

Efektivitas UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku UMKM dalam Transaksi Online Menggunakan QRIS di Kecamatan Boyolali

Claritha Nasywa Nur Rafidah¹, Diana Putri Wulandari², Fransinta Dewi Ayu Anggraini³, Oktavian Catur Kusuma Budi⁴, Rodhotun Nikmah⁵
^{1,2,3,4,5,6,7} Universitas Boyolali, Indonesia

E-mail: clarithanasywa@gmail.com, dianaputriwulandari88@gmail.com, fransintaanggrainii@gmail.com, oktaviancatur661@gmail.com, Rodhotunnikmah17@gmail.com

Article Info

Article history:

Received December 21, 2025
Revised January 01, 2026
Accepted January 02, 2026

Keywords:

Legal Protection, MSMEs, QRIS, Cashless Transactions, Trade Law.

ABSTRACT

Analyzing the effectiveness of Law Number 7 of 2014 concerning Trade in providing legal protection for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) as merchants in non-cash transactions using the Quick Response Indonesian Standard (QRIS) in Boyolali District. This study uses a mixed approach, namely normative and empirical. The normative approach was conducted by examining laws and regulations related to electronic commerce and digital payment systems, while the empirical approach was conducted through interviews and observations of MSME actors using QRIS. The results of the study show that normatively, Law Number 7 of 2014 has provided a basis for legal protection that covers preventive and repressive aspects, such as transaction security guarantees, data protection, and dispute resolution mechanisms. However, in practice, the effectiveness of this legal protection has not been fully felt by MSME players in Boyolali. The main obstacles faced include network disruptions, technical system problems, unsynchronized transaction records, and low legal and digital literacy among MSME players regarding their rights and complaint procedures. This situation has led to some transaction disputes being resolved informally without utilizing the available legal mechanisms. Therefore, there is a need to increase awareness, legal and digital literacy, and regulatory harmonization so that legal protection for MSME players in the use of QRIS can be effective and fair.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received December 21, 2025
Revised January 01, 2026
Accepted January 02, 2026

Keywords:

Perlindungan Hukum, UMKM, QRIS, Transaksi Non-Tunai, Undang-Undang Perdagangan.

ABSTRACT

Menganalisis efektivitas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dalam memberikan perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sebagai merchant dalam transaksi non-tunai menggunakan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) di Kecamatan Boyolali. Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran, yaitu normatif dan empiris. Pendekatan normatif dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perdagangan elektronik dan sistem pembayaran digital, sedangkan pendekatan empiris dilakukan melalui wawancara dan observasi terhadap pelaku UMKM pengguna QRIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 telah memberikan dasar perlindungan hukum yang mencakup aspek preventif dan represif, seperti jaminan keamanan transaksi, perlindungan data, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Namun, dalam praktiknya, efektivitas perlindungan hukum tersebut belum sepenuhnya

dirasakan oleh pelaku UMKM di Boyolali. Kendala utama yang dihadapi meliputi gangguan jaringan, permasalahan teknis sistem, ketidaksinkronan pencatatan transaksi, serta rendahnya literasi hukum dan digital pelaku UMKM terkait hak dan prosedur pengaduan. Kondisi ini menyebabkan sebagian sengketa transaksi diselesaikan secara informal tanpa memanfaatkan mekanisme hukum yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, literasi hukum dan digital, serta harmonisasi regulasi agar perlindungan hukum bagi pelaku UMKM dalam penggunaan QRIS dapat berjalan secara efektif dan berkeadilan.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Claritha Nasywa Nur Rafidah¹
Universitas Boyolali, Indonesia
E-mail: clarithanasywa@gmail.com

PENDAHULUAN

Perubahan teknologi digital pada era industri 4.0 mendorong pergeseran sistem pembayaran dari pola tunai menuju pola nontunai yang semakin terhubung dengan perangkat bergerak dan jaringan internet. Transformasi ini tidak hanya mengubah cara masyarakat membayar, melainkan juga mengubah cara pelaku usaha mengelola transaksi, mencatat pemasukan, serta membangun relasi kepercayaan dengan konsumen. Pembayaran digital menjadi bagian dari infrastruktur ekonomi yang menyentuh aktivitas sehari-hari, mulai dari pembelian kebutuhan rumah tangga sampai transaksi ritel UMKM di pasar, warung, kios, dan layanan jasa. Posisi sistem pembayaran dalam situasi tersebut menuntut adanya standar yang jelas, keamanan yang dapat diuji, serta kepastian yang dapat dipahami oleh semua pihak. Ruang hukum menjadi relevan karena setiap transaksi nontunai memuat konsekuensi hak dan kewajiban, memuat bukti elektronik, memuat risiko gangguan sistem, serta memuat potensi sengketa yang dapat merugikan pelaku usaha kecil yang daya tahannya terbatas.¹

QRIS atau Quick Response Code Indonesian Standard lahir sebagai langkah standarisasi nasional untuk mengatasi keragaman QR Code antar penyelenggara pembayaran. Satu kode QR yang dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi memberi dampak praktis bagi UMKM karena mengurangi kebutuhan multi-perangkat, mengurangi kerumitan operasional, serta meningkatkan kecepatan pelayanan.² QRIS bekerja dalam ekosistem uang elektronik berbasis server, dompet digital, dan layanan mobile banking yang menempatkan transaksi sebagai proses pemindaian, otorisasi, serta konfirmasi pembayaran secara elektronik. Standardisasi ini juga mengandung tujuan yang lebih luas, yakni integrasi sistem pembayaran ritel dan perluasan inklusi keuangan, terutama untuk pelaku UMKM yang selama ini menjadi fondasi ekonomi rakyat.³ Kehadiran QRIS memperlihatkan bahwa

¹ Moulyta Elgi Trinanda, Mesya Assauma Nurfitriah, and Septiara Elvionita, 'Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Qris Yang Dinyatakan Berhasil Namun Dana Tidak Diterima Oleh Merchant', *Sol Justicia*, 8.1 (2025), pp. 21–32.

