

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Transaksi adalah kegiatan ekonomi berupa kesepakatan antara pembeli dan penjual yang melibatkan pertukaran barang, jasa, atau aset.<sup>4</sup> Sedangkan sistem pembayaran merupakan aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk memindahkan dana sebagai pemenuhan kewajiban dari kegiatan ekonomi. Dalam sistem pembayaran masih dibagi menjadi dua yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non tunai.

Sistem pembayaran tunai merupakan sistem pembayaran yang menggunakan alat tukar berupa uang kartal (logam dan kertas) atau juga disebut dengan *cash based*, sedangkan pada pembayaran non tunai alat pembayaran yang digunakan berupa warkat atau *paper based*, seperti cek dan nota debit; berupa kartu atau *card based* seperti kartu debit dan kredit; berbasis elektronik atau *electronic based* seperti *e-money* yang diproses menggunakan mekanisme kliring dan BI-RTGS (Bank Indonesia-*Real Time Gross Settlement*) sebagai penyelesaian akhir.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Novia Sandra Dewi, “Transaksi Pembayaran”, (Yogyakarta: PT Penamuda Media, 2023), hlm. 73.

<sup>5</sup> Devilia Damayanti, dkk., “Analisis Pengaruh Penggunaan Transaksi Non Tunai Elektronik dan Daya Subtitusinya terhadap Transaksi Tunai di Indonesia”, Vol. 6, No. 1, Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan (JDEP), 2023, hlm. 65.

Dengan adanya perkembangan zaman, maka juga akan membantu pertumbuhan ekonomi di suatu negara, misalnya perkembangan pada bidang *financial technology (fintech)*. Mengutip dari Bank Indonesia *financial technology (fintech)* merupakan gabungan dari jasa keuangan dan jasa teknologi, karena teknologi selalu mempengaruhi industri keuangan dengan mengubah cara industri keuangan beroperasi. Terdapat beberapa jenis *fintech* diantaranya yang pertama adalah *digital payment* atau pembayaran digital merupakan proses pembayaran yang dapat dilakukan dengan praktis dan cepat, yang kedua ada *financing* atau *investment* yaitu layanan yang menyediakan investasi dan pembiayaan, selanjutnya ada *information and fee site* merupakan penyedia layanan informasi bagi pengguna jasa keuangan, lalu yang terakhir ada *personal finance* yaitu layanan aplikasi yang dapat membantu keuangan para pelaku usaha dalam melakukan pengaturan dan pencatatan keuangan usaha.<sup>6</sup>

Untuk mendukung iklim usaha yang kondusif Bank Indonesia sebagai Bank Sentral sejak beberapa tahun yang lalu mulai menata sistem ekonomi digital di Indonesia sebagaimana tercantum dalam *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia*.<sup>7</sup> Tingginya jumlah uang yang beredar dimasyarakat juga banyaknya kasus pemalsuan uang melatar belakangi

---

<sup>6</sup> Sentot Imam Wahjono dan Siti Anisah, "Jenis Fintek Digital Payment System QRIS yang diperlukan UMKM", [https://Fintek\\_Mnj6D\\_22\\_JenisFintekDigitalPaymentSystemQRISYangDiperlukanUMKM.pdf](https://Fintek_Mnj6D_22_JenisFintekDigitalPaymentSystemQRISYangDiperlukanUMKM.pdf) diakses pada 23 Agustus 2024.

<sup>7</sup> Tobing, Gabriella Junita, "Analisis Peraturan Penggunaan QRIS Sebagai Kanal Pembayaran Pada Praktik UMKM Dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Digital", *Acta Comitas: Jurnal Hukum Kenotariatan*, Vol. 6, No. 03, 2021, <https://media.neliti.com/media/publications/363419-none-c828e1fe.pdf>, hlm 491

Bank Indonesia untuk membuat gerakan penggunaan transaksi non tunai untuk kegiatan ekonomi yang diberi nama dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Pemerintah melalui Bank Indonesia selaku Bank Sentral meningkatkan kelancaran sistem pembayaran dalam mendukung pengembangan ekonomi dan keuangan digital, yaitu dengan mendorong percepatan dan perluasan transformasi digital di sektor keuangan. Disamping itu, masyarakat modern sendiri menuntut transaksi yang lebih mudah, cepat dan efisien sehingga dalam berkegiatan ekonomi tidak harus dilakukan dengan bertatap muka secara langsung.

