

Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pembebanan Biaya Administrasi oleh Pelaku Usaha dalam Transaksi QRIS

Yesika Ardelia Siregar¹, Syaddan Dintara Lubis²

¹Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, e-mail: yesikaardelia619@gmail.com

²Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, e-mail: syaddandintaralubis@uinsu.ac.id

Histori Naskah

Diserahkan:
23-09-2026

Direvisi:
06-10-2026

Diterima:
23-10-2026

ABSTRACT

Payments through the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) are intended to be fast, efficient, and free of additional charges for consumers; however, some business actors still impose administrative fees (surcharges) on QRIS users. This study analyses the legal provisions governing such fees and the legal protection available to consumers. It employs normative legal research with statute and conceptual approaches, supported by factual data on a Rp500 surcharge applied at Nakurr Coffee, Medan. The legal materials were analysed qualitatively and prescriptively using Hadjon's theory of legal protection and the theory of legal certainty. The results show that Article 52(1) of Bank Indonesia Regulation No. 23/6/PBI/2021 prohibits merchants from passing payment-service fees on to consumers, while the Merchant Discount Rate (MDR) is borne by merchants and is set at 0% for small-value transactions. The surcharge therefore lacks a legal basis and infringes consumers' rights under Articles 4 and 7 of Law No. 8 of 1999. Responsibility lies with the merchant, whereas payment service providers are obliged to ensure merchant compliance. This study contributes a layered protection model combining merchant compliance, payment-provider supervision, regulatory oversight, and consumer digital literacy.

Keywords : QRIS, Administrative Fees, Digital Transactions, Payment Law.

ABSTRAK

Pembayaran melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dirancang cepat, efisien, dan tanpa biaya tambahan bagi konsumen; namun, sebagian pelaku usaha masih membebankan biaya administrasi (surcharge) kepada pengguna QRIS. Penelitian ini menganalisis ketentuan hukum yang mengatur pembebanan biaya tersebut dan perlindungan hukum bagi konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, didukung data faktual berupa pembebanan biaya Rp500 di Nakurr Coffee Kota Medan. Bahan hukum dianalisis secara kualitatif-preskriptif menggunakan teori perlindungan hukum Hadjon dan teori kepastian hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pasal 52 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 melarang merchant mengalihkan biaya jasa pembayaran kepada konsumen, sedangkan Merchant Discount Rate (MDR) merupakan beban merchant dan ditetapkan 0% untuk transaksi bernilai kecil. Dengan demikian, pembebanan biaya tersebut tidak memiliki dasar hukum dan melanggar hak konsumen menurut Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Tanggung jawab terletak pada merchant, sedangkan penyedia jasa pembayaran wajib memastikan kepatuhan merchant. Penelitian ini berkontribusi menawarkan model perlindungan berlapis yang memadukan kepatuhan merchant, pengawasan penyedia jasa pembayaran, pengawasan regulator, dan literasi digital konsumen.

Kata Kunci : Aplikasi Kencan, Keutuhan Rumah Tangga, Perselingkuhan, Laguboti

Corresponding Author : Yesika Ardelia Siregar, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, e-mail: yesikaardelia619@gmail.com

PENDAHULUAN

Evolusi teknologi informasi serta komunikasi mendistribusikan dampak signifikan bagi beragam dimensi kehidupan publik, tak terkecuali pada ranah finansial dan mekanisme transaksi. Peralihan ke arah serba digital ini memicu pergeseran gaya berbelanja, di mana masyarakat mulai meninggalkan instrumen pembayaran tradisional lalu beralih ke sarana elektronik yang menawarkan proses jauh lebih gesit, hemat waktu, serta berdaya guna (Pramesti & Priyono, 2026). Evolusi instrumen transaksi digital hadir sebagai inovasi krusial yang menopang efisiensi kegiatan ekonomi kontemporer, utamanya guna memperluas keterjangkauan publik terhadap ekosistem finansial. Dinamika tersebut beriringan dengan laju ekspansi ekonomi berbasis digital di Indonesia yang kian pesat, sehingga urgensi menghadirkan mekanisme pembayaran yang menjamin keamanan, legalitas hukum, serta perlindungan menyeluruh bagi setiap pelaku transaksi menjadi sangat vital.

Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai standar pembayaran berbasis kode QR merupakan inovasi dalam sistem pembayaran nontunai di Indonesia. Standardisasi ini memungkinkan berbagai aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS digunakan melalui satu kode QR, sehingga mempermudah transaksi antara pelaku usaha dan konsumen serta mengurangi ketergantungan pada uang tunai (Kemiain et al., 2026; Purba & Dwijyanthi, 2025). Namun, kemudahan tersebut masih disertai persoalan hukum dalam pelaksanaannya, terutama praktik pembebanan biaya tambahan secara sepihak oleh sebagian pelaku usaha kepada konsumen yang menggunakan QRIS.

