

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) diluncurkan oleh Bank Indonesia sejak 17 Agustus 2019 sebagai bagian dari upaya mendorong digitalisasi ekonomi dan inklusi keuangan nasional. Sistem ini dirancang agar konsumen dapat melakukan transaksi hanya dengan scan QR dan membayar jumlah tagihan tanpa biaya tambahan, sementara merchant membayar *Merchant Discount Rate* (MDR) dan biaya penyelesaian transaksi kepada PJP (Penyelenggara Jasa Pembayaran).<sup>1</sup>

Pasal 52 ayat (1) PBI No. 23/6/PBI/2021 menetapkan larangan tegas bagi merchant atau PJP membebankan biaya tambahan (*surcharge*) kepada konsumen dalam transaksi QRIS. Regulasi ini memberikan jaminan hukum sesuai asas keadilan dalam hubungan antara konsumen dan penyedia barang atau jasa. Dari sisi hukum perdata, ketidakpatuhan terhadap ketentuan ini berpotensi menimbulkan sengketa, sebab konsumen dirugikan tanpa dasar hukum yang sah. Merchant yang melanggar dapat dituntut melalui gugatan perdata atas dasar wanprestasi menurut Pasal 1238 KUHPerdata. Ini menunjukkan bahwa hubungan hukum antara merchant dan konsumen bukan semata administratif, melainkan memiliki kontrak legal dengan konsekuensi perdata. Interpretasi norma bisnis dalam konteks keperdataan mengharuskan bahwa konsumen selalu memperoleh transaksi tanpa biaya tersembunyi. Keberadaan klausul ini dalam regulasi perdata memperkuat posisi konsumen dalam menuntut hak atas perjanjian yang adil dan transparan.<sup>2</sup>

Perubahan signifikan sejak 1 Desember 2024 menetapkan bahwa transaksi QRIS di bawah Rp 500.000 tidak dikenakan MDR bagi merchant usaha mikro (UMi). Ketentuan ini menegaskan bahwa alasan merchant membebankan *surcharge* kepada konsumen sudah tidak memiliki dasar biaya MDR lagi. Sebelum perubahan ini,

---

<sup>1</sup> Sari, A. C., & Adinugraha, H. H. (2021). Implementation of QRIS-based payments towards the digitalization of Indonesian MSMEs. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 5(2), 124-139.

<sup>2</sup> Alfani Rizky Prameswari & Tsaqif Athallah Belvan, "Analisis Dampak Kebijakan Merchant Discount Rate Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) bagi Usaha Mikro Ditinjau dari Aspek Hukum Ekonomi," *Lexecon*, ed. I (2023): 6, 56.

terdapat ambiguitas praktik: merchant membebankan biaya guna menutupi MDR, padahal konsumen seharusnya tidak bertanggung jawab atas biaya tersebut. Regulasi ini membuat setiap surcharge menjadi tindakan melawan hukum karena tidak terkait dengan biaya operasional yang dibebankan BI atau PJP. Situasi ini memperkuat posisi hukum perdata konsumen dalam menuntut ganti rugi atau penyelesaian atas praktik surcharge di nulainya permasalahan. Implikasinya, merchant yang masih mengenakan biaya tambahan pasca regulasi dapat langsung dianggap melakukan pelanggaran kontraktual. Hal ini semakin mempertegas posisi hukum konsumen dalam sengketa perdata terkait QRIS.<sup>3</sup>

Dari perspektif hukum perdata, surcharge tanpa dasar hukum dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi. Merchant yang menetapkan biaya tambahan tanpa persetujuan konsumen telah melakukan kelalaian kontraktual dan melanggar asas itikad baik (Pasal 1338 KUHPperdata).<sup>4</sup> Asas ini mewajibkan para pihak dalam perjanjian untuk bertindak jujur dan terbuka. Dengan menambahkan biaya tersembunyi, merchant melanggar prinsip kontraktual ini dan merugikan konsumen baik secara materiil maupun immateriil. Riset empiris di beberapa daerah menunjukkan konsumen merasa tidak adil dan terjebak, namun ragu untuk mengambil tindakan hukum karena minimnya pengetahuan hukum perdata. Dalam sudut pandang ini, pendekatan perdata menekankan hak konsumen untuk menuntut penyelesaian melalui gugatan wanprestasi atau PMH. Pendekatan ini juga menuntut bahwa merchant bertanggung jawab memperbaiki atau mengembalikan keuntungan yang diperoleh secara tidak sah.<sup>5</sup>

Perbuatan melawan hukum (PMH) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPperdata dapat diterapkan pada surcharge QRIS apabila terbukti menimbulkan kerugian nyata bagi konsumen.<sup>6</sup> Kerugian tersebut dapat berupa materiil (uang yang

---

<sup>3</sup> Fernanda Martinus Napitupulu dan Debora Sari, "Surcharge QRIS dan Asas Keadilan dalam Transaksi Mikro," *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan* 11, no. 1 (2024): 78–92.

<sup>4</sup> Jurnal Iusria Quia Iustum (UII), "Penerapan Asas Konsensualisme dalam E-Payment Berbasis QRIS," *Jurnal Hukum IUSTUM* 32, no. 1 (2025): 169–71.