² Saffira Izzati and others, 'Pemanfaatan QRIS Dalam Meningkatkan Pendapatan Transaksi UMKM Studi Kasus : Cafe Barika Pematangsiantar', *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 3.5 (2025), pp. 23–29.

³ Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan and others, 'Implementasi QRIS Dalam Meningkatkan Efisiensi Transaksi UMKM Di Kota Takengon: Analisis Dampak Dan Tantangan Pada Perspektif Keuangan Islam', *Jurnal Ilmu Mahasiswa Perbankan Syariah*, 4.2 (2024), pp. 781–810.



kebijakan sistem pembayaran tidak berdiri sebagai kebijakan teknis semata, melainkan sebagai kebijakan publik yang memerlukan desain kelembagaan, pengawasan, dan pengaturan tanggung jawab antar pihak secara tegas.⁴

Kecamatan Boyolali memiliki karakter ekonomi yang ditopang oleh aktivitas UMKM pada sektor perdagangan dan jasa, sehingga adopsi pembayaran QRIS dapat dipahami sebagai bagian dari modernisasi praktik usaha dan penyesuaian terhadap preferensi konsumen. Pelaku UMKM cenderung membutuhkan transaksi yang cepat, mudah diverifikasi, dan dapat dicatat untuk kebutuhan pembukuan sederhana maupun akses pembiayaan. Penggunaan QRIS pada transaksi daerah juga memperlihatkan adanya pertemuan antara kepentingan negara untuk mendorong digitalisasi ekonomi dan kebutuhan pelaku usaha untuk memperoleh kepastian dalam proses pembayaran. Realitas lapangan sering menunjukkan bahwa teknologi baru tidak selalu langsung dipahami, tidak selalu didukung jaringan yang stabil, dan tidak selalu diikuti oleh kemampuan penyelesaian masalah yang cepat ketika terjadi gangguan. Kondisi tersebut menempatkan pelaku UMKM sebagai pihak yang rentan karena transaksi mereka bersifat harian, perputaran modalnya cepat, margin keuntungannya terbatas, serta ketergantungannya pada kelancaran pembayaran sangat tinggi.⁵

Landasan yuridis penerapan QRIS tidak dapat dilepaskan dari kerangka sistem pembayaran nasional dan kedudukan Rupiah sebagai alat pembayaran yang sah. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang menegaskan pengaturan mengenai Rupiah, termasuk prinsip penggunaan Rupiah dalam transaksi di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, sehingga inovasi pembayaran digital tetap harus berada dalam koridor kedaulatan mata uang.⁶ Kewenangan pengaturan dan penjagaan kelancaran sistem pembayaran berada pada Bank Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Bank Indonesia beserta perubahannya, sehingga standar, tata kelola, dan pengawasan QRIS memiliki legitimasi kelembagaan yang kuat. Pengaturan turunan dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia mengenai penyelenggaraan sistem pembayaran dan penyedia jasa pembayaran memperjelas peran pihak-pihak yang terlibat, mulai dari penyelenggara, lembaga switching, penerbit instrumen, hingga merchant sebagai penerima pembayaran. Peraturan Anggota Dewan Gubernur terkait QR Code pembayaran menjadi dasar operasional yang menegaskan standardisasi QRIS sebagai acuan nasional. Kerangka hukum tersebut menunjukkan bahwa QRIS bukan sekadar fitur aplikasi, melainkan bagian dari sistem yang diatur, diawasi, dan dinilai kepatuhannya melalui mekanisme regulasi.

Masalah utama kemudian muncul pada titik perlindungan hukum bagi pelaku UMKM sebagai merchant, khususnya ketika manfaat QRIS bertemu dengan risiko yang melekat dalam transaksi elektronik.⁷ Konsep perlindungan hukum dalam literatur hukum administrasi dan hukum publik sering diletakkan sebagai instrumen untuk menjaga martabat dan hak subjek hukum dari tindakan sewenang-wenang. Philipus M. Hadjon merumuskan gagasan yang banyak dijadikan rujukan, yaitu “perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat

⁴ Rudy Haryanto and Rahmatul Jannatin Naimah, ‘Transaksi Digital Pada Destinasi Wisata Kota Banjarbaru’, *Jurnal INTEKNA*, 24.2 (2024), pp. 159–65.

⁵ Titin Puji Rahayu, ‘Analisis Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Penyedia Sistem Pembayaran Qris (Quick Response Indonesian Standard) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999’, *Prosiding UMP*, 17.2 (2024), pp. 444–49, doi:10.30595/pssh.v17i.1169.

⁶ Ghafira Nabila Ramah, Abdul Rasyid Saliman, and Virna Dewi, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Non Tunai Yang Menggunakan Qris (Studi Lapangan Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkalpinang)’, *Unes Law Review*, 7.2 (2024), pp. 823–31.