Secara hukum, ikatan antara penjual dan pembeli saat bertransaksi menciptakan pertanggungjawaban yang memuat hak serta kewajiban bagi kedua belah pihak. Aturan mengenai perlindungan pembeli sendiri sudah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan secara tegas bahwa masyarakat berhak mendapatkan rasa aman, nyaman, dan selamat sewaktu menggunakan barang atau jasa (P. P. R. Indonesia, 1999; Kemiain et al., 2026). Di sisi lain, pihak penjual wajib menyampaikan keterangan yang akurat, terang, dan apa adanya terkait barang atau layanan yang ditawarkan. Kewajiban ini menegaskan bahwa seluruh proses jual beli harus berjalan adil dengan menyeimbangkan keuntungan pedagang dan hak perlindungan bagi para pembeli.

Penarikan biaya ekstra sewaktu bayar memakai QRIS memicu persoalan lantaran pedagang memutuskannya secara sepihak tanpa pemberitahuan maupun persetujuan pembeli di awal. Padahal, ketentuan mengenai biaya transaksi elektronik telah ditetapkan oleh Bank Indonesia sebagai pemegang otoritas. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran, setiap penyelenggara pembayaran wajib mengedepankan asas perlindungan konsumen, kejelasan informasi, dan pengelolaan yang bertanggung jawab (Ko, 2026). Berdasarkan pertimbangan tersebut, pihak pelaku usaha tidak memiliki kewenangan secara eksklusif untuk membebankan biaya konversional tambahan yang secara esensial merupakan bagian dari struktur pembiayaan operasional layanan pembayaran kepada pihak konsumen.

Di luar aturan mengenai sistem pembayaran, langkah pedagang yang menarik biaya ekstra tanpa alasan yang terang dapat ditinjau lewat asas keadilan dalam hukum perjanjian. Sebagaimana tercantum pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang syarat sah ikatan jual beli, sebuah hubungan hukum wajib memenuhi syarat kesepakatan dari kedua pihak (P. P. Indonesia, 1847). Jika ada biaya tambahan saat transaksi yang tidak diberitahukan sejak awal, hal ini dapat mengganggu pemenuhan syarat kesepakatan tersebut. Maka dari itu, kajian hukum sangat penting guna memahami batasan wewenang pedagang dalam menentukan biaya transaksi serta bentuk perlindungan hukum yang berhak diterima oleh pembeli (Rachim et al., 2025).

Penelitian mengenai penambahan biaya pada transaksi pembayaran nontunai telah dicermati oleh beberapa ahli. Purba & Dwijyanthi mengungkapkan bahwa pembayaran digital

memakai QRIS berstatus sah dan berkekuatan hukum kuat karena ditopang oleh aturan transaksi elektronik serta regulasi resmi Bank Indonesia (Purba & Dwijyanthi, 2025). Pramesti dan Priyono menemukan adanya ketidaksesuaian antara aturan resmi yang berlaku dan praktik pembebanan biaya tambahan dalam penggunaan QRIS di lapangan (Pramesti & Priyono, 2026). Sementara itu, Ko menekankan bahwa dari sudut pandang hukum ekonomi digital, biaya Merchant Discount Rate (MDR) sama sekali tidak diperbolehkan untuk ditimpakan kepada pembeli (Ko, 2026). Saraswati, Suparwi, serta Zaelani meneliti payung hukum bagi pengguna QRIS dengan mengacu pada ketentuan resmi Bank Indonesia (Saraswati et al., 2026). Mumtakhinah dkk. menelaah sisi perlindungan hak pembeli sekaligus upaya penindakan hukum atas praktik pembebanan penambahan biaya pada transaksi QRIS (Mumtakhinah et al., 2026a).

Sementara itu, Istiqlal meneliti permasalahan serupa terkait pembebanan biaya tambahan pada transaksi kartu debit yang menggunakan mesin EDC (Istiqlal, 2020). Bolt, Jonker, dan van Renselaar membuktikan bahwa penarikan biaya tambahan pada pembayaran kartu di Belanda justru mendorong masyarakat untuk menghindari instrumen pembayaran nontunai (Bolt et al., 2010). Stavins menemukan bahwa konsumen lebih responsif terhadap *surcharge* dibandingkan diskon dalam memilih metode pembayaran (Stavins, 2018); sementara Briglevics dan Shy menjelaskan mengapa pedagang jarang menggunakan insentif harga untuk mengarahkan pilihan pembayaran konsumen (Briglevics & Shy, 2014). Studi-studi tersebut umumnya bersifat normatif-umum atau berangkat dari sudut pandang ekonomi pembayaran, sehingga belum menguji secara konkret besaran biaya yang dibebankan kepada konsumen terhadap ketentuan MDR, serta belum memetakan pembagian tanggung jawab antara pelaku usaha, penyedia jasa pembayaran, regulator, dan konsumen. Kekosongan inilah yang menjadi problem akademik penelitian ini.

Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan mengangkat kasus nyata di Nakurr Coffee, Jalan Perjuangan, Gang Tunggal, Kota Medan. Di tempat tersebut, pembeli yang bertransaksi memakai QRIS dikenakan biaya tambahan sebesar Rp500 di luar harga barang. Kasus ini dicermati untuk menguji batasan hak pedagang dalam menentukan biaya transaksi serta bentuk perlindungan hukum bagi pembeli. Dengan demikian, kajian ini diharapkan dapat memberi kepastian hukum sekaligus mewujudkan praktik pembayaran digital yang terbuka dan adil.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis ketentuan hukum mengenai pembebanan biaya administrasi oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi QRIS serta bentuk perlindungan dan upaya hukum yang tersedia bagi konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menjawab dua pertanyaan, yaitu bagaimana ketentuan hukum mengatur pembebanan biaya administrasi kepada konsumen dalam transaksi QRIS dan bagaimana perlindungan hukum diberikan kepada konsumen terhadap praktik tersebut. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian hukum perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran digital. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi rujukan bagi konsumen dalam memahami hak dan upaya hukum yang dapat ditempuh, bagi pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban terkait biaya transaksi, serta bagi penyedia jasa pembayaran dan regulator dalam memperkuat pengawasan dan perlindungan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yang didukung oleh data faktual sebagai ilustrasi penerapan norma (Ali, 2010; Ibrahim, 2020). Data penelitian terdiri atas dua jenis. Pertama, bahan hukum, yaitu bahan hukum primer berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, Kitab Undang-Undang Hukum

Perdata, Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran, dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 24/1/PADG/2022 tentang implementasi QRIS; serta bahan hukum sekunder berupa buku, artikel jurnal nasional dan internasional, dan kebijakan resmi Bank Indonesia mengenai MDR QRIS. Kedua, data faktual berupa praktik pembebanan biaya administrasi sebesar Rp500 pada setiap pembayaran QRIS di Nakurr Coffee, Jalan Perjuangan, Gang Tunggal, Kota Medan, yang diperoleh melalui pengamatan langsung atas transaksi pembayaran di lokasi tersebut.

Bahan hukum dan data tersebut dianalisis secara kualitatif-preskriptif melalui tiga tahap: (1) inventarisasi dan klasifikasi norma yang mengatur biaya transaksi QRIS; (2) penafsiran gramatikal dan sistematis terhadap pasal-pasal yang relevan, kemudian mengonfrontasikannya dengan praktik di lokasi penelitian; dan (3) penarikan kesimpulan secara deduktif. Pisau analisis yang digunakan adalah teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon, teori kepastian hukum Sudikno Mertokusumo, konsep perlindungan konsumen, dan asas proporsionalitas dalam hukum perjanjian. Validitas temuan dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan resmi Bank Indonesia, dan hasil penelitian terdahulu, sehingga kesimpulan tidak bertumpu pada satu jenis sumber saja (Amiruddin & Asikin, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Ketentuan Hukum Pembebanan Biaya Administrasi dalam Transaksi QRIS

Berdasarkan regulasi yang berlaku, kedudukan QRIS sebagai instrumen dalam mekanisme pembayaran nasional berada sepenuhnya di bawah kendali otoritas Bank Indonesia. Tugas untuk mengelola serta menjamin kelancaran arus transaksi telah diamanatkan lewat Pasal 8 huruf b Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999, sementara wewenang merilis izin operasional bagi penyedia layanan hingga menentukan sarana transaksi yang sah diatur pada Pasal 15. Hak serta kewenangan tersebut kian diperkokoh melalui hadirnya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 mengenai Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Keberadaan payung hukum ini mengaitkan penetapan standar maupun tata cara pembebanan biaya transaksi sebagai domain mutlak Bank Indonesia, sehingga para pemilik usaha dilarang keras memutuskannya secara sepihak (Mumtakhinah et al., 2026b).

Di tingkat pelaksanaan teknis, Pasal 52 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran secara tegas melarang pedagang membebankan biaya ekstra kepada pembeli atas ongkos layanan yang dipatok oleh Penyedia Jasa Pembayaran (PJP). Selanjutnya, Pasal 52 ayat (2) menginstruksikan PJP untuk mengawasi dan memastikan para pedagang mematuhi pantangan tersebut. Ketentuan ini menyoroti dua poin utama: batasan bagi pelaku usaha serta tanggung jawab pengontrolan di pihak PJP. Di sisi lain, PADG Nomor 21/18/PADG/2019 yang diperbarui lewat PADG Nomor 24/1/PADG/2022 mengenai Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran mewajibkan pemakaian QRIS dalam transaksi berbasis kode QR, sekaligus menetapkan tata cara kerja, hak, serta kewajiban setiap pihak. Aturan hukum ini secara gamblang menghapus celah bagi pelaku usaha untuk melimpahkan ongkos pemeliharaan layanan QRIS kepada pihak pembeli (Ko, 2026).