QRIS merupakan penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut dengan PJSP adalah pihak yang dapat memproses transaksi pembayaran menggunakan QRIS.<sup>8</sup> Sedangkan PJSP adalah bank atau lembaga selain bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia.<sup>9</sup> Hal ini sesuai dengan Pasal 11 ayat (2) Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran, dimana dalam ketentuan pasal tersebut dijelaskan bahwa Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran harus mengajukan permohonan secara tertulis

---

<sup>8</sup> Bank Indonesia, "Quick Response Code Indonesian Standards (QRIS)", [https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/article/Sebagai\\_Penyelenggara\\_Jasa\\_Sistem\\_Pembayaran\\_mempemilihan\\_persempitan\\_dari\\_Bank\\_Indonesia](https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/article/Sebagai_Penyelenggara_Jasa_Sistem_Pembayaran_mempemilihan_persempitan_dari_Bank_Indonesia), diakses pada 03 Januari 2024.

<sup>9</sup> Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

kepada Bank Indonesia dengan memenuhi persyaratan terkait kesiapan operasional, keamanan dan keandalan sistem, penerapan manajemen risiko, dan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, dengan adanya QRIS memungkinkan *merchant* atau penjual dapat menerima sejumlah transaksi pembayaran dengan dompet elektronik atau *e-wallet* maupun dari *m-banking* nasabah yang telah terdaftar di Bank Indonesia.

QR Code Pembayaran adalah kode dua dimensi yang terdiri atas tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas, dan sudut kanan atas, memiliki modul hitam berupa persegi titik atau piksel dan memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter, dan simbol yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi pembayaran nirsentuh melalui pemindaian.<sup>10</sup> QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran dengan Bank Indonesia agar proses transaksi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Selain Bank Indonesia sebagai pihak penerbit, dalam transaksi QRIS juga terdapat beberapa pihak lain yang terlibat di antaranya adalah Lembaga *Switching*, PJSP (Penyeleggara Jasa Sistem Pembayaran), dan pengguna QRIS itu sendiri.

Dari penjelasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan jenis *fintech* digital *payment* atau pembayaran digital. Karena metode pembayaran digital QRIS menggunakan scan QR Code sehingga *merchant* dapat

---

<sup>10</sup> Pasal 1 angka 4 Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran.

menerima pembayaran dari aplikasi apapun dengan menggunakan akun salah satu PJSP. Sedangkan lembaga *switching* adalah lembaga yang menyelenggarakan *switching* (sistem elektronik yang berfungsi untuk menghubungkan jalur komunikasi antar perangkat) dalam GPN.<sup>11</sup> GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) atau juga bisa disebut dengan NPG (*National Payment Gateway*) sudah diatur sebelumnya pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*). Dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa GPN (NPG) adalah sistem yang terdiri atas standar, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran, adalah surat edaran yang diterbitkan oleh Gubernur Bank Indonesia terkait peraturan tertentu yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan lain kepada masyarakat, dimana para pihak yang terlibat dalam transaksi QRIS dalam peraturan ini adalah Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), dan masyarakat umum

---

<sup>11</sup> PTEN, "Gerbang Pembayaran Nasional", <https://www.pten-indonesia.co.id/gpn>, diakses pada 30 Desember 2024.

selaku pengguna fasilitas yaitu *merchant* dan *customer* sebagai pengguna QRIS.<sup>12</sup>

Peraturan tersebut kemudian mengalami perubahan yaitu Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia No. 24.I.PADG/2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019. PADG ini berfungsi sebagai pelengkap atas peraturan perundang-undangan lain di atasnya.<sup>13</sup> Peraturan perundang-undangan terkait yang diterbitkan pemerintah sebelumnya adalah:

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang mencabut PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik;
4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik; dan

---

<sup>12</sup> Nadhira Shanda Ammarisa Sunjaya, Skripsi: “Perlindungan Hukum Terhadap Konsuen yang Menggunakan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) untuk Pembayaran Nontunai dalam Transaksi Perdagangan”, Palembang: Universitas Sriwijaya, 2023.