<sup>5</sup> Rindu Setyaningrum, Tinjauan Yuridis Penerapan Asas Itikad Baik dalam Suatu Perjanjian berdasarkan Pasal 1338 ayat (3) KUHPperdata (tesis, Universitas Gadjah Mada, 2020), 45–47

<sup>6</sup> C. Kristiawanto, "Tinjauan Yuridis Konsep Perbuatan Melawan Hukum dalam Hukum Perdata," *Jurnal Serambi Hukum* 16, no. 1 (2023): 140–41,

dibayarkan secara tidak sah) maupun immateriil (kehilangan kepercayaan, ketidaknyamanan psikologis) yang mempengaruhi kesejahteraan konsumen. Merchant yang memungut surcharge tanpa persetujuan melanggar unsur tindakan melawan hukum, kesalahan, dan kerugian sebagaimana dipersyaratkan dalam rumusan Pasal tersebut. Konsekuensinya, konsumen memperoleh hak ganti rugi penuh atas kerugian tersebut. Pengalihan isu dari ranah administratif BI ke ranah perdata ini memperkuat kedudukan konsumen dalam menuntut pemulihan kerugian, baik berupa restitusi maupun kompensasi.<sup>7</sup> Jika merchant tidak memberikan informasi yang transparan, konsumen juga dapat mengajukan tuntutan untuk perbaikan kontrak dan pertanggungjawaban hukum melalui pengadilan negeri atau lembaga perlindungan konsumen. Dengan demikian, pelanggaran terkait surcharge QRIS bukan sekadar pelanggaran administratif, melainkan sebuah pelanggaran hukum perdata yang dapat divalidasi dan dituntut secara hukum.

Analisis kebutuhan sosialisasi terhadap merchant di Kelurahan Cipadung menunjukkan kurangnya koordinasi antara regulator dan pengguna akhir. Merchant mikro sering kali menganggap surcharge sebagai kompensasi wajar atas MDR, tanpa menyadari bahwa pembebasan MDR sampai Rp 500.000 membatalkan argumen tersebut. Dalam konteks hukum perdata, ketidaktahuan bukan pembenar; merchant tetap bisa diminta pertanggungjawaban berdasarkan asas itikad baik. Sosialisasi dan edukasi legalitas peraturan perdata, termasuk hak konsumen serta kewajiban merchant, masih minim dan belum efektif dilakukan hingga tingkat mikro. Kondisi ini menciptakan celah hukum, dimana praktik ilegal tetap berjalan tanpa disadari pelaku usaha.<sup>8</sup> Peneliti dapat mengungkap pemahaman harapan merchant dan konsumen mengenai klausul tambahan biaya, sehingga menyediakan dasar empiris bagi rekomendasi perbaikan edukasi hukum. Kajian ini berguna untuk mencegah pelanggaran perdata dan memperkuat kesadaran akan tanggung jawab kontraktual pelaku usaha.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Anindita Widyaningrum, "Penerapan Pasal 1365 KUHPerdata Atas Perbuatan Melawan Hukum terhadap Transaksi Elektronik," *Jurnal Perdata & Lembaga* 7, no. 2 (2024): 15–17,

<sup>8</sup> Rieke Dwi Astuti, *Sosialisasi Regulasi dan Penerimaan Sosial di Kalangan Pelaku Usaha Mikro*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2021), 45–60.

<sup>9</sup> Fitri Aulia Putri dan Siti Nur Aisyah, "Kesadaran Hukum Konsumen terhadap Transaksi Non-Tunai di Lingkungan Perkotaan," *Jurnal Hukum Ekonomi* 14, no. 1 (2024): 73–85,

Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk menganalisis ketentuan hukum formal yang tertulis dalam teks peraturan seperti PBI, KUHP, KUHPerdata, dan UU Perlindungan Konsumen.<sup>10</sup> Sementara itu, pendekatan yuridis empiris memetakan praktik nyata di lapangan terutama interaksi antara merchant dan konsumen dalam transaksi QRIS. Metode kombinasi ini penting karena mempertemukan regulasi formal dengan realitas sosial, sehingga membuka peluang analisis hukum perdata terhadap pengenaan biaya surcharge tanpa dasar hukum<sup>11</sup>. Dalam studi kasus perdata, peneliti harus mempersiapkan bukti seperti tanda terima pembayaran, adanya kesepakatan sebelumnya, dan dampak kerugian konkret pada konsumen. Data primer sangat berguna untuk mengungkap apakah merchant mencantumkan surcharge secara terang atau tersembunyi, serta bagaimana konsumen merespons<sup>12</sup>. Berdasarkan temuan empiris ini, peneliti dapat membangun argumentasi hukum bahwa merchant telah melakukan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum (PMH), sehingga konsumen berhak memperoleh ganti rugi sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen dan KUHPerdata<sup>13</sup>. Dengan demikian, pendekatan yuridis normatif dan empiris menjadi penting dalam hukum perdata, karena dapat menghasilkan keputusan hukum berbasis data konkret.

Kajian ini mengharuskan pemetaan regulasi terkait biaya dalam QRIS, terutama pergeseran kebijakan MDR hingga Rp 500.000 sejak 1 Desember 2024, yang meniadakan biaya bagi merchant mikro. Dokumen resmi Bank Indonesia menetapkan bahwa MDR kini nihil untuk transaksi di bawah batas tersebut, sehingga merchant tidak lagi memiliki dasar hukum menetapkan surcharge operasional.<sup>14</sup> Kebijakan ini secara jelas menghilangkan argumen umum merchant bahwa surcharge dibutuhkan untuk menutupi biaya MDR. Secara hukum perdata, ketidaktahuan merchant tidak membebaskan mereka dari tanggung jawab praktik

---

<sup>10</sup> Urip Santoso, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Jakarta: Rajawali Pers, 2020), 112–125.

<sup>11</sup> Budi Hartono & Rina Anggraini, *Studi Empiris dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2021), 87–103.

