

ABSTRAK

Syifa Khansa Nafulani, NIM. 126101211086, Perlindungan Hukum Pengguna QRIS Ditinjau dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran (Studi Kasus pada Penjilidan Express Tulungagung), Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2025, Dosen Pembimbing: Satrio Wibowo, M.H.

Kata Kunci: perlindungan hukum, pengguna QRIS, Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia.

Dalam penerapan transaksi menggunakan QRIS tentunya tidak terlepas dari adanya kendala baik *customer* maupun *merchant*, bisa jadi *merchant* mendapat kerugian karena *customer* menunjukkan bukti pembayaran palsu, ataupun *customer* yang terkendala dalam penggunaan QRIS. Hal ini pernah terjadi pada saat tahun awal Penjilidan Express Tulungagung memilih QRIS sebagai salah satu metode pembayaran dalam transaksi non tunai, pada saat itu ditemukan salah satu *customer* mengirimkan bukti transaksi pembayaran palsu. Oleh karena itu dibentuklah Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran, sebagai regulasi yang mengatur lalulintas transaksi pembayaran menggunakan QRIS.

Dari kendala dan adanya regulasi tersebut dapat dibuat suatu rumusan masalah terkait hubungan hukum yang terjadi antara pengguna QRIS baik *customer* maupun *merchant* dengan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) di Penjilidan Express Tulungagung, dalam hubungan hukum ini dijelaskan terkait hak maupun kewajiban dari Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran dan pengguna QRIS. Selain itu juga terkait proses perlindungan hukum terhadap pengguna QRIS baik *customer* maupun *merchant* sehingga pengguna QRIS tetap merasa aman dan nyaman saat bertransaksi menggunakan QRIS.

Metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data terkait rumusan masalah tersebut menggunakan metode yuridis empiris, dimana data yang diperoleh didapat dari subjek penelitian yaitu wawancara dengan beberapa informan diantaranya *customer* Penjilidan Express, manajer Penjilidan Express, dan *relationship manager funding & transaction* Bank BRI Tulungagung selaku pihak Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran. Selain itu data sekunder diperoleh dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran selaku regulasi yang mengatur lalulintas transaksi QRIS, dan beberapa peraturan terkait proses transaksi menggunakan QRIS.

Hubungan hukum yang terjadi antara *customer* Penjilidan Express dengan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran hanya sebatas hubungan pasif *terms and condition* pada awal aplikasi penyedia layanan QRIS, sedangkan hubungan hukum antara Penjilidan Express selaku *merchant* dengan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran adalah pemenuhan hak dan kewajiban terkait penyediaan Kode QR. Serta perlindungan hukum yang didapat oleh pengguna QRIS di Penjilidan Express dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran hanyalah perlindungan hukum secara preventif, terkait perlindungan hukum secara represif tidak dijelaskan secara rinci pada peraturan tersebut, hanya menyesuaikan dengan peraturan sebelumnya.

ABSTRACT

Syifa Khansa Nafulani, Student ID 126101211086, *Legal Protection for QRIS Users in the Perspective of Bank Indonesia Governor Regulation Number 21/18/PADG/2019 on the Implementation of the National Standard for Quick Response Code for Payments (Case Study at Penjilidan Express Tulungagung)*, Sharia Economic Law Study Program, State Islamic University of Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2025. Supervisor: Satrio Wibowo, M.H.

Keywords: legal protection, QRIS users, Bank Indonesia Governor Regulation.

In the implementation of transactions using QRIS, there are inevitably challenges faced by both customers and merchants. For instance, a merchant may suffer losses if a customer presents a fake payment receipt, or a customer may encounter difficulties in using QRIS. Such an incident occurred in the early years when Penjilidan Express Tulungagung adopted QRIS as one of the non-cash payment methods. At that time, it was discovered that a customer had submitted a fraudulent payment proof. Therefore, Bank Indonesia issued the Regulation of the Member of the Board of Governors Number 21/18/PADG/2019 concerning the Implementation of the National Standard for Quick Response Code for Payments, as a regulation governing the flow of payment transactions using QRIS.

From these challenges and the existence of regulations, a research problem can be formulated regarding the legal relationship between QRIS users—both customers and merchants—and the Payment System Service Provider (PJSP) at Penjilidan Express Tulungagung. This legal relationship explains the rights and obligations of both the Payment System Service Provider and QRIS users. In addition, it also concerns the legal protection process for QRIS users, both customers and merchants, so that they continue to feel safe and comfortable when conducting transactions using QRIS.

The research method used to obtain data related to the research problem is the empirical juridical method, in which the data is obtained from research subjects through interviews with several informants, including customers of Penjilidan Express, the manager of Penjilidan Express, and the Relationship Manager of Funding & Transaction at Bank BRI Tulungagung as the Payment System Service Provider. In addition, secondary data is obtained from the Regulation of the Member of the Board of Governors of Bank Indonesia Number 21/18/PADG/2019 concerning the Implementation of the National Standard for Quick Response Code for Payments, as the regulation that governs the flow of QRIS transactions, as well as several other regulations related to the QRIS transaction process.

