

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PENOLAKAN TUNAI TAG LINE “CASHLESS ONLY” OLEH PELAKU USAHA XYZ

Ricky Dwi Suryanto¹, Slamet Suhartono²

rickydwisuryanto2665@gmail.com¹, slamet@untag-sby.ac.id²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRAK

Era digitalisasi sangatlah mempengaruhi faktor perubahan seperti dalam sistem pembayaran dalam transaksi jual beli khususnya tunai menuju transaksi non-tunai (cashless). Kondisi ini mendorong banyak pelaku usaha, termasuk usaha makanan dan minuman seperti XYZ, menerapkan kebijakan Cashless Only. Namun, kebijakan tersebut menimbulkan persoalan hukum karena berpotensi adanya penolakan metode pembayaran yang sah secara hukum. Sehingga dapat dianalisis suatu perlindungan yang terjadi kepada perseorangan selaku konsumen atas diskriminasi dalam pembayaran tunai oleh pelaku usaha XYZ, serta mengkaji legalitas penerapan Cashless Only berdasarkan hukum. Metode yang digunakan merupakan metode Normatif hukum yaitu melalui pendekatan beberapa perundang-undangan dan konsep. Bahan-bahan yang digunakan meliputi berdasarkan hukum primer meliputi UU No. 8 Thn 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 7 Thn 2011 tentang Mata Uang, dan hukum sekunder beberapa diambil dari buku, jurnal, dan artikel ilmiah. Sehingga bahwa penolakan metode dengan pembayaran tunai sangat bertentangan dengan Pasal 23 UU No. 7 Thn 2011 tentang Mata Uang. Dengan ini mewajibkan semua orang mau badan hukum wajib menerima pembayaran tersebut tanpa terkecuali dikarenakan sebagai metode pembayaran yang sah. Kebijakan pada Cashless Only sangatlah berpotensi menimbulkan pelanggaran yang mendiskriminasikan suatu hak yang dimiliki perseorangan yaitu konsumen untuk memperoleh pelayanan yang adil. Hal ini dapat dilakukan dengan adanya upaya preventif berupa pengawasan oleh badan pemerintah dan adanya upaya represif dengan melakukan penyelesaian suatu permasalahan di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), serta memberikan suatu hukuman kepada pelaku usaha XYZ itu sendiri. Oleh karena itu, pelaku usaha XYZ harus menyediakan suatu alternatif transaksi jual beli melalui uang tunai untuk keberlangsungan dan kenyamanan semua orang.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Cashless Only, Penolakan Tunai, Mata Uang Rupiah, Kepastian Hukum.

ABSTRACT

The digitalization era greatly affects the change factors such as in the payment system in buying and selling transactions, especially cash to non-cash transactions (cashless). This condition encourages many business actors, including food and beverage businesses such as XYZ, to implement the Cashless Only policy. However, the policy raises legal issues because there is a potential for rejection of legally valid payment methods. So that a protection that occurs to individuals as consumers for discrimination in cash payments by XYZ business actors can be analyzed, as well as reviewing the legality of the implementation of Cashless Only based on the law. The method used is the Normative legal method, namely through the approach of several laws and concepts. The materials used include based on the primary law including Law No. 8 Year 1999 concerning Consumer Protection and Law No. 7 Year 2011 about Currency, and some secondary laws are taken from books, journals, and scientific articles. So that the rejection of the method with cash payment is very contrary to Article 23 of Law No. 7 Year 2011 about Currency. With this, it is required that everyone who wants a legal entity must receive the payment without exception as a valid payment method. The policy of Cashless Only has the potential to cause a violation that discriminates against an individual's right, namely a consumer, to obtain fair service. This can be done with preventive efforts in the form of supervision by government agencies and repressive efforts by resolving a problem at BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), as well as giving a punishment to the

XYZ business actors themselves. Therefore, XYZ business actors must provide an alternative buying and selling transaction through cash for the sustainability and convenience of everyone.

