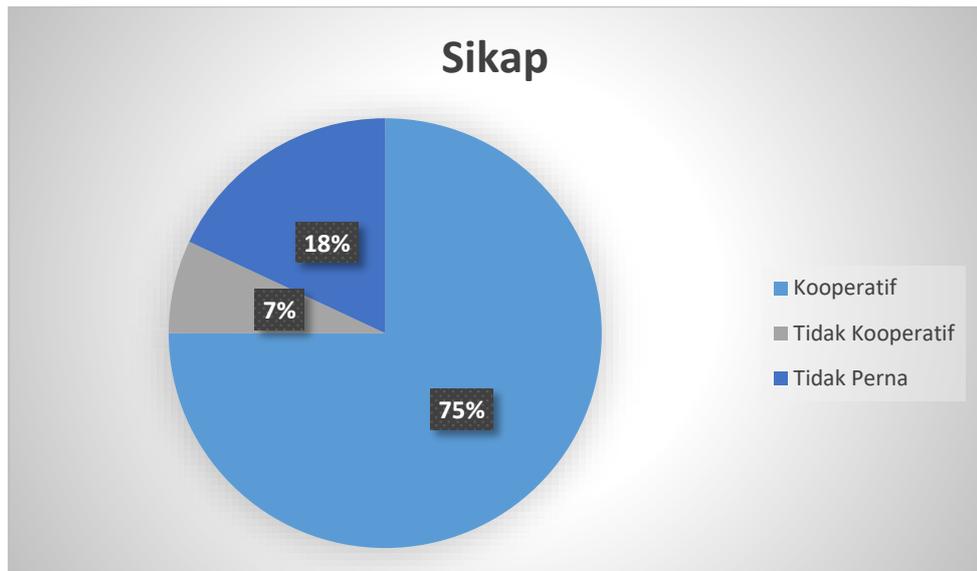
⁹⁸ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*, 2009, hlm 113-114.

⁹⁹ Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) Dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm 278-280.

¹⁰⁰ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm 123-124.

Diagram berikut menggambarkan sikap pelaku usaha cafe dalam merespons konsumen yang mengalami kendala saat melakukan pembayaran menggunakan QRIS.

Diagram 4. 3 Sikap Pelaku Usaha



Sumber : Data Primer, 2025, diolah sendiri

Soerjono Soekanto menyatakan bahwa kesadaran hukum dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, budaya, ekonomi, dan pendidikan yang membentuk sikap dan perilaku hukum seseorang atau kelompok.¹⁰¹ Dalam sikap pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari, data menunjukkan bahwa mayoritas pelaku usaha belum sepenuhnya memahami aspek hukum, pada prosedur pengaduan dan hak konsumen terkait kegagalan transaksi QRIS.¹⁰²

Meskipun demikian, sebagian besar pelaku usaha 21 orang (75%) menunjukkan sikap kooperatif dan bertanggung jawab secara praktis dalam

¹⁰¹ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, hlm 8.

¹⁰² Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025.

menangani masalah transaksi, seperti memverifikasi bukti transaksi, menghubungi atasan, atau memberi solusi alternatif pembayaran demi kenyamanan konsumen. Ini mencerminkan adanya kesadaran hukum substantif yang muncul dari nilai-nilai sosial dan etika usaha, walaupun belum didukung oleh pemahaman yuridis yang mendalam dan sebagian kecil 2 pelaku usaha (7%) kurang kooperatif, yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan konsumen, menunjukkan adanya variasi dalam tingkat kesadaran hukum dan tanggung jawab sosial di antara pelaku usaha ada pula 5 pelaku usaha (18%) yang belum pernah menghadapi kasus kegagalan transaksi sehingga belum memiliki pengalaman atau kesadaran terkait hal tersebut.

Kesadaran hukum pelaku usaha di sini masih didominasi oleh kesadaran sosial dan moral dalam melayani konsumen, meskipun pemahaman formal hukum masih terbatas. Hal ini sesuai dengan teori Soerjono Soekanto bahwa kesadaran hukum tidak hanya soal pengetahuan hukum, tetapi juga sikap dan perilaku yang dipengaruhi oleh lingkungan sosial dan budaya.¹⁰³

Menurut Teori Soerjono Soekanto, Sikap Hukum (*legal attitude*) terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu sikap fundamental dan sikap instrumental.¹⁰⁴ Berdasarkan temuan di lapangan, mayoritas pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari cenderung menunjukkan sikap instrumental

¹⁰³ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*, 1982.

¹⁰⁴ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, hlm 110.

terhadap hukum yakni para pelaku usaha mematuhi aturan hukum bukan semata karena nilai atau norma hukum itu sendiri, melainkan lebih karena melihat manfaat praktis yang didapat, seperti menjaga kenyamanan konsumen agar bisnis para pelaku usaha tetap berjalan lancar.¹⁰⁵ Sementara itu, hanya sedikit pelaku usaha yang menunjukkan sikap fundamental, yaitu ketaatan terhadap hukum yang didasarkan pada penghormatan dan keyakinan bahwa hukum layak dipatuhi sebagai bagian dari kewajiban moral atau ideologis. Hal ini menggambarkan bahwa kesadaran hukum di kalangan pelaku usaha tersebut lebih banyak dipengaruhi oleh segi praktis, yakni bagaimana hukum dapat memberikan keuntungan langsung dalam aktivitas bisnis para pelaku usaha, daripada oleh pemahaman atau penghormatan mendalam terhadap nilai-nilai hukum itu sendiri. Dengan demikian, sikap hukum cukup baik namun dominan bersifat instrumental (praktis) dibandingkan dengan sikap yang berlandaskan fundamental (prinsip dan etika hukum).¹⁰⁶

Menurut pernyataan dari salah satu manajer di Photokopi Coffee, bahwa terkait undang-undang hak konsumen maupun ketentuan cara pelaporan dan lain sebagainya, hal tersebut tidak pernah diketahui atau dipelajari olehnya tetapi dari sistem di tempat para pelaku usaha sejauh ini tidak pernah ditemukan kendala, justru kendala dialami oleh konsumen seperti karena lemot, trouble, atau koneksi gagal sehingga transaksi dapat

¹⁰⁵ Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025.

¹⁰⁶ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*, 1982.

terjadi dua kali pada kasus pembayaran ganda, uang akan diganti langsung diberikan secara tunai.¹⁰⁷

Adapun pendapat dari pelaku usaha yang tidak kooperatif bahwa jika terjadi pembayaran ganda, saat mengonfirmasi dan bukti transaksi harus ditunjukkan oleh pelanggan sebelum tindak lanjut dilakukan oleh outlet. Gangguan pada aplikasi pembayaran dianggap menjadi tanggung jawab pelanggan karena berasal dari sistem bank atau penyedia layanan, bukan outlet. Kendala teknis tidak pernah dialami oleh outlet, sehingga pengaduan atas masalah dari pelanggan harus diajukan langsung ke bank atau penyedia layanan terkait.¹⁰⁸ ¹⁰⁹Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab kegagalan transaksi tidak hanya pada pelaku usaha, tetapi juga melibatkan peran aktif konsumen.

Pelaku usaha seperti Occa Wafuq menunjukkan sikap bertanggung jawab dengan mengganti pembayaran ganda secara cepat dan mengutamakan kenyamanan konsumen, meskipun belum memahami prosedur hukum secara formal. Ini adalah bentuk perlindungan konsumen secara substantif dan sikap beritikad baik pelaku usaha sesuai UU Perlindungan Konsumen. Sebaliknya, pelaku usaha seperti Rocky dan Ayu menempatkan tanggung jawab atas kegagalan transaksi pada konsumen dan penyedia layanan pembayaran (bank atau aplikasi). Pelaku usaha mengharuskan konsumen mengonfirmasi dan mengajukan pengaduan ke

¹⁰⁷ "Wawancara Oleh Occa Wafuq Dawial," 2025, pada tanggal 4 Mei 2025.

¹⁰⁸ "Wawancara Oleh Ayu" , pada tanggal 4 Mei 2025.

¹⁰⁹ "Wawancara Oleh Rocky" , pada tanggal 4 Mei 2025.

pihak terkait.¹¹⁰ Ini menunjukkan pemahaman bahwa tanggung jawab tidak sepenuhnya berada pada pelaku usaha, melainkan juga melibatkan peran aktif konsumen dan penyedia layanan.

Solusi dalam menghadapi situasi pelaku usaha cenderung bersikap tidak peduli, pasif, atau bahkan menyalahkan konsumen maupun penyedia layanan saat terjadi kegagalan transaksi tanpa adanya kesadaran akan tanggung jawab para pelaku usaha sendiri diperlukan pendekatan solutif yang menyentuh aspek budaya dan etika. Terlepas dari itu untuk mengadapi sikap pelaku usaha dengan cara mengedukasi para pelaku usaha ataupun dengan menumbuhkan kesadaran hukum melalui penguatan budaya hukum di lingkungan usaha. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mendorong konsumen untuk memberikan testimoni terkait penanganan komplain yang adil, membangun citra usaha yang patuh terhadap aturan hukum, serta memberikan apresiasi atau penghargaan kepada pelaku usaha yang menunjukkan tanggung jawab dan menyelesaikan keluhan konsumen secara profesional.

4. Pola Perilaku Hukum Pelaku Usaha dalam Menangani Kegagalan Transaksi

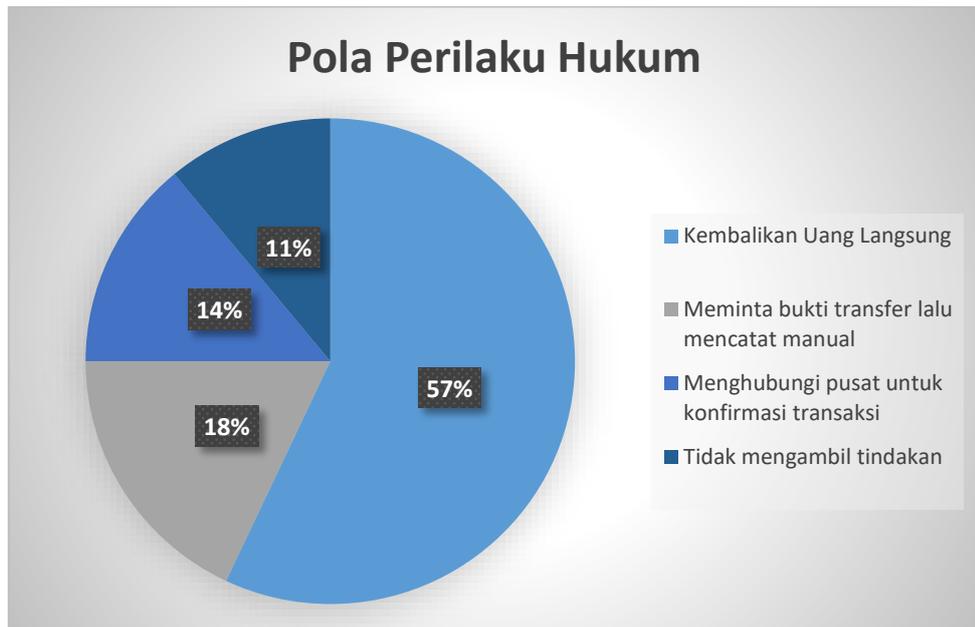
Pola perilaku hukum pelaku usaha mencerminkan tindakan nyata yang sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan regulasi terkait, seperti pada

¹¹⁰ Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia (PADG) No. 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional QR Code Pembayaran, yang berbeda dengan sikap hukum yang lebih bersifat respons dan apresiasi terhadap keberadaan aturan. Perilaku hukum ini menjadi indikator tingkat pemahaman dan kepatuhan pelaku usaha terhadap aturan perlindungan konsumen, khususnya dalam penanganan kegagalan transaksi QRIS.¹¹¹ Dalam konteks penelitian ini, perilaku tersebut diukur melalui pelaksanaan langkah-langkah seperti melakukan konfirmasi ke pusat, mengajukan pengembalian dana, serta melakukan pencatatan atas kejadian transaksi gagal. Penilaian difokuskan pada apakah pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari telah menerapkan langkah-langkah tersebut sebagaimana yang dipersyaratkan dalam Pasal 21 dan 22 PADG Laporan dan Pengawasan, sebagai bentuk konkret dari kesadaran dan tanggung jawab hukum para pelaku usaha terhadap konsumen.