⁷ Triyana Syahfitri and Wetria Fauzi, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Umkm Dalam Transaksi Online Guna Peningkatan Perekonomian Di Indonesia’, *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 14.1 (2025), pp. 1–12, doi:10.28946/rpt.v14i1.3922.



dan martabat serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum.”⁸ Pendapat Philipus M. Hadjon mengenai perlindungan hukum memperjelas bahwa perlindungan tidak berhenti pada retorika, melainkan harus hadir dalam bentuk prosedur, standar pelayanan, akses pengaduan, dan mekanisme pemulihan ketika terjadi kerugian. Pelaku UMKM yang menghadapi transaksi gagal, keterlambatan settlement, saldo yang tidak masuk, atau kendala pengaduan memerlukan jaminan bahwa sistem menyediakan jalur penyelesaian yang adil, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Perlindungan hukum yang efektif juga menuntut adanya literasi yang memadai, karena perlindungan tidak akan bekerja jika merchant tidak memahami haknya, tidak memahami risiko, dan tidak memahami langkah yang harus ditempuh ketika terjadi masalah.

Kepastian hukum menjadi dimensi yang tidak kalah penting karena transaksi nontunai berbasis QRIS bergantung pada pembuktian elektronik, kejelasan status pembayaran, serta kejelasan tanggung jawab para pihak. Kejelasan tersebut menentukan apakah merchant dapat menganggap transaksi selesai, kapan dana dapat digunakan, dan siapa yang harus bertanggung jawab ketika terjadi gangguan sistem.⁹ Sudikno Mertokusumo menegaskan arah kepastian hukum melalui pernyataan bahwa “kepastian hukum bertujuan memberikan perlindungan kepada pencari keadilan terhadap tindakan sewenang-wenang.”¹⁰ Makna kepastian hukum bagi QRIS terwujud dalam kejelasan aturan, transparansi proses, dan prosedur penyelesaian sengketa yang berpihak pada pihak lemah. Ini selaras dengan UU Perlindungan Konsumen yang mengatur transaksi antara merchant dan konsumen, dengan menjamin informasi yang benar, kejujuran sistem, dan penyelesaian sengketa yang patut. Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya menguatkan kedudukan informasi elektronik dan dokumen elektronik sebagai alat bukti, sekaligus meletakkan tanggung jawab kehati-hatian dalam penyelenggaraan sistem elektronik. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi mempertegas bahwa pemrosesan data yang muncul dalam transaksi digital tidak boleh dilakukan secara serampangan, sehingga pelaku UMKM tidak boleh diposisikan sebagai objek yang menanggung risiko kebocoran data tanpa perlindungan yang memadai.

Tantangan empiris dalam penggunaan QRIS oleh UMKM muncul pada aspek literasi, aspek teknis, aspek layanan, dan aspek keamanan. Literasi digital yang rendah dapat menyebabkan merchant tidak memahami prosedur verifikasi, tidak memahami perbedaan antara notifikasi sukses dan pending, serta tidak memahami cara menghindari rekayasa sosial. Gangguan jaringan atau sistem dapat membuat transaksi tertahan, membuat konsumen merasa sudah membayar sementara merchant belum menerima konfirmasi, atau membuat dana terlambat masuk sehingga mengganggu arus kas harian. Potensi penyalahgunaan juga dapat muncul melalui manipulasi QR, penipuan yang mengatasnamakan layanan pelanggan, tautan palsu, atau eksploitasi data transaksi yang dikumpulkan tanpa dasar yang sah. Kerangka Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang mengatur perdagangan melalui sistem elektronik menekankan kebutuhan tata kelola yang tertib dan berkeadilan dalam perdagangan modern, sehingga penggunaan metode pembayaran digital harus diletakkan dalam logika perlindungan yang sejalan dengan prinsip perdagangan yang sehat. Keseluruhan tantangan tersebut menunjukkan bahwa manfaat QRIS tidak otomatis

⁸ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2015), hlm. 92–94.

⁹ I Kadek Krisma Eka Suastrawan and Anak Agung Gede Agung Dharma Kusuma, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Dengan Sistem Pembayaran Berbasis Qr Code’, *Jurnal Kertha Wicara*, 10.6 (2021), pp. 419–29.

¹⁰ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2014), hlm. 97–99.

menghapus risiko, sehingga agenda perlindungan hukum perlu ditempatkan sebagai kebutuhan dasar agar digitalisasi UMKM tidak berkembang di atas kerentanan.¹¹

