

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA UMKM  
SEBAGAI *MERCHANT* DALAM SISTEM TRANSAKSI PEMBAYARAN  
NON-TUNAI BERBASIS *QUICK RESPON CODE INDONESIAN  
STANDARD* (QRIS) DI YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

**OLEH:**

**DEA FIKA NABILA**

**21103040045**

**PEMBIMBING:**

**FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**2024**

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
di-

Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Dea Fika Nabila

NIM : 21103040045

Judul : Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Sebagai Merchant Dalam Transaksi Pembayaran Non-Tunai Berbasis Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di Yogyakarta

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 9 Desember 2024

Pembimbing



Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum

NIP. 19790719 200801 1 012

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1373/Un.02/DS/PP.00.9/12/2024

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA UMKM SEBAGAI  
MERCHANT DALAM SISTEM TRANSAKSI PEMBAYARAN NON-TUNAI  
BERBASIS QUICK RESPON CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) DI  
YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DEA FIKA NABILA  
Nomor Induk Mahasiswa : 21103040045  
Telah diujikan pada : Rabu, 18 Desember 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 6768135093a30



Penguji I

Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 676521efedab3e



Penguji II

Syaifullohil Maslul, M.H.  
SIGNED

Valid ID: 67651b760e708



Yogyakarta, 18 Desember 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 676a0c536598a

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI****SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Dea Fika Nabila  
Nim : 21103040045  
Jurusan : Ilmu Hukum  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi Saya yang berjudul "Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Sebagai Merchant Dalam Transaksi Pembayaran Non-Tunai Berbasis Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di Yogyakarta" adalah asli hasil karya atau laporan penelitian yang Saya lakukan sendiri bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 9 Desember 2024

Saya yang menyatakan,



Dea Fika Nabila

NIM. 21103040045

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

### ABSTRAK

Penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital di Yogyakarta terus meningkat setiap bulan terhitung sampai April 2024 berjumlah 747.336 *merchant* telah terdaftar QRIS. Namun penggunaan QRIS tidak serta merta membawa pengaruh positif bagi pelaku usaha UMKM. Peluncuran QRIS menjadi salah satu wujud usaha dari pemerintah untuk mensejahterakan dan memudahkan pelaku usaha UMKM dalam melakukan transaksi di era digitalisasi ini. Sebab pelaku usaha UMKM merupakan pemegang peranan penting sebagai sektor potensial dan penjaga stabilitas perekonomian di Indonesia. Nyatanya pelaku usaha UMKM menemukan permasalahan internal dan eksternal yang menghambat transaksi pembayaran.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori perlindungan hukum dan teori penyelesaian sengketa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris melalui penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan sampel, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi dengan berbagai pihak terkait dalam penelitian ini. Selanjutnya, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang dipaparkan secara deskriptif analitis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pelaku usaha UMKM sebagai *merchant* QRIS yang dirugikan akibat permasalahan eror sistem dan sebagainya diakomodir dalam Peraturan Bank Indonesia No 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Bahwa PJSP bertanggung jawab dalam penyelesaian masalah yang diakibatkan penundaan pembayaran. Apabila pengaduan tersebut tidak terselesaikan dengan baik maka Bank Indonesia membuka pengaduan terkait permasalahan tersebut. Selain itu penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa apabila konsumen menolak hasil penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh penyelenggara yang tercantum dalam Pasal 51 Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pelaku usaha UMKM sebagai *merchant* QRIS dalam penelitian ini melalui *problem solving* dengan metode negosiasi para pihak. Negosiasi dilakukan dengan bertukar nomor telepon dan identitas pelaku usaha UMKM dan pembeli yang bisa dihubungi untuk saling memberikan kabar terkait telah masuknya uang pada permasalahan penundaan pembayaran akibat eror sistem atau dengan membayarkan pesanan tersebut sejumlah yang seharusnya di bayarkan oleh pembeli dalam hal bukti pembayaran QRIS palsu.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Penyelesaian Sengketa, QRIS, UMKM



### **ABSTRACT**

*The use of QRIS as a digital payment system in Yogyakarta continues to increase each month, with a total of 747,336 merchants registered for QRIS as of April 2024. However, the use of QRIS does not automatically bring positive impacts for Micro, Small, and Medium Enterprises (UMKM) business owners. The launch of QRIS is one of the government's efforts to improve the welfare of UMKM business owners and make it easier for them to conduct transactions in this digital age. This is because UMKM business owners play a crucial role as a potential sector and a pillar in maintaining economic stability in Indonesia. In reality, UMKM business owners encounter both internal and external problems that hinder payment transactions.*

*In this study, the researcher uses the theory of legal protection and the theory of dispute resolution. The research method used is empirical research through field research. The data collection techniques in this study include sampling, interviews, literature studies, and documentation with various relevant parties. The data analysis used in this study is qualitative analysis, presented in a descriptive-analytic manner.*

*The results of this study show that legal protection for UMKM business owners as QRIS merchants who are harmed due to issues such as system errors, etc., is accommodated in Bank Indonesia Regulation No. 3 of 2023 concerning Consumer Protection by Bank Indonesia. It states that PJSP (Payment System Service Providers) are responsible for resolving issues caused by payment delays. If the complaint is not resolved properly, Bank Indonesia opens a complaint mechanism related to this issue. In addition, disputes can also be resolved through alternative dispute resolution institutions if consumers reject the settlement results provided by the organizers, as outlined in Article 51 of the Bank Indonesia Governor's Regulation No. 20 of 2023 concerning the Procedures for Implementing Consumer Protection by Bank Indonesia. The dispute resolution conducted by UMKM business owners as QRIS merchants in this study is through problem-solving with a negotiation method between the parties. Negotiations are carried out by exchanging phone numbers and identities of UMKM business owners and buyers who can be contacted to provide updates regarding the payment issue caused by system errors or by settling the order payment amount that should have been paid by the buyer in the case of a fake QRIS payment proof.*

**Keywords:** *Legal Protection, Dispute Resolution, QRIS, UMKM*

**MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya.”

(QS Al-Baqarah 2:286)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya,  
sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.

(QS Al-Insyirah: 5-6)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah

Karya ini penulis persembahkan Kepada Allah SWT sebagai bentuk rasa syukur penulis atas nikmat dan kesempatan yang diberikan kepada penulis selama ini.

Teruntuk kedua orang tua tersayang, yang telah bekerja sangat keras demi menyekolahkan penulis setinggi tingginya.

Penulis persembahkan juga kepada adik penulis yang telah mendoakan dan mendukung penulis apapun keadaanya.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Allah Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha UMKM Sebagai *Merchant* Dalam Sistem Pembayaran Non-Tunai Berbasis *Quick Respon Code Indonesian Standard (QRIS)* di Yogyakarta** dapat terselesaikan. Tidak lupa sholawat serta salah tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di hari akhir.