<sup>13</sup> Ibid, hlm. 496.

5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 16 Tahun 2018 tentang Ketentuan Operasional Sertifikasi Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi; dll.

Sebagai salah satu bentuk perlindungan hukum dari Bank Indonesia dalam menjaga keamanan saat bertransaksi digital, maka ditetapkan standar kode QR untuk mencegah terjadinya duplikasi dan ketidakefisiensinan dalam saluran elektronik perbankan. Standar QR *Code* tersebut disahkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada peraturan Nomor 21/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran, yang selanjutnya disebut dengan QRIS.

Sedangkan uang elektronik secara yuridis telah diatur pada Pasal 1 ayat 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 yang kemudian diperbaharui dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 yang menyatakan bahwa uang elektronik atau *e-money* merupakan alat pembayaran yang mengandung beberapa unsur diantaranya diterbitkan berdasarkan nilai yang telah disetor terlebih dahulu kepada penerbit, lalu nilai uang disimpan dalam suatu media *server* atau peladen seperti *e-wallet* dan *chip* secara elektronik.

Adanya uang elektronik ini memudahkan *merchant* atau penjual, dimana dalam penelitian ini adalah Penjilidan Express Tulungagung dalam proses bertransaksi, karena proses transaksi bisa dilakukan lebih cepat tanpa antri menunggu kembalian dan tidak khawatir mendapatkan uang rusak atau palsu dari *customer*. Selain itu, uang elektronik ini juga memudahkan

*customer* bertransaksi, dimana yang dimaksud dengan *customer* adalah setiap orang, unit, atau pihak saat bertransaksi, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyediaan produk.<sup>14</sup> Sehingga *customer* atau pelanggan juga merupakan bagian yang penting dalam bertransaksi. Dalam penelitian ini *customer* merupakan orang yang melakukan transaksi pembayaran menggunakan uang elektronik dengan metode QRIS pada Penjilidan Express Tulungagung. Selain itu bertransaksi menggunakan QRIS bisa dilakukan dengan nominal yang sudah sesuai dengan barang atau jasa yang digunakan, sehingga *customer* tidak perlu menunggu kembalian dan transaksi bisa dilakukan dengan lebih cepat.

Tetapi dalam penerapannya, transaksi menggunakan QRIS tentu tidak terlepas dari kendala dan hambatan, sebagaimana dilansir dari website CNN Indonesia tentang modus penipuan QRIS, dimana pembeli atau *customer* bisa saja menunjukkan bukti transfer palsu saat menunjukkan bukti pembayaran menggunakan QRIS, apabila penjual tidak teliti maka pada saat terjadi transaksi tersebut bisa saja penjual terkena modus penipuan.<sup>15</sup> Hal ini sempat terjadi pada Penjilidan Express Tulungagung pada saat tahun pertama menggunakan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran. Modus penipuan bukti transfer palsu ini baru diketahui saat manajer melakukan pengecekan pembukuan keuangan, tetapi pada saat itu

---

<sup>14</sup> Candra Wijaya, "Pelanggan dan Kepuasan", UIN Sumatera Utara, <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/sabilarrasyad/article/download/726/pdf>, hlm. 17

<sup>15</sup> CNN Indonesia, "5 Modus Penipuan QRIS dan Cara Menghindarinya", <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240621184426-78-1112572/5-modus-penipuan-qr-is-dan-cara-menghindarinya>, diakses pada 04 Desember 2024.

manajemen Penjualan Express terkait transaksi menggunakan QRIS belum detail dan terstruktur, sehingga pelaku tindak penipuan itu belum diketahui sampai sekarang.