Kerangka pemikiran penelitian ini memposisikan hukum sebagai perangkat yang harus mampu bekerja dalam realitas sosial dan ekonomi yang terus berubah. Satjipto Rahardjo menyampaikan ungkapan yang sering dijadikan pengingat orientasi, yaitu “hukum itu untuk manusia, bukan manusia untuk hukum.”¹² Kalimat tersebut mengarahkan perhatian pada kebutuhan agar regulasi dan layanan penyelenggara sistem pembayaran benar-benar hadir untuk melindungi pihak yang paling terdampak ketika sistem bermasalah. Penelitian ini memusatkan perhatian pada dua permasalahan. Permasalahan pertama merumuskan bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha UMKM sebagai merchant dalam penggunaan sistem transaksi pembayaran nontunai berbasis QRIS di Kecamatan Boyolali, ditinjau dari rezim sistem pembayaran Bank Indonesia, perlindungan konsumen, transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, serta kerangka perdagangan melalui sistem elektronik. Permasalahan kedua merumuskan kendala dan permasalahan yang dihadapi pelaku UMKM dalam transaksi nontunai menggunakan QRIS, khususnya yang berkaitan dengan sistem dan proses pembayaran, termasuk pola penyelesaian ketika transaksi gagal, ketika terjadi sengketa, dan ketika kerugian timbul. Kajian yang mendalam diperlukan untuk memetakan perlindungan yang bersifat preventif melalui standar dan pengawasan, serta perlindungan yang bersifat represif melalui mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, dan pemulihan, sehingga digitalisasi UMKM berjalan seiring dengan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran yang menggabungkan strategi normatif dan empiris untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai subjek penelitian. Dalam aspek normatif, studi ini menganalisis dasar-dasar hukum dan literatur terkait dengan topik tersebut. Data normatif dikumpulkan melalui tinjauan pustaka dari berbagai sumber primer dan sekunder, seperti jurnal akademik dan undang-undang. Tujuan dari analisis normatif adalah untuk memahami secara sistematis dan konseptual kerangka hukum dan prinsip-prinsip yang mengatur subjek penelitian. Di sisi empiris, penelitian ini melibatkan pengumpulan data lapangan yang langsung berkaitan dengan praktik atau fenomena yang diteliti. Metode untuk mengumpulkan data empiris mencakup wawancara mendalam, observasi yang melibatkan responden atau subjek yang relevan. Data empiris ini dianalisis secara kualitatif dan/atau kuantitatif untuk mengungkap realitas sosial, perilaku, sikap, atau penerapan hukum dalam praktik.

Dengan menggabungkan kedua pendekatan ini, penelitian ini tidak hanya menyelidiki aspek teoritis normatif tetapi juga meninjau realitas empiris untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap dan valid. Pendekatan kombinasi ini membantu menjembatani kesenjangan antara ketentuan hukum dan praktik masyarakat, meningkatkan aplikasi serta kegunaan temuan penelitian untuk pengembangan ilmu hukum dan pembuatan kebijakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis normatif, perlindungan hukum bagi usaha kecil dan menengah (UKM) yang terlibat dalam transaksi online menggunakan QRIS di Kabupaten Boyolali

¹¹ Muksalmina, Eko Gani PG, and Muhammad Hafizh, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Umkm Dalam Menjalankan Transaksi Dagang Secara Elektronik Di Kota Lhokseumawe’, *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 20.2 (2025), pp. 250–64.

¹² Satjipto Rahardjo, *Hukum Progresif: Hukum yang Membebaskan* (Jakarta: Kompas, 2009), hlm. 3.

berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Undang-undang ini mengatur keamanan transaksi elektronik, tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dalam perdagangan berbasis sistem elektronik, yang mencakup penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Ketentuan yang berkaitan dengan perdagangan sistem elektronik memberikan dasar hukum bagi UKM untuk menuntut kepastian pembayaran, perlindungan data, dan mekanisme kompensasi dalam hal terjadi kerugian akibat kegagalan sistem atau tindakan ilegal oleh pihak lain.¹³

Penelitian menunjukkan bahwa, secara normatif, kerangka perlindungan hukum ini mencakup aspek preventif dan represif, melalui peraturan mengenai kewajiban pelaku usaha dan penyedia sistem elektronik, serta melalui ketentuan untuk penyelesaian sengketa di dalam maupun di luar pengadilan. Namun, dalam praktiknya, pemahaman UKM di Boyolali mengenai hak-hak hukum mereka terkait transaksi digital terbatas, sehingga banyak pemilik usaha hanya mematuhi syarat teknis yang ditetapkan oleh penyedia QRIS tanpa benar-benar membaca dan memahami klausul perlindungan hukum yang terkait dengan layanan tersebut.¹⁴

Dari segi empiris, penelitian menunjukkan bahwa penerapan QRIS di kalangan UKM di Boyolali memang meningkatkan efisiensi transaksi dan mempermudah pencatatan keuangan. Namun, hal ini juga menghadirkan berbagai tantangan teknis dan prosedural yang dapat mengakibatkan kerugian. Masalah yang sering dihadapi meliputi gangguan jaringan yang memperlambat atau menghambat transaksi, kesulitan bagi pemilik usaha untuk memeriksa status keberhasilan transaksi, dan perbedaan waktu pencatatan di aplikasi konsumen dan pedagang yang dapat menimbulkan sengketa kecil tentang pembayaran.

Selain itu, masih terdapat masalah literasi digital di kalangan beberapa UKM, yang terlihat dari ketidakmampuan mereka dalam mengoperasikan aplikasi dengan benar, ketergantungan penuh pada staf bank atau penyedia, serta kurangnya dokumentasi transaksi yang terorganisir, yang menyulitkan pembuktian transaksi jika terjadi sengketa. Dalam beberapa kasus, pemilik usaha juga tidak memahami prosedur pengaduan yang benar dalam hal penyalahgunaan transaksi, sehingga sengketa lebih sering diselesaikan secara informal daripada memanfaatkan saluran penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh regulasi atau penyedia sistem pembayaran.

Perlindungan Hukum

Secara teori, perlindungan hukum bagi pelaku UMKM yang berfungsi sebagai pedagang QRIS mencerminkan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan manfaat dalam hukum perdagangan modern yang diterapkan dalam sistem pembayaran digital. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 memastikan bahwa transaksi perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik harus memenuhi standar keamanan, transparansi informasi, dan akuntabilitas pelaku usaha, yang menjamin bahwa pelaku UMKM tidak berada dalam posisi sebagai pihak yang lebih lemah dalam hubungan kontraktual digital.