Diagram 4. 4 Pola Perilaku Hukum Pelaku Usaha

¹¹¹ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*, 1982.



Sumber : Data Primer, 2025, diolah sendiri

Dalam menghadapi kegagalan transaksi pembayaran menggunakan QRIS di Wilayah Merjosari, pelaku usaha menunjukkan berbagai reaksi. Dari 28 pelaku usaha yang diwawancarai sebanyak 16 pelaku usaha (57%) memilih mengembalikan uang kepada konsumen sebagai bentuk tanggung jawab, meskipun tindakan ini belum sepenuhnya sesuai prosedur seperti pencatatan atau konfirmasi sistem. Adapun 5 pelaku usaha (18%), meminta bukti pembayaran dari konsumen dan mencatatnya sebelum melanjutkan pelaporan atau pengembalian dana. Sementara itu 4 pelaku usaha (14%) langsung menghubungi pusat untuk memastikan status transaksi, menunjukkan pendekatan yang lebih procedural akan tetapi masih ada 3 pelaku usaha (11%) yang tidak melakukan tindakan apapun, mencerminkan kurangnya kesadaran akan pentingnya penanganan dan tindakan yang tepat. Data ini mengindikasikan bahwa walaupun sebagian besar pelaku usaha

responsif, masih diperlukan peningkatan pemahaman mengenai prosedur yang sesuai regulasi untuk menjamin perlindungan konsumen secara optimal.

Menurut Teori Soerjono Soekanto, indikator Pola Perilaku Hukum (*legal behavior*) merupakan seseorang berperilaku yang sesuai dengan hukum, indikator perilaku hukum merupakan petunjuk akan adanya tingkat kesadaran yang tinggi buktinya adalah bahwa yang bersangkutan patuh atau taat pada hukum.¹¹² Berdasarkan temuan di lapangan, mayoritas pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari telah menjalankan tindakan yang sesuai dengan ketentuan hukum, seperti menghubungi pusat layanan dan mendokumentasikan bukti transaksi tetapi masih banyak di antara para pelaku usaha yang belum sepenuhnya menerapkan prosedur yang telah diatur dalam PADG No. 21/18/PADG/2019 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) selain itu ada 3 pelaku usaha yang tidak melakukan tindakan apapun saat menghadapi kegagalan transaksi, yang mengindikasikan rendahnya tingkat kepatuhan hukum.¹¹³ Kondisi ini menunjukkan adanya jurang pemisah yang signifikan antara tingkat kesadaran hukum yang dimiliki pelaku usaha dengan penerapan hukum yang seharusnya dijalankan dalam praktik sehari-hari. Dengan kata lain, perilaku hukum terlihat dari tindakan langsung, tetapi masih belum sepenuhnya sesuai prosedur hukum.

¹¹² Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, hlm 113.

¹¹³ Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025.

Tindakan pengembalian dana secara langsung seperti yang dilakukan Muhammad Dowes Azhar yang merupakan kasir senior yang sudah lama bekerja di Birko, mengutamakan kenyamanan dan kepercayaan konsumen.¹¹⁴ Adapun seperti yang disampaikan Occa Wafuq Dawial selaku manager di Photokopi Cofee yang mana juga langsung mengembalikan uang konsumen sebelum konsumen mengeluh.¹¹⁵ Dari pola perilaku beberapa pelaku usaha memang agak kurang nyaman tetapi para pelaku usaha tetap mengusahakan nyaman konsumen dalam berbelanja menggunakan QRIS tidak terhambat apalagi jika rasa kepercayaan konsumen berkurang.

Menurut keterangan dari salah satu karyawan di Sangkil, dikatakan bahwa transaksi QRIS sudah berhasil oleh konsumen, tetapi notifikasi tidak muncul di aplikasi jadi meminta agar transaksi dikirim ulang tetapi apabila pembayaran sudah terbukti dan terjadi pembayaran ganda, maka pengembalian dana akan dilakukan sesuai permintaan konsumen yang sesuai keinginan konsumen transfer atau tunai.¹¹⁶ Dari pola perilaku hukum bahwa keterlambatan notifikasi sering terjadi dan sudah sering dilaporkan, tetapi dari pusat tidak ada tindak lanjut yang diberikan, maka dari itu cafe sedang mempertimbangkan rencana untuk mengganti aplikasi QRIS nya.

Adapun yang tidak dapat mengambil tindakan seperti dari salah satu pemilik cafe Janaloka bahwa kesalahan 100% disebabkan karena pencatatan

¹¹⁴ "Wawancara Oleh Muhammad Dowes Azhar," pada tanggal 3 Mei 2025.

¹¹⁵ "Wawancara Oleh Occa Wafuq Dawial," pada tanggal 4 Mei 2025.

¹¹⁶ Wawancara Oleh AskGod (nama samar) (n.d.).

masih dilakukan secara manual tanpa menggunakan aplikasi sehingga transaksi QRIS kurang efektif dan pengecekan baru dapat dilakukan pada hari berikutnya untuk mengetahui apakah terdapat saldo minus atau plus. Pelaporan tidak dapat dilakukan karena waktu transaksi yang minus atau plus tidak dapat diketahui secara real time, karena semuanya dicatat secara manual, termasuk transaksi tunai, kesalahan penulisan dari kasir juga dapat sehingga tidak dapat dipastikan apakah kesalahan berasal dari aplikasi atau dari pihak para pelaku usaha.¹¹⁷ Masih ditemukan pelaku usaha di Wilayah Merjosari yang cafe para pelaku usaha belum menyediakan aplikasi yang memungkinkan pengecekan langsung, sehingga pelaporan menjadi kurang mudah bagi pelaku usaha tersebut.

Solusi dalam menghadapi permasalahan di mana pelaku usaha belum memiliki kebiasaan atau perilaku hukum yang mengarah pada penyelesaian kegagalan transaksi QRIS melalui jalur hukum seperti tidak secara otomatis menyerahkan bukti transaksi, tidak segera menghubungi pihak penyedia layanan pembayaran digital, atau tidak memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan diperlukan langkah-langkah strategis. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah merancang dan memberlakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) internal di masing-masing cafe sebagai pedoman tetap dalam menangani peristiwa gagal transaksi. SOP ini berfungsi untuk memastikan bahwa penanganan dilakukan secara konsisten, cepat, dan sesuai prinsip perlindungan

¹¹⁷ Wawancara Oleh Rizqi R (n.d.).

konsumen. Selain itu, penting untuk mendorong pelaku usaha agar aktif menggunakan jalur penyelesaian sengketa yang tersedia melalui mekanisme hukum atau forum musyawarah di tingkat Wilayah, guna menjamin keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat.

Kurangnya pemahaman hukum di kalangan pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari memberikan pengaruh terhadap cara pelaku usaha bersikap dan bertindak dalam menyikapi permasalahan yang muncul akibat kegagalan transaksi pembayaran menggunakan QRIS. Minimnya informasi mengenai ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan peraturan Bank Indonesia terkait mekanisme QRIS menyebabkan banyak pelaku usaha tidak menyadari adanya kewajiban hukum yang harus terpenuhi. Akibatnya, saat terjadi kegagalan transaksi, para pelaku usaha cenderung tidak bersikap sesuai prosedur penyelesaian sesuai peraturan seperti pencatatan insiden, pelaporan kepada pihak pusat, atau penggunaan sistem monitoring digital. Para pelaku usaha lebih memilih solusi praktis seperti pengembalian dana langsung demi menghindari keluhan, yang walaupun tampak menyelesaikan masalah, justru mengabaikan prinsip akuntabilitas dan dapat menimbulkan persoalan hukum di kemudian hari.

Perilaku pelaku usaha sering kali dipengaruhi oleh etika sosial dan keinginan menjaga reputasi bisnis, bukan oleh kesadaran akan tanggung jawab hukum. Meskipun para pelaku usaha bersikap ramah dan kooperatif kepada konsumen, namun bukan karena memahami posisi hukum,

melainkan karena dorongan menjaga hubungan baik. Pola ini menciptakan sikap hukum yang pasif, bahkan keliru, seperti meyakini bahwa kegagalan sistem sepenuhnya merupakan tanggung jawab konsumen atau pihak penyedia layanan pembayaran. Kondisi ini menggambarkan bahwa sikap positif tanpa dasar pengetahuan hukum yang kuat tidak cukup untuk menjamin perlindungan konsumen secara menyeluruh. Maka dari itu, rendahnya literasi hukum di kalangan pelaku usaha menjadi akar dari terbentuknya perilaku yang tidak sesuai dengan standar hukum yang berlaku. Untuk mendorong terciptanya perilaku usaha yang sesuai dengan prinsip tanggung jawab dalam transaksi digital, peningkatan kesadaran dan pemahaman hukum secara sistematis menjadi hal yang sangat mendesak.

Konsekuensi hukum jika pelaku usaha tidak memberikan hak konsumen sesuai Pasal 4 ayat 1-4 UUPK tentang hak konsumen (misal, konsumen sudah bayar untuk sebuah makanan/minumam tetapi tidak diberikan karna kendala QRIS di aplikasi kasir), itu merupakan pelanggaran, dan Pasal 19 ayat 1 menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat barang/jasa yang diperdagangkan. Maka pelaku usaha yang melanggar kewajiban ini dapat dituntut secara perdata (ganti rugi) atau pidana, termasuk sanksi administrative oleh konsumen yang merasa dirugikan.