Penggunaan QRIS tidak dapat dipisahkan dari keberadaan Merchant Discount Rate (MDR), yakni ongkos layanan yang ditagihkan kepada pedagang atas tiap transaksi pembayaran lewat QRIS. MDR ini merupakan imbalan yang disetorkan oleh pemilik usaha kepada penyelenggara jasa pembayaran atas pemrosesan transaksi yang diberikan. Sesuai dengan acuan kebijakan Bank Indonesia, tanggungan MDR pada dasarnya menjadi kewajiban para penjual selaku pemakai fasilitas sistem pembayaran, sehingga dilarang dialihkan kepada pihak pembeli.

Penerapan QRIS sebagai alat pembayaran telah dijalankan oleh banyak pedagang guna menyederhanakan proses transaksi dengan para pembeli. Meski begitu, pada kenyataannya masih ditemukan penjual yang membebankan ongkos administrasi ekstra kepada pembeli

sewaktu melunasi pembayaran lewat QRIS. Biaya fasilitas berupa *Merchant Discount Rate* (MDR) pada hakikatnya melekat pada pemanfaatan layanan transaksi oleh pedagang selaku pihak penerima dana. Besaran MDR dihitung dari persentase nominal pembayaran yang ketentuannya disusun oleh Bank Indonesia berdasarkan skala usaha. Bagi pemilik usaha mikro, tarif MDR dipatok 0% untuk transaksi hingga Rp500.000 dan 0,3% untuk nominal di atasnya, sementara pemilik usaha skala kecil, menengah, hingga besar dikenakan tarif 0,7%. Mulai 1 Oktober 2026, cakupan MDR 0% diperluas ke seluruh tingkatan pedagang untuk transaksi hingga Rp100.000 (Binekasri, 2026; B. Indonesia, 2026). Pembayaran senilai Rp20.000 di Nakurr Coffee sejatinya tidak memicu potongan MDR sama sekali. Bahkan jika mengacu pada pemotongan tarif normal 0,7%, nilai MDR yang muncul hanya sebesar Rp140 dan sepenuhnya tetap menjadi tanggungan pihak penjual. Dengan demikian, keputusan pengalihan beban tersebut kepada pembeli melalui pengenaan ongkos administrasi di tiap transaksi memicu keraguan terkait kesesuaian tindakan itu dengan asas perlindungan konsumen terutama mengenai hak pembeli atas kejelasan informasi yang jujur serta perlakuan yang setara saat bertransaksi.

Atas dasar pertimbangan di atas, penambahan biaya administrasi saat pembayaran memakai QRIS di Nakurr Coffee Kota Medan tidak sekadar bersinggungan dengan pemanfaatan sarana transaksi digital, tetapi juga bertautan erat dengan ranah perlindungan hukum bagi pembeli. Pengenaan biaya ekstra ini patut ditinjau kembali dari sudut pandang aturan yang memuat hak pembeli serta tanggung jawab penjual dalam pemakaian QRIS. Oleh sebab itu, masalah ini menjadi krusial untuk diteliti lebih dalam guna memetakan wujud perlindungan hukum yang diperoleh konsumen atas pengenaan biaya administrasi tambahan tersebut. Aturan tersebut menegaskan bahwa penambahan biaya administrasi pada transaksi QRIS memiliki landasan hukum yang tegas guna menjaga keseimbangan kepentingan antara penyedia jasa pembayaran, pemilik usaha, dan pembeli. Oleh karena itu, tindakan pedagang yang secara sepihak mengalihkan ongkos administrasi tersebut kepada pembeli perlu diuji kesesuaiannya dengan regulasi yang berlaku.

Ditinjau dari kacamata hukum perlindungan konsumen, penarikan biaya administrasi kepada pembeli wajib mengacu pada asas keadilan, transparansi, dan itikad baik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 menjamin hak pembeli atas rasa aman, kenyamanan, keselamatan, serta keterbukaan informasi yang benar, akurat, dan jujur terkait produk atau layanan yang dimanfaatkan. Sebaliknya, Pasal 7 membebaskan kewajiban kepada pemilik usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam mengoperasikan usahanya sekaligus menyampaikan fakta yang benar, transparan, dan jujur kepada pembeli (Saraswati et al., 2026). Jika pedagang menarik biaya administrasi QRIS tanpa berpijak pada landasan hukum serta tanpa penyampaian informasi yang terang kepada pembeli, langkah tersebut berpeluang kuat menabrak hak-hak konsumen yang telah dijamin oleh undang-undang.

Pemanfaatan transaksi pembayaran via QRIS turut dikategorikan sebagai kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik yang tunduk pada Perubahan Kedua UU ITE (UU No. 1/2024) serta PP No. 80/2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Landasan hukum ini mewajibkan setiap pemilik usaha untuk melaksanakan seluruh jalannya transaksi elektronik berdasarkan asas itikad baik, keterbukaan, akuntabilitas, dan jaminan perlindungan atas hak-hak pembeli (PERMATASARI, 2026).