Selain itu pengguna QRIS juga bisa menjadi korban tindak kejahatan dunia maya atau *cybercrime*, salah satunya adalah phishing. Phishing adalah metode mendapatkan informasi seperti nama pengguna, kata sandi, dan informasi lainnya dengan berpura-pura menjadi perusahaan elektronik yang sah.<sup>16</sup> Kasus ini pernah terjadi pada tahun 2022 yaitu saat Indonesia mendapati situs *lelanginternal.com* yang memiliki tampilan dan konten yang sangat mirip dengan situs resmi *lelang.go.id* milik Direktorat Jendral Kekayaan Negara (DJKN).<sup>17</sup> Istilah phishing berasal dari bahasa Inggris *fishing* yang berarti memancing, karena tindak kejahatan ini berusaha memancing orang untuk memberikan informasi secara suka rela dengan cara mengelabui korban.

Sementara itu permasalahan yang akan dijadikan studi penelitian ini adalah transaksi yang terjadi pada Penjualan Express Tulungagung, dimana Penjualan Express adalah *merchant* yang menyediakan jasa print dan menjual alat tulis. Terkadang apabila total belanjaan *customer* terdapat pecahan koin maka kembalian ditukar menggunakan permen jika sulit ditemukan uang koin, misalnya pecahan Rp 100 dan Rp 200, sehingga

---

<sup>16</sup> Purnamasari dan Tata Sutabri, "Analisis Kejahatan Online Phishing pada Institusi Pemerintah/Pendidik Sehari-hari", *Jurnal Digital Teknologi Informasi*, Vol. 06 No. 01, 2023, hlm. 29.

<sup>17</sup> Kementerian Keuangan Republik Indonesia, "Waspada! Kejahatan Phishing Mengintai Anda", <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-purwakarta/baca-artikel/14851/Waspada-Kehajatan-Phising-Mengintai-Anda.html>, diakses pada 03 Desember 2024.

beberapa *customer* lebih memilih bertransaksi menggunakan QRIS daripada mendapat kembalian berupa permen. Selain itu, beberapa *customer* kalangan muda atau lebih dikenal dengan Generasi Z dan Generasi Milenial sering bertransaksi menggunakan QRIS karena dianggap lebih praktis, cepat, dan bisa digunakan baik melalui *e-wallet* (non bank) maupun *m-banking* (bank).

Dari pemaparan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait implementasi PADG sebagai pedoman pokok maupun peraturan lain terkait dengan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), apakah dapat mencakup kebutuhan perlindungan hukum bagi penggunaanya. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan kajian penelitian dengan mengangkat judul **“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 Penjualan Express Tulungagung)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hubungan hukum antara pengguna QRIS baik *merchant* maupun *customer* dengan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran dalam transaksi QRIS di Penjualan Express Tulungagung?

2. Bagaimana bentuk dan proses perlindungan hukum terhadap pengguna QRIS baik *merchant* maupun *customer* saat bertransaksi di Penjilidan Express Tulungagung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis hubungan hukum antara pengguna QRIS dengan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran dalam transaksi QRIS di Penjilidan Express Tulungagung.
2. Untuk mendeskripsikan bentuk dan proses perlindungan hukum terhadap pengguna QRIS saat bertransaksi di Penjilidan Express Tulungagung.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis, maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat untuk beberapa pihak, baik manfaat secara teoritis maupun manfaat dari segi praktis. Adapun manfaat penelitian tersebut antara lain:

1. Manfaat dari segi teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini akan membantu memberikan wawasan secara lebih luas terhadap pengguna layanan QRIS terkait regulasi yang digunakan oleh negara Indonesia baik secara hukum

formil maupun hukum materiil, sehingga dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat dari segi praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi masyarakat luas, terutama:

### a. Bagi *customer* pengguna layanan QRIS

Menambah pengetahuan dan pemahaman terkait regulasi pengguna layanan QRIS yang tertuang dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia, juga bentuk perlindungan hukum yang didapat *customer* dalam transaksi non tunai.