The legal relationship between customers of Penjilidan Express and the Payment System Service Provider is limited to a passive agreement through the terms and conditions at the initial stage of the QRIS service application. Meanwhile, the legal relationship between Penjilidan Express as a merchant and the Payment System Service Provider involves the fulfillment of rights and obligations related to the provision of the QR Code. The legal protection provided to QRIS users at Penjilidan Express under the Regulation of the Member of the Board of Governors of Bank Indonesia Number 21/18/PADG/2019 concerning the Implementation of the National Standard for Quick Response Code for Payments is merely preventive in nature. As for repressive legal protection, it is not explained in detail in the regulation and instead refers to previous applicable regulations.

الملخص

شيفاء خانسا نافولاني ١٢٦١٠١٢١١٠٨٦ ، الرقم الجامعي حماية قانون مستخدم قري س بشأن تنفيذ ٢٠١٩/فادغ/٢١/١٨ وفقاً للوائح أعضاء مجلس محافظي بنك إندونيسيا رقم المعايير الوطنية لرمز الاستجابة السريعة للدفع (دراسة حالة على تجليد إكسبريس تولونغ أغونغ)، برنامج دراسات القانون الاقتصادي الإسلامي، جامعة إسلام نيجيري سيد علي أستاذ مشرف: ساتريو ويوو، ماجستير في الحقوق، ٢٠٢٥، رحمت الله تولونغ أغونغ

الكلمات الرئيسية: تنظيم أعضاء مجلس محافظي بنك ، قري س الحماية القانونية، مستخدمو إندونيسيا.

إن تطبيق المعاملات باستخدام نظام كيو آر أي إس لا يخلو بطبيعة الحال من التحديات التي قد تواجه كلاً من الزبائن والتجار. فقد يتعرض التاجر للخسارة بسبب تقديم الزبون لإثبات دفع مزيف، أو قد يواجه الزبون صعوبة في استخدام النظام نفسه. وقد حدثت مثل هذه الحالة في السنوات الأولى لاعتماد "تجليد إكسبريس تولونغاغونغ" لنظام كيو آر أي إس كأحد وسائل الدفع غير النقدي، حيث تبين أن أحد الزبائن قدم دليلاً مزيفاً على عملية الدفع. ولهذا السبب تم إصدار لائحة عضو مجلس محافظي بنك إندونيسيا رقم ٢١ / ١٨ / بادغ / ٢٠١٩ بشأن تنفيذ المعيار الوطني لرمز الاستجابة السريعة للدفع، كإطار تنظيمي ينظم سير المعاملات باستخدام كيو آر أي إس.

ومن هذه التحديات وصدور هذا التنظيم، يمكن صياغة إشكالية بحثية تتمثل في العلاقة القانونية القائمة بين مستخدم نظام كيو آر أي إس – سواء من الزبائن أو التجار – وبين مقدم خدمات نظام الدفع (بي جاي إس بي) في "تجليد إكسبريس تولونغاغونغ". وتشمل هذه العلاقة القانونية بيان الحقوق والواجبات لكل من مقدم الخدمة ومستخدمي النظام، إضافةً إلى دراسة سبل الحماية القانونية المقدمة لمستخدمي كيو آر أي إس من الزبائن والتجار، لضمان شعورهم بالأمان والراحة أثناء إجراء المعاملات.

أما المنهج البحثي المستخدم في جمع البيانات المتعلقة بهذه الإشكالية، فهو المنهج القانوني، الإمبريقي، حيث يتم الحصول على البيانات من خلال مقابلات مع مجموعة من المخبرين

منهم زبائن "تجليد إكسبريس"، ومدير المؤسسة، ومدير العلاقات للتمويل والمعاملات في بنك بري فرع تولونغاونغ بصفته مقدم خدمة نظام الدفع. كما تم الحصول على بيانات ثانوية من لائحة عضو مجلس محافظي بنك إندونيسيا رقم ٢١ / ١٨ / بادغ / ٢٠١٩ باعتبارها اللائحة التي تنظم عملية التعامل بنظام كيو آر آي إس، بالإضافة إلى بعض القوانين الأخرى المتعلقة بإجراءات المعاملات باستخدام هذا النظام.

وتجدر الإشارة إلى أن العلاقة القانونية بين الزبون في "تجليد إكسبريس" ومقدم خدمات نظام الدفع تقتصر على الموافقة السلبية على الشروط والأحكام في بداية استخدام تطبيق الخدمة أما العلاقة القانونية بين "تجليد إكسبريس" كتاجر ومقدم الخدمة، فهي تتعلق بتنفيذ الحقوق والواجبات المرتبطة بتوفير رمز الاستجابة السريعة كيو آر كما أن الحماية القانونية التي يمنحها النظام الحالي لمستخدمي كيو آر آي إس في "تجليد إكسبريس" بموجب اللائحة المذكورة تندرج في نطاق الحماية الوقائية فقط، أما الحماية القانونية الردعية فلم يتم تناولها بالتفصيل في تلك اللائحة، بل يُحال فيها إلى التنظيمات القانونية السابقة.