Setelah melalui banyak warna-warni perasaan ketika penyusunan, pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis. Penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna namun penulis tetap berharap bahwa skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi pembacanya. Kritik dan saran yang membangun diharapkan mampu memperbaiki skripsi ini menjadi lebih baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan, bimbingan serta dukungan dari beberapa pihak. Dengan sepuh hati penulis mengucapkan banyak pihak yang sudah terlibat dalam penulisan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
2. Prof. Dr. Ali Sodikin, M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga

3. Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum. selaku Kaprodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
4. Sekertaris Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Bapak Syaifullahil Maslul, M.H., serta segenap staf pengajar/dosen Program Studi Ilmu Hukum yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi S1 di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
5. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pendamping Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberi dukungan secara totalitas kepada Penulis, baik dalam kehidupan akademik Penulis di Kampus maupun dalam proses penyusunan skripsi ini
6. Ibu Saffiya Rahma Jufri, S.E. dan segenap pegawai Bank Indonesia Kantor Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di kantor tersebut
7. Bapak Sudi Subakah, S.H., M.H. dan segenap rekan Lembaga Konsumen Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian
8. Sengenap keluarga tercinta, Bapak Sriyanto, Ibu Trini Sudarni, dan Adik penulis Daffa Ar-Rhozaq, terima kasih telah memberikan dukungan serta doa yang tidak pernah terputus kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi penulis
9. Teman-temanku sejak SMP Niken Khoiru Nisa Gunadanti dan Brilian Nugraheni terima kasih telah terus ada disamping penulis untuk

menggenggam tangan penulis dan terus percaya bahwa semua ini akan selesai

10. Teman-temanku SMK Negeri 2 Klaten (ADUL), Rizqo Mazida Umala Ulya, Azalfa Eki Trinita, dan Liska Nurul Fatimah yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi
11. Teman-teman seperjuangan penulis Dianyar Saidatul Husna, Maulida Hanum Tsuroyya, Andirini Putri Shafa Rizqulloh, Nilam Amalia Fatiha, Ikhsanti Widyaningrum dan Shelintya Nur Aulia Pertiwi yang sudah menemani penulis selama menyelesaikan studi
12. Teman-teman Ilmu Hukum angkatan 2021 terutama Ilmu Hukum A yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
13. Sobat coco, teman-teman KKN 114 Sruri Boyolali Abid, Ridwan, Fahmi, Hani, Syifani, Brilliant, Luluk, dan Syafira yang terus memberikan doa dan mempercayai penulis dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan kasih sayang yang telah diberikan selama menjalani KKN
14. Keluarga besar Komunitas Peradilan Semu (KPS) terutama Divisi Sumber Daya Anggota Vivi, Irma, Kania, Damar, Zendy, Esti, Nadya, dan Bhinta, penulis merasa beruntung menjadi bagian dari komunitas ini. KPS JAYA!
15. Keluarga besar Pusat Studi dan Konsultasi Hukum (PSKH), khususnya Biro Konsultasi dan Advokasi Hukum yang telah memberikan kesempatan bagi penulis menjadi bagian dalam komunitas ini. PSKH BISA!

16. Bank Indonesia serta teman-teman Generasi Bank Indonesia (GenBI) DIY 2023-2024, terima kasih telah memberikan dana pendidikan dan pengalaman baru bagi penulis di dunia perkuliahan
17. Terakhir dan penutup, terima kasih kepada diri Saya sendiri Dea Fika Nabila yang telah bertahan hingga saat ini. Terima kasih untuk tidak pernah menyerah dan terus percaya akan ada cahaya di depan sana. Terima kasih karena sudah bisa sampai pada gelar yang bahkan sempat tidak terpikirkan bisa dicapai. Terima kasih karena sudah terus memaafkan dan tersenyum kembali, kamu hebat de.

Klaten, 7 Desember 2024

Penulis

Dea Fika Nabila

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
D. Telaah Pustaka .....	8
E. Kerangka Teoritik .....	10
F. Metode Penelitian.....	15
G. Sistematika Pembahasan .....	19
<b>BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA UMKM SEBAGAI <i>MERCHANT</i> DALAM SISTEM TRANSAKSI PEMBAYARAN NON-TUNAI BERBASIS <i>QUICK RESPON CODE INDONESIAN STANDARD</i> (QRIS) DI YOGYAKARTA .....</b>	<b>20</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum.....	20
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	20
2. Jenis Perlindungan Hukum.....	22
B. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa.....	23
1. Pengertian Penyelesaian Sengketa .....	23
2. Jenis Penyelesaian Sengketa .....	25
C. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli .....	34
1. Pengertian Jual Beli.....	34
2. Dasar Hukum Jual Beli.....	36
3. Unsur Jual Beli .....	37
4. Objek Jual Beli .....	38

D. Tinjauan Umum Tentang Sistem Pembayaran.....	39
1. Pengertian Sistem Pembayaran .....	39
2. Dasar Hukum Sistem Pembayaran .....	40
3. Jenis Sistem Pembayaran .....	40
E. Tinjauan Umum Tentang <i>Quick Respon Code Indonesian Standard</i> (QRIS) 44	
1. Pengertian QRIS.....	44
2. Dasar Hukum QRIS.....	45
3. Jenis Mekanisme Transaksi Menggunakan QRIS .....	47
4. Pihak Terkait dalam Transaksi QRIS .....	48
5. Keunggulan dan Kelemahan QRIS .....	53
F. Tinjauan Umum Tentang Konsumen .....	54
1. Pengertian Konsumen.....	54
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	55
G. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha .....	57
1. Pengertian Pelaku Usaha .....	57
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	58
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA UMKM SEBAGAI <i>MERCHANT</i> DALAM SISTEM TRANSAKSI PEMBAYARAN NON-TUNAI BERBASIS <i>QUICK RESPON CODE INDONESIAN STANDARD</i> (QRIS) DI YOGYAKARTA .....</b>	<b>61</b>
A. Gambaran Umum Tentang Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).....	61
1. Pengertian UMKM .....	61
2. Dasar Hukum UMKM.....	63
3. Kriteria UMKM.....	64
4. Jenis UMKM .....	64
5. Asas dan Prinsip Pemberdayaan.....	65
B. Gambaran Umum Tentang Bank Indonesia .....	67
1. Pengertian Bank Indonesia .....	67
2. Sejarah Pembentukan Bank Indonesia .....	72
3. Dasar Hukum Bank Indonesia.....	75
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA UMKM SEBAGAI <i>MERCHANT</i> DALAM SISTEM TRANSAKSI PEMBAYARAN NON-TUNAI BERBASIS</b>	