Peraturan yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha dan penyedia sistem elektronik berfungsi sebagai perlindungan preventif dengan mendorong penyusunan standar operasional, langkah-langkah keamanan sistem, dan mekanisme mitigasi risiko yang jelas sebelum transaksi dilaksanakan. Di sisi lain, ketentuan mengenai penyelesaian sengketa dan kompensasi memberikan perlindungan represif yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku UMKM

¹³ Ariyanto, Faghlaifi Naim, and Adnan Qubbaja Faculty, 'Penerapan Asas Konsensualisme Dalam E-Payment Berbasis Qris', *JURNAL HUKUM IUS QUIA IUSTUM*, 32.1 (2025), pp. 149–75.

¹⁴ Deva Vira Ariani, Setiyo Utomo, and Reza Pramasta Gegana, 'Implementasi Hukum Atas Pembebanan Biaya Dalam Transaksi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)', *Media Hukum Indonesia*, 3.4 (2025), pp. 34–42.

saat mereka mengalami kerugian akibat kegagalan sistem, penipuan, atau kelalaian dari pihak lain dalam transaksi berbasis QRIS.

Namun, temuan empiris menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum ideal dan pelaksanaannya di lapangan, terutama disebabkan oleh rendahnya tingkat literasi hukum dan digital di kalangan pelaku UMKM. Banyak pengusaha memandang QRIS hanya sebagai alat pembayaran yang praktis, tanpa menyadari hak dan kewajiban hukum yang menyertainya, seperti hak atas informasi yang jelas mengenai biaya layanan, hak atas keamanan data, dan hak untuk mengajukan keluhan melalui mekanisme resmi jika mereka mengalami kerugian.

Dalam kondisi ini, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada sejauh mana regulasi sudah komprehensif, tetapi juga pada seberapa baik informasi ini disampaikan kepada pelaku UMKM melalui pendidikan, bimbingan, dan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah, lembaga perbankan, dan asosiasi bisnis. Tanpa peningkatan kapasitas pelaku UMKM, perlindungan hukum yang tertulis dalam undang-undang kemungkinan besar akan menjadi sekadar formalitas yang sulit diakses oleh mereka yang membutuhkan perlindungan, sehingga menciptakan potensi dominasi dari penyedia sistem dan platform digital.

Kendala dan Dampaknya

Masalah teknis seperti gangguan jaringan, ketidakcocokan sistem, dan infrastruktur digital yang terbatas di beberapa lokasi bisnis menunjukkan bahwa penerapan QRIS sangat tergantung pada mutu dukungan teknologi dan kemampuan jaringan di daerah tersebut. Hal ini dapat meningkatkan risiko keterlambatan transaksi, pembayaran ganda, atau perbedaan jumlah yang, jika tidak ditangani dengan proses verifikasi dan pencatatan yang baik, dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi usaha kecil dan menengah (UKM) serta menimbulkan perselisihan dengan pelanggan.

Di sisi lain, tantangan prosedural dan administratif, seperti kurangnya pemahaman mengenai proses klaim dan pengaduan, membuat UKM jarang memanfaatkan jalur penyelesaian perselisihan yang disediakan oleh regulasi dan operator QRIS. Akibatnya, konflik yang berkaitan dengan transaksi digital sering kali diselesaikan secara informal tanpa adanya akuntabilitas yang jelas, sehingga tidak menciptakan preseden yang dapat memperkuat daya tawar UKM di masa mendatang.

Dampak dari berbagai tantangan ini menunjukkan pentingnya perlindungan hukum yang lebih baik melalui harmonisasi regulasi dan kebijakan teknis, serta meningkatkan literasi digital dan hukum di kalangan UKM. Harmonisasi ini mencakup penyelarasan ketentuan dalam Undang-Undang Perdagangan, regulasi sistem pembayaran, kebijakan Bank Indonesia, dan aturan internal operator QRIS guna menghasilkan standar perlindungan yang jelas dan mudah dipahami oleh UKM di daerah seperti Kabupaten Boyolali.

Selain itu, program sosialisasi, pelatihan, dan dukungan bagi UKM dalam menggunakan QRIS harus dirancang agar tidak hanya fokus pada aspek teknis operasional, tetapi juga memberikan informasi tentang hak-hak hukum mereka, prosedur pengaduan, dokumentasi transaksi, serta pentingnya membaca dan memahami syarat dan ketentuan layanan. Dengan cara ini, perlindungan hukum yang dijanjikan oleh Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 dan regulasi terkait dapat berfungsi secara efektif, sekaligus mendorong penggunaan QRIS yang aman dan adil oleh UMKM, yang merupakan tulang punggung ekonomi lokal.