<sup>12</sup> *Ibid*

<sup>13</sup> Dede Suhendar, *Analisis Yuridis Transaksi Digital dan Tanggung Jawab Perdata Merchant* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2022), 210–225

<sup>14</sup> Bank Indonesia, *MDR QRIS Bagi Merchant: Kategorisasi dan Simulasi*, Cerita BI (Jakarta: BI, Januari 2023),

surcharge kini dianggap melanggar asas itikad baik dan kontrak yang disepakati. Konsekuensinya, konsumen berhak menuntut pengembalian biaya serta ganti rugi immateriil atas kerugian yang dialami. Diskontinuitas antara regulasi tekstual dan praktik di lapangan membuka ruang analisis perdata yang tajam untuk menegakkan keadilan dalam transaksi digital.<sup>15</sup>

Terkait pembuktian dalam pengaduan perdata, dokumen transaksi QRIS bisa menjadi bukti yang kuat, karena PJP menyimpan data lengkap termasuk nominal diterima dan dipotong.<sup>16</sup> Konsumen dapat meminta print-out bukti tersebut dan membandingkannya dengan jumlah yang ditagihkan merchant; jika terdapat selisih, merchant bisa dituntut atas kelebihan beban (*overcharge*). Pembuktian seperti ini sangat membantu dalam argumentasi perdata karena mendukung klaim atas kerugian harta yang nyata.<sup>17</sup> Di sinilah pentingnya pemahaman konsumen atau pendamping hukum untuk memeriksa bukti transaksi merchant yang tidak menyertakan rincian potongan atau sengaja menyembunyikannya akan melemahkan posisinya secara perdata. Hal ini membangun dasar hukum yang kuat untuk menuntut ganti rugi materiil serta memungkinkan konsumen mengajukan pernyataan publik terkait praktik melawan hukum.<sup>18</sup>

Aspek tanggung jawab *consumer goods* dalam hukum perdata juga relevan merchant yang menyajikan tarif transparan namun praktiknya berbeda dapat dianggap melanggar prinsip kepercayaan dalam perikatan. Konsumen berhak atas kejelasan harga dan biaya sesuai dengan Pasal 1338 KUHPerdata, yang menegaskan bahwa semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas kebebasan berkontrak yang terkandung dalam Pasal 1338 KUHPerdata juga dibatasi oleh asas *wetgeving* (pembatasan oleh hukum) dan asas itikad baik, sehingga merchant tidak dapat membebani konsumen dengan biaya tambahan yang

---

<sup>15</sup> I Komang Krisma Bima Tara dan Amad Sudiro, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengguna QRIS dan Penanganan Penipuan dalam Bertransaksi," *UNES Law Review* 6, no. 2 (2023): 22,

<sup>16</sup> Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi QRIS, *Jurnal Lembaga Ekonomi dan Bisnis* 3, no. 2 (2024): 78

<sup>17</sup> Urip Santoso, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Jakarta: Rajawali Pers, 2020), 130–135.

<sup>18</sup> Dede Suhendar, *Analisis Yuridis Transaksi Digital dan Tanggung Jawab Perdata Merchant* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2022), 220–225.

tidak sesuai kontrak pembelian. Jika hal tersebut terjadi, tindakan ini bisa dikategorikan sebagai pelanggaran norma hukum publik dengan konsekuensi perdata. Kajian ini menjadi rujukan untuk menegaskan bahwa QRIS secara implisit mengandung syarat perjanjian yang bebas biaya selain harga jual yang telah disepakati.<sup>19</sup>

Dalam konteks pencabutan biaya administratif, terdapat ruang untuk menuntut ganti rugi immateriil seperti kehilangan kepercayaan, ketidaknyamanan psikologis, dan kegelisahan konsumen.<sup>20</sup> Hukum perdata Indonesia mengakui hak atas ganti rugi immateriil dalam beberapa kasus, termasuk perbuatan melawan hukum dengan dampak terhadap hak-hak pribadi menurut Pasal 1365 KUHPperdata. Konsumen yang dipaksa membayar biaya tambahan melalui kekeliruan informasi atau desain sistem pembayaran yang menyesatkan berpotensi mengajukan tuntutan ganti rugi yang layak.<sup>21</sup> Klaim ini dapat memperkuat tuntutan selain pengembalian biaya materiil, dengan menambahkan kompensasi immateriil. Studi terdahulu juga menyatakan bahwa pendekatan hukum perdata yang mengakomodasi nilai-nilai sosial, seperti kepercayaan dan rasa aman konsumen, tidak hanya menangani aspek finansial tetapi juga nilai-nilai hukum dan sosial.<sup>22</sup>

Aspek pembuktian dalam litigasi perdata juga menuntut peran saksi, seperti konsumen lain, saksi transaksi, atau staf toko. Data yang dikumpulkan dari wawancara dapat memperkuat klaim bahwa surcharge bukan hanya kasus isolatif, tetapi merupakan pola umum.<sup>23</sup> Merchant yang menerapkan pola surcharge secara berulang dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha yang merugikan banyak pihak, sehingga layak dikenai ganti rugi kolektif. Situasi ini membuka kemungkinan

---

<sup>19</sup> Apriyodi Ali et al., "Kepastian Hukum Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Baku Ditinjau dari Pasal 1338 KUHPperdata," *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah* (2024),

<sup>20</sup> Rai Mantili, "Tanggung Jawab Renteng Ganti Kerugian Immateriil atas Perbuatan Melawan Hukum dihubungkan dengan Asas Kepastian Hukum," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 90–91,

<sup>21</sup> Syaiful Badri, Pristika Handayani, dan Tri Anugrah Rizki, "Ganti Rugi terhadap Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi dalam Sistem Hukum Perdata," *USM Law Review* 7, no. 2 (2023): 25–30,

<sup>22</sup> Sri Redjeki Slamet, "Konsep Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi serta Sistem Pengaturannya dalam KUH Perdata," *Lex Jurnalica* 10, no. 2 (2013): 110

<sup>23</sup> Ahmad Najib & Siti Tuti, *Pendekatan Empiris terhadap Surcharge dalam Transaksi Digital* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2023), 102–115.