Adapun konsekuensi hukum menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 22/23/PBI/2020 yang menyatakan bahwa Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan pelaku usaha wajib menjamin keandalan

sistem serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa bila terjadi kegagalan transaksi. Maka dari itu pelaku usaha yang tidak bekerja sama menyelesaikan masalah transaksi, termasuk tidak mengembalikan dana atau mengarahkan konsumen untuk menyelesaikan sendiri tanpa bantuan, melanggar prinsip perlindungan konsumen dan dapat dikenakan sanksi administratif oleh Bank Indonesia seperti, teguran, pembekuan layanan QRIS).

Menurut PADG No. 21/18/PADG/2019 tentang Standar Nasional QRIS yang mengatur teknis pelaksanaan QRIS termasuk penanganan kendala teknis dan mewajibkan pelaku usaha untuk tidak membebankan biaya transaksi kepada konsumen. Apabila pelaku usaha tetap mengabaikan keluhan kegagalan transaksi, maka para pelaku usaha berpotensi dikenai sanksi administratif dan penghapusan dari sistem merchant QRIS.

Analisis menurut Mertokusumo, kesadaran hukum adalah sikap mental yang mendorong seseorang untuk menaati hukum dan bertindak sesuai norma hukum yang berlaku, terutama kewajiban terhadap orang lain.¹¹⁸ Sikap yang beragam oleh pelaku usaha di Wilayah Merjosari yang mengalami kegagalan transaksi QRIS menunjukkan tingkat kesadaran hukum, seperti pelaku usaha yang langsung mengembalikan uang mencerminkan kesadaran hukum normatif dan pragmatis dengan fokus pada tanggung jawab sosial dan menjaga kepercayaan konsumen. Pelaku yang meminta bukti pembayaran dan mencatatnya menunjukkan kesadaran

¹¹⁸ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 2006).

hukum yang lebih tinggi karena mulai menerapkan prosedur sesuai prinsip kepastian hukum, sedangkan pelaku yang menghubungi pusat untuk memastikan status transaksi menunjukkan kesadaran hukum yang matang dan bertanggung jawab dengan mengikuti aturan sistem pembayaran digital. Sebaliknya, pelaku yang tidak melakukan tindakan apapun mencerminkan rendahnya kesadaran hukum, kurangnya pemahaman, atau ketidakpedulian terhadap penanganan masalah secara tepat dan bertanggung jawab. Hal ini menegaskan bahwa kesadaran hukum tidak hanya pengetahuan, tetapi juga sikap dan tindakan sesuai hukum tanpa paksaan, yang beragam antar individu dalam masyarakat.

Tingkat kesadaran hukum pelaku usaha cafe terhadap kegagalan transaksi pembayaran menggunakan QRIS di Wilayah Merjosari, ditemukan bahwa sebagian besar pelaku usaha masih memiliki tingkat pengetahuan hukum yang rendah. Banyak dari para pelaku usaha tidak mengetahui secara spesifik adanya regulasi yang mengatur hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam konteks transaksi digital, khususnya terkait QRIS. Minimnya sosialisasi serta tidak adanya pelatihan yang diwajibkan saat pendaftaran QRIS menjadi salah satu faktor utama rendahnya pemahaman hukum ini. Hal ini menunjukkan perlunya upaya edukasi dan pembinaan hukum agar pelaku usaha memiliki kesadaran untuk melindungi hak konsumen secara lebih baik.

Selain itu, dari segi pemahaman hukum, para pelaku usaha juga masih mengalami kesulitan dalam menerapkan langkah yang tepat saat

terjadi kegagalan transaksi. Hanya sebagian kecil yang mengetahui prosedur pelaporan atau penyelesaian masalah kepada pihak penyedia layanan pembayaran. Mayoritas pelaku usaha hanya mengandalkan instruksi atasan atau memilih jalan pintas seperti membiarkan transaksi yang gagal tanpa penanganan formal. Padahal, pemahaman hukum yang baik sangat dibutuhkan agar setiap pelaku usaha mampu merespons situasi dengan prosedur yang sesuai, serta menjamin kenyamanan dan keamanan konsumen secara hukum.

Meskipun secara umum pengetahuan dan pemahaman hukum masih terbatas, sebagian besar pelaku usaha tetap menunjukkan sikap positif terhadap konsumen saat terjadi kendala dalam transaksi. Para pelaku usaha cenderung bersikap kooperatif, seperti memverifikasi ulang bukti pembayaran atau mengganti kelebihan pembayaran secara langsung. Ini menunjukkan bahwa meski kesadaran hukum secara yuridis belum memadai, terdapat itikad baik dari pelaku usaha untuk menjaga kepuasan pelanggan. Namun, agar sikap ini selaras dengan ketentuan hukum yang berlaku, diperlukan peningkatan literasi hukum secara menyeluruh melalui pelatihan atau pendampingan dari instansi terkait.

Solusi untuk menghadapi permasalahan kegagalan transaksi QRIS, dengan peningkatan keempat unsur indikator-indikator kesadaran hukum sebagaimana dikemukakan oleh Soerjono Soekanto menjadi langkah strategis bagi para pelaku usaha kafe di Wilayah Merjosari. Dengan memahami dan menginternalisasi unsur pengetahuan hukum, pemahaman,

sikap, serta pola perilaku hukum, pelaku usaha akan mampu merespons setiap kendala transaksi secara lebih proaktif, adil, dan bertanggung jawab sesuai ketentuan peraturan dan hukum. Langkah ini tidak hanya akan memperkuat hubungan kepercayaan antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga mendorong terbentuknya budaya hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran. Pada akhirnya, solusi ini berkontribusi secara signifikan terhadap perlindungan konsumen sekaligus mendukung pembangunan sistem hukum yang lebih tanggap di tengah transformasi digital ekonomi.

C. Upaya oleh Pelaku Usaha di Wilayah Merjosari Dalam Mengatasi Kegagalan Transaksi QRIS

Seiring dengan pesatnya perkembangan sistem pembayaran digital, penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) menjadi salah satu metode yang banyak digunakan dalam aktivitas transaksi. Meski demikian, masih kerap ditemui kendala seperti kegagalan sistem, di mana pembayaran dari konsumen tidak terdeteksi oleh sistem kasir meskipun transaksi telah dilakukan. Situasi semacam ini menimbulkan persoalan dari sisi konsumen maupun pelaku usaha. Maka dari itu, penelitian ini akan memfokuskan perhatian pada bentuk-bentuk penanganan yang dilakukan oleh pelaku usaha di Wilayah Merjosari dalam mengatasi kegagalan transaksi QRIS, serta mengkaji penerapan aturan hukum islam yang relevan terhadap kasus-kasus semacam ini.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Destianingsi yang menyoroti pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen pada transaksi pembayaran

nontunai berbasis QRIS. Dalam tesis tersebut dijelaskan bahwa kegagalan transaksi QRIS dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, sehingga perlindungan hukum menjadi sangat penting, baik secara preventif maupun represif. Penelitian tersebut juga menekankan perlunya peran aktif dari pemerintah dan penyelenggara QRIS dalam memberikan perlindungan serta edukasi kepada pelaku usaha dan konsumen agar transaksi berjalan aman dan kondusif.¹¹⁹

Dalam perspektif hukum, hak konsumen untuk memperoleh rasa aman dan kepastian dalam penggunaan barang atau jasa dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam kegagalan transaksi pembayaran menggunakan QRIS, perlindungan hukum tersebut mencakup tanggung jawab pelaku usaha dalam menjamin keamanan sistem dan mengganti kerugian apabila konsumen dirugikan akibat kesalahan teknis atau gangguan sistem. Selain itu, pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang akurat, layanan yang adil, serta menyediakan mekanisme penyelesaian keluhan konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban. Hal ini sejalan dengan ketentuan teknis dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran dan PADG Nomor 21/18/PADG/2019 tentang QRIS, yang menekankan pentingnya keandalan sistem dan penerapan risiko oleh penyelenggara sistem pembayaran, termasuk pelaku usaha yang memanfaatkan layanan QRIS dalam aktivitas komersialnya. Adanya

¹¹⁹ Destianingsih, "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah."

mekanisme perlindungan konsumen ini bertujuan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital dan memperkuat kepastian hukum dalam transaksi ekonomi berbasis teknologi.

1. Bentuk dan Dampak pada Kegagalan Transaksi QRIS di Wilayah Merjosari

Kegagalan transaksi QRIS di Wilayah Merjosari sering terjadi dan membawa dampak beragam bagi pelaku usaha, terutama pengelola kafe. Masalah ini biasanya muncul saat konsumen sudah melakukan pembayaran melalui aplikasi keuangan digital, tetapi notifikasi pembayaran tidak sampai ke kasir atau sistem kasir gagal mencatat transaksi secara otomatis. Kondisi ini menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian bagi konsumen yang merasa sudah membayar dan pelaku usaha yang belum menerima bukti pembayaran resmi secara sistemik. Bentuk kegagalan yang dialami meliputi keterlambatan notifikasi, kesalahan sistem pada aplikasi pembayaran, serta gangguan jaringan internet yang menghambat proses transaksi secara real time.

Bentuk kegagalan transaksi yang umum ditemukan meliputi keterlambatan notifikasi, error pada aplikasi pembayaran, serta gangguan koneksi internet yang menghambat sinkronisasi data pembayaran. Dampaknya tidak hanya mengganggu arus transaksi, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap pelaku usaha dan efektivitas QRIS sebagai instrumen pembayaran digital. Untuk mengantisipasi hal tersebut, pelaku usaha sering kali harus melakukan

pencatatan manual atas bukti transfer konsumen atau melakukan konfirmasi secara langsung ke pihak penyedia layanan, yang pada akhirnya menambah beban administrasi serta meningkatkan risiko terjadinya kesalahan pencatatan.

Dari hasil wawancara salah satu karyawan bentuk kegagalan transaksi pembayaran menggunakan QRIS yang dialami oleh kasir di cafe Sangkil meliputi terjadinya pembayaran ganda (double payment) serta tidak diterimanya notifikasi pembayaran pada aplikasi QRIS kasir. Kondisi ini berdampak pada terhambatnya proses penyelesaian transaksi pembayaran antara konsumen dan pelaku usaha.¹²⁰

Permasalahan lain yang sering dialami oleh konsumen saat melakukan pembayaran melalui QRIS di cafe Songo Pitu disebabkan oleh gangguan pada aplikasi mobile banking seperti BRImo atau Livin'. Gangguan tersebut menyebabkan proses penyelesaian transaksi menjadi lebih lambat, sehingga mendorong konsumen untuk beralih menggunakan aplikasi bank digital lain guna mempercepat proses pembayaran.¹²¹

Selain itu, kendala teknis yang kerap terjadi di lapangan adalah ketidakmampuan QR Code untuk dipindai oleh seluruh aplikasi bank digital. Masalah ini bersifat berulang dan dapat berlangsung dalam rentang waktu 1 hingga 5 jam, yang turut menghambat kelancaran transaksi di sektor usaha cafe.¹²²

¹²⁰ Wawancara Oleh AskGod (nama samar), pada tanggal 3 Mei 2025.