<b><i>QUICK RESPON CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) DI YOGYAKARTA</i></b> .....	<b>76</b>
A. Perlindungan Hukum Pelaku Usaha UMKM Sebagai <i>Merchant</i> QRIS ....	76
B. Penyelesaian Sengketa Pelaku Usaha UMKM .....	95
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>106</b>
A. Kesimpulan .....	106
B. Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>118</b>
<b>CURRICULUM VITAE</b> .....	<b>129</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Uang sebagai alat transaksi yang sah di seluruh dunia dalam melangsungkan jual beli barang maupun jasa. Uang dalam sisi ekonomi memiliki karakter yang sangat penting yaitu sebagai standar nilai atas kegiatan ekonomi yang ada baik produksi, konsumsi atau refleksi atas kekayaan dan penghasilan. Menurut Imam Al-Ghazali :

“Uang merupakan alat untuk mencapai keinginan atau maksud tertentu, yaitu sebuah alat perantara saja tidak untuk maksud yang lain.”<sup>1</sup>

Uang telah digunakan selama berabad-abad yang diawali dengan jenis uang yang berasal dari emas dan perak, seperti yang dikatakan oleh Sukirno bahwa mata uang jenis emas dan perak telah digunakan lebih dari dua puluh lima abad oleh sebagian negara di dunia.<sup>2</sup> Pemilihan bahan tambang berbentuk emas dan perak sebab bahan tersebut dianggap dapat bertahan lama dan memiliki keistimewaan tersendiri yaitu uang dengan bahan tersebut dijadikan sebagai alat tukar dan alat guna.

Uang kertas merupakan wujud pembaharuan dari uang sebelumnya. Uang kertas memiliki beberapa kelebihan dalam penggunaannya diantaranya, mudah dibawa, biaya produksi yang jauh lebih kecil dibandingkan uang logam

---

<sup>1</sup> Satriak Guntoro, Husni Thamrin, *Pemikiran Al-Ghazali tentang Konsep Uang*, Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, Vol 4, No. 2, (2021), hlm 19.

<sup>2</sup> Meike Muttaqien, Udin Saripudin dan Deden Gandana Madjakusumah, *Konsep Moneter Al-Ghazali : Sejarah dan Fungsi Uang*, Serambi : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol 2, No. 2, (2020), hlm 87.

dan dapat dipecah dalam jumlah berapapun. Saat ini uang kertas menjadi alat tukar yang berlaku di dunia Internasional.<sup>3</sup>

Uang elektronik menjadi sebuah terobosan dan hal baru sebagai wujud digitalisasi di era modern. Uang elektronik merupakan alat bayar elektronik yang didapatkan dengan cara menyetorkan uang ke penerbit dalam hal ini bank dan lembaga keuangan lainnya terlebih dahulu baik secara langsung maupun melalui agen-agen penerbit, kemudian nilai tersebut dimasukan menjadi nilai uang dalam media elektronik yang dinyatakan dalam satuan rupiah dan digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi nilai rupiah dalam media uang elektronik tersebut secara langsung.<sup>4</sup>

Penggunaan uang elektronik terus meningkat sejak tahun 2018 yang pada mulanya sebesar Rp. 47,2 triliun naik menjadi Rp. 145, 2 triliun di Tahun 2019 dan pada tahun pada Tahun 2020 naik pesat menjadi Rp. 205 triliun. Kenaikan penggunaan uang elektronik secara tidak langsung juga mengurangi jumlah peredaran uang tunai dan menekan produksi uang tunai.<sup>5</sup> Pada 2023 nilai transaksi uang elektronik diproyeksikan meningkat 23,9 % dibandingkan tahun lalu hingga mencapai Rp 495,2 triliun.<sup>6</sup> Kenaikan ini menjadi alasan Bank Indonesia untuk terus menjaga stabilitas dan meningkatkan efisiensi sistem pembayaran. Hal ini diwujudkan Bank Indonesia melalui penguatan kebijakan

---

<sup>3</sup> Rifqy Zulfikar Kamal, *Uang Kertas dan Konsep Uang Menurut Al-Ghazali*, Tesis Program Magister Prodi Ekonomi Syariah Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (2023), hlm. 26.

<sup>4</sup> Maria Kristina Situmorang, *Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik (Dompet Digital) Sebagai Alat Pembayaran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Medan*, Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Vol 4, No. 1, (2021), hlm. 124.

<sup>5</sup> Meningkatnya Transaksi dengan Uang Elektronik dapat Tekan Laju Inflasi dan Bantu ekonomi Negara, diakses dari <https://fbis.ukdw.ac.id/riset-meningkatnya-transaksi-dengan-uang-elektronik-dapat-tekan-laju-inflasi-dan-bantu-ekonomi-negara/> , pada tanggal 10 Juni 2024, pukul 20.45 WIB

<sup>6</sup> Transaksi Uang Elektronik Melejit, diakses dari <https://www.indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/6855/transaksi-uang-elektronik-melejit?lang=1> , pada tanggal 09 Juni 2024, pukul 20.11 WIB.

dan akselerasi digitalisasi sistem pembayaran sebagai upaya untuk menjaga stabilitas ekonomi.

Perkembangan *FinTech* di Indonesia, menjadikan warna baru bagi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dalam melakukan evolusi sistem pembayaran yang cepat dan memudahkan penggunaanya dalam bertransaksi dengan diluncurkannya *Quick Respon Code Indonesian Standard* atau biasa dikenal dengan sebutan QRIS pada 17 Agustus 2019.<sup>7</sup> QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan standar QR Code nasional untuk memfasilitasi pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet digital, dan *mobile banking* yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia.

Peluncuran QRIS menjadi salah satu wujud usaha dari pemerintah untuk mensejahterakan dan memudahkan pelaku usaha UMKM. Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah atau disebut dengan UMKM merupakan pemegang peranan penting sebagai sektor potensial dan penjaga stabilitas perekonomian di Indonesia. Menurut Kwartono Adi UMKM adalah badan usaha yang memiliki profit tidak lebih dari Rp. 200.000.000 dari perhitungan laba pertahun.<sup>8</sup> Pelaku usaha UMKM dalam penggunaan QRIS berperan sebagai *merchant* (pedagang) yaitu pemilik QR-Code yang digunakan dalam transaksi digital.

---

<sup>7</sup> QRIS, Satu QR Code Untuk Semua Pembayaran, diakses dari [https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP\\_216219.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP_216219.aspx), pada tanggal 21 Februari 2024, pukul 19.30 WIB.

<sup>8</sup> Salman Al Farisi, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto, 'Peran Umkm (Usaha Mikro Kecil Menengah) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat', *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9.1 (2022), pp. 73–84, doi:10.53429/jdes.v9ino.1.307.