pelaksanaan tuntutan massal atau class action sesuai ketentuan UU Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, penelitian ini dapat menguji apakah praktik surcharge merupakan tindakan sistematis yang merugikan publik, bukan hanya satu individu, sehingga memperkuat argumentasi hukum melalui pendekatan perlindungan kolektif konsumen. Pendekatan holistik ini tidak hanya meningkatkan bobot analisis perdata, tetapi juga mendorong implementasi mekanisme hukum kolektif yang efektif untuk mengadvokasi hak-hak konsumen.<sup>24</sup>

Temuan di lapangan menunjukkan pentingnya revisi teknis pada PBI terkait pengawasan dan penindakan terhadap surcharge QRIS, termasuk pengaturan agar merchant wajib mencantumkan rincian biaya secara transparan di setiap bukti transaksi; jika tidak dipenuhi, maka dokumen tersebut dapat dinyatakan tidak sah dan ditolak sebagai alat bukti hukum. Pendekatan ini selaras dengan prinsip hukum perdata yang menuntut kepastian dan keadilan dalam perjanjian, memastikan bahwa konsumen mengetahui secara jelas komponen biaya yang dibebankan. Kajian ini dapat menghasilkan rekomendasi teknis, seperti kreasi format tanda bukti transaksi yang mencantumkan harga dan biaya secara terpisah dan mudah dibaca, guna mencegah praktik keliru dan memperkuat posisi hukum perdata konsumen.<sup>25</sup>

Pendidikan hukum bagi konsumen juga menjadi aspek esensial. Penelitian ini direkomendasikan untuk menghasilkan modul edukasi tentang perlindungan konsumen dan hak-haknya dalam transaksi digital dihadirkan kepada konsumen dan merchant mikro di Cipadung agar mereka memahami kepastian hukum dalam transaksi non-tunai. Materi modul harus menyederhanakan konsep hukum perdata seperti kuasa konsumen, wanprestasi, dan perbuatan melawan hukum (PMH), agar mudah dipahami dan tidak bersifat abstrak. Metode penyampaian bisa berupa seminar lokal, pamflet informatif, atau video pendek, sebagai bagian dari strategi litigasi preventif di persimpangan hukum perdata dan sistem pembayaran digital. Langkah ini akan memberdayakan konsumen dengan edukasi hukum dan

---

<sup>24</sup> Yulianto Marbun, "Class Action dalam UU Perlindungan Konsumen: Peluang dan Tantangan," *Jurnal Legislasi Indonesia* 16, no. 3 (2019): 297–314,

<sup>25</sup> Yunita Putri & Agus Susanto, *Transparansi Biaya dalam Transaksi Digital: Perspektif Hukum Perdata dan Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2021), 78–90,

memastikan merchant menyadari batasan praktik surcharge, serta memperkuat kesadaran hukum pada tingkat masyarakat.<sup>26</sup>

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran komprehensif mengenai konstruksi regulatif QRIS, implementasi kebijakan MDR 0%, serta peran hukum perdata sebagai instrumen penegakan dan edukasi. Kajian ini dapat menjadi model bagi daerah lain yang menghadapi fenomena serupa, dan jika metodologi dan argumen perdata yang digagas terbukti efektif, dapat dikembangkan menjadi kebijakan nasional yang memprioritaskan perlindungan konsumen serta keadilan ekonomi. Hukum perdata diharapkan menjadi payung bagi gig economy dan transformasi digital, agar hak-hak individu tidak tergilas oleh perkembangan teknologi. Dengan demikian, penelitian ini berjalan seiring dengan tujuan pembangunan berkelanjutan, khususnya dalam konteks keadilan sosial dan ekonomi digital.<sup>27</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti merasa perlu adanya kajian lebih lanjut mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dikenakan *Biaya Admin Qris (Surcharge) kepada konsumen oleh merchant* dalam transaksi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, ketentuan peraturan Undang-Undang tentang biaya *Surcharge* dan penerapan regulasi terkait. Dengan demikian penulis tertarik dan memilih judul/masalah skripsi: **“Analisis Yuridis Pengalihan Biaya Admin Qris (*Surcharge*) Kepada Konsumen Dihubungkan Dengan Pasal 52 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/Pbi/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana analisis yuridis pengalihan biaya admin QRIS (*surcharge*) kepada konsumen dihubungkan dengan Pasal 52 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021?

---

<sup>26</sup> Yulia Kurnia & Rina Safitri, Pengantar Litigasi Preventif bagi Masyarakat Konsumen Digital (Bandung: Mandar Maju, 2022), 100–115,

<sup>27</sup> Dwi Rahmawati, Hukum Perlindungan Konsumen dalam Sistem Pembayaran Digital (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2023), 140–155,

2. Bagaimana kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha sehingga membebankan biaya admin QRIS kepada konsumen?
3. Bagaimana cara mengatasi praktik pengalihan biaya admin QRIS kepada konsumen agar sesuai dengan Pasal 52 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui analisis yuridis pengalihan biaya admin QRIS (surcharge) kepada konsumen dihubungkan dengan Pasal 52 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021.
2. Untuk Mengetahui kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha sehingga membebankan biaya admin QRIS kepada konsumen.
3. Untuk Mengetahui cara mengatasi praktik pengalihan biaya admin QRIS kepada konsumen agar sesuai dengan Pasal 52 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Sebagai penunjang pengetahuan dan wawasan dalam ranah keilmuan dan hukum, khususnya hukum informasi dan transaksi elektronik, dalam hal permasalahan surcharge yang dibebankan kepada konsumen saat bertransaksi menggunakan QRIS, serta untuk menerapkan teori-teori hukum yang telah dipelajari. Penulisan karya ilmiah ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan wawasan akademik, khususnya di lingkungan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi kalangan akademisi lainnya dalam mengkaji isu-isu hukum terkait perlindungan konsumen dan transaksi digital.

#### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan atau informasi tambahan bagi instansi pemerintahan, khususnya Bank Indonesia, sebagai entitas yang berwenang dalam menyusun regulasi sistem pembayaran QRIS.
- b. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman konsumen dalam melakukan transaksi non-tunai, khususnya melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), agar mereka memahami hak-haknya dalam konteks perlindungan hukum.
- c. Memberikan rujukan kepada aparat penegak hukum agar lebih cermat dalam mengawasi dan menindak pelaku usaha yang menerapkan praktik surcharge, serta memastikan seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi non-tunai patuh terhadap ketentuan hukum yang berlaku.
- d. Menumbuhkan kesadaran bagi para merchant agar tidak melakukan praktik yang merugikan konsumen, terutama melalui pengenaan surcharge yang bertentangan dengan ketentuan Pasal 52 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021.

#### E. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah mengelaborasi mengenai konsep perlindungan hukum terhadap konsumen yang dibebani biaya *merchant discount rate* oleh *merchant* dalam transaksi non-tunai *quick response code indonesian standard* (qris).

Tabel 1.1

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Tahun
1.	Nur Aliza Zuhriyah (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna QRIS	Membahas perlindungan bagi konsumen pengguna QRIS yang dikenakan	2024

		Atas Pengenaan Biaya Tambahan	biaya tambahan oleh pelaku usaha. <sup>28</sup>	
2.	Nadhira Shanda Ammarisa Sunjaya (Universitas Sriwijaya)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan QRIS ( <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> )	Mengangkat isu perlindungan hukum konsumen dalam pembayaran perdagangan yang menggunakan QRIS ( <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> ), dan melihat bagaimana hubungan hukum antara konsumen yang menggunakan QRIS dengan para pihak terkait. <sup>29</sup>	2023

<sup>28</sup> Zuhriyah, Nur Aliza, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna QRIS Atas Pengenaan Biaya Tambahan" Skripsi S1 Fakultas Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2024 Dalam Transaksi Digital Menggunakan Qris (Studi Pada Umkm Di Kota Mataram)". Skripsi S1 Fakultas Hukum Universitas Mataram, 2023.

<sup>29</sup> Nadhira Shanda Ammarisa Sunjaya, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Untuk Pembayaran Non-tunai Dalam Transaksi Perdagangan". (Skripsi S1 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, 2023).

## F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berangkat dari konsepsi dasar mengenai hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sebagaimana dianalisis dalam perspektif perikatan serta prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Menurut Subekti, suatu perikatan merupakan hubungan hukum yang menimbulkan kewajiban bagi satu pihak dan hak bagi pihak lain, sehingga setiap tindakan pelaku usaha yang menambahkan biaya kepada konsumen tanpa persetujuan yang sah dapat dikualifikasikan sebagai tindakan yang bertentangan dengan asas konsensualisme dan asas keadilan dalam hukum perjanjian.<sup>30</sup> Dengan mendasarkan pada pendapat Ahmadi Miru, perlindungan konsumen menekankan bahwa setiap konsumen harus memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan harga suatu barang atau jasa, termasuk biaya yang dikenakan dalam transaksi pembayaran.<sup>31</sup> Prinsip ini menjadi sangat relevan ketika membahas peralihan biaya administrasi QRIS (surcharge) kepada konsumen, karena praktik tersebut menyangkut transparansi harga serta potensi adanya klausula sepihak dalam transaksi pembayaran. Oleh karena itu, teori perikatan dan perlindungan konsumen menjadi fondasi untuk menilai apakah tindakan merchant yang membebankan biaya tambahan kepada konsumen dapat dibenarkan secara hukum atau justru melanggar asas-asas fundamental dalam transaksi keperdataan.

Selanjutnya, penelitian ini menggunakan kerangka mengenai sistem pembayaran dan kebijakan Bank Indonesia yang mengatur transaksi digital, khususnya QRIS, untuk menilai kesesuaian tindakan pengenaan biaya tambahan (surcharge) kepada konsumen. Menurut N. Gregory Mankiw, sistem pembayaran merupakan infrastruktur ekonomi yang memungkinkan perpindahan nilai secara efisien dan aman, sehingga setiap distorsi biaya yang tidak sesuai ketentuan dapat mengurangi efisiensi sistem tersebut.<sup>32</sup> Dalam konteks Indonesia, Bank Indonesia melalui serangkaian kebijakan sistem pembayaran dirancang untuk menciptakan transaksi

---

<sup>30</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), hlm. 1–3.

<sup>31</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 25.

<sup>32</sup> N. Gregory Mankiw, *Principles of Economics*, (USA: Cengage, 2014), hlm. 480.

yang mudah, aman, dan terjangkau. Buku karya Muhamad Syukri menegaskan bahwa kebijakan biaya dalam sistem pembayaran harus mempertimbangkan prinsip keberlanjutan dan perlindungan konsumen agar tidak terjadi praktik yang merugikan pihak tertentu.<sup>33</sup> Dengan demikian, ketika PBI 23/6/PBI/2021 secara tegas melarang merchant membebankan biaya kepada konsumen, maka larangan tersebut tidak hanya berdiri sebagai aturan normatif, tetapi berkaitan erat dengan misi besar stabilitas dan keadilan dalam sistem pembayaran nasional. Kerangka ini menjadi dasar untuk menilai apakah perilaku merchant di Kelurahan Cipadung merupakan bentuk pelanggaran terhadap desain kebijakan sistem pembayaran modern yang diatur oleh Bank Indonesia.