¹²¹ Wawancara Oleh Mahsus, pada tanggal 3 Mei 2025

¹²² Wawancara Oleh JK (nama samar), pada tanggal 3 Mei 2025.

Bentuk kegagalan transaksi QRIS di Wilayah Merjosari, seperti keterlambatan notifikasi, error sistem, dan QR code tidak dapat dipindai, merupakan bentuk gangguan sistem pembayaran yang berdampak langsung terhadap hak-hak konsumen. Menurut Pasal 4 huruf a dan c UUPK, konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, serta informasi yang benar dan jujur terkait produk dan/atau jasa.¹²³ Ketika terjadi error aplikasi atau gangguan sistem jaringan yang menyebabkan konsumen membayar tanpa adanya konfirmasi dari kasir, konsumen tidak mendapatkan kepastian transaksi dan pelaku usaha tidak memperoleh bukti penerimaan pembayaran yang valid. Situasi ini berdampak memunculkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, serta menurunkan kepercayaan konsumen terhadap sistem pembayaran berbasis QRIS.

Pada Pasal 19 UUPK, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi apabila produk atau jasa yang diperdagangkan menyebabkan kerugian kepada konsumen.¹²⁴ Apabila pelaku usaha tidak menerima notifikasi dan transaksi gagal dicatat padahal dana telah dikirim dari pihak konsumen, maka dapat dinilai sebagai bentuk kegagalan transaksi yang dapat merugikan konsumen. Selain itu, Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 22/23/PBI/2020 dan PADG No. 21/18/PADG/2019 menegaskan bahwa penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJP), seperti bank dan dompet digital, wajib menjamin keandalan dan keamanan sistem, serta perlindungan

¹²³ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Pasal 4.

¹²⁴ Presiden Republik Indonesia, Pasal 19.

konsumen.¹²⁵ Ketika terjadi kendala seperti keterlambatan notifikasi atau error aplikasi mobile banking, maka baik pelaku usaha maupun penyedia layanan wajib memiliki mekanisme penyelesaian transaksi yang transparan dan bertanggung jawab. Kewajiban ini ditegaskan dalam Pasal 11 ayat (2) huruf d PADG 21/18/PADG/2019 yang mengharuskan adanya penerapan manajemen risiko dan perlindungan konsumen sebelum memperoleh izin sebagai penyelenggara QRIS.¹²⁶

Permasalahan yang tidak hanya teknis tetapi juga hukum, karena berdampak pada hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha serta penyelenggara jasa sistem pembayaran. Maka dari itu, pelaku usaha dan penyelenggara layanan QRIS harus menerapkan manajemen risiko dan mekanisme penyelesaian yang transparan dan bertanggung jawab serta selalu menjadikan masukan pelaku usaha sebagai evaluasi agar pembayaran menggunakan QRIS tidak lagi terhambat.

2. Upaya Pelaku Usaha dalam Mengatasi Kegagalan Transaksi QRIS di Wilayah Merjosari

Dalam era digital yang terus berkembang, sistem Quick Response Indonesian Standard (QRIS) semakin diminati oleh masyarakat karena kemudahan dan kepraktisannya, pengguna QRIS tidak terlepas dari berbagai kendala sistem yang dapat merugikan konsumen maupun pelaku

¹²⁵ "PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 22/23/PBI/2020 TENTANG SISTEM PEMBAYARAN."

¹²⁶ Bank Indonesia, "Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 Tanggal 25 Februari 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran."

usaha. Permasalahan seperti kegagalan transaksi, gangguan jaringan internet, hingga potensi keamanan data menjadi tantangan nyata yang harus dihadapi oleh pelaku usaha, khususnya di wilayah Wilayah Merjosari yang sedang giat mengadopsi pembayaran digital.¹²⁷ Maka dari itu, para pelaku usaha perlu merancang langkah-langkah adaptif dan solutif untuk merespons serta mencegah masalah serupa untuk kedepannya.

Untuk mengantisipasi risiko kegagalan transaksi QRIS, berbagai upaya strategis telah diterapkan, di antaranya seperti mengarahkan karyawan yang bertugas dikasir agar selalu melaporkan kendala yang selalu dialami, serta memastikan jaringan internet yang stabil guna menunjang kelancaran transaksi. Mengarahkan kepada konsumen mengenai tata cara penggunaan QRIS dan pelaporannya yang tepat juga turut dilakukan, guna menghindari kesalahan penggunaan yang berujung pada kegagalan pembayaran. Pentingnya para pelaku usaha juga menerapkan tindakan preventif yang menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum preventif mengandung arti bahwa warga masyarakat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah menjadi bentuk final,¹²⁸ seperti memverifikasi keamanan kode QR dan menyediakan alternatif sistem pembayaran sebagai solusi cadangan, guna menjamin keberlanjutan layanan saat terjadi gangguan.

¹²⁷ TAJUDDIN, "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN QUICK RESPONSE INDONESIAN STANDARD (QRIS) YANG MENGALAMI KENDALA SISTEM."

¹²⁸ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1988).

Dalam rangka mengantisipasi potensi masalah tersebut, pelaku usaha menerapkan berbagai langkah preventif mengidentifikasi risiko teknis terkait QRIS, salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan pengecekan rutin terhadap kualitas dan kestabilan jaringan internet selama jam operasional, guna meminimalkan gangguan yang dapat menghambat proses pembayaran. Selain itu, beberapa diantaranya arahan dari atasan diberikan kepada karyawan, terutama kasir, agar para pelaku usaha mampu mengenali berbagai masalah teknis yang umum terjadi, melakukan verifikasi manual atas bukti pembayaran, serta membimbing konsumen untuk menggunakan prosedur QRIS yang benar. Upaya lain yang tidak kalah penting adalah memastikan keamanan QR Code agar terhindar dari pemalsuan atau penyalahgunaan, terpenting untuk mengantisipasi kegagalan teknis pelaku usaha juga menyiapkan alternatif pembayaran tunai sebagai solusi darurat. Ketika masalah tidak dapat diselesaikan di cafe, pelaku usaha segera melaporkan ke pusat atau penyedia layanan pembayaran digital untuk mendapat penanganan lebih lanjut. Selain itu, pelaku usaha menerapkan kebijakan pengembalian dana secara cepat dan transparan apabila terjadi pembayaran ganda, demi menjaga kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Komunikasi yang efektif dan koordinasi internal juga menjadi bagian penting dalam upaya pengelolaan risiko transaksi QRIS di Wilayah Merjosari. Pelaku usaha berkomitmen untuk memberikan informasi secara terbuka kepada konsumen terkait kendala teknis yang mungkin terjadi serta

langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikannya. Contohnya adalah pengiriman bukti pembayaran kepada pihak pusat sebagai bukti koordinasi yang jelas dan terstruktur, sehingga memastikan setiap keluhan dan masalah dapat ditangani dengan cepat dan akurat. Hal ini menunjukkan bahwa cafe memiliki sistem koordinasi yang berjalan baik antara staf di lapangan dengan pusat layanan, demi kelancaran proses transaksi dan kepuasan konsumen. Dengan demikian, langkah-langkah yang dilakukan pelaku usaha tidak hanya bertujuan untuk menjaga kelancaran transaksi dan kepuasan pelanggan, tetapi juga untuk mematuhi standar hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam penggunaan teknologi pembayaran digital. menimbulkan tuntutan hukum(perdata) atau sanksi dari otoritas pengawas.

Adapun langkah preventif dari pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari guna meminimalkan risiko kegagalan transaksi QRIS, salah satunya dengan mengikutsertakan konsumen dalam proses verifikasi pembayaran. Ketika notifikasi transaksi terlambat atau gagal diterima, pelaku usaha biasanya meminta konsumen untuk menyediakan bukti pembayaran seperti screenshot aplikasi atau bukti transfer agar dapat dilakukan pengecekan manual. Selain itu, konsumen juga diberikan panduan penggunaan QRIS yang benar dan diarahkan untuk melaporkan kendala yang dialami secara lebih mudah. Untuk mengantisipasi gangguan sistem, pelaku usaha juga menyediakan opsi pembayaran alternatif, misalnya tunai, sehingga transaksi tetap dapat berjalan lancar. Dalam kasus

pembayaran ganda, pelaku usaha berupaya memberikan solusi berupa pengembalian dana secara langsung agar tidak merugikan konsumen. Langkah-langkah ini mencerminkan kesadaran pelaku usaha bahwa edukasi konsumen dan keterbukaan informasi merupakan fondasi penting dalam mencegah kesalahpahaman sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pelaku usaha tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, melainkan juga mengambil peran penting bertanggung jawab tidak hanya secara hukum tetapi juga secara moral untuk memberikan layanan yang aman dan dapat diandalkan.¹²⁹ Dengan menerapkan pendekatan komunikasi yang transparan kepada konsumen dan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, berusaha menghadirkan pengalaman pembayaran yang tidak hanya cepat dan aman, tetapi juga dapat diandalkan oleh para konsumen. Sikap yang proaktif dalam menangani berbagai gangguan teknis memungkinkan pelaku usaha mengubah setiap tantangan menjadi kesempatan untuk meningkatkan mutu layanan. Hal ini pada akhirnya memperkuat loyalitas konsumen sekaligus membangun fondasi sistem transaksi digital yang kokoh, tangguh, dan berkelanjutan dalam jangka panjang.

Dari hasil wawancara, terlihat bahwa pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala yang muncul dalam transaksi menggunakan QRIS. Salah satu upaya utama adalah

¹²⁹ Nanci Eka Susanti, "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI MENGGUNAKAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS) PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM."

verifikasi manual terhadap bukti pembayaran dengan meminta konsumen menunjukkan bukti transfer atau tangkapan layar sebagai langkah konfirmasi. Proses ini dilakukan dengan mencocokkan data tersebut dengan riwayat transaksi yang tercatat di aplikasi merchant QRIS, meskipun pengecekan riwayat transaksi secara penuh hanya dapat dilakukan oleh pihak pusat karena outlet tidak memiliki akses aplikasi tersebut.¹³⁰

Adapun tindakan lain yang dapat dilakukan adalah mengkoordinasi dengan atasan untuk mengirimkan bukti pembayaran ke pusat, karena di outlet tidak disediakan aplikasi sehingga pengecekan saldo atau riwayat transaksi dilakukan oleh pihak pusat.¹³¹ Hal ini menunjukkan bahwa sistem di outlet masih bergantung pada dukungan pusat dalam hal teknis pembayaran, sehingga memperlambat proses penyelesaian masalah.

“Selain itu, pelaku usaha juga berusaha menjaga kenyamanan konsumen dengan melakukan pengembalian dana secara langsung saat terjadi pembayaran ganda, sambil tetap memberikan produk yang dipesan agar tidak menimbulkan keluhan.¹³² Ini menunjukkan adanya perhatian khusus terhadap kepuasan pelanggan meskipun sistem pembayaran mengalami gangguan.