Keywords: *Consumer Protection, Cashless Only, Cash Refual, Rupiah Currency, Legal Certainty.*

PENDAHULUAN

Perkembangan digital di Indonesia telah berdampak signifikan terhadap banyak aspek kehidupan masyarakat, khususnya di bidang perdagangan dan metode pembayaran. Transformasi digital ini telah memicu banyak ide baru dalam cara kita menangani uang. Transaksi yang dulunya sangat bergantung pada uang tunai kini beralih ke metode elektronik sehingga menciptakan masyarakat non-tunai (cashless society). Saat ini sistem pembayaran nontunai berkembang pesat karena adanya dompet digital, mobile banking, kartu elektronik, dan sistem pembayaran berbasis QRIS. Maraknya sistem pembayaran digital dipandang sebagai cara untuk kemudahan, dalam menangani efisiensi waktu dan tenaga, sekaligus meningkatkan keamanan dalam melakukan transaksi perdagangan. Terciptanya sistem pembayaran digital didukung oleh kebijakan pemerintah dan Bank Indonesia yang mendorong modernisasi sistem pembayaran nasional sebagai bagian dari transformasi ekonomi digital Indonesia. Digitalisasi pembayaran dinilai mampu meningkatkan efektivitas transaksi ekonomi, memperluas inklusi keuangan, dan mendukung pertumbuhan perekonomian nasional di industri 4.0. Hasilnya, uang digital dan metode pembayaran berbasis teknologi mengalami pertumbuhan besar di banyak industri, termasuk industri kuliner, pusat perbelanjaan, transportasi, dan layanan publik.

Dengan perbaikan dalam sistem pembayaran digital, sebuah tren baru muncul di mana dunia usaha mengadopsi kebijakan non-tunai sepenuhnya dengan menggunakan “Cashless Only.” Kebijakan ini berarti pembeli harus membayar menggunakan metode digital dan tidak dapat memilih membayar dengan uang tunai. Salah satu perusahaan yang menerapkan kebijakan ini adalah XYZ yang bergerak di industri FnB (Food and Beverage). Dalam fakta yang diterima konsumen yang tidak memiliki akses terhadap metode pembayaran digital maka tidak dapat menyelesaikan pembelanjaannya, meskipun menggunakan rupiah yang merupakan cara pembayaran yang sah. Kondisi ini menimbulkan permasalahan hukum karena kebijakan internal yang digunakan pelaku usaha tidak sepenuhnya sejalan dengan peraturan. Secara hukum, rupiah merupakan mata uang resmi untuk bertransaksi di wilayah NKRI. Peraturan itu diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang. Pasal 23 ayat (1) UU tersebut menegaskan bahwa setiap orang maupun badan hukum yang seharusnya menerima alat pembayaran tersebut saat bertransaksi, kecuali ada keraguan terhadap keaslian uang tersebut. Ketentuan ini menunjukkan bahwa kewajiban penggunaan rupiah dalam bertransaksi merupakan suatu hukum yang tidak boleh diabaikan oleh pelaku usaha melalui kebijakan atau tindakannya. Oleh karena itu, menolak menerima uang tunai dengan menggunakan sistem “Cashless Only” pada dasarnya dapat melanggar hukum di Indonesia.

Kebijakan “Cashless Only” juga menimbulkan permasalahan terkait perlindungan konsumen. UU No. 8 Thn 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin setiap hak yang dimiliki perseorangan itu sendiri, termasuk hak kenyamanan, hak keamanan, dan hak pelayanan tanpa adanya diskriminasi dalam memperoleh produk atau jasa yang telah disepakati sebelumnya. Ketika bisnis hanya menawarkan satu metode pembayaran tertentu, beberapa pelanggan mungkin menghadapi masalah akses jika mereka tidak memiliki kemampuan membayar secara digital, akan tetapi masyarakat Indonesia sebagian kecil khususnya Lansia tidak memiliki akses yang sama terhadap teknologi keuangan, sehingga kebijakan ini dapat menimbulkan diskriminasi terhadap kelompok tertentu, terutama kelompok yang masih mengandalkan transaksi tunai. Dalam transaksi hukum antara

perusahaan dan pelanggan, akan tetapi peran pelanggan selalu dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan perusahaan, baik dalam hal uang, mendapatkan informasi, atau daya tawar. Pemerintah berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum guna menjamin keadilan dalam transaksi hukum antara konsumen dan dunia usaha. Meskipun Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang mewajibkan para pelaku usaha agar menerima rupiah untuk semua pembayaran, dalam praktiknya, beberapa pengusaha masih hanya menggunakan metode non-tunai dan tidak menawarkan uang tunai sebagai pilihan. Situasi ini menunjukkan bahwa tidak ada aturan teknis khusus yang membatasi cara bisnis menggunakan kebijakan “cashless only”, yang dapat menciptakan ketidakpastian hukum dan meningkatkan risiko pelanggaran hak-hak konsumen. Oleh sebab itu, penelitian ini krusial untuk dilakukan guna mengkaji legalitas pelaku usaha XYZ yang berslogan “Cashless Only”, serta perlindungan hukum pada konsumen akibat penolakan pembayaran tunai dimana semua itu diatur undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang mata uang Indonesia.