Hasil Wawancara Perlindungan Hukum dan Kendala QRIS

Tabel 1. Hasil Wawancara Perlindungan Hukum dan Kendala QRIS

No	Nama Umkm / Lokasi	Lama Pakai Qris	Kendala Utama	Frekuensi Kendala	Dampak Kerugian
1	Seblak Edun 2018	1 Tahun	Gangguan Jaringan	5x	Pembayaran Tertunda
2	Soto Gendit	2 Tahun	Gagal Scan Qr	1x	Penurunan Omzet
3	Selosa	7 Bulan	Gangguan Jaringan	8x	Kehilangan Pelanggan
4	Pancong	3 Bulan	Pending System	2x	Keterlambatan Pelayanan
5	Bakso Bakar 3 Putra	3 Bulan	Tidak Ada	0x	Tidak Ada Kerugian
6	Teh Poci	10 Bulan	Tidak Ada	0x	Tidak Ada Kerugian
7	Bakso Goreng Mas Guru	5 Bulan	Tak Tahu Prosedur Resmi	6x	Kesulitan Dalam Pencatatan Dan Pelaporan Keuangan Yang Akurat
8	Obbell	3 Bulan	Jaringan Lemah	1x	Transaksi Lambat, Potensi Kehilangan Pelanggan
9	Laundry Simply Fresh	5 Bulan	Susah Pengoperasionalannya	4x	Kesalahan Input Data, Kesulitan Rekonsiliasi
10	Seblak Queen	5 Bulan	Pencatatan Tidak Sinkron	1x	Selisih Data Penjualan, Kesulitan Dalam Pelaporan Pajak
11	Toko Elfara	1 Tahun	Kurangnya Sosialisasi	3x	Kurangnya Pemahaman Penggunaan Qris
12	Kiringan Cell	6 Bulan	Seiring Terjadi Error	5x	Transaksi Gagal
13	Warung Makan Bu Sri	2 Tahun	Sinyal Internet Tidak Stabil	3x	Transaksi Tertunda
14	Angkringan Pak Joko	1,5 Tahun	Pembeli Belum Terbiasa Qris	1x	Antrian Pembayaran
15	Toko Kelontong Maju Jaya	3 Tahun	Aplikasi Error	4x	Transaksi Terhambat
16	Bakso Pak Slamet	2 Tahun	Qr Sulit Terbaca	5x	Pembayaran Manual
17	Kedai Kopi Omah Kopi	2 Tahun	Jaringan Lemah Saat Ramai	2x	Pelayanan Melambat
17	Toko Sembako Barokah	1 Tahun	Batrai Lowbatt	1x	Transaksi Tertunda
18	Seblak Teh Rani	1 Tahun	Scan Qr Gagal	3x	Antrian Pembeili
19	Warmindo Mas Bro	2 Tahun	Internet Putus	2x	Pelayanan Terhenti Sementara
20	Toko Jajanan Pasar Bu Siti	1,5 Tahun	Pembeli Minta Tunai	2x	Tidak Signifikan
21	Es Teh Jumbo Nusantara	1 Tahun	Aplikasi Lambat	1x	Penjualan Tertunda
22	Toko Buah Seger Makmur	1,5	Scan Qr Gagal	2	Transaksi Tertunda
23	Kedai Es Dawet Mbak Sri	1	Pembeli Minta Bayar Tunai	3	Tidak Signifikan
24	Roti Bakar Bang Toyib	1	Internet Putus	1	Transaksi Manual
25	Toko Alat Tulis Sinar Ilmu	3	Aplikasi Lambat	3	Pelayanan Melambat
26	Warung Sayur Bu Yanti	2	Baterai Lowbatt	2	Transaksi Tertunda
27	Nasi Pecel Bu Wartini	2	Sinyal Internat Lemah	2	Transaksi Tertunda
28	Soto Seger Mbok Giyem	3	Qr Rusak	5	Pembayaran Manual

29	Tahu Kupat Pak Sabar	6 Bulan	Hp Kena Hang	1	Antrian Pembeli
30	Ayam Geprek Jos	2	Internet Lambat	2	Pelayanan Melambat

Perlindungan hukum bagi pelaku usaha UMKM sebagai merchant pengguna QRIS di Kabupaten Boyolali dapat dipahami sebagai bagian dari perubahan besar dalam pola perdagangan yang kini semakin bergantung pada sistem elektronik. Undang Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan telah membuka ruang yang luas bagi aktivitas perdagangan berbasis digital dengan mengakui transaksi elektronik sebagai bentuk sah dari kegiatan perdagangan. Pasal 1 angka 24 menyatakan bahwa perdagangan melalui sistem elektronik dilakukan melalui rangkaian perangkat dan prosedur elektronik, sehingga penggunaan QRIS dalam transaksi UMKM memperoleh legitimasi hukum yang jelas. Pengakuan ini menempatkan pembayaran digital bukan lagi sebagai praktik tambahan, melainkan sebagai bagian integral dari mekanisme perdagangan modern yang harus dijalankan secara aman dan bertanggung jawab.

Kewajiban untuk menjamin keamanan dan kejelasan transaksi diatur lebih lanjut dalam Pasal 65 ayat (1) Undang Undang Perdagangan yang mewajibkan pelaku usaha menyediakan informasi yang lengkap dan benar, termasuk mengenai cara pembayaran dan penyelesaian transaksi. Ketentuan ini memberi ruang bagi pelaku UMKM untuk memperoleh kepastian bahwa setiap pembayaran melalui QRIS memiliki dasar prosedural yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam praktik usaha harian, kepastian ini menjadi penting karena transaksi UMKM berlangsung cepat, bernilai relatif kecil, namun berulang dan menentukan keberlangsungan arus kas. Gangguan kecil dalam sistem pembayaran sering kali berdampak langsung pada pelayanan dan kepercayaan pelanggan.