Dari perspektif tanggung jawab hukum (*legal liability*), penelitian ini mengacu pada teori-teori pertanggungjawaban dalam hukum administrasi, hukum perdata, dan hukum perlindungan konsumen untuk menilai konsekuensi atas tindakan pengenaan biaya tambahan QRIS. Menurut Philipus M. Hadjon, pelaku usaha dapat dikenakan tanggung jawab administratif apabila melanggar ketentuan regulator, termasuk ketentuan Bank Indonesia yang mengatur tata kelola biaya transaksi pembayaran.<sup>34</sup> Sementara itu, dalam hukum perdata, R. Subekti menegaskan bahwa pelanggaran terhadap perjanjian atau kewajiban yang timbul dari hubungan hukum dapat memunculkan konsekuensi wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum.<sup>35</sup> Dalam konteks perlindungan konsumen, Az. Nasution menyampaikan bahwa pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar atau membebankan biaya yang tidak semestinya dapat dikenakan tanggung jawab berdasarkan rezim hukum konsumen.<sup>36</sup> Kerangka pemikiran ini memperjelas bahwa tindakan merchant yang menerapkan *surcharge* dapat berimplikasi pada berbagai bentuk tanggung jawab, tergantung pada jenis pelanggaran dan norma yang dilanggar. Oleh karena itu, analisis mengenai pengalihan biaya admin QRIS

---

<sup>33</sup> Muhamad Syukri, *Sistem Pembayaran dan Kebijakan Moneter*, (Jakarta: Kencana, 2019), hlm. 112–113

<sup>34</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), hlm. 89.

<sup>35</sup> R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Intermasa, 2003), hlm. 45.

<sup>36</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Diadit Media, 2014), hlm. 62.

perlu dilakukan dengan mempertimbangkan seluruh spektrum tanggung jawab hukum tersebut.

Kerangka pemikiran ini kemudian menyatukan seluruh teori yang telah diuraikan untuk membangun alur analisis yang komprehensif: dimulai dari identifikasi praktik pengenaan *surcharge* oleh merchant di Kelurahan Cipadung, kemudian menguji apakah tindakan tersebut sesuai dengan prinsip dasar hukum perikatan dan perlindungan konsumen, serta menganalisis kesesuaiannya dengan kebijakan sistem pembayaran Bank Indonesia yang termuat dalam PBI 23/6/PBI/2021. Dengan menggunakan pendekatan normatif-empiris sebagaimana dianjurkan oleh Soerjono Soekanto, penelitian ini tidak hanya menilai aturan dan teori secara normatif, tetapi juga membandingkannya dengan temuan empiris di lapangan untuk melihat keberlakuan nyata dari norma tersebut.<sup>37</sup> Kerangka ini menempatkan regulasi sebagai titik rujukan untuk menilai apakah pengalihan biaya admin QRIS kepada konsumen merupakan pelanggaran terhadap larangan *surcharge*, serta menganalisis implikasi hukumnya terhadap perlindungan konsumen. Dengan demikian, kerangka pemikiran penelitian ini menekankan hubungan antara teori perikatan, perlindungan konsumen, sistem pembayaran, dan tanggung jawab hukum sehingga menghasilkan analisis yuridis yang utuh terhadap praktik pengalihan biaya admin QRIS dalam konteks hukum positif Indonesia.

## 1. Teori Perlindungan Hukum

Istilah “perlindungan hukum” secara etimologis berasal dari ungkapan dalam bahasa Belanda “theorie van de wettelijke bescherming”, yang bermakna bahwa hukum hadir untuk melindungi kepentingan manusia melalui ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>38</sup> Perlindungan tersebut bertujuan menjaga hak-hak individu serta menjamin ketertiban dalam masyarakat, karena pada dasarnya hukum diciptakan oleh manusia dan untuk manusia dalam kehidupan sosial.<sup>39</sup> Dengan demikian, konsep perlindungan hukum erat

---

<sup>37</sup> Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, (Jakarta: UI Press, 2010), hlm. 32.

<sup>38</sup> P. M. S. Hacker dan Joseph Raz, eds., Law, Society, and Morality: Essays in Honor of H. L. A. Hart (Oxford: Clarendon Press, 1977).

<sup>39</sup> W. Friedmann, Teori dan Filsafat Hukum: Hukum dan Masalah-Masalah Kontemporer (Jakarta: Rajawali Press, 1990).

kaitannya dengan fungsi dasar hukum itu sendiri, yakni memberikan rasa aman, kepastian, dan keadilan kepada masyarakat.<sup>40</sup>

Perlindungan hukum dapat dimaknai sebagai segala bentuk tindakan pemerintah atau otoritas hukum dalam rangka menjamin hak-hak warga negara melalui regulasi, pelayanan, serta penegakan hukum yang adil. Fokus utamanya adalah memberikan rasa aman dan kepastian bagi pihak-pihak yang berada dalam posisi rentan atau lemah di tengah masyarakat.<sup>41</sup>

Terdapat dua bentuk utama perlindungan hukum bagi masyarakat: represif dan preventif. Perlindungan hukum represif berfungsi untuk menyelesaikan konflik atau pelanggaran yang telah terjadi, sering kali melalui jalur peradilan. Sebaliknya, perlindungan hukum preventif berupaya menghindari timbulnya masalah sejak awal dengan memberikan kesempatan bagi pemerintah dalam menjalankan diskresinya untuk bersikap lebih berhati-hati dalam pengambilan keputusan.<sup>42</sup>

Perlindungan hukum dalam suatu negara pada dasarnya diwujudkan melalui perangkat peraturan perundang-undangan serta lembaga-lembaga hukum yang berwenang. Salah satu bentuk nyata dari perlindungan tersebut adalah dengan merumuskan norma hukum yang menetapkan hak dan kewajiban warga negara serta menjamin pelaksanaannya. Pelaksanaan perlindungan hukum dilakukan melalui tiga cabang utama: hukum perdata yang bersifat kuratif karena bertujuan mengembalikan hak-hak yang dilanggar; hukum pidana yang bersifat represif sebagai alat penindakan atas perbuatan melawan hukum; serta hukum administrasi yang bersifat preventif dalam rangka mencegah terjadinya pelanggaran sejak dini.<sup>43</sup>

---

<sup>40</sup> Sindung Tjahyadi, "Keadilan, Kepastian Hukum, dan Praktek Peradilan Pidana," *Jurnal Filsafat* (Universitas Gadjah Mada), 2017,

<sup>41</sup> Bagas Pamungkas, "Pentingnya Keselarasan Antara Pemberdayaan Perlindungan Masyarakat dan Instrumen Hukum dalam Mengatasi Tantangan Ketidakadilan," *Ethics and Law Journal: Business and Notary* 1, no. 3 (2 Januari 2024): 315–324

<sup>42</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), 2–3.