### b. Bagi *merchant* yang menyediakan metode pembayaran QRIS

Menambah pengetahuan dan pemahaman terkait regulasi pengguna layanan QRIS yang tertuang dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia, untuk dijadikan pertimbangan dan acuan dalam menjalankan aktivitas transaksi usahanya.

### c. Bagi peneliti

Dengan berjalannya penelitian ini peneliti berharap mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman terkait regulasi yang digunakan negara Indonesia dalam transaksi non tunai menggunakan QRIS.

d. Bagi penelitian selanjutnya

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat dijadikan tambahan pandangan dan literatur yang dapat digunakan untuk melengkapi kajian dalam penelitian selanjutnya.

## E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan pahaman dalam penafsiran istilah dan memudahkan dalam memahami judul skripsi “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna QRIS Ditinjau dari Peraturan Anggta Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implemetasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran (Studi Kasus pada Penjilidan Express Tulungagung)”, maka penulis memberikan penjelasan mengenai istilah-istilah yang terdapat dalam skripsi ini, antara lain:

### 1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu unsur untuk memperbaiki aspek penegakan hukum yang diberikan oleh negara kepada masyarakat untuk mewujudkan stabilitas hukum. Perlindungan hukum disebut juga dengan *legal protection* yang berarti kegiatan untuk menjaga atau memelihara masyarakat supaya tercapai sebuah keadilan dalam suatu negara.<sup>18</sup> Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan

---

<sup>18</sup> Hilda Hilmiah Dimyati, “ Perlindungan Hukum Bagi Investor Dakam Pasar Modal”, *Jurnal Cita Hukum*, Vol. II, No. 02, 2024, hlm. 343.

sejumlah peraturan yang ada, dimana perlindungan hukum adalah fungsi dari hukum itu sendiri yaitu untuk memberikan perlindungan.<sup>19</sup>

Perlindungan hukum sendiri dibedakan menjadi dua, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Menurut Muchsin definisi dari perlindungan hukum preventif adalah perlindungan yang diberikan pemerintah untuk mencegah suatu pelanggaran terjadi. Sedangkan perlindungan hukum represif merupakan upaya perlindungan terakhir yang diberikan apabila telah terjadi suatu pelanggaran atau sengketa.<sup>20</sup> Dari pemaparan definisi tersebut dapat diartikan bahwa bentuk perlindungan hukum preventif adalah peraturan perundang-undangan yang dibuat untuk mencegah suatu pelanggaran dalam transaksi menggunakan QRIS. Sedangkan bentuk dari perlindungan hukum represif adalah sanksi yang dapat berupa denda atau hukuman penjara yang didapatkan seseorang setelah melakukan tindak kejahatan dalam transaksi QRIS.

## 2. Peraturan

Peraturan merupakan tatanan, petunjuk, kaidah, ketentuan yang dibuat untuk mengatur masyarakat.<sup>21</sup> Dalam penelitian ini peraturan lebih condong kepada hukum, dimana hukum adalah suatu sistem aturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat dan dikukuhkan

---

<sup>19</sup> Hukum Online.com, "Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya", <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/>, diakses pada 09 Januari 2025.

<sup>20</sup> Gerardus Gegen, "Perlindungan Hukum Tenaga Kesehatan di Masa Pandemi COVID-19", *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE*, Vol. 14 No. 2, 2021, hlm. 33.