METODOLOGI

Metode ini berdasarkan hukum normatif yang melibatkan analisis suatu perundang-undangan dengan adanya suatu pendekatan konseptual. Hukum normatif dilakukan dengan menelaah peraturan yang kaitannya dengan perlindungan konsumen dan alat transaksi pembayaran yang sah, serta resmi di NKRI. Sumber hukum primer antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang, serta juga aturan terkait sistem pembayaran digital. Sumber hukum sekunder juga berdasarkan dari buku, dan jurnal akademis, serta artikel hukum, yang berkaitan dengan topik ini. sumber hukum tersier berdasarkan antara lain ensiklopedia yang terkait dengan ilmu hukum dan kamus hukum. Metode analisis yang dapat dilakukan adalah secara deskriptif, kualitatif dengan menafsirkan aturan hukum tentang perlindungan konsumen yang menangani penolakan pelaku usaha untuk menerima pembayaran tunai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Legalitas Penerapan Tag Line “Cashless Only” oleh Pelaku Usaha XYZ

Penerapan prinsip “Cashless Only” oleh XYZ mencerminkan kebijakan internal perusahaan terkait metode pembayaran dalam setiap transaksi komersial. Kebijakan ini muncul dari perkembangan sistem pembayaran digital yang dianggap lebih efisien, cepat, praktis, dan bisa menurunkan tindakan yang tidak diinginkan serta kesalahan pengembalian dalam tiap transaksi. Selain itu, penerapan pembayaran non tunai dianggap dapat meningkatkan efisiensi pencatatan keuangan perusahaan dan mendukung kemodernan sistem ekonomi digital di Indonesia. Namun, meskipun teknologi pembayaran terus mengalami inovasi, penerapan terhadap sistem pembayaran digital secara eksklusif tidak dapat diabaikan dari peraturan hukum yang berlaku di Indonesia.

Dalam hal ini rupiah merupakan suatu alat pembayaran yang di akui secara sah di seluruh NKRI. Hal ini tertuang di Pasal 23 ayat (1) dalam UU No. 7 Thn 2011 tentang Mata Uang. Sebagaimana dari undang-undang tersebut mensyaratkan bahwa setiap perorangan atau badan hukum harus menerima mata uang tersebut dalam setiap transaksi, kecuali diatur lain berdasarkan alasan tertentu. Aturan ini menekankan bahwa rupiah bukan hanya simbol kedaulatan, tetapi juga instrumen hukum yang harus dijunjung dalam setiap kegiatan ekonomi masyarakat. Dengan demikian, kebijakan yang diambil oleh pelaku usaha yang menolak pembayaran tunai secara sepihak dengan penerapan ungkapan "Hanya Tanpa Uang Tunai" bisa bertentangan dengan hukum yang berlaku. Penolakan terhadap pembayaran

tunai oleh pihak pengusaha sebagai bentuk pembatasan bagi hak konsumen untuk melakukan transaksi dengan alat pembayaran yang sah.

Dalam hal ini, tidak semua masyarakat mempunyai akses setara terhadap layanan pembayaran digital. Faktor seperti keterbatasan teknologi, kepemilikan rekening bank, akses internet, dan kemampuan ekonomi menyebabkan banyak konsumen masih bergantung pada transaksi tunai. Jika pelaku usaha hanya menawarkan metode pembayaran non tunai, kondisi ini bisa menghasilkan diskriminasi terhadap kelompok konsumen tertentu dan menghambat akses masyarakat untuk memperoleh barang dan layanan yang layak. Selain berpotensi melanggar Undang-Undang Mata Uang, penerapan kebijakan “Cashless Only” juga dapat dikaji berdasarkan UU No. 8 Thn 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4 UU No. 8 Thn 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa setiap perorangan berhak mendapatkan perilaku yang sama rata dan tidak secara diskriminatif dari pelaku usaha. Dalam konteks ini, kebijakan yang hanya menerima pembayaran digital bisa menimbulkan perlakuan tidak setara bagi konsumen yang tidak memiliki sarana pembayaran elektronik. Sebenarnya, pelaku usaha memiliki kebebasan dalam merancang strategi bisnis, sehingga adanya kebebasan ini tetap harus menghormati hak konsumen serta mematuhi hukum.