Dalam lingkup pembebanan biaya administrasi QRIS, setiap biaya tambahan wajib disampaikan secara transparan sebelum transaksi diproses agar pembeli memiliki ruang untuk memberikan persetujuannya. Ketiadaan penyampaian informasi mengenai biaya tambahan tersebut dapat mengikis kebebasan konsumen dalam mengambil keputusan, sekaligus memicu timbulnya ketidakseimbangan pada hubungan hukum antara pemilik usaha dan konsumen.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut, terlihat jelas bahwa hukum positif Indonesia sebenarnya sudah menyediakan kerangka acuan yang tegas terkait transaksi

pembayaran menggunakan QRIS. Konstruksi hukum ini menempatkan Bank Indonesia selaku pemegang otoritas tertinggi sistem pembayaran, memperjelas batasan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi digital, serta memagari hak-hak konsumen melalui regulasi perlindungan konsumen dan aturan perdagangan elektronik (Rafidah et al., 2026).

praktik pengenalan biaya administrasi oleh pemilik usaha kepada pembeli tidak boleh dijalankan secara sewenang-wenang, melainkan wajib berpijak pada landasan hukum yang sah, bersikap transparan, serta selaras dengan asas perlindungan konsumen. Maka dari itu, keabsahan pembebanan biaya administrasi pada transaksi QRIS harus senantiasa diuji berdasarkan regulasi perundang-undangan dan kebijakan Bank Indonesia demi mewujudkan kepastian hukum, rasa keadilan, serta jaminan perlindungan yang seimbang bagi semua pihak di dalam ekosistem pembayaran digital. Hal ini sejalan dengan teori kepastian hukum Sudikno Mertokusumo, yang menegaskan kepastian hukum sebagai bentuk perlindungan yustisiabel dari tindakan sewenang-wenang, sehingga setiap orang memperoleh kepastian atas apa yang berhak diterimanya dalam kondisi tertentu (Mertokusumo, 2007). Dalam konteks QRIS, konsumen berhak berharap membayar sesuai harga yang tertera tanpa dibebani biaya yang telah dilarang oleh regulasi.

B. Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Biaya Administrasi QRIS

Pada penerapan QRIS sebagai sarana melunasi transaksi, sejumlah pemilik usaha terbukti membebankan ongkos administrasi ekstra kepada pihak pembeli. Kasus semacam ini salah satunya dijumpai di sektor usaha kuliner Kota Medan, tepatnya Nakurr Coffee yang berlokasi di Jalan Perjuangan, Gang Tunggal, Kota Medan. Ketika memproses transaksi via QRIS, pembeli ditarik biaya administrasi tambahan senilai Rp500 di luar total nominal barang maupun makanan yang dipesan. Ilustrasinya, sewaktu pembeli melakukan belanja sebesar Rp20.000, konsumen yang memilih opsi pembayaran QRIS diwajibkan menyeteror dana sebesar Rp20.500 akibat biaya administrasi.

Praktik pengenalan biaya administrasi ini memperlihatkan adanya pemisah antara tujuan ideal penyediaan QRIS sebagai sistem pembayaran yang efisien bagi publik dan realitas penerapannya di lapangan. Dalam skema operasional QRIS, pembiayaan layanan berbentuk *Merchant Discount Rate* (MDR) pada hakikatnya merupakan konsekuensi logis dari pemanfaatan sarana pembayaran oleh pihak merchant atau pelaku usaha. Oleh sebab itu, tindakan melimpahkan beban biaya tersebut kepada pembeli memicu persoalan hukum yang serius, terutama berbenturan langsung dengan pemenuhan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat, transparan, dan jujur, serta hak atas perlakuan yang setara dalam bertransaksi.

Merujuk pada pemikiran Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, hukum perlindungan konsumen memegang peranan krusial mengingat posisi konsumen secara umum berada di yang lebih rentan ketimbang pelaku usaha, sehingga kehadiran instrumen hukum menjadi keharusan mutlak guna menyeimbangkan relasi antaraterikat (Ahmadi Miru & Yodo, 2008). Jaminan perlindungan hukum bagi konsumen pada hakikatnya mencerminkan hadirnya negara dalam mengawal keseimbangan hak serta kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam tatanan hukum nasional, perlindungan tersebut ditopang oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen secara eksplisit mengagungkan hak konsumen atas rasa aman, kenyamanan, serta keselamatan sewaktu memanfaatkan produk atau jasa, disamping hak atas akses informasi yang akurat, transparan, dan jujur mengenai produk terkait. Landasan normatif ini menegaskan bahwa setiap hubungan keperdataan yang dibangun oleh pelaku usaha wajib mengedepankan asas keterbukaan dan dilarang keras menimpakan kerugian di pihak konsumen (Lestari, 2023).

Di samping menjamin hak-hak konsumen, perangkat hukum turut menetapkan batas kewajiban yang mengikat pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha

berkewajiban mendasarkan kegiatan usahanya pada asas itikad baik, serta menyajikan informasi yang akurat, transparan, dan jujur kepada konsumen. Norma ini mempertegas bahwa pelaku usaha dilarang keras mengambil langkah yang dapat merugikan pihak konsumen, termasuk dalam hal pembebanan biaya ekstra tanpa adanya penyampaian informasi yang terang sejak awal.