Kendala lain yang dihadapi pelaku usaha adalah keterlambatan notifikasi transaksi dari aplikasi yang menjadi platform utama pembayaran.

¹³⁰ Wawancara Oleh Alamul (n.d.).

¹³¹ Wawancara Oleh Abdul Haris at pada tanggal 3 Mei 2025.

¹³² “Wawancara Oleh Muhammad Dowes Azhar,” pada tanggal 3 Mei 2025.

Pelaku usaha secara rutin melaporkan masalah ini, menunjukkan adanya komunikasi aktif untuk memperbaiki layanan.¹³³

Pada kendala QR code yang tidak terdeteksi akibat gangguan di pusat, outlet hanya dapat melaporkan dan menunggu perbaikan, serta menyediakan alternatif pembayaran tunai sebagai solusi sementara. Hal ini mengindikasikan keterbatasan kontrol outlet atas sistem QRIS dan ketergantungan pada pusat dalam menyelesaikan masalah teknis.¹³⁴

Dari pernyataan pelaku usaha bahwa kendala teknis yang terjadi pada transaksi QRIS umumnya muncul pada beberapa bank digital tertentu, seperti BRImo dan Livin'. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat stabilitas atau kualitas layanan antar penyedia layanan digital banking yang memengaruhi kelancaran transaksi pembayaran.¹³⁵

Selain itu, menurut pelaku usaha lainnya tanggung jawab pelaporan masalah cenderung dialihkan kepada konsumen, terutama ketika kendala terjadi pada bank digital yang digunakan oleh konsumen tersebut. Konsumen diminta untuk beralih menggunakan bank digital lain sementara pelaporan gangguan atau kendala tetap menjadi beban konsumen.¹³⁶¹³⁷ Hal ini mengindikasikan adanya keterbatasan peran pelaku usaha dalam menangani kendala teknis yang bersumber dari pihak ketiga (bank digital),

¹³³ Wawancara Oleh AskGod (nama samar) at pada tanggal 3 Mei 2025.

¹³⁴ Wawancara Oleh JK (nama samar) at pada tanggal 3 Mei 2025.

¹³⁵ Wawancara Oleh Mahsus at pada tanggal 3 Mei 2025.

¹³⁶ "Wawancara Oleh Ayu," pada tanggal 4 Mei 2025.

¹³⁷ "Wawancara Rocky," pada tanggal 4 Mei 2025.

sehingga perlindungan konsumen menjadi kurang optimal karena konsumen harus berupaya sendiri dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan diskusi dengan pelaku usaha di Wilayah Merjosari, bahwa para pelaku usaha telah mengimplementasikan berbagai strategi untuk mengatasi masalah yang muncul akibat kegagalan transaksi QRIS. Langkah-langkah yang diambil mencakup pelaporan masalah teknis oleh kasir, mengarahkan konsumen tentang cara penggunaan QRIS yang tepat, serta melakukan verifikasi manual terhadap bukti pembayaran ketika notifikasi gagal, pelaku usaha juga menyediakan opsi pembayaran tunai. Pendekatan ini sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 7 huruf f dan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi serta menjamin kenyamanan dan keamanan bagi konsumen.¹³⁸ Upaya pelaporan kendala kepada pihak pusat dan aplikasi penyedia layanan juga mencerminkan itikad baik pelaku usaha dalam memenuhi tanggung jawab para pelaku usaha sebagai penyedia layanan digital. Namun pada penelitian lain mengungkapkan bahwa respon PJSP terhadap keluhan konsumen masih belum optimal.¹³⁹

Kesadaran hukum pelaku usaha yang menempatkan prioritas utama pada kenyamanan konsumen memberikan pengaruh besar terhadap citra bisnis serta perlindungan hak konsumen, terutama dalam situasi kegagalan

¹³⁸ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Pasal 7.

¹³⁹ PUTRI, "PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) PADA MAHASISWA ANGKATAN 2019 FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS JAMBI."

transaksi QRIS di Wilayah Merjosari. Usaha yang menunjukkan sikap peduli dan bertanggung jawab, seperti melakukan verifikasi manual terhadap bukti pembayaran, mengembalikan dana ketika terjadi pembayaran ganda, tetap melayani konsumen dengan menyediakan produk meskipun transaksi belum terkonfirmasi, dan menawarkan metode pembayaran alternatif seperti tunai, mampu menciptakan reputasi positif. Sikap responsif dan profesional ini membuat konsumen merasa dihargai dan terlindungi, bahkan saat terjadi kendala teknis, sehingga membangun loyalitas jangka panjang. Sebaliknya, pelaku usaha yang cenderung melemparkan tanggung jawab penyelesaian masalah kepada konsumen misalnya dengan mengarahkan konsumen untuk menyelesaikan masalah secara mandiri ke bank atau penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) dapat menimbulkan kesan ketidakpedulian dan kurang bertanggung jawab. Hal ini dapat merusak reputasi usaha secara signifikan, apalagi di era digital saat keluhan dan ulasan negatif dengan cepat tersebar melalui media sosial dan platform daring lainnya.

Menurut perlindungan hak konsumen, pelaku usaha yang memiliki kesadaran hukum tinggi menyadari bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi dan perlindungan terhadap kerugian yang dialami konsumen sesuai dengan ketentuan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (khususnya Pasal 7 huruf f dan Pasal 19 ayat 1). Selain itu, berdasarkan PBI No. 22/23/PBI/2020, pelaku usaha wajib memastikan sistem pembayaran yang digunakan aman dan dapat

diandalkan. Dengan melaksanakan kewajiban tersebut secara aktif melalui langkah-langkah preventif dan solusi nyata, pelaku usaha turut memperkuat perlindungan hak konsumen, seperti meminimalkan risiko kerugian finansial akibat gangguan teknis, meningkatkan pemahaman konsumen terhadap penggunaan QRIS secara aman, serta mendorong pihak PJSP bertanggung jawab atas mutu layanan pelaku usaha. Sebaliknya, pelaku usaha yang mengutamakan keuntungan sesaat dan mengabaikan tanggung jawab atas masalah transaksi membuka peluang terjadinya pelanggaran hak konsumen, yang berpotensi

Strategi yang diterapkan oleh pelaku usaha ini sejalan dengan ketentuan dalam PBI (Peraturan Bank Indonesia) No. 22/23/PBI/2020, pada Pasal 40 dan Pasal 43 yang mengharuskan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) untuk menjamin keamanan, keandalan, dan kontinuitas layanan pembayaran digital.¹⁴⁰ Tindakan yang diambil oleh pelaku usaha dalam menangani kendala teknis serta menjaga komunikasi yang transparan dengan konsumen menunjukkan kesadaran hukum yang tinggi akan pentingnya membangun kepercayaan pelanggan. Dengan mengedepankan langkah-langkah preventif dan responsif, pelaku usaha tidak hanya mematuhi regulasi yang ada, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan sistem transaksi digital yang berkelanjutan dan dapat diandalkan, terutama di tengah era transformasi digital yang sedang berlangsung.

¹⁴⁰ "PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 22/23/PBI/2020 TENTANG SISTEM PEMBAYARAN."

Pelaku usaha di daerah tersebut telah mengambil berbagai langkah strategis untuk menghadapi dan mengatasi masalah seperti kegagalan transaksi, gangguan jaringan internet, serta risiko keamanan data. Beberapa inisiatif yang dijalankan meliputi pelaporan cepat oleh kasir terhadap masalah teknis seperti keterlambatan notifikasi dan pembayaran ganda, arahan kepada konsumen terkait tata cara penggunaan QRIS dan mekanisme pelaporan jika terjadi masalah, serta proses verifikasi manual yang melibatkan pemeriksaan bukti pembayaran dari konsumen. Selain itu, penyediaan metode pembayaran alternatif seperti tunai menjadi solusi praktis ketika sistem digital mengalami gangguan, sementara koordinasi aktif dengan pusat layanan dan penyedia aplikasi menjadi kunci dalam penanganan kendala yang lebih mudah. Pelaku usaha juga menerapkan kebijakan kompensasi seperti pengembalian dana untuk kasus pembayaran ganda guna menjaga kenyamanan dan kepercayaan pelanggan. Strategi ini tidak hanya sejalan dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen, seperti UU No. 8 Tahun 1999 dan Peraturan Bank Indonesia No. 22/23/PBI/2020 yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha dan penyelenggara jasa sistem pembayaran, tetapi juga menunjukkan komitmen tinggi untuk memberikan layanan yang aman, andal, dan transparan.

Melihat efektivitas upaya yang telah dilakukan, pelaku usaha di Wilayah Merjosari menunjukkan kesadaran yang kuat terhadap pentingnya kualitas pelayanan dan perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Pendekatan yang menggabungkan langkah preventif dan responsif berhasil

meminimalisasi risiko kerugian dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Untuk mendukung keberhasilan ini, disarankan agar pelaku usaha menerapkan pelatihan rutin bagi staf dalam menangani teknologi pembayaran digital serta menyediakan akses langsung ke sistem verifikasi transaksi di tingkat outlet agar respons lebih cepat tanpa harus bergantung pada pusat. Optimalisasi kanal pengaduan melalui platform komunikasi digital seperti WhatsApp Business atau live chat akan mempercepat penanganan keluhan konsumen. Penggunaan aplikasi cadangan atau metode pembayaran digital alternatif juga penting sebagai antisipasi gangguan sistem. Selain itu, menyediakan panduan visual yang jelas mengenai penggunaan QRIS dan prosedur ketika terjadi masalah dapat meningkatkan pemahaman dan kesiapan konsumen. Monitoring sistem secara berkala, terutama terhadap koneksi internet dan performa aplikasi, akan menjaga kelancaran layanan.

Upaya pelaku usaha di Wilayah Merjosari terhadap kegagalan transaksi QRIS menunjukkan tidak hanya kepatuhan terhadap norma hukum positif, tetapi juga dapat dikaji dari perspektif hukum islam, khususnya dalam ranah fiqh muamalah yang mengatur keabsahan akad jual beli. Dalam kerangka ini, akad dianggap sah apabila terpenuhi unsur-unsur seperti kejelasan objek, keberadaan imbalan yang pasti, serta serah terima barang secara riil (*qabdh haqiqi*) atau secara hukum (*qabdh hukmi*). Namun, pada kasus kegagalan transaksi QRIS, misalnya ketika dana telah dikirim oleh konsumen tetapi tidak tercatat pada sistem milik penjual maka penerimaan

pembayaran menjadi terhambat, yang berpotensi merusak kesempurnaan akad tersebut. Maka dari itu, berbagai upaya yang dilakukan pelaku usaha, seperti melakukan pengecekan ulang bukti transaksi secara manual, mengembalikan dana apabila terjadi pembayaran ganda, serta memberikan opsi pembayaran tunai sebagai alternatif, merupakan langkah yang tidak hanya bertujuan memenuhi kewajiban yuridis dalam konteks perlindungan konsumen, tetapi juga selaras dengan prinsip muamalah dan prinsip kehati-hatian dalam syariat islam. Praktik ini mencerminkan komitmen pelaku usaha untuk menjaga transaksi agar tetap sah secara hukum islam, sekaligus menjadi bentuk tanggung jawab moral dalam menghadapi tantangan teknologi dalam dunia perdagangan.