Perkembangan sistem pembayaran digital mendapat dukungan dari pemerintah sebagai bagian dari transformasi ekonomi digital nasional. Namun, dorongan untuk menggunakan transaksi non tunai tidak menyiratkan bahwa keberlakuan tunai sebagai alat pembayaran yang sah dihapuskan. Digitalisasi pembayaran seharusnya menjadi alternatif dan memberikan kemudahan tambahan bagi konsumen, bukannya membatasi hak konsumen untuk menggunakan uang tunai. Oleh karena itu, kebijakan “Cashless Only” oleh pelaku usaha XYZ masih bisa dipertimbangkan belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen dan ketentuan Undang-Undang Mata Uang, karena berpotensi menolak penggunaan rupiah tunai yang secara hukum harus diterima dalam transaksi pembayaran. Perlindungan Hukum Konsumen atas Penolakan Pembayaran Tunai.

Perlindungan hukum konsumen atas penolakan pembayaran tunai merupakan bagian sangat krusial dalam mewujudkan keseimbangan diantara pelaku usaha dan konsumen. Dalam negara hukum, konsumen harus memperoleh jaminan kepastian hukum terhadap hak-haknya, termasuk hak menggunakan mata uang negara Indonesia itu. Perlindungan hukum ini dapat diterapkan menggunakan dengan cara perlindungan secara hukum preventif dan perlindungan hukum secara represif

a. Perlindungan Preventif

Preventif merupakan suatu bentuk perlindungan sebagaimana dengan adanya sebelum pelanggaran hak konsumen terjadi. Fokus utama dari perlindungan preventif ini adalah untuk menghindari munculnya perselisihan konsumen dan pelaku usaha melalui pengawasan, pembinaan, dan regulasi yang tegas dari pemerintah. Dalam situasi penolakan terhadap pembayaran tunai, upaya perlindungan preventif dapat diwujudkan dengan mengawasi praktik perdagangan serta sistem pembayaran yang digunakan oleh para pelaku usaha. Bank Indonesia, sebagai lembaga pengatur sistem pembayaran, memainkan peranan vital untuk menjamin penggunaan Rupiah sebagai alat transaksi yang sah tetap terlaksana saat melakukan jual beli akan sesuatu. Pengawasan tersebut sangat penting guna mencegah pelaku usaha menerapkan kebijakan pembayaran yang tidak sesuai dengan Undang-Undang Mata Uang. Pemerintah juga harus meningkatkan penyuluhan mengenai kewajiban menerima pembayaran tunai kepada pelaku usaha, terutama dalam sektor modern yang semakin mengadopsi sistem pembayaran digital secara keseluruhan.

Para pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi secara terbuka mengenai metode pembayaran yang tersedia untuk konsumen. Kewajiban ini merupakan bagian dari prinsip niat baik dalam perlindungan konsumen. Ketersediaan informasi yang jelas terkait sistem pembayaran sangat penting agar konsumen mengetahui hak-hak dan kewajiban mereka sebelum melakukan pembelian. Jika pelaku usaha terus menerapkan sistem pembayaran non tunai, mereka harus tetap menyediakan opsi pembayaran tunai untuk mencegah adanya diskriminasi terhadap konsumen tertentu. Perlindungan preventif juga bisa diterapkan melalui pembuatan regulasi yang lebih spesifik mengenai batasan penerapan sistem cashless di Indonesia. Hingga kini, masih belum terdapat ketentuan yang jelas yang mengatur secara terperinci praktik cashless only dalam perdagangan. Kekosongan aturan tersebut dapat menyebabkan kebingungan di kalangan pelaku usaha terkait legalitas atau ilegalitas penolakan pembayaran tunai. Oleh sebab itu, perlu adanya penyesuaian kebijakan antara kemajuan dalam sistem pembayaran digital dengan perlindungan hak konsumen dan utilisasi mata uang yang sah yaitu rupiah itu sendiri.

b. Perlindungan Represif

Represif merupakan perlindungan hukum sebagaimana setelah dengan adanya suatu konflik hukum terhadap hak-hak konsumen. Perlindungan ini bertujuan untuk menyelesaikan perselisihan serta menegakkan hukum terhadap individu atau entitas yang melanggar. Dalam situasi di mana pembayaran tunai ditolak, konsumen yang menderita kerugian memiliki hak untuk melapor kepada BPSK yang berfokus pada perlindungan terhadap konsumen, atau lembaga pemerintah yang relevan. Berdasarkan UU No. 8 Thn 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa setiap perorangan memiliki hak untuk mendapatkan suatu hal dirugikan berupa ganti rugi itu sendiri. Penolakan atas pembayaran tunai yang mengakibatkan konsumen tidak dapat menerima barang atau jasa bisa dianggap pelanggaran hak atas konsumen.