Jaminan perlindungan hukum bagi konsumen pada transaksi QRIS juga terefleksi dalam regulasi yang diterbitkan oleh Bank Indonesia selaku otoritas pengatur sistem pembayaran nasional. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran, setiap penyelenggara jasa pembayaran diwajibkan menerapkan prinsip perlindungan konsumen, transparansi informasi, serta tata kelola yang baik. Dengan demikian, pengalihan beban biaya tersebut kepada konsumen secara sepihak bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen, mengingat konsumen diposisikan sebagai pihak yang menanggung biaya yang secara hukum bukan merupakan kewajibannya (Apriana et al., 2026).

Mengacu pada teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon, bentuk perlindungan hukum bagi masyarakat terbagi menjadi dua ranah utama: perlindungan hukum preventif yang berfokus pada upaya pencegahan timbulnya sengketa, serta perlindungan hukum represif yang difungsikan untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi (Hadjon, 1987). Dalam transaksi QRIS, perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui pembentukan aturan yang membatasi tindakan pelaku usaha sebelum terjadi pelanggaran, seperti larangan *surcharge* dalam Pasal 52 ayat (1) PBI Nomor 23/6/PBI/2021 serta kewajiban memberikan informasi yang jelas mengenai harga, biaya, dan mekanisme transaksi.

Sementara itu, perlindungan hukum represif hadir setelah terjadinya pelanggaran melalui mekanisme penyelesaian sengketa, baik berupa pengaduan kepada penyelenggara jasa pembayaran, lembaga perlindungan konsumen, maupun penempuhan jalur hukum sesuai dengan prosedur yang berlaku. Mekanisme tersebut bertujuan untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen apabila menderita kerugian akibat praktik pengenaan biaya administrasi yang menyimpang dari ketentuan peraturan perundang-undangan (Istiqlal, 2020).

Persoalan berikutnya berfokus pada penentuan pihak yang bertanggung jawab atas maraknya praktik tersebut. Dalam hal ini, kekeliruan tentu tidak sepatutnya dilimpahkan kepada sistem QRIS maupun Bank Indonesia selaku regulator, sebab kerangka regulasi yang ada sebenarnya telah hadir untuk melindungi masyarakat dengan melarang penarikan *surcharge* dan menetapkan *Merchant Discount Rate* (MDR) sebagai kewajiban *merchant*. Terjadinya pelanggaran ini pada dasarnya bersumber dari tindakan pelaku usaha yang secara sepihak memindahkan beban biaya layanan kepada pembeli tanpa landasan hukum yang sah.

Kendati demikian, Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) yang menjadi mitra pelaku usaha juga tidak sepenuhnya dapat melepaskan diri dari tanggung jawab moral maupun hukum. Pasal 52 ayat (2) PBI Nomor 23/6/PBI/2021 mengamanatkan PJP untuk aktif memastikan kepatuhan para mitranya. Ketika PJP kurang optimal dalam memberikan sosialisasi, melakukan pemantauan, atau menindaklanjuti keluhan masyarakat, di situlah timbul celah kelalaian pengawasan yang berisiko mendatangkan sanksi administratif dari Bank Indonesia.

Oleh sebab itu, perlindungan konsumen yang sejati perlu dibangun melalui sinergi yang saling mendukung dari semua pihak yakni *Merchant* menghentikan praktik *surcharge*. Apabila merasa terbebani oleh MDR, pelaku usaha dapat memperhitungkannya secara bijak ke dalam harga jual resmi yang berlaku setara bagi seluruh metode pembayaran dan menyampaikannya secara jujur sejak awal. PJP mendampingi serta menegur *merchant* yang keliru, hingga mengambil langkah tegas berupa keputusan kerja sama jika pelanggaran terus berulang. Bank Indonesia terus mengayomi masyarakat dengan memperkuat kanal pengaduan yang mudah dijangkau dan mengoptimalkan pengawasan berbasis laporan warga (Mumtakhinah et al., 2026b).

Di samping mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi Bank Indonesia, jaminan perlindungan bagi konsumen juga bertaut erat dengan asas-asas hukum perjanjian yang termaktub dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Prinsip kebebasan berkontrak (*pacta sunt servanda*) pada hakikatnya bukanlah kebebasan yang bersifat mutlak tanpa batas, melainkan wajib dijalankan secara proporsional dengan senantiasa mengedepankan asas itikad baik (*good faith*) serta menjaga keseimbangan posisi dan kepentingan para pihak yang terikat di dalamnya (Hernoko, 2010). Pasal 1320 KUHPdata menjelaskan bahwa suatu perjanjian harus memenuhi unsur kesepakatan para pihak sebagai salah satu syarat sahnya perjanjian (P. P. Indonesia, 1847).