<sup>43</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), 25.

Konsumen sering kali berada dalam posisi lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Keadaan ini membuat mereka rentan terhadap berbagai pelanggaran. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum. Menurut Sudaryatmo, menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen harus berpihak kepada pihak yang lemah, yaitu konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah menetapkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>44</sup>

Az. Nasution dalam bukunya yang menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yaitu :<sup>45</sup>

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang menamatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Janus Sidabalok mengemukakan alasan pokok konsumen harus dilindungi, yaitu: melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut UUD RI 1945: <sup>46</sup>

- a. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi.

---

<sup>44</sup> Hulman Panjaitan, "Hukum Perlindungan Konsumen", h. 50

<sup>45</sup> Az. Nasution, "Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar", (Jakarta: Diadit Media, 2002) h. 13

<sup>46</sup> Ali Imran dkk, Perlindungan Hukum Konsumen Maskapai Penerbangan Di Indonesia, (Padang: Andalas University Press, 2014) h. 11

- b. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusiamanusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional.
- c. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang dari masyarakat konsumen.

Korelasi teori perlindungan hukum dengan penelitian penulis bahwa teori tersebut dapat menjadi landasan untuk menganalisis bentuk dan proses perlindungan hukum dengan sarana perlindungan hukum preventif dan represif seperti melindungi konsumen dari praktik ilegal dan tidak adil, termasuk yang terjadi bagi konsumen yang dibebani biaya *merchant discount rate* ketika menggunakan *QRIS* sebagai alat pembayarannya.

## 2. Teori Transaksi Elektronik

David Chaum, pada tahun 1983, memperkenalkan teori uang elektronik yang menggambarkan transaksi elektronik sebagai uang non-fisik, anonim, dan bebas digunakan tanpa campur tangan pihak ketiga.<sup>47</sup> Tujuan utama teori ini adalah membangun sistem pembayaran digital yang mendukung transaksi anonim tidak terlacak oleh bank maupun pemerintah.<sup>48</sup> Implementasi sistem tersebut dilakukan melalui protokol kriptografi, yang meskipun beberapa desain awalnya mengalami celah, dapat ditingkatkan keamanannya melalui verifikasi formal.<sup>49</sup> Dalam sebuah studi, diterangkan bahwa dengan kerangka formal, protokol e-money dapat diuji secara otomatis untuk memastikan fitur privasi dan keamanan berjalan sesuai standar.<sup>50</sup>

---

<sup>47</sup> David Chaum, "Blind Signatures for Untraceable Payments," in *Advances in Cryptology: Proceedings of CRYPTO '82*, ed. Ralph L. Rivest, Ronald L. Sherman, and David Chaum (New York: Plenum Press, 1983), 199–203

<sup>48</sup> David Chaum, *Untraceable Electronic Cash*, in *Advances in Cryptology — CRYPTO '88*, *Lecture Notes in Computer Science*, vol. 403, ed. Shafi Goldwasser (New York: Springer, 1990), 319–327,

<sup>49</sup> David Chaum, Amos Fiat, and Moni Naor, *Untraceable Electronic Cash*, loc. cit.; dan abadi & fournet, "formal verification e-cash protocols," dalam *Automated Verification of e-Cash Protocols*, ed. A. Armando dkk. (Heidelberg: Springer, 2005).

<sup>50</sup> Armando, A. et al., *Automated Verification of e-Cash Protocols* (Heidelberg: Springer, 2005), bab 11.

Uang tunai menawarkan tingkat privasi yang lebih tinggi dibandingkan sebagian besar sistem pembayaran elektronik karena tidak melibatkan lembaga sentral yang melacak setiap transaksi, sehingga sulit untuk mengikuti jejak aliran uang tersebut.<sup>51</sup> Konsep “untraceable” e-cash berasal dari karakteristik ini. Uang kertas sering dinilai lebih unggul dibandingkan kartu kredit, meskipun keberadaannya secara teknis masih dapat dilacak melalui nomor seri. Namun, David Chaum memperkenalkan model transaksi elektronik yang sepenuhnya tidak dapat dilacak<sup>1</sup> meskipun muncul pertanyaan bagaimana mencegah pengguna menggandakan transaksi secara ilegal.<sup>52</sup>

Dalam sistem konvensional, kliring daring dapat digunakan untuk mencegah double-spending, meski biayanya tinggi. Sedangkan uang tunai tidak memiliki masalah tersebut karena sulit untuk digandakan. Kartu kredit berbeda karena setiap kartu dapat diblokir oleh bank jika terjadi penyalahgunaan.<sup>53</sup> Sekarang, transaksi kartu kredit membawa risiko signifikan bagi semua pihak yang terlibat penipuan bisa dilakukan oleh konsumen, bank, maupun pedagang dan pemegang kartu tidak memiliki perlindungan terhadap pengawasan.<sup>54</sup>

Dengan demikian, pemahaman terhadap teori uang elektronik anonim dari Chaum menjadi penting dalam melihat hambatan utama penerapan sistem seperti QRIS, terutama dari sisi perlindungan konsumen, privasi, dan kepercayaan.<sup>55</sup> Salah satunya adalah biaya tambahan yang masih dibebankan kepada konsumen masalah biaya ini harus diselesaikan agar implementasi sistem pembayaran digital dapat sukses dan adil.<sup>56</sup>

---

<sup>51</sup> Ibid

<sup>52</sup> Ibid

<sup>53</sup> David Chaum, *Untraceable Electronic Cash*, 324.