Secara etimologis, istilah jual beli atau *bai'* merujuk pada kegiatan saling memberikan sesuatu sebagai bentuk pertukaran. Dalam praktiknya, transaksi jual beli melibatkan dua pihak penjual dan pembeli yang saling bertukar objek kepemilikan. Penjual menyerahkan barang, sementara pembeli memberikan imbalan, biasanya berupa uang. Dalam perspektif terminologi fiqh, jual beli didefinisikan sebagai suatu bentuk pertukaran harta atau benda dengan tujuan untuk memperoleh hak kepemilikan yang sah atas barang tersebut.

Menurut Dr. Yusuf Al Subaily dalam bukunya yang berjudul Pengantar Fiqh Muamalah dan aplikasinya dalam Ekonomi Modern,

terdapat 7 syarat sah yang harus dipenuhi agar suatu transaksi jual beli dianggap valid secara syariat, yaitu sebagai berikut¹⁴¹:

1. Objek yang diperjualbelikan harus merupakan barang yang halal dan tidak dilarang dalam syariat.
2. Spesifikasi barang seperti jenis, mutu, jumlah, serta harganya harus jelas dan transparan.
3. Barang tersebut harus nyata atau telah ada secara fisik, serta memungkinkan untuk diserahkan.
4. Penjual harus memiliki hak atas barang tersebut, baik sebagai pemilik langsung maupun sebagai wakil yang sah dari pemilik.
5. Barang harus diserahkan oleh penjual kepada pembeli sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya.
6. Pembeli berkewajiban untuk membayar harga barang sesuai perjanjian yang disepakati di awal.
7. Pembeli baru dapat menjual kembali barang tersebut kepada pihak lain setelah memiliki penguasaan secara penuh (*qabdh haqiqi*) atau secara hukum (*qabdh hukmi*).

Dapat disimpulkan bahwa keabsahan suatu jual beli ditentukan oleh terpenuhinya seluruh unsur yang telah disebutkan. Namun demikian, dalam praktik pembayaran digital menggunakan QRIS, terkadang terjadi gangguan sistem yang menyebabkan tidak terpenuhinya 2 syarat penting dalam jual beli. Pertama, pihak penjual atau penerima dana tidak

¹⁴¹ Yusuf Al Subaily, *Fiqh Perbankan Syariah*, n.d., 6.

menyerahkan barang atau jasa sesuai dengan perjanjian. Kedua, tidak terjadi pengalihan kepemilikan secara hukum (*qabdh hukmi*) terhadap objek transaksi, khususnya ketika pembayaran telah dilakukan tetapi belum diterima secara sistematis oleh penerima.¹⁴²

1) Prinsip Dasar Muamalah dalam Islam

Islam tidak melarang transaksi digital selama memenuhi syarat dan rukun akad yang sah, dalam etika bermuamalah menuntut setiap transaksi dilakukan secara adil, transparan, serta mencerminkan nilai-nilai fundamental dalam ajaran Islam, seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab sosial.¹⁴³ Fiqh muamalah memiliki beberapa prinsip atau asas dalam jual beli, seperti prinsip kejujuran (*amanah*), kebenaran (*shidqah*) dan larangan (*gharar*) ketidakjelasan:

a) Prinsip Kejujuran (*amanah*)

Kejujuran (*al-amanah*) merupakan karakter moral yang tercermin melalui kesetiaan, ketulusan hati, serta integritas dalam menjalankan tanggung jawab yang telah dipercayakan kepada seseorang. Amanah ini mencakup berbagai bentuk titipan, baik berupa harta benda, rahasia, maupun kewajiban yang harus ditunaikan. Seseorang yang mampu melaksanakan amanah tersebut secara konsisten dan dapat diandalkan dalam perkataan maupun perbuatannya, layak disebut sebagai "*al-amin*" yakni pribadi yang

¹⁴² TAJUDDIN, "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN QUICK RESPONSE INDONESIAN STANDARD (QRIS) YANG MENGALAMI KENDALA SISTEM."

¹⁴³ "Fiqh Muamalah Jual Beli Dalam Islam," n.d.

terpercaya, jujur, setia, dan mampu menjaga keamanan serta kehormatan atas apa yang telah dibebankan kepadanya (*al-amanah*). Gelar “*al-amin*” tidak hanya menandakan sifat individu yang dapat dipercaya, namun juga mencerminkan kematangan etika dan keimanan seseorang dalam kehidupan sosial dan tanggung jawab profesionalnya.¹⁴⁴

b) Prinsip Kebenaran (*shidqah*)

Kebenaran (*al-sidqah*) merupakan sikap konsisten dalam berkata dan bertindak sesuai dengan kebenaran. Perilaku ini mencerminkan integritas pribadi dan menjadi landasan penting dalam membangun reputasi serta kepercayaan, baik di tingkat individu maupun dalam kehidupan sosial secara luas. Nilai kebenaran memiliki peran fundamental dalam menentukan kualitas moral seseorang serta arah kemajuan suatu komunitas. Komitmen untuk menjunjung tinggi prinsip kejujuran menjadi pilar utama dalam menjaga keharmonisan hubungan antarmanusia, termasuk antar kelompok dalam masyarakat. Maka dari itu, menegakkan kebenaran bukan hanya bersifat moral, tetapi juga strategis dalam menciptakan tatanan sosial yang adil dan sejahtera (*al-sidqah*).¹⁴⁵

c) Larangan (*gharar*)

¹⁴⁴ Destianingsih, “Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah.”

¹⁴⁵ Destianingsih.

Larangan (gharar) dalam fiqh muamalah merujuk pada situasi yang mengandung risiko tinggi dan ketidakpastian (*al-khathar*), yang berpotensi menimbulkan kerugian sepihak. Menurut penjelasan Syaikh As-Sa'di, gharar mencakup makna *al-mukhatharah* (ketidakpastian) dan *al-jahalah* (ketidaktahuan mengenai objek atau akibat dari akad yang dilakukan). Dengan demikian, jual beli gharar dapat diartikan sebagai transaksi yang tidak transparan, penuh ambiguitas, dan membuka peluang terjadinya praktik serupa perjudian.

Larangan terhadap jual beli seperti ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan mencegah pengambilan harta secara zalim. Akad yang mengandung gharar dipandang batil karena tidak memenuhi prinsip keadilan dan kejelasan yang menjadi dasar dalam transaksi syariah. Hal ini sejalan dengan prinsip yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat *An-Nisa* ayat 29, yang secara umum melarang tindakan saling memakan harta orang lain dengan cara yang bathil atau tidak sah.¹⁴⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

¹⁴⁶ "Apa Itu Gharar? Mengenal Pengertian, Jenis Dan Contohnya," n.d., diakses pada 18 Mei 2025, <https://www.shariaknowledgecentre.id/id/news/apa-itu-gharar/>.

*"Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dalam perdagangan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu."*¹⁴⁷

Transaksi jual beli yang dilakukan melalui sistem digital seperti QRIS tetap harus memenuhi syarat dan rukun akad agar sah secara syariah. Salah satu prinsip utama dalam fiqh muamalah adalah prinsip kejujuran (*amanah*). Pelaku usaha yang tetap melayani konsumen dengan meminta bukti pembayaran manual, melaporkan gangguan sistem, dan mengupayakan pengembalian dana dalam kasus double payment menunjukkan praktik amanah. Tindakan tersebut mencerminkan integritas dan tanggung jawab moral pelaku usaha dalam menjaga hak-hak konsumen serta memastikan bahwa setiap transaksi berlangsung dengan itikad baik dan dapat dipercaya.

Prinsip kebenaran (*shidqah*) juga menjadi dasar penting dalam transaksi muamalah. Pelaku usaha yang bersikap transparan terhadap konsumen tentang gangguan sistem, memberikan penjelasan jujur mengenai keterlambatan notifikasi atau kegagalan pemindaian QR code, serta mengarahkan konsumen untuk menggunakan alternatif pembayaran lainnya, telah menunjukkan

¹⁴⁷ Kementrian Agama RI, n.d.

sikap shidqah. Kejujuran ini tidak hanya membangun kepercayaan konsumen, tetapi juga menegakkan nilai etika Islam dalam praktik ekonomi modern. Upaya ini menegaskan bahwa pelaku usaha tidak menyembunyikan kekurangan sistem, melainkan bersikap terbuka dan proaktif dalam mencari solusi yang adil bagi kedua belah pihak.

Menurut prinsip larangan terhadap *gharar* (ketidakjelasan), kegagalan transaksi QRIS, situasi seperti tidak diterimanya notifikasi pembayaran atau QR code yang tidak terbaca dapat menimbulkan unsur *gharar* karena konsumen tidak mendapatkan kejelasan apakah transaksi berhasil atau tidak. Namun, dengan adanya upaya verifikasi manual, pelaporan sistem oleh kasir, serta penyediaan alternatif pembayaran tunai, pelaku usaha berusaha meminimalkan ketidakjelasan tersebut. Dengan demikian, langkah-langkah yang diambil pelaku usaha di Wilayah Merjosari sejatinya telah sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah Islam, karena bertujuan menghindari ketidakadilan, menjaga kepercayaan, dan memastikan bahwa transaksi tetap sah dan adil menurut syariat.

2) Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Islam

Tanggung jawab ini sejalan dengan kaidah fiqh al-kharaj bi al-dhaman,

الخَرَاجُ بِالضَّمَانِ

"Keuntungan itu dibarengi dengan tanggungan (kerugian)."¹⁴⁸

Orang yang berhak mendapatkan keuntungan (*al-kharāj*) dari suatu barang, maka dia juga yang menanggung risiko kerugian (*al-ḍamān*) atas barang tersebut. Kaidah ini menegaskan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban. mungkin timbul selama proses transaksi. Dengan kata lain, pelaku usaha yang mendapatkan keuntungan wajib menanggung risiko kerugian yang terjadi, termasuk kegagalan transaksi.

Prinsip-prinsip ini mengajarkan bahwa bisnis harus dijalankan dengan itikad baik, menghindari kemudharatan, dan selalu mengutamakan kesejahteraan bersama. Pelaku usaha harus memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan sesuai dengan kesepakatan dan memenuhi hak-hak konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar, keamanan produk, dan ganti rugi jika terjadi kerusakan atau kerugian. Pelaku usaha dalam Islam tidak hanya bertanggung jawab secara administratif dan hukum, tetapi juga secara moral dan spiritual untuk menjaga kepercayaan konsumen dan memastikan keadilan dalam setiap transaksi bisnisnya. Hal ini menjadi landasan agar bisnis yang dijalankan tidak hanya menguntungkan secara materi tetapi juga membawa keberkahan dan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Dalam perspektif Etika Bisnis Islam, tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya bersifat duniawi, tetapi juga bernilai ukhrawi karena setiap tindakan akan dimintai pertanggungjawaban di hadapan Allah SWT.