Dalam transaksi QRIS, kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha sepatutnya didasarkan pada keterbukaan mengenai harga barang atau jasa, termasuk kepastian ada atau tidaknya biaya tambahan. Apabila pelaku usaha baru membebankan biaya administrasi setelah transaksi berjalan atau tanpa pemberitahuan yang jelas sejak awal tindakan tersebut dapat dinilai mencederai asas itikad baik sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 1338 KUHPdata. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan bagi masyarakat tidak hanya bertumpu pada regulasi teknis pembayaran digital, tetapi juga berakar kuat pada prinsip keadilan dalam hubungan kontraktual (Pramesti & Priyono, 2026).

Berdasarkan uraian tersebut, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi QRIS hadir melalui jaminan kepastian hukum, kewajiban transparansi dari pelaku usaha, pengawasan aktif PJP dan Bank Indonesia, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Kendati demikian, perlindungan yang sejati tidak dapat digantungkan sepenuhnya pada komitmen pelaku usaha dan pihak penyelenggara semata. Masyarakat selaku konsumen juga perlu dibekali dengan literasi digital dan keuangan yang memadai seperti kebiasaan memeriksa kembali nominal pembayaran sebelum mengonfirmasi transaksi, memahami bahwa penarikan *surcharge* QRIS dilarang oleh regulasi, menyimpan bukti pembayaran, serta tidak ragu mengoptimalkan kanal pengaduan yang tersedia. Konsumen yang berdaya dan kritis akan mampu bersikap tegas menolak pembebanan biaya yang tidak sah, sehingga mekanisme perlindungan preventif maupun represif dapat bekerja efektif dan QRIS dapat kembali pada marwah utamanya: menghadirkan kemudahan transaksi bagi masyarakat tanpa sedikit pun mengesampingkan hak-hak konsumen.

PENUTUP

Pembebanan biaya administrasi oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi QRIS tidak memiliki dasar hukum. Pasal 52 ayat (1) PBI Nomor 23/6/PBI/2021 secara tegas melarang *surcharge*, sedangkan MDR merupakan beban merchant yang besarnya bahkan 0% untuk transaksi bernilai kecil. Oleh karena itu, biaya Rp500 yang dikenakan di Nakurr Coffee Kota Medan bertentangan dengan regulasi sistem pembayaran serta hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur dan atas perlakuan yang adil sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Kesalahan terletak pada pelaku usaha, bukan pada sistem QRIS, sedangkan PJP bertanggung jawab atas pengawasan kepatuhan merchant. Perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan secara preventif melalui larangan *surcharge* dan kewajiban transparansi, serta secara represif melalui pengaduan kepada PJP dan Bank Indonesia maupun penyelesaian sengketa konsumen. Pelaksanaannya memerlukan kepatuhan pelaku usaha untuk tidak membebankan *surcharge*, penindakan pelanggaran oleh PJP, penguatan pengawasan Bank Indonesia, serta peningkatan literasi digital konsumen agar mampu mengenali, menolak, dan melaporkan pembebanan biaya yang tidak sah.

Kajian ini terbatas pada analisis hukum normatif dengan menggunakan praktik pembebanan biaya administrasi QRIS di satu lokasi usaha sebagai ilustrasi penerapan norma, sehingga belum memberikan gambaran mengenai luasnya praktik tersebut, alasan pelaku usaha menerapkannya, maupun efektivitas pengawasan dan mekanisme pengaduan konsumen. Oleh