<sup>54</sup> Ibid Hlm.16

<sup>55</sup> Ariani Sitanggang et al., “Analisis Yuridis Terhadap Pengenaan Biaya Admin QRIS ....,” *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan* 11, no. 9 (2025): 11–20,

<sup>56</sup> I Komang Krisma Bima Traa dan Benny Djaja, “Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Pembayaran Tertunda Melalui QRIS,” *Alauddin Law Development Journal* 5, no. 3 (2023): 596–603,

### 3. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan prinsip dasar dalam hukum modern yang bertujuan melindungi hak-hak konsumen dari tindakan yang merugikan baik oleh produsen, distributor, maupun penyedia jasa. Dalam konteks hukum Indonesia, perlindungan konsumen dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 1 undang-undang tersebut menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>57</sup> Dalam artian yang lebih luas, perlindungan konsumen bukan hanya berarti reaksi terhadap kerugian yang terjadi, melainkan juga bersifat preventif terhadap kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan ekonomi oleh pelaku usaha.

Perlindungan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, aman, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang dikonsumsi, hingga hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan oleh produk cacat atau layanan yang tidak sesuai.<sup>58</sup> Proses perlindungan ini berlaku sejak awal ketika konsumen berniat memperoleh barang atau jasa, dalam proses transaksi, hingga tahap penggunaan dan bahkan setelah barang atau jasa digunakan, jika timbul dampak negatif. Lingkup perlindungan tersebut menjadi bagian dari mekanisme hukum yang menjamin keadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, serta menciptakan keseimbangan kepentingan antara keduanya.<sup>59</sup>

Dari berbagai pengertian dan ruang lingkup tersebut, maka perlindungan konsumen dapat dipahami sebagai keseluruhan sistem hukum yang dirancang untuk menjamin hak-hak konsumen secara utuh dan menyeluruh. Tujuannya adalah menciptakan sistem perdagangan yang sehat dan transparan, mendorong

---

<sup>57</sup> Miasiratni Miasiratni, "Perlindungan Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999," *Journal of Global Legal Review* 2, no. 1 (2024): 53–64

<sup>58</sup> Edy Budianto dan Diah Ayu Wulandari, "Critical Study of Criminal Aspects of Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection," *Journal of Law and Legal Reform* 1, no. 2 (2020): 333–52

<sup>59</sup> Didik Ernawan dan Sukresno Sukresno, "Legal Protection for Consumers through the Politics of Dumping in Online Buying and Selling According to Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection," *Jurnal Indonesia Sosial Sains* 6, no. 4 (April 30, 2025),

pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas produk dan layanannya, dan memberi konsumen posisi tawar yang lebih seimbang. Dalam praktiknya, pelaksanaan perlindungan konsumen tidak hanya dilakukan oleh negara melalui instrumen hukum, tetapi juga memerlukan partisipasi aktif masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor bisnis itu sendiri.<sup>60</sup>

Di dalam Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 telah ditentukan mengenai hak-hak dari Konsumen diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Hak untuk keselamatan dan kenyamanan dalam menggunakan barang dan jasa.
- b. Hak memilih dan mendapatkan barang atau jasa yang setara dengan nilai tukar atau kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan.
- c. Hak mengenai informasi suatu kondisi serta jaminan barang dan jasa secara benar jelas dan jujur.
- d. Hak didengarkan pendapat serta keluhannya mengenai barang dan jasa yang dipergunakan.
- e. Berhak memperoleh advokasi perlindungan serta upaya untuk menyelesaikan permasalahan sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk memperoleh pembinaan serta pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk dilayani serta diperlakukan dengan jujur dan tidak diskriminatif.
- h. Hak menerima kompensasi ganti rugi, jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.
- i. Dan hak-hak yang telah diatur didalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam pasal 5, yaitu :

- a. Membaca serta mengikuti prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keamanan dan keselamatan.

---

<sup>60</sup> Ibid Hlm.18

- b. Memiliki itikad baik ketika melakukan transaksi pembeklian barang atau jasa.
- c. Melakukan pembayaran sesuai dengan nilai yang telah disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa hukum perlindungan konsumen secara patut.

Di dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 Produsen juga disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak diantaranya:

- a. Hak menerima pembayaran yang setara dengan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan sesuai dengan kesepakatan.
- b. Hak memperoleh perlindungan hukum atas perbuatan konsumen yang memiliki itikad tidak baik.
- c. Hak untuk membela diri sebagaimana seharusnya dalam penyelesaian sengketa hukum konsumen.
- d. Hak untuk mendapatkan nama baik baiknya kembali apabila secara hukum telah terbukti bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan merupakan akibat dari barang dan jasa yang diperdagangkannya.
- e. Serta hak-hak yang telah diatur didalam peraturan perundang-undangan.

Sedangkan kewajiban dari pelaku usaha telah diatur dalam pasal 7 yaitu sebagai berikut :

- a. Didalam melakukan kegiatan usahannya memiliki itikad baik
- b. Memberikan informasi yang sebenar-benarnya mengenai keadaan barang atau jasa serta memberikan penjelasan mengenai tata cara penggunaan, perbaikan serta pemeliharaan.
- c. Memperlakukan konsumen dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Adanya jaminan atas mutu barang atau jasa yang diperdagangkan yang sesuai dengan standar mutu barang atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan jaminan atau garansi atas suatu barang serta konsumen diberikan kesempatan untuk menguji barang atau jasa tertentu yang diperdagangkan.

- f. Memberikan kompensasi atau ganti atas kerugian yang diakibatkan dari penggunaan atau pemakaian barang yang diperdagangkan.
- g. Apabila barang atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian maka pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atas kerugiannya.<sup>61</sup>



---

<sup>61</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 31- 44