Perkembangan keuangan digital dirasakan langsung oleh Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah di Indonesia sebagai bentuk kemudahan yang diciptakan oleh Bank Indonesia dalam sistem pembayaran. Nyatanya kemudahan ini masih belum dirasakan oleh semua pelaku usaha UMKM pengguna QRIS secara merata sebab ketidakpahaman mereka dengan fitur-fitur teknologi digital. Kebanyakan pelaku usaha UMKM yang sudah lanjut usia hanya memahami bahwa ketika para pembeli mengatakan akan melakukan pembayaran melalui *scan* barcode QRIS maka uang tersebut otomatis masuk ke rekening mereka. Kebingungan ini yang lama kelamaan membuat para pelaku usaha UMKM tidak lagi menggunakan QRIS yang fiturnya dianggap menyulitkan.

Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi salah satu provinsi pengguna QRIS yang jumlahnya terus bertambah setiap tahunnya. Terhitung hingga April 2024 penggunaan QRIS di Yogyakarta mencapai 853.440 pengguna, jumlah ini bertambah 10.420 pengguna dibandingkan Desember 2023. Sementara jumlah *merchant* (pedagang) QRIS di Yogyakarta meningkat 4.256 *merchant* atau bertambah menjadi 747.336 *merchant* pada periode April 2024.<sup>9</sup> Angka tersebut cukup menjelaskan bahwa pembayaran melalui QRIS sudah sangat dikenal di Yogyakarta.

Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dari beberapa pelaku usaha UMKM di Yogyakarta bahwa adanya QRIS mempermudah dalam bertransaksi dengan pembeli secara cepat, tidak perlu memikirkan kembalian

---

<sup>9</sup> Kantor Perwakilan Bank Indonesia dalam Pengukuhan & Capacity Building Awardee GenBI Yogyakarta & Sosialisasi QRIS, Yogyakarta : Hotel Grand Mercure, Pada tanggal 24 Juni 2024

dan keaslian uang. Namun bersama kemudahan tersebut terdapat kendala terkait penggunaan QRIS terutama bagi pelaku usaha UMKM yang dirugikan akibat oknum yang tidak bertanggungjawab dengan mengaku telah membayar menggunakan QRIS namun ketika di cek ternyata uang tersebut tidak masuk ke rekening pelaku usaha UMKM. Kasus ini dialami oleh salah satu pelaku usaha UMKM di Yogyakarta bernama Ibu Lailla pemilik Toko Kelontong Yanti yang sempat ramai menjadi perbincangan di media sosial *Twitter* setelah tulisannya di akun @merapi\_uncover pada 16 April 2024 dibanjiri berbagai balasan, terkait hal yang serupa pernah dialami oleh beberapa orang juga. Toko Kelontong Yanti berada di Krapyak, Triharjo, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Telah terjadi kerugian akibat pembeli yang tidak memenuhi kewajiban mereka dengan melakukan pembayaran barang yang telah dibeli, dengan mengatakan bahwa telah melakukan pembayaran orderan melalui QRIS namun uang dari pembeli tersebut tidak pernah masuk ke rekening penjual.

“Lur, Saya habis kena tipu orang bayar pakai QRIS tapi ternyata ga masuk uangnya, soalnya orangnya Cuma ngedit transaksi berhasil kayanya dari instagram”

Begitu kira-kira tulisannya, hal ini kemudian menjadi perhatian beberapa orang yang ternyata pernah mengalami hal serupa sebagai pelaku usaha UMKM. Maraknya kasus tersebut, para pelaku usaha UMKM merasa hak-hak mereka kurang terjamin dalam penggunaan model transaksi non-tunai berupa QRIS. Penulis yakin bahwa kasus tersebut hanya bagian kecil dari banyaknya kasus yang merugikan pelaku usaha UMKM pengguna QRIS di Yogyakarta mengingat Yogyakarta merupakan salah satu kota dengan jumlah pengguna QRIS yang terus meningkat. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti lebih



lanjut terkait fenomena tersebut dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha UMKM Sebagai *Merchant* Dalam Sistem Pembayaran Non-Tunai Berbasis *Quick Respon Code Indonesian Standard* (QRIS) di Yogyakarta”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Beberapa permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha UMKM akibat kerugian dalam transaksi non-tunai berbasis QRIS di Yogyakarta?
2. Bagaimana upaya penyelesaian pelaku usaha UMKM akibat adanya kerugian dalam Transaksi non-tunai berbasis QRIS di Yogyakarta?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang didapatkan oleh pelaku usaha UMKM akibat kerugian dalam melaksanakan transaksi non-tunai berbasis QRIS di Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui upaya penyelesaian masalah oleh pelaku usaha UMKM akibat kerugian dalam melaksanakan transaksi non-tunai berbasis QRIS di Yogyakarta.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Penelitian hukum selain memiliki tujuan, diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi penulis maupun pihak lain. Adapun kegunaan atau

manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penulisan hukum adalah sebagai berikut:

a. Aspek Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran yang cukup signifikan terhadap ilmu pengetahuan dan literatur sehingga dapat dijadikan sebagai kajian akademis khususnya dalam hal perlindungan hukum konsumen dalam bertransaksi secara digital melalui *Quick Respon Code Indonesian Standard* atau yang kemudian disebut QRIS.

b. Aspek Teoritis

Penelitian ini merupakan wadah bagi penulis untuk menuangkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan yang diharapkan mampu menjadikan peneliti semakin memahami permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dan sekaligus sebagai masukan untuk penelitian lain berkaitan dengan sistem transaksi pembayaran.

c. Aspek Praktis

- 1) Bagi Konsumen pengguna QRIS pada khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya. Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan edukasi dan literasi terkait perlindungan hukum bagi pengguna QRIS sebagai salah satu cara pembayaran di era digital.
- 2) Bagi pelaku usaha UMKM, melalui penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana sosialisasi dan literasi terkait hak dan

kewajiban sebagai pengguna QRIS dalam sistem pembayaran digital.

- 3) Bagi aparat penegak hukum, penelitian ini diharapkan sebagai bahan refleksi dalam rangka memperbaiki dan memaksimalkan solusi hukum dalam pemenuhan hak-hak masyarakat dan memperbaiki pelaksanaan digitalisasi melalui transaksi pembayaran non-tunai berbasis QRIS.

#### **D. Telaah Pustaka**

Penelitian ini didasarkan pada permasalahan dan penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya. Meskipun begitu penelitian-penelitian tersebut memiliki daya tarik dan ciri khas masing-masing. Berikut merupakan penelitian-penelitian yang kemudian dijadikan rujukan dalam penelitian ini:

Penelitian Pertama, berkaitan dengan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi menggunakan QRIS selaras dengan penelitian ini, yakni penelitian tesis Destianingsih Mahasiswa Magister Fakultas Pascasarjana Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan judul Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Non-Tunai Berbasis QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah.<sup>10</sup>

Meneliti mengenai bentuk perlindungan hukum dan peraturan terkait konsumen

---

<sup>10</sup> Destianingsih, *Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Non-Tunai Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah*, Tesis Fakultas Pascasarjana Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (2023).

pengguna QRIS yang ditinjau dari hukum positif dan hukum ekonomi syariah dan komparasi perlindungan hukum terhadap konsumen perspektif hukum positif dan hukum ekonomi syariah. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa perlindungan hukum yang digunakan dalam hukum positif yaitu perlindungan hukum preventif dan represif dengan menyesuaikan peraturan yang telah ada sebelumnya yaitu PADG No. 21/18/PADG/2019 yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.