karena itu, penelitian mendatang disarankan menggunakan pendekatan yuridis empiris pada sejumlah pelaku usaha dengan melibatkan konsumen dan penyedia jasa pembayaran untuk menilai pelaksanaan perlindungan hukum serta mengidentifikasi hambatan penanganan pembebanan biaya tambahan dalam transaksi QRIS.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru, & Yodo, S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. RajaGrafindo Persada.
- Ali, Z. (2010). *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika.
- Amiruddin, & Asikin, Z. (2020). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Raja Wali Pers.
- Apriana, A., Alam, A. B., Silaban, O. C. M., Nurdin, K., & Siswajhanty, F. (2026). Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen bagi Pengguna Qris Akibat Pemberian Admin Tambahan oleh Penjual. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 10(1), 3055–3063. <https://doi.org/10.31004/jptam.v10i1.36530>
- Binekasri, R. (2026, January 13). *Pakai QRIS Ada Biaya Admin? Ini Penjelasan BI*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20260113082606-17-701822/pakai-qris-ada-biaya-admin-ini-penjelasan-bi>
- Bolt, W., Jonker, N., & van Renselaar, C. (2010). Incentives at the counter: An empirical analysis of surcharging card payments and payment behaviour in the Netherlands. *Journal of Banking & Finance, New Contributions to Retail Payments: Conference at Norges Bank (Central Bank of Norway) 14–15 November 2008*, 34(8), 1738–1744. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2009.09.008>
- Briglevics, T., & Shy, O. (2014). Why Don't Most Merchants Use Price Discounts to Steer Consumer Payment Choice? *Review of Industrial Organization*, 44(4), 367–392.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia: Sebuah studi tentang prinsip-prinsipnya, penanganannya oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan pembentukan peradilan administrasi negara*. Bina Ilmu. <https://lawcat.berkeley.edu/record/242075>
- Hernoko, A. Y. (2010). *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Prenada Media Group.
- Ibrahim, J. (2020). *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Bayumedia.
- Indonesia, B. (2026, August 19). *Indonesia Credit Card and 0% MDR Policy: Synergy and Innovation Strengthen Digital Economy and Finance in Indonesia*. https://www.bi.go.id/en/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2815926.aspx
- Indonesia, P. P. (1847). *KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie)*. <https://jdih.mahkamahagung.go.id/legal-product/kitab-undang-undang-hukum-perdata/detail>
- Indonesia, P. P. R. (1999). *UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Database Peraturan | JDIH BPK. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>
- Istiqlal, L. A. L. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Kartu Debit Terkait Pembebanan Biaya Tambahan Pada Mesin EDC (Electronic Data Captured). *Media Iuris*, 3(1), 39–56. <https://doi.org/10.20473/mi.v3i1.17446>
- Kemaiain, Y., Maulida, I. S. R., & Anshori, A. R. (2026). Analisis Penerapan Biaya Tambahan dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan QRIS Berdasarkan PBI dan Fatwa DSN-MUI. *Bandung Conference Series: Sharia Economic Law*, 6(2), 131–140. <https://doi.org/10.29313/bcssel.v6i2.25050>
- Ko, J. W. (2026). Larangan Pembebanan Merchant Discount Rate QRIS Kepada Konsumen dalam Perspektif Hukum Ekonomi Digital. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 7(4). <https://doi.org/10.56370/jhlg.v7i4.3648>
- Lestari, M. I. (2023). Kesediaan Micro Merchants Membayar Merchant Discount Rate dan Biaya Settlement Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS): Studi Eksplorasi pada



- Usaha Mikro Kecil Menengah. *InFestasi*, 19(1), 39–50.
<https://doi.org/10.21107/infestasi.v19i1.19695>
- Mertokusumo, S. (2007). *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Liberty Yogyakarta.
- Mumtakhinah, R. I., Triandani, S., Noor, N. A., Apriliani, R. F., Ramadhani, B. I. C., & Baidhowi. (2026a). Surcharge dalam Transaksi QRIS: Analisis Perlindungan Konsumen dan Penegakan Hukum Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia. *Sinergi : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(6), 2844–2865. <https://doi.org/10.66914/289bx057>
- Mumtakhinah, R. I., Triandani, S., Noor, N. A., Apriliani, R. F., Ramadhani, B. I. C., & Baidhowi. (2026b). Surcharge dalam Transaksi QRIS: Analisis Perlindungan Konsumen dan Penegakan Hukum Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia. *Sinergi : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(6), 2844–2865. <https://doi.org/10.66914/289bx057>
- PERMATASARI, N. I. (2026). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BERBASIS QRIS* [Other, UNIVERSITAS JAMBI]. <https://doi.org/10/DAFTAR%2520PUSTAKA.pdf>
- Pramesti, M., & Priyono, E. A. (2026). Tinjauan Yuridis Penambahan Biaya Tambahan Pada Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). *Law, Development and Justice Review*, 9(1), 103–119.
<https://doi.org/10.14710/ldjr.9.2026.103-119>
- Purba, R. S. D., & Dwijayanthi, P. T. (2025). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP LAYANAN PEMBAYARAN ELEKTRONIK BERBASIS QRIS PADA TRANSAKSI OFFLINE DAN ONLINE. *Kertha Desa: Journal Ilmu Hukum*, 13(11), 1219–1231.
- Rachim, D. A., Mirza Yusuf Chandra, N., Wardana, M. N., Jaenudin, J., & Herdiana, D. (2025). TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN HUKUM POSITIF TERHADAP SKEMA PEMBEBANAN PAJAK DALAM TRANSAKSI QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu*, 2(6), 148–158.
<https://doi.org/10.69714/mlddfx82>
- Rafidah, C. N. N., Wulandari, D. P., Anggraini, F. D. A., Budi, O. C. K., & Nikmah, R. (2026). Efektivitas UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku UMKM dalam Transaksi Online Menggunakan QRIS di Kecamatan Boyolali. *INOMATEC: Jurnal Inovasi dan Kajian Multidisipliner Kontemporer*, 1(03).
<https://ojs.portalpublikasi.com/index.php/inomatec/article/view/671>
- Saraswati, I. S., Suparwi, S., & Zaelani, M. A. (2026). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi QRIS Berdasarkan Regulasi Bank Indonesia. *Semarang Law Review*, 7(1), 289–306.
- Stavins, J. (2018). Consumer preferences for payment methods: Role of discounts and surcharges. *Journal of Banking & Finance*, 94, 35–53.
<https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2018.06.013>