Dengan adanya mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK pemerintah mempunyai kewenangan terkait penjatuhan dampak hukum yang berupa sanksi administratif yang dimiliki pelaku usaha sebagaimana tidak mematuhi aturan terkait penggunaan rupiah dalam transaksi jual beli. Kegiatan ini menjadi krusial untuk dilakukan guna memberikan kepastian hukum sekaligus memberi efek jera bagi pelaku usaha agar tidak semena-mena menolak pembayaran tunai. Selain itu, penegakan hukum juga berperan dalam menjaga stabilitas sistem pembayaran nasional dan melindungi posisi rupiah sebagai simbol kedaulatan negara.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa penanganan "Cashless Only" yang diterapkan oleh pemilik usaha XYZ bertentangan dengan UU No. 7 Thn 2011 mengenai Mata Uang, dikarenakan ada penolakan mata uang tersebut sebagai transaksi yang sah berdasarkan hukum. Kebijakan tersebut juga bisa melanggar hak dari konsumen yang tercantum didalam UU No. 8 Thn 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya adil dalam pelayanan dan tanpa diskriminasi bagi setiap konsumen. Perlindungan konsumen dengan melalui dua pendekatan, yaitu pendekatan preventif dan pendekatan secara represif. Pendekatan preventif mencakup pengawasan oleh pemerintah serta penyuluhan mengenai kewajiban untuk menerima rupiah, sedangkan pendekatan represif dijalankan melalui mekanisme penyelesaian permasalahan yang tengah dialami konsumen dan penerapan sanksi pada pelaku usaha yang telah melanggar peraturan yang ada. Dengan demikian, setiap pelaku usaha diharuskan menyediakan opsi pembayaran tunai guna dengan adanya kepastian hukum dan melindungi hak setiap perorangan selaku konsumen di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Dkk., Zalma Niendya Pangestika. "Systematic Literature Review: Persepsi Penggunaan QRIS Sebagai Peningkatan Efektivitas Alat Pembayaran Dan Sistem Keuangan Digital." *JUPE* Vol. 13, no. 2 (2025).
- Huda, Nurul. "Digital Payment Dan Perilaku Konsumen Dalam Transaksi Ekonomi Modern." *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* Vol. 10, no. 2 (2020): hlm. 112.
- Miru, Ahmadi. "Syarat Sah Perjanjian Dan Akibat Hukumnya Dalam Hukum Perdata." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 14, no. No. 3 (2007): hlm. 377–380.
- Pangestika, Zalma Niendya, Dian Khoiriyani Putri, Seanita Febriana Angelica, and Dyah Maya Nihayah. "SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : PERSEPSI PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI PENINGKATAN EFEKTIVITAS ALAT PEMBAYARAN DAN SISTEM KEUANGAN DIGITAL." *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)* 13, no. 2 (2025): 103–15.
- Philipus M Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987.
- Regitafitri, Putra Arista Pratama dan Aullya'wy Ridzky. "Konstruksi Hukum QRIS Sebagai Perluasan Definisi Mata Uang: Analisis Sinkronisasi Hukum Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang." *Jurnal Cendekia Ilmiah* Vol. 5, no. 2 (2026): hlm 210.
- Shidarta. "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia." Grasindo, 2018, hlm. 35.
- Triono, Dwi Condro. "Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025 Dan Transformasi Ekonomi Digital." *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan* Vol. 6, no. 1 (2022): hlm. 66.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang (2011).
- Wahyuni, Fitri. "Kesenjangan Akses Dalam Sistem Pembayaran Digital Di Indonesia." *Jurnal HAM* Vol. 13, no. 1 (2022): hlm. 57.
- Wicaksono, Emirza Nur, and Dian Ratu Ayu Uswatun Khasanah. "Analisis Hukum Atas Kecurangan (Fraud) Rumah Sakit Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional." *Jurnal Hukum Dan Etika Kesehatan* 5, no. 1 (2024): 16–32.
- Yodo, Ahmadi Miru dan Sutarman. "Hukum Perlindungan Konsumen." Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm. 67.