¹⁴⁸ Al-Khathib al-Shirbini, *Mughni Al-Muhtaj*, n.d., ۳.

Prinsip-prinsip utama dalam Etika Bisnis Islam seperti kejujuran (*ṣidq*), keadilan (*‘adl*), integritas moral, saling menguntungkan (*ta’āwun*), dan otonomi harus menjadi pedoman dalam setiap transaksi, termasuk dalam penggunaan teknologi pembayaran seperti QRIS.¹⁴⁹

Maka dalam hal ini konsep pertanggung jawaban yang diterapkan oleh pihak pelaku usaha cafe tersebut juga sesuai dengan Al-Qur’an surat Al-Muddassir Ayat 38:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

*“setiap pelaku usaha bertanggung jawab atas apa yang diperbuatnya”*¹⁵⁰

Ayat diatas menegaskan bahwa setiap tindakan yang menyebabkan kerugian bagi pihak lain membawa konsekuensi tanggung jawab hukum bagi pelakunya. Maka praktek yang dilakukan pelaku usaha cafe tersebut sudah sesuai dengan prinsip hukum Islam dan menciptakan dengan melakukan beragam upaya untuk bertanggung jawab, terutama dalam hal akuntabilitas dan etika bermuamalah. Para pelaku usaha menunjukkan kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah dengan melakukan

¹⁴⁹ Nanci Eka Susanti, “TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI MENGGUNAKAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS) PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM.”

¹⁵⁰ Departement Agama, “Al-Qur’an Dan Terjemahannya” (Bandung: Lubuk Agung, 1989).

berbagai bentuk tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah yang timbul dari kegagalan transaksi menggunakan QRIS.¹⁵¹

Komitmen terhadap kepatuhan terhadap syariat Islam yang terlihat dari pelaksanaan kebijakan internal yang selaras dengan prinsip jual beli dalam Islam, termasuk transparansi dalam transaksi, keadilan bagi konsumen, dan niat baik dalam penyelesaian sengketa. Pelaku usaha yang memperoleh keuntungan finansial dari penggunaan sistem pembayaran ini turut berkewajiban memberikan perlindungan kepada konsumen, terutama ketika terjadi gangguan seperti notifikasi pembayaran yang terlambat, error sistem, atau gangguan jaringan.

Berdasarkan hasil wawancara pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari, pelaku usaha memperlihatkan sikap *sidq* dengan menyampaikan informasi secara transparan kepada konsumen saat terjadi kegagalan sistem. Nilai *'adl* tercermin dalam kebijakan para pelaku usaha yang menjamin pengembalian dana secara adil dan tidak diskriminatif. Amanah terlihat dari tanggung jawab kasir dalam menyimpan bukti transaksi dan mengkomunikasikannya kepada kantor pusat guna validasi lebih lanjut. Di sisi lain, semangat *ta'āwun* tampak dalam upaya pelaku usaha membantu konsumen menyelesaikan permasalahan transaksi dengan cepat dan efektif.

¹⁵¹ Nanci Eka Susanti, "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI MENGGUNAKAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS) PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM."

Keseluruhan tindakan tersebut menggambarkan bahwa para pelaku usaha tidak hanya mematuhi ketentuan hukum positif, melainkan juga menjunjung tinggi nilai-nilai Islam dalam pengelolaan bisnis. Pendekatan para pelaku usaha baik secara teknis, administratif, maupun dalam interaksi dengan pelanggan menjadi manifestasi dari prinsip akuntabilitas dalam hukum muamalah. Selain menjaga reputasi dan kelangsungan usaha, langkah-langkah tersebut juga diyakini membawa keberkahan, karena sejalan dengan ajaran islam yang menekankan pentingnya keadilan, tanggung jawab, dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen (*al-Kharāj bi al-ḍamān*).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Cafe Atas Kegagalan Transaksi Pembayaran Menggunakan QRIS di Wilayah Merjosari, Kota Malang, dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Hasil penelitian terhadap 4 indikator kesadaran hukum menunjukkan bahwa dari aspek pengetahuan hukum tergolong rendah, dari 28 pelaku usaha yang diwawancarai 9 (32%) diantaranya menyatakan mengetahui secara umum adanya aturan mengenai QRIS dan Perlindungan Konsumen, dari aspek pemahaman hukum menunjukkan bahwa 3 (11%) pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari yang paham dengan langkah-langkah yang perlu dilakukan ketika terjadi kegagalan transaksi QRIS demi menghindari konsekuensi hukum. Kemudian berdasarkan aspek sikap, menunjukkan bahwa 21 (75%) pelaku usaha cafe yang menunjukkan sikap kooperatif dan bertanggung jawab dalam menangani masalah transaksi, seperti memverifikasi bukti transaksi, menghubungi atasan, atau memberi solusi alternatif pembayaran demi kenyamanan konsumen dan dari aspek pola tindak hukum, menunjukkan 16 (57%) pelaku usaha cafe memilih mengembalikan uang kepada konsumen sebagai bentuk tanggung jawab dan 4 (14%) pelaku usaha langsung menghubungi pusat untuk memastikan status transaksi. Jadi, dapat

disimpulkan bahwa dari aspek pengetahuan, pemahaman hukum, sikap dan pola perilaku menunjukkan bahwa kesadaran pelaku usaha tergolong masih rendah, rendahnya pengetahuan hukum berimplikasi langsung pada tiga aspek utama kesadaran hukum pelaku usaha, yaitu pengetahuan dan pemahaman hukum yang rendah, sikap hukum yang tidak berakar pada kepatuhan yuridis, dan perilaku hukum yang tidak sesuai prosedur hukum.

2. Hasil penelitian pada upaya pelaku usaha dalam mengatasi kegagalan transaksi QRIS, yang mana pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari telah mengambil berbagai langkah untuk mengatasi masalah kegagalan transaksi melalui QRIS, meskipun tingkat kesadaran hukum para pelaku usaha berbeda-beda. Sebagian besar pelaku usaha menunjukkan komitmen yang tinggi dan rasa tanggung jawab sosial guna menjaga kepuasan pelanggan, misalnya pelaku usaha melakukan verifikasi bukti pembayaran secara manual, memberikan pengembalian dana secara langsung jika terjadi pembayaran ganda, serta menyediakan metode pembayaran alternatif tunai untuk menghindari kerugian konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga menerapkan tindakan preventif yang meliputi pengecekan kestabilan jaringan internet guna meminimalkan gangguan transaksi, memberikan edukasi langsung kepada konsumen mengenai prosedur penggunaan QRIS yang benar, serta secara aktif melaporkan kendala teknis kepada pihak penyedia layanan pembayaran sebagai bentuk koordinasi dan penyelesaian masalah. Namun, masih

ditemukan bahwa sebagian pelaku usaha lebih mengandalkan cara-cara yang belum sepenuhnya menjalankan standar operasional sesuai dengan regulasi hukum yang berlaku, meskipun telah ada usaha penanganan yang bersifat praktis dan responsif, peningkatan literasi hukum dan digital sangat penting agar pelaku usaha mampu mengimplementasikan mekanisme penyelesaian sengketa QRIS yang lebih transparan, dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, tetapi juga memperkuat kepercayaan dalam pembayaran digital yang tengah berkembang pesat.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian terkait Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Cafe Atas Kegagalan Transaksi Pembayaran Menggunakan QRIS di Wilayah Merjosari, Kota Malang, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan temuan penelitian mengenai kesadaran hukum pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari, disarankan agar pemerintah daerah maupun instansi terkait melakukan program penyuluhan hukum secara berkala dan terstruktur kepada para pelaku usaha, khususnya yang menggunakan sistem pembayaran digital seperti QRIS. Materi penyuluhan perlu difokuskan pada aspek pengetahuan dasar tentang hak dan kewajiban dalam transaksi digital, prosedur hukum saat terjadi kegagalan transaksi, serta pentingnya mematuhi standar operasional

yang telah ditetapkan oleh regulasi. Langkah ini penting untuk menanggulangi rendahnya pengetahuan dan pemahaman hukum, serta membentuk sikap dan perilaku hukum yang tidak hanya kooperatif secara praktis, tetapi juga pada kepatuhan terhadap norma hukum yang berlaku.

2. Pelaku usaha perlu diberikan pelatihan teknis dan pendampingan digital secara berkala agar lebih cakap dalam menerapkan sistem pembayaran berbasis QRIS secara tepat. Upaya yang telah dilakukan oleh pelaku usaha seperti verifikasi manual dan pengembalian dana patut diapresiasi, namun perlu ditingkatkan menjadi tindakan yang berbasis pada standar operasional prosedur (SOP) yang sesuai hukum. Dalam hal ini, kemitraan antara pemerintah daerah, penyedia layanan QRIS, dan asosiasi pelaku usaha dapat menjadi sarana kolaboratif untuk menyusun pedoman praktis dalam penanganan kegagalan transaksi. Peningkatan literasi hukum dan digital diyakini akan memperkuat akuntabilitas pelaku usaha, meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen, serta membangun sistem pembayaran digital yang aman dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Ali. *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) Dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Agama, Departement. "Al-Qur'an Dan Terjemahannya." Bandung: Lubuk Agung, 1989.
- Al-Khathib al-Shirbini. *Mughni Al-Muhtaj*, n.d.
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*, n.d.
- "Apa Itu Gharar? Mengenal Pengertian, Jenis Dan Contohnya," n.d.
<https://www.shariaknowledgecentre.id/id/news/apa-itu-gharar/>.
- Ayu, Ida, Novi Wirantari, Ni Gusti, and Ayu Dyah. "Qris Dan Mesin Ede" 9, no. 1 (1999): 485–93.
- Bank Indonesia. "Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 Tanggal 25 Februari 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran." *Bank Indonesia*, 2022, 1.
https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PADG_240122.aspx%0Ah
https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/PADG_240122.pdf.
- Barkatulah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: FH UNLAM Press, 2008.

Celine Tri Siwi, Kristiyani. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.

Destianingsih. “Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah” 07, no. 02 (2023): 1–13.

Farkhani, Anik Tri Haryani, Sigit Sapto Nugroho. “Metodologi Riset Hukum.” *Oase Pustaka 2* (2020): 71.

“Fiqih Muamalah Jual Beli Dalam Islam,” n.d.

Gumilang, Nanda Akbar. “Pengertian Wawancara: Jenis, Teknik, Dan Fungsinya.” Gramedia Blog, n.d.
<https://www.gramedia.com/literasi/wawancara/>.