Apabila dilihat dari sudut pandang teori perlindungan hukum, situasi ini sejalan dengan pemikiran Philipus M. Hadjon yang memandang perlindungan hukum sebagai sarana menjaga hak subjek hukum dari potensi kerugian akibat relasi yang tidak seimbang. Dalam penggunaan QRIS, relasi tersebut terlihat antara pelaku UMKM yang bergantung pada sistem dan penyedia layanan yang menguasai teknologi. Perlindungan hukum diharapkan hadir sejak tahap awal melalui standar keamanan sistem, kejelasan prosedur, serta informasi yang mudah dipahami, sekaligus tersedia ketika terjadi masalah melalui jalur pengaduan dan penyelesaian sengketa. Secara normatif, mekanisme ini telah disediakan, namun belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pelaku UMKM di tingkat lapangan.

Hak atas informasi yang jelas dan layanan yang adil juga dapat ditelusuri dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 huruf c memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jasa yang digunakan. Dalam transaksi QRIS, pelaku UMKM berada pada posisi sebagai pengguna jasa sistem pembayaran, sehingga memiliki hak untuk mengetahui secara transparan mengenai biaya layanan, waktu pencairan dana, serta risiko yang mungkin muncul. Pasal 7 huruf b mewajibkan pelaku usaha jasa memberikan informasi secara jujur dan tidak menyesatkan. Ketentuan ini memperkuat kedudukan UMKM agar tidak dirugikan oleh kompleksitas sistem yang sulit dipahami.

Aspek kepastian hukum menjadi sangat penting karena transaksi QRIS bergantung pada data elektronik dan proses otomatis. Kejelasan mengenai kapan pembayaran dianggap berhasil, kapan dana dapat digunakan, serta siapa yang bertanggung jawab jika terjadi gangguan menjadi kebutuhan mendasar bagi pelaku usaha kecil. Sudikno Mertokusumo

memandang kepastian hukum sebagai perlindungan bagi pencari keadilan agar tidak berada dalam ketidakpastian yang merugikan. Prinsip ini relevan ketika pelaku UMKM menghadapi transaksi berstatus tertunda, perbedaan catatan antara aplikasi pembeli dan merchant, atau keterlambatan pencairan dana. Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan jaminan melalui Pasal 5 ayat (1) yang mengakui informasi dan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah. Pengakuan ini seharusnya memberi rasa aman, asalkan pelaku UMKM memiliki kemampuan untuk menyimpan dan mengelola bukti transaksi secara tertib.

Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa pemahaman pelaku UMKM di Boyolali terhadap hak hukum yang melekat pada penggunaan QRIS masih terbatas. QRIS dipersepsikan sebagai alat praktis untuk menerima pembayaran, tanpa disertai kesadaran bahwa sistem ini membawa implikasi hukum yang cukup kompleks. Banyak pelaku usaha tidak membaca ketentuan layanan, tidak memahami jalur pengaduan, dan tidak mengetahui batas waktu klaim ketika terjadi kegagalan transaksi. Akibatnya, kerugian kecil sering diterima sebagai risiko biasa, meskipun secara hukum tersedia mekanisme perlindungan yang dapat digunakan. Keadaan ini mencerminkan jarak antara aturan tertulis dan realitas penggunaan di lapangan.

Manfaat QRIS dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan mempermudah pencatatan keuangan diakui oleh sebagian besar pelaku UMKM. Pelayanan menjadi lebih cepat dan transaksi dapat direkam secara otomatis. Namun, manfaat ini sering diimbangi oleh kendala teknis seperti gangguan jaringan, gagal pemindaian QR, aplikasi yang berjalan lambat, atau perbedaan waktu pencatatan. Kendala tersebut memunculkan situasi yang tidak nyaman, baik bagi pelaku usaha maupun pelanggan. Pasal 65 ayat (5) Undang Undang Perdagangan memberikan hak kepada pihak yang dirugikan dalam transaksi elektronik untuk memperoleh penyelesaian sengketa. Sayangnya, jalur ini jarang digunakan karena keterbatasan pengetahuan dan anggapan bahwa prosesnya rumit.

Persoalan lain yang tidak kalah penting berkaitan dengan perlindungan data pribadi. Undang Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi mengatur bahwa setiap pemrosesan data harus dilakukan secara sah dan aman. Pasal 35 mewajibkan pengendali data menjaga keamanan data pribadi yang dikelolanya. Dalam penggunaan QRIS, data transaksi dan identitas usaha memiliki nilai ekonomi dan tidak boleh digunakan di luar tujuan pembayaran. Kurangnya pemahaman pelaku UMKM mengenai hak atas data membuat risiko penyalahgunaan sulit diantisipasi, terutama ketika usaha kecil sepenuhnya bergantung pada aplikasi pihak ketiga.

Pendekatan Satjipto Rahardjo yang memandang hukum sebagai sarana untuk melayani manusia memberi sudut pandang penting dalam membaca temuan penelitian ini. Digitalisasi pembayaran melalui QRIS seharusnya mempermudah dan memperkuat posisi UMKM, bukan menciptakan ketergantungan baru yang sulit dikendalikan. Aturan yang baik perlu diikuti dengan cara penyampaian yang mudah dipahami dan pendampingan yang berkelanjutan. Tanpa itu, hukum berisiko hanya bekerja untuk pihak yang memiliki pengetahuan dan akses teknologi lebih baik.