Penelitian Kedua, berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna QRIS dilihat dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 selaras dengan penelitian ini, yakni penelitian oleh Ifadatul Jannah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Jember dengan judul *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Aplikasi Transaksi Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.<sup>11</sup> Meneliti mengenai mekanisme penggunaan QRIS dan perlindungan hukum bagi konsumen mengenai ancaman keamanan data terkait kemudahan yang disajikan dalam bentuk uang elektronik yaitu QRIS dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan penulis terletak pada fokus subjek yang dilindungi dalam penggunaan

---

<sup>11</sup> Ifadatul Jannah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Aplikasi Transaksi Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Jember (2021)

uang elektronik atau QRIS yaitu pelaku usaha UMKM (merchant) yang ada di Yogyakarta.

Penelitian Ketiga, berkaitan dengan persepsi pelaku usaha pengguna QRIS sebagai alat transaksi digital selaras dengan penelitian ini, yakni penelitian oleh Rina Anasti Nasution Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara dengan judul Analisis Persepsi Pedagang Pada Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi UMKM di Medan.<sup>12</sup> Meneliti mengenai penggunaan QRIS pada UMKM serta persepsi UMKM terkait QRIS untuk mewujudkan pembayaran digital di 2025. Perbedaan penelitian ini dapat dilihat dari rumusan masalah, bahwa penelitian tersebut lebih mengedepankan mengenai penggunaan QRIS oleh pelaku usaha sedangkan penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum pelaku usaha pengguna QRIS di Yogyakarta.

#### **E. Kerangka Teoritik**

Kerangka teori menjadi bagian penting dalam setiap tulisan, identifikasi teori yang relevan menjadi sebuah acuan dasar dalam mengkaji sebuah permasalahan. Berdasarkan penelitian yang dipilih terkait perlindungan hukum pelaku usaha dalam menggunakan sistem pembayaran non-tunai berbasis QRIS, memilih untuk menggunakan teori:

---

<sup>12</sup> Rina Anasti Nasution, *Analisis Persepsi Pedagang Pada Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi UMKM di Medan*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (2021)

## 1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek hukum melalui peraturan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya menggunakan sanksi. Penelitian ini menggunakan teori perlindungan hukum sebab semua orang memiliki hak yang sama untuk dilindungi oleh negara. Perlindungan hukum merupakan upaya pemenuhan hak seseorang yang telah melakukan kewajibannya, sebab hak dan kewajiban memiliki keterikatan satu dengan yang lain.<sup>13</sup>

Menurut Setiono,

“Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.”<sup>14</sup>

Philipus M. Hadjon mengatakan bahwa perlindungan hukum merupakan sebuah perlindungan terhadap harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Philipus M. Hadjon juga membedakan perlindungan hukum menjadi dua jenis yaitu:<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Satjipto Rahardjo, S.H., *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 54.

<sup>14</sup> Soetiono, *Rule of Law* (Supremasi Hukum), (Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004), hlm. 3.

<sup>15</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Penerbit Peradaban, 2007), hlm. 2-5.



a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundangan-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.<sup>16</sup>

Bentuk perlindungan hukum menurut R. La Porta yang diberikan oleh suatu Negara itu memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*). Bentuk perlindungan hukum yang nyata adalah adanya institusi-institusi penegak hukum seperti pengadilan, Kejaksaan, kepolisian dan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) lainnya. Perlindungan yang dimaksud dengan bersifat pencegahan yaitu membuat peraturan, sedangkan perlindungan yang dimaksud bersifat hukuman yaitu menegakkan hukuman.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Nur Farida Tri Agustin, Jabal Nur, and Nur Intan Intan, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Antigen Bekas Pada Alat Tes Covid-19', *Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 2022, 11.1: 83–103, doi:10.14421/sh.v11i1.2690.

<sup>17</sup> Ifadatul Jannah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Aplikasi Transaksi Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Jember (2021), hlm. 27.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori perlindungan hukum sebagai alat untuk menganalisis terkait usaha pemerintah dalam melindungi kepentingan, harkat dan matabat serta hak asasi masyarakat sebagai warga negara dan subjek hukum dalam kehidupan sehari-hari. Terjadinya hubungan hukum antara pemerintah dengan rakyat kemudian melahirkan hak bagi rakyat yang wajib ditunaikan oleh pemerintah dalam bentuk perlindungan hukum. Perkembangan teknologi terkhusus dalam hal bertransaksi membawa perubahan yang cukup baik bagi UMKM dalam melakukan transaksi guna mengembangkan usaha. Namun perlu diperhatikan juga terkait penerapan serta perlindungan hukum oleh penyelenggara. Perlindungan hukum kemudian menjadi sebuah usaha untuk mencegah terjadinya resiko yang dapat merugikan pelaku usaha UMKM.<sup>18</sup> Dalam hal ini menjadi catatan bagi pemerintah untuk memenuhi hak pelaku usaha UMKM sebagai *merchant* QRIS dalam melakukan transaksi non-tunai.

## 2. Teori Penyelesaian Sengketa

Seiring perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan, pemikiran-pemikiran ahli kemudian seringkali dijadikan sebagai acuan dalam pemecahan masalah yang berkembang di masyarakat. Umumnya teori merupakan pengetahuan yang ada dalam pikiran seseorang tanpa dihubungkan dengan kegiatan yang bersifat praktis untuk menghasilkan sesuatu produk baru. Teori penyelesaian sengketa adalah teori yang mengkaji terkait penggolongan pertentangan atau

---

<sup>18</sup> Omiga Chabiba and Diky Faqih Maulana, 'Equality Crowdfunding: Perlindungan Hukum Pada Financial Technology Di Santara Yogyakarta', *Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 2023, 11.2: 235–253, doi:10.14421/sh.v11i2.2728.

sengketa yang ada di masyarakat, teori ini sebagai strategi yang digunakan untuk mengakhiri permasalahan tersebut. Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengungkapkan 5 hal terkait teori penyelesaian sengketa, antara lain:<sup>19</sup>

- a. *Contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya.
- b. *Yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan.
- c. *Problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternatif yang memuaskan dari kedua belah pihak.
- d. *With drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis.
- e. *In action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa

Setiap terjadi sebuah sengketa tentunya pihak akan melakukan berbagai cara untuk menyelesaikan sengketa tersebut demi mendapatkan kembali hak mereka. Masyarakat Indonesia dengan berbagai macam suku dan budaya memiliki banyak alternatif penyelesaian sengketa mereka sendiri, namun yang paling sering dijumpai yaitu musyawarah untuk mufakat. Tidak jarang pula ditemukan kekerasan sebagai salah satu upaya penyelesaian sengketa di masyarakat. Namun sebagai negara hukum yang sudah terpengaruh budaya barat, negara memiliki bentuk penyelesaian sengketa sendiri yaitu penyelesaian sengketa di pengadilan. Teori penyelesaian sengketa dipilih sebagai sarana untuk menganalisis bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh masyarakat

---

<sup>19</sup> Dean G Pruitt, *Konflik Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 4-6.

yang mengalami sengketa baik yang dilakukan secara mandiri maupun dengan melibatkan pemerintah sebagai fasilitator.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan yaitu penelitian hukum empiris. Penelitian empiris atau penelitian lapangan menggunakan studi kasus berupa perilaku hukum masyarakat.<sup>20</sup> Pokok kajiannya yaitu hukum yang dikonsepkan sebagai perilaku nyata (actual behavior) sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan bermasyarakat.<sup>21</sup> Penelitian ini biasanya dimulai dengan perumusan masalah yang tidak terlalu baku, instrumen yang digunakan juga hanya berisi tentang pedoman wawancara, dan pedoman wawancara ini dapat berkembang sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan.<sup>22</sup> Maka secara tidak langsung sumber data penelitian empiris bersumber dari hasil observasi, wawancara, sampel dan pengamatan langsung pada pelaku usaha UMKM dan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, dengan menyajikan data yang terkumpul dalam bentuk kalimat yang didapatkan dari tempat penelitian.

Deskriptif analitik menurut Sugiyono, yaitu :

---

<sup>20</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 40.

<sup>21</sup> *Ibid*, hlm. 57.

<sup>22</sup> Hasan Syahrizal dan M. Syahrani Jailan, *Jenis-Jenis Penelitian dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora, Vol. 1, No. 1, 2023, hlm. 20.

“suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.”<sup>23</sup>

### 3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan yuridis-empiris yang bersifat kualitatif dengan mengacu pada data yang ada guna memecahkan masalah serta menganalisa masalah berdasarkan data tersebut. Pendekatan pada penelitian ini mengacu pada *das sollen* (hukum yang dicita-citakan) dan *das sein* (kenyataan).

### 4. Sumber Data Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini yang didasarkan pada studi lapangan, sehingga akan digunakan beberapa bahan pustaka yang sekaligus menjadi rujukan dalam kajian keputusannya, sumber data tersebut akan diperoleh antara lain:

#### a. Sumber data primer

Data yang diperoleh secara langsung dari pelaku usaha UMKM pengguna QRIS, dan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta melalui observasi, wawancara, sampel serta pengumpulan data-data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti di lokasi penelitian pada pelaku UMKM pengguna QRIS.

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung, 2013), hlm. 206.

b. Sumber data sekunder

Data yang digunakan sebagai penunjang data primer berupa Undang-Undang, jurnal, skripsi, media massa, buku dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.<sup>24</sup>

c. Sumber data tersier

Data yang digunakan sebagai tambahan informasi atau penjelasan atas data primer dan sekunder yang diperoleh dari kamus, ensiklopedia dan internet yang keaslian datanya dapat dipertanggungjawabkan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

a. Wawancara

Data penelitian yang akan diperoleh dari wawancara yang dilakukan bersama pelaku usaha UMKM pengguna QRIS yang mengalami kerugian akibat pembeli yang tidak bertanggungjawab di Yogyakarta serta wawancara kepada pegawai Bank Indonesia Kantor Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Peneliti menggunakan teknik deep interview atau wawancara mendalam kepada informan dalam hal ini pelaku usaha UMKM dan pegawai Bank Indonesia Kantor Perwakilan DIY. Hasil wawancara tersebut kemudian akan menghasilkan kesimpulan yang lebih jelas dan tegas. Bentuk instrumen penelitian ini berupa daftar pertanyaan yang mengacu pada alat ukur yang telah ditentukan sebagai materi

---

<sup>24</sup> Nur Sayyidah, *Metodologi Penelitian Disertai Dengan Contoh Penerapannya Dalam Penelitian*, (Sidoarjo:Zifatma Jawara, 2018)



pertanyaan yaitu terkait kerugian yang pernah dialami, bentuk penyelesaian sengketa, perlindungan hukum, dan upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian.

b. Sampel

Peneliti menentukan kriteria terkait informan mana saja yang dapat dipilih sebagai sampel. Dalam penelitian ini sampel yang dapat dipilih memiliki kriteria yaitu mereka yang menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran dan pernah mengalami kerugian akibat uang yang tidak bisa masuk ke rekening penjual dengan beberapa alasan yaitu pembeli yang curang dan eror sistem.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan akan dilakukan dengan mempelajari dan mengkaji sumber data sekunder yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan telah disebutkan dalam data sekunder.

d. Dokumentasi

Dokumentasi menjadi sebuah penunjang dan bukti bahwa telah dilakukan pengumpulan data dalam penulisan ini.

6. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian. Analisis data menurut Irawan yaitu kegiatan yang bersifat mentransformasikan data menjadi informasi. Data merupakan hasil suatu pencatatan penelitian, sedangkan informasi adalah makna dari hasil pencatatan.

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Menurut Sugiyono, kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai kunci.<sup>25</sup> Analisis data kualitatif dipilih sebab data yang terkumpul berupa kalimat-kalimat umum yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sampel kemudian dituangkan dalam kesimpulan yang lebih khusus.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Penyusunan penelitian ini memerlukan sistematika pembahasan yang nantiya akan memberikan gambaran secara sistematis guna memberikan kemudahan dalam pemaparan terkait keterkaitan antar bab agar berhubungan satu sama lain. Sistematika penulisan dalam skripsi ini sebagai berikut:

BAB pertama atau pendahuluan mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB kedua berisi mengenai pembahasan atau tinjauan umum mengenai perlindungan hukum, penyelesaian sengketa, jual beli, sistem pembayaran, QRIS, konsumen, dan pelaku usaha.

BAB ketiga berisi mengenai gambaran umum mengenai UMKM, dan Bank Indonesia.

BAB keempat berisi mengenai hasil penelitian dan analisis mengenai bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha UMKM yang mengalami

---

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung, 2013), hlm. 1.

kerugian dalam melakukan transaksi non-tunai berbasis QRIS dan upaya penyelesaian pelaku usaha UMKM yang dirugikan oleh pembeli yang tidak bertanggungjawab atau penundaan pembayaran akibat eror sistem dalam transaksi non-tunai berbasis QRIS.