H. Agus Yudha Hernoko. *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*. Malang: Setara Press, 2014.

Habibi, Ilmi. “Transaksi QRIS Di Kota Malang Meningkatkan 193 Persen, UMKM Jadi Penggerak Utama,” 2024.

Hasil Wawancara yang Dilaksanakan pada 3-4 Mei 2025 (n.d.).

I Gede Pantja Astawa. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2021.

ILHAM DZIKRI H., MOCHAMAD. “EFEKTIVITAS MERCHANT DISCOUNT RATE DALAM TRANSAKSI NON TUNAI BERBASIS

QUICK RESPONSE INDONESIAN STANDARD (QRIS) DI KOTA
MALANG (Studi Kasus Toko Madura Di Kota Malang),” 2024.

JANNAH, FARIDATUL. “KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA
TERHADAP KEWAJIBAN SERTIFIKASI HALAL PADA MAKANAN
PERSPEKTIF MASLAHAH (Studi Di Komunitas UMKM Sudimoro Kota
Malang),” 2024.

K, Dhani. “Transaksi QRIS BCA Gagal Tapi Dana Terdebit.” media konsumen,
2024. <https://mediakonsumen.com/2024/10/24/surat-pembaca/transaksi-qrisc-bca-gagal-tapi-dana-terdebit/amp>.

Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. “Malang Sebagai Kota Kreatif
Dengan Pertumbuhan UMKM Digital,” 2021. <https://kemenperin.go.id>.

Kementrian Agama RI, n.d.

Khaira, Nana. “Transaksi QRIS Gagal, Tiba-Tiba Dinyatakan Sukses Setelah
Beberapa Waktu.” 12 okt 2023, n.d.

Lutviana, Via. “Kesadaran Hukum Pelaku Usaha,” no. 9 (n.d.).

M. Hadjon, Philipus. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya:
Bina Ilmu, 1988.

M. Yahya Harahap. *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan,
Penyitaan, Pembuktian Dan Putusan Pengadilan*. Jakarta: Sinar Grafika,
2016.

Maria, Rini. “Pemahaman Tentang Hukum Dan Kesadaran Hukum Masyarakat.”

Era Hukum, no. No. 1 (2001).

Mertokusumo, Sudikno. *Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat*. Edisi
Pert. Yogyakarta, 1981.

MM Elistia, SE. “Sosiologi Hukum Berdasarkan Metode Pendekatan Dan Fungsi
Hukum,” n.d.

Mochammad Fitrah Willdani. “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-
Commerce Terhadap Rating Ulasan Negatif Konsumen (Perspektif Hukum
Positif Dan Hukum Islam).” UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA
MALIK IBRAHIM MALANG, 2023.

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Cetakan 1. Mataram: Mataram University
Press, 2020.

MUHAMMAD RIFQI FADHIL. “PENGETAHUAN HUKUM PEMILIK KAFE
ATAS PEMBAYARAN ROYALTI ATAS LIVE MUSIC (Studi Pada Kafe
Di Jl. Raya Dermo Kecamatan Dau Kabupaten Malang),” 2023.

Munir, Misbahul. *Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Digital*.
Jakarta: Rajawali Press, 2021.

Nanci Eka Susanti. “TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP
TRANSAKSI JUAL BELI MENGGUNAKAN QUICK RESPONE CODE
INDONESIA STANDARD (QRIS) PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM”
2, no. 18 (n.d.): 278–90.

Nasution, Bahder Johan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Grafindo, 2001.

Novia An Nisaa' Anggraeni Al Hayy. "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Korosirangka Enhanced Smart Architecture Frame (ESAF) Di Indonesia Perspektif Dhaman Mas'uliyah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2024.

"PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 22/23/PBI/2020 TENTANG SISTEM PEMBAYARAN," n.d.

Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif (Dalam Perspektif Rancangan Penelitian)*. Yogyakarta, 2016. Ar-ruzz media.

Presiden Republik Indonesia. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*, 1999.

"Profil Dan Sejarah Kelurahan Merjosari," n.d.

<https://kelmerjosari.malangkota.go.id/>.

PUTRI, BINTARI RAHMAHWANI. "PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) PADA MAHASISWA ANGKATAN 2019 FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS JAMBI." *Jambi*, 2023.

Rahil Sasia Putri Harahap and Fiona Chrisanta. "Pembatasan Klausul Pada Perjanjian Baku Dalam Upaya Perlindungan Konsumen Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Lex Generalis* no.4 (2023).

- Rahmadani, Vina. "Jurist-Diction" 6, no. 4 (2023): 781–802.
- Rosana, Ellya. "Kepatuhan Hukum Sebagai Wujud Kesadaran Hukum Masyarakat" Vol 10 No (2014).
- Satjipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Sihalolo, Josef Evan. "Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standar Bagi Perkembangan UMKM Di Medan." *Jurnal Manajemen Bisnis* vol.17 (2020).
- Siwi Kristiyanti, Celina Tri. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press: UI Press, 2006.
- Soerjono Soekanto. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- . *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta: Rajawali Press, 1982.
- . *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta: Rajawali Press, 2009.
- . *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009.
- . *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: Rajawali Press, 2011.
- Sriekaningsih, Ana. *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran*. Edited by

Dewani H. Yogyakarta, 2020.

———. *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*. Edited by Dewani H.
Yogyakarta: Penerbit Andi, 2020.

Subaily, Yusuf Al. *Fiqh Perbankan Syariah*, n.d.

Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty,
2006.

Sugiyono, Dr. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif. Kualitatif
Dan R&D*, 2013.

TAJUDDIN, REIVANUT M. “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENGGUNA LAYANAN QUICK RESPONSE INDONESIAN
STANDARD (QRIS) YANG MENGALAMI KENDALA SISTEM,” 2023.

Wardhana, Faradhiya Anna, and Eny Sulistyowati. “KESADARAN HUKUM
PELAKU USAHA COFFEE SHOP DI SURABAYA TERKAIT
KEWAJIBAN KEPEMILIKAN TANDA DAFTAR USAHA
PARIWISATA,” 2020.

Wawancara Oleh Abdul Haris (n.d.).

Wawancara Oleh Alamul (n.d.).

Wawancara Oleh AskGod (nama samar) (n.d.).

“Wawancara Oleh Ayu,” n.d.

Wawancara oleh Faishol Jamil (n.d.).

Wawancara Oleh JK (nama samar) (n.d.).

Wawancara Oleh Mahsus (n.d.).

“Wawancara Oleh Muhammad Doves Azhar.” n.d.

“Wawancara Oleh Occa Wafuq Dawial,” 2025.

Wawancara Oleh Rizqi R (n.d.).

Wawancara Oleh Sidqon Akhsani, n.d.

Wawancara Oleh Wahyu (2025).

“Wawancara Rocky,” n.d.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pertanyaan Wawancara

1. Sudah berapa lama cafe anda menggunakan metode pembayaran QRIS?
2. Apakah anda mengetahui peraturan pengimplementasian QRIS dan bagaimana sistem kerjanya dalam transaksi pembayaran?
3. Apakah cafe anda pernah mengalami kegagalan transaksi menggunakan QRIS?
4. Ketika terjadi kegagalan transaksi QRIS, apakah anda mengetahui hak dan kewajiban anda sebagai pelaku usaha?
5. Sejauh mana pemahaman anda mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi QRIS?
6. Apakah anda pernah mendapatkan sosialisasi atau pelatihan terkait hukum perlindungan konsumen maupun sistem pembayaran digital QRIS?
7. Menurut anda, seberapa penting mengetahui aspek hukum dalam penggunaan sistem pembayaran digital seperti QRIS?
8. Apa yang biasanya anda lakukan jika terjadi kegagalan transaksi QRIS?
9. Apakah anda memiliki prosedur khusus yang diterapkan ketika transaksi QRIS tidak berhasil?
10. Bagaimana anda berkomunikasi dengan konsumen ketika transaksi QRIS gagal namun konsumen mengklaim telah membayar?

11. Apakah anda menghubungi pihak penyedia QRIS atau bank jika terjadi masalah transaksi? Jika ya, bagaimana prosesnya?
12. Tindakan apa yang anda lakukan ketika terjadi peristiwa dimana konsumen memiliki kendala saat membayar menggunakan QRIS?
13. Apakah anda mencatat atau mendokumentasikan setiap kasus kegagalan transaksi QRIS yang terjadi di cafe anda?
14. Apakah anda pernah mengalami kerugian akibat kegagalan transaksi QRIS? Jika ya, bagaimana anda menyelesaikannya?

Lampiran 2

Surat Pra Penelitian

Surat pra penelitian disertai stempel dari perwakilan pelaku usaha cafe di Wilayah Merjosari, Kota Malang

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telpone (0341) 558399 Faksimile (0341) 558399
Website: <http://isyariah.un-malang.ac.id> E-mail: isyariah@un-malang.ac.id

Nomor : 337/F.Sy.1/TL.01/04/2025
Hal : Pra-Penelitian
Malang, 25 April 2025

Kepada Yth.
Perwakilan Pelaku Usaha Cafe Kota Malang
Kelurahan Merjosari

Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : HAYATI RIDHA
NIM : 210202110067
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan *Pra Research* dengan judul :
KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA CAFE ATAS KEGAGALAN
TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN QRIS DI KELURAHAN
MERJOSARI , pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Scan Untuk Verifikasi




Dekan
Maulana Malik Ibrahim Malang
Dekan Bidang Akademik
Muhammad


ncc
noble coffee corporation

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
3. Kabag. Tata Usaha



Lampiran 3

Surat Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: syariah@uin-malang.ac.id

Nomor : 443 /F.Sy.1/TL.01/05/2025
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Malang, 21 Mei 2025

Kepada Yth.
Perwakilan Pelaku Usaha Cafe Kota Malang Kelurahan Merjosari
Kelurahan Merjosari

Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : HAYATI RIDHA
NIM : 210202110067
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :
**KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA CAFE ATAS KEGAGALAN
TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA MALANG
(STUDI KELURAHAN
MERJOSARI)**, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Scan Untuk Verifikasi



Tembusan :
1. Dekan
2. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
3. Kabag. Tata Usaha

Lampiran 4

Dokumentasi



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama	Hayati Ridha
Jenis Kelamin	Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir	Banjarbaru, 6 Agustus 2002
Agama	Islam
Perguruan Tinggi	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Jurusan	Hukum Ekonomi Syariah
Alamat di Malang (kost)	Jalan Joyo Suko Timur Nomor 10, Merjosari, Lowokwaru, Kota Malang
Alamat Rumah	Komplek Bukit Permata Indah, Jalan Bukit Meratus Nomor 39B, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan
Nomor Telepon	0823588818655
Email	hytridha0608@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan Formal

TK AR-RAFI'U Sungai Ulin	Tahun 2006-2008
SD Negeri 2 Sungai Besar	Tahun 2008-2014
SMP Negeri 6 Banjarbaru	Tahun 2015-2018
SMA 3 Negeri Banjarbaru	Tahun 2018-2021
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	Tahun 2021-2025