Maka persoalan utama perlindungan hukum QRIS bagi UMKM di Boyolali bukan terletak pada kekurangan regulasi, melainkan pada keterbatasan pemahaman dan implementasi di tingkat pelaku usaha. Undang undang telah menyediakan dasar yang cukup melalui pengaturan perdagangan elektronik, perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan perlindungan data pribadi. Tantangan yang tersisa adalah memastikan agar perlindungan itu benar benar hadir dalam praktik sehari hari UMKM melalui peningkatan literasi,

pendampingan, dan penyederhanaan prosedur, sehingga pembayaran digital dapat berjalan aman, adil, dan memberikan kepastian bagi usaha kecil yang menjadi penopang ekonomi daerah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian normatif dan empiris, dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan secara normatif telah menyediakan kerangka perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam transaksi non-tunai berbasis Quick Response Indonesian Standard (QRIS). Perlindungan hukum tersebut mencakup aspek preventif, seperti kewajiban penyedia sistem pembayaran untuk menjamin keamanan transaksi dan transparansi informasi, serta aspek represif melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan kompensasi apabila terjadi kerugian dalam transaksi elektronik.

Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum tersebut dalam praktik di Kecamatan Boyolali belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai kendala yang dihadapi pelaku UMKM, antara lain gangguan jaringan, permasalahan teknis sistem QRIS, ketidaksinkronan pencatatan transaksi, serta rendahnya tingkat literasi hukum dan digital. Kondisi tersebut mengakibatkan sebagian pelaku UMKM belum memahami hak dan kewajiban hukumnya, termasuk prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa resmi, sehingga permasalahan transaksi sering diselesaikan secara informal tanpa kepastian hukum.

Dengan demikian, efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku UMKM dalam penggunaan QRIS tidak hanya bergantung pada kelengkapan regulasi, tetapi juga pada implementasi dan pemahaman pelaku usaha terhadap aturan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi, literasi hukum dan digital, serta harmonisasi regulasi antara Undang-Undang Perdagangan, kebijakan Bank Indonesia, dan ketentuan teknis operator QRIS agar perlindungan hukum dapat berjalan secara efektif, adil, dan memberikan kepastian hukum bagi pelaku UMKM sebagai bagian penting dari perekonomian lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- ariani, Deva Vira, Setiyo Utomo, And Reza Pramasta Gegana, 'Implementasi Hukum Atas Pembebanan Biaya Dalam Transaksi Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)', *Media Hukum Indonesia*, 3.4 (2025), Pp. 34–42
- Ariyanto, Faghlaifi Naim, And Adnan Qubbaja Faculty, 'Penerapan Asas Konsensualisme Dalam E-Payment Berbasis Qris', *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 32.1 (2025), Pp. 149–75
- Haryanto, Rudy, And Rahmatul Jannatin Naimah, 'Transaksi Digital Pada Destinasi Wisata Kota Banjarbaru', *Jurnal Intekna*, 24.2 (2024), Pp. 159–65
- Hasibuan, Ahmad Fauzul Hakim, Damanhur, Falahuddin, And Nazuwani Putri Deli, 'Implementasi Qris Dalam Meningkatkan Efisiensi Transaksi Umkm Di Kota Takengon: Analisis Dampak Dan Tantangan Pada Perspektif Keuangan Islam', *Jurnal Ilmu Mahasiswa Perbankan Syariah*, 4.2 (2024), Pp. 781–810
- Izzati, Saffira, Fachdimas Al Rizky, Aura Iqlima Putri, Femy Ines Audi, Deski Nurahayu, Dhea Aprilila, And Others, 'Pemanfaatan Qris Dalam Meningkatkan Pendapatan Transaksi Umkm Studi Kasus: Cafe Barika Pematangsiantar', *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 3.5 (2025), Pp. 23–29
- Muksalmina, Eko Gani Pg, And Muhammad Hafizh, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku

- Umkm Dalam Menjalankan Transaksi Dagang Secara Elektronik Di Kota Lhokseumawe', *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 20.2 (2025), pp. 250–64
- Rahayu, Titin Puji, 'Analisis Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Penyedia Sistem Pembayaran Qris (Quick Response Indonesian Standard) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999', *Prosiding UMP*, 17.2 (2024), pp. 444–49, doi:10.30595/pssh.v17i.1169
- Ramah, Ghefira Nabila, Abdul Rasyid Saliman, and Virna Dewi, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Non Tunai Yang Menggunakan Qris (Studi Lapangan Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkalpinang)', *Unes Law Review*, 7.2 (2024), pp. 823–31
- Suastrawan, I Kadek Krisma Eka, and Anak Agung Gede Agung Dharma Kusuma, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Dengan Sistem Pembayaran Berbasis QR Code', *Jurnal Kertha Wicara*, 10.6 (2021), pp. 419–29
- Syahfitri, Triyana, and Wetria Fauzi, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Umkm Dalam Transaksi Online Guna Peningkatan Perekonomian Di Indonesia', *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 14.1 (2025), pp. 1–12, doi:10.28946/rpt.v14i1.3922
- Trinanda, Moulyta Elgi, Mesya Assauma Nurfitriah, and Septiara Elvionita, 'Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Qris Yang Dinyatakan Berhasil Namun Dana Tidak Diterima Oleh Merchant', *Sol Justicia*, 8.1 (2025), pp. 21–32.
- Hadjon, P. M. (2008). *Pengantar hukum administrasi Indonesia (Cet. 10)*. Gadjah Mada University Press.
- Mertokusumo, S. (2014). *Mengenal hukum suatu pengantar*. Cahaya Atma Pustaka.
- Rahardjo, S. (2009). *Hukum progresif: Hukum yang membebaskan*. Penerbit Buku Kompas.