BAB kelima berisi penutup yang mencakup dua sub bab, yaitu kesimpulan atau garis besar atas pembahasan dari rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya dan dilengkapi dengan saran atau rekomendasi dari hasil penelitian.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang didukung dengan pemaparan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha UMKM sebagai *merchant* QRIS yang mengalami kerugian akibat permasalahan internal yaitu penundaan pembayaran akibat eror sistem yang ditimbulkan dalam penggunaan sistem pembayaran digital QRIS diakomodir oleh Bank Indonesia sebagai pencipta QRIS dalam Peraturan Bank Indonesia No 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Perlindungan ini memuat hak-hak konsumen QRIS yaitu pelaku usaha sebagai *merchant* QRIS yang penting untuk diberikan oleh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran berkaitan dengan pemenuhan standar perlindungan konsumen yang dilakukan oleh penyelenggara. PJSP dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip Perlindungan Konsumen yaitu prinsip kesetaraan dan perlakuan adil, keterbukaan dan transparansi, edukasi dan literasi, perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset konsumen terhadap penyalahgunaan perlindungan data dan/atau informasi Konsumen, penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif, penegakan kepatuhan. Adapun pencegahan yang memungkinkan untuk dilakukan oleh pelaku usaha UMKM sebagai *merchant* QRIS yaitu melakukan pengaduan secara berkala kepada Penyelenggara Jasa Sistem

Pembayaran (PJSP) melalui *customer service* yaitu telephone atau datang langsung ke kantor penyelenggara apabila permasalahan penundaan pembayaran akibat eror sistem belum terselesaikan, beralih ke PJSP yang menyediakan fitur *real time* tanpa penundaan pembayaran atau berpindah pada PJSP yang sudah menyediakan QRIS *merchant* sebagai layanan pencegahan terjadinya tindak kecurangan yang dapat merugikan pelaku usaha sebagai *merchant* QRIS dan menambahkan alarm untuk mendeteksi notifikasi berhasil dalam melakukan transaksi pembayaran melalui QRIS, serta mengecek secara seksama bukti pembayaran yang ditunjukkan oleh pembeli, memfoto hasil transaksi untuk dicek kembali dan menggunakan QRIS *merchant* untuk melacak transaksi pembayaran secara berkala ketika melakukan transaksi pembayaran. Sanksi yang mungkin didapatkan bagi penyelenggara yang melakukan pelanggaran yaitu sanksi administratif bagi penyelenggara yang terbukti tidak menerapkan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi QRIS dan sanksi kurungan serta denda bagi pihak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam bertransaksi.

2. Penyelesaian sengketa non-litigasi dilakukan sebagai bentuk penyelesaian paling efektif dilakukan dalam penelitian ini. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang bersangkutan berkewajiban untuk melakukan penyelesaian sengketa yang dibuka melalui pengaduan. Peraturan terkait penyelesaian sengketa oleh penyelenggara dibuat oleh Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan pengawas sistem keuangan, sebagai bentuk jaminan perlindungan konsumen. Apabila PJSP tidak berhasil melakukan

penyelesaian sengketa maka Bank Indonesia memberikan kesempatan bagi konsumen untuk melakukan pengaduan ke Bank Indonesia. Hasil penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Bank Indonesia diharapkan sebagai upaya penyelesaian terakhir yang dilakukan oleh konsumen (bersifat final). Selain itu, Bank Indonesia juga memberikan tugas penyelesaian sengketa yang memungkinkan untuk dilakukan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa apabila konsumen menolak hasil penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh penyelenggara yang tercantum dalam Pasal 51 Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Di Yogyakarta juga terdapat lembaga penyelesaian sengketa yang memungkinkan untuk melakukan penyelesaian sengketa yaitu Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) melalui mediasi dengan tetap mempertimbangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian ini beberapa sengketa pelaku usaha diselesaikan dengan beberapa cara yaitu melalui pemecahan masalah atau *problem solving* yang dilakukan oleh para pihak yaitu pelaku usaha UMKM dengan konsumen yang bersengketa. Sebagian besar pelaku usaha UMKM memilih negosiasi sebagai bentuk pemecahan masalah atau *problem solving* yang mereka alami dengan konsumen. Negosiasi dianggap sebagai cara yang paling mudah dan murah untuk dilakukan sebab hanya melibatkan para pihak yang bersengketa saja tanpa melibatkan pihak lain. Seperti yang dilakukan oleh Warung Makan N di Daerah Nologaten dan



Toko Alat Tulis M di Gejayan. Negosiasi dilakukan dengan cara bertukar nomor telepon dan identitas pelaku usaha UMKM dan pembeli yang bisa dihubungi untuk saling memberikan kabar terkait telah masuknya uang tersebut. Pada permasalahan bukti pembayaran QRIS palsu, negosiasi ditempuh dengan cara apabila terbukti bahwa pembeli sengaja untuk tidak beritikad baik dalam melakukan jual beli dan tidak memenuhi kewajibannya untuk membayarkan sesuai dengan nilai yang disepakati, pembeli tersebut akan langsung mengaku dan membayarkan pesanan tersebut sejumlah yang seharusnya ia bayarkan. Kemudian pelaku usaha UMKM sebagai *merchant* QRIS akan memastikan bahwa transaksi pembayaran tersebut benar telah dilakukan dengan melihat bukti pembayaran QRIS melalui laporan pembayaran. Selain itu penyelesaian sengketa lain yang dipilih oleh pelaku usaha UMKM dalam penelitian ini yaitu *in action* atau diam dengan alasan tidak cukup ingat dengan pengguna QRIS yang tidak beritikad baik memenuhi kewajibannya untuk membayarkan pesanan sesuai dengan harga yang telah disepakati.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti uraikan diatas, peneliti memberikan saran kepada pelaku usaha UMKM sebagai *merchant* QRIS untuk tidak ragu membuat pengaduan terkait kendala yang dialami selama penggunaan QRIS. Hal ini juga digunakan sebagai sarana peningkatan kualitas serta perbaikan sistem pembayaran oleh Bank Indonesia yang digunakan di Indonesia. Selanjutnya terkait peraturan yang dibuat oleh pemerintah yang digunakan untuk menjamin hak pelaku

usaha dan konsumen untuk terus diperbarui mengingat era digitalisasi melahirkan masalah baru yang kurang sesuai untuk diselesaikan menggunakan peraturan lama.



## DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi  
Elektronik

Peraturan Bank Indonesia Nomor 03 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen

Bank Indonesia

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang

Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk  
Pembayaran

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Tata Cara

Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

### Buku

G Pruitt, Dean. 2004. *Konflik Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

M. Hadjon, Philipus. 2007. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya:

Penerbit Peradaban

Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra

Aditya Bakti

- Rahardjo, Satjipto S.H. 2014. *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Sayyidah, Nur. 2018. *Metodologi Penelitian Disertai Dengan Contoh Penerapannya Dalam Penelitian*, Sidoarjo: Zifatma Jawara
- Soetiono. 2004. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret
- Sriekaningsih, Ana. 2020. *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*, Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung

#### **Jurnal, Skripsi, Tesis dan Disertasi**

- Adi, Fajarwati Kusuma, 'Perspektif Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Islam Dan KUHPerdata', *Lisyabab : Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 2.1 (2021), pp. 91–102, doi:10.58326/jurnallisyabab.v2i1.66
- Ainun Fadillah, Firda, and Saskia Amalia Putri, 'Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase (Literature Review Etika)', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2.6 (2021), pp. 744–56, doi:10.31933/jimt.v2i6.486
- Alexander A. Kurniawan, 'Kesiapan Pemerintah Kota Surakarta Dalam Menyiapkan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Kota Surakarta Untuk Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean 2015 Melalui Kebijakan Merek', *Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 2016, 5.2: 43–70
- Chabiba, Omiga, and Diky Faqih Maulana, 'Equality Crowdfunding: Perlindungan Hukum Pada Financial Technology Di Santara Yogyakarta', *Supremasi*

*Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 2023, 11.2:235–253,  
doi:10.14421/sh.v11i2.2728

Chandra Adi Gunawan Putra, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari

Ujianti, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat', *Jurnal Konstruksi Hukum*, 4.1 (2023), pp. 13–19, doi:10.22225/jkh.4.1.6180.13-19

Al Farisi, Salman, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto, 'Peran Umkm (Usaha Mikro Kecil Menengah) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat', *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9.1 (2022), pp. 73–84, doi:10.53429/jdes.v9ino.1.307

Fatkhurakman, F, and S Syufaat, 'Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)(Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam)', *Jurnal Hukum Ekonomi* ..., 6.2 (2023), pp. 129–48  
<<https://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/JHES/article/view/17058%0Ahttps://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/JHES/article/download/17058/6372>>

Hidayat, Asep, 'Peran Umkm (Usaha, Mikro, Kecil, Menengah) Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional', *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3.6 (2022), pp. 6707–14

MUSRIFAH, MUSRIFAH, and MADONA KHAIRUNISA, 'Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Melalui Arbitrase Syariah', *Al-Amwal*, 9.1 (2020), p. 1, doi:10.36341/al-amwal.v9i1.142

Nisantika, Riris, and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)', *Jurnal*

*Locus Delicti*, 2.1 (2021), pp. 49–59, doi:10.23887/jld.v2i1.458

Rahmadani, Vina, ‘Tanggung Gugat Penyelenggara Jasa Pembayaran Sektor Perbankan Dalam Transaksi Menggunakan QR Code Indonesian Standard (QRIS).’, *Juris Diction*, 6.4 (2023), pp. 781–802

Rohman M.H.I, Holilur, *Hukum Jual Beli Online*, Duta Media Publishing, 2020

Rosalina Widyayanti, Evi, ‘Pengaruh Kecenderungan Pergeseran Sistem Pembayaran Dari Tunai Ke Non-Tunai/Online Payment Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha (Studi Pada UMKM Di Yogyakarta)’, *STIE Widya Wiwaha*, 2020, pp. 187–200 <[http://eprint.stieww.ac.id/1102/1/14 Evi Rosalina Widyayanti.pdf](http://eprint.stieww.ac.id/1102/1/14%20Rosalina%20Widyayanti.pdf)>

Samosir, Hendrik E. S., Imron Natsir, Heri Setiawan, Joni Hendra, Suyanto, and Baren Sipayung, ‘Perspective of Sharia Economic Law and Positive Law for Non-Cash Payment Qris Users in Indonesia According to The SDG’, *Journal of Lifestyle and SDGs Review*, 4.2 (2024), p. e01741, doi:10.47172/2965-730x.sdgsreview.v4.n02.pe01741

Tri Agustin, Nur Farida, Jabal Nur, and Nur Intan Intan, ‘Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Antigen Bekas Pada Alat Tes Covid-19’, *Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 2022, 11.1: 83–103, doi:10.14421/sh.v11i1.2690

Ulya, Widadatul, ‘Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Transaksi Bisnis Social Commerce Tiktok Shop (Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam)’, *Journal of Indonesian Comparative of Syari’ah Law*, 6.1 (2023), pp. 18–34, doi:10.21111/jicl.v6i1.9746



Umardani, Mohamad Kharis, 'Jual Beli Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum', *Journal of Islamic Law Studies Volume*, 4.1 (2021), p. 20

Yudistira, Brahmantyo, Abdul Kodir Djaelani, and M. Khoirul ABS, 'Pengaruh Pembayaran Tunai Dan Non Tunai Terhadap Motivasi Kerja Driver Grab Di Kota Malang', *Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 10.7 (2021), pp. 112–33

### Internet

Meningkatnya Transaksi dengan Uang Elektronik dapat Tekan Laju Inflasi dan Bantu ekonomi Negara, diakses dari <https://fbis.ukdw.ac.id/riset-meningkatnya-transaksi-dengan-uang-elektronik-dapat-tekan-laju-inflasi-dan-bantu-ekonomi-negara/>, pada tanggal 10 Juni 2024, pukul 20.45 WIB

QRIS, Satu QR Code Untuk Semua Pembayaran, diakses dari [https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP\\_216219.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP_216219.aspx), pada tanggal 21 Februari 2024, pukul 19.30 WIB.

Transaksi Uang Elektronik Melejit, diakses dari <https://www.indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/6855/transaksi-uang-elektronik-melejit?lang=1>, pada tanggal 09 Juni 2024, pukul 20.11 WIB.

Tentang Bank Indonesia, diakses dari <https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/profil/default.aspx>, Pada tanggal 16 November 2024, pukul 16.32 WIB

### **Wawancara**

Wawancara dengan Ibu Saffiya Rahma Jufri, S.E. selaku Assiten Manajer Departemen Sitem Pembayaran Bank Indonesia Kantor Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, Tanggal 29 November 2024.

Wawancara dengan Bapak Sudi Subakah, S.H., M.H. selaku Anggota Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY), Tanggal 21 November 2024.

Wawancara dengan M selaku *customer service* Bank Swasta Indonesia di Yogyakarta, Tanggal 28 November 2024

Wawancara dengan Marwan, Penjual Piscok Lumer Mas Be, di Yogyakarta, tanggal 13 November 2024.

Wawancara dengan Bowo, Penjual Ayam Geprek Bang Bwok, di Yogyakarta, tanggal 14 November 2024.

Wawancara dengan Ibu Yeni, Toko Kelontong Asia Quindia, di Yogyakarta, tanggal 14 November 2024.

Wawancara dengan Budi, Toko Gudeg Bu Suradi, di Yogyakarta, tanggal 14 November 2024.

Wawancara dengan AS, Warung Kopi di Yogyakarta, tanggal 13 November 2024.

Wawancara dengan J, Warung Makan N di Yogyakarta, tanggal 13 November 2024.

Wawancara dengan K, Toko Alat Tulis M di Yogyakarta, tanggal 10 November 2024.

Wawancara dengan Ani, Toko Bunga Taman Bahagia di Yogyakarta, tanggal 13  
November 2024.