<sup>21</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi V

oleh penguasa, pemerintah, atau otoritas melalui lembaga atau institusi hukum.<sup>22</sup>

Dalam penelitian ini peraturan pokok yang akan digunakan adalah regulasi dari Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran, serta peraturan lain yang berkaitan dengan transaksi digital, utamanya pada transaksi QRIS. Adapun pasal-pasal terkait QRIS dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran, yang selaras dengan penelitian ini adalah Pasal 11 terkait Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), Pasal 21 dan Pasal 22 terkait perlindungan hukum preventif pengguna QRIS, dan Pasal 24 terkait perlindungan hukum represif pengguna QRIS.

### 3. Pengguna QRIS

Pengguna merupakan para pihak yang menggunakan data dan/atau informasi penginderaan jauh baik instansi pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini pengguna yang dimaksud adalah orang yang menggunakan layanan QRIS saat melakukan transaksi utamanya pada *customer* dan *merchant*, sehingga

---

<sup>22</sup> Sri Warjiyati, "Memahami Dasar Ilmu Hukum", (Jakarta: Prenamedia Grup, 2018), hlm. 24.

<sup>23</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Penginderaan Jarak Jauh.

pengguna memerlukan jaringan internet supaya dapat mengakses layanan pembayaran QRIS.

*Customer* atau pelanggan merupakan seseorang yang secara berulang datang ke suatu tempat untuk memuaskan keinginannya demi mendapatkan suatu barang atau jasa dan membayarkan apa yang telah didapatkannya.<sup>24</sup> Dalam penelitian ini, *customer* merupakan pengguna QRIS yang melakukan transaksi pembayaran pada Penjilidan Express Tulungagung.

Sedangkan *Merchant* atau pedagang merupakan penjual barang atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi yang dilakukan oleh *customer*.<sup>25</sup> Dimana dalam penelitian ini *merchant* adalah Penjilidan Express Tulungagung, yaitu penjual yang menyediakan metode transaksi menggunakan QRIS sebagai salah satu alternatif pembayaran.

#### 4. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)

Merupakan standar kode QR untuk sistem pembayaran digital di Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI).<sup>26</sup> QRIS membantu transaksi pembayaran supaya dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, dan praktis. Selain itu QRIS juga dapat mengurangi peredaran uang tunai di masyarakat, sehingga dapat mengurangi risiko peredaran uang palsu.

---

<sup>24</sup> Candra Wijaya, "Pelanggan dan Kepuasan", UIN Sumatera Utara, <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/sabilarrasyad/article/download/726/pdf>, hlm. 17

<sup>25</sup> Dwi Wungkus Antasari, "Pengaruh Uang Elektronik Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus di Kota Kediri)", *Antasari Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No. 1, 2020, hlm. 11.

<sup>26</sup> Ana Srikaningsih, "QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0", (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2020), hlm. 45.

Dalam penelitian ini QRIS digunakan oleh Penjual Express Tulungagung sebagai salah satu alternatif pembayaran non tunai selain transfer rekening dan kartu debit maupun kredit. Adapun dalam proses pengajuan QRIS ini Penjual Express bekerja sama dengan salah satu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) untuk membuat kode QR yang nantinya digunakan sebagai metode pembayaran di toko.

#### 5. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP)

Dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran, dijelaskan bahwa Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) adalah bank atau lembaga selain bank yang menyediakan jasa untuk memfasilitasi transaksi pembayaran<sup>27</sup>, dan fokus utama fasilitas Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran dalam penelitian ini adalah transaksi pembayaran menggunakan QRIS.

Pada Pasal 11 disebutkan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan pemrosesan transaksi QRIS, Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran wajib terlebih dahulu memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia. Dalam proses memperoleh persetujuan ini, Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran harus mengajukan permohonan tertulis kepada Bank Indonesia terkait persyaratan yang harus dipenuhi sebelum melaksanakan kegiatan pemrosesan transaksi QRIS, yaitu kesiapan

---

<sup>27</sup> Bank Indonesia, “Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran”, <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/perizinan/default.aspx>, diakses pada 09 Januari 2025.

operasional, keamanan dan kendala sistem, penerapan manajemen risiko, dan perlindungan konsumen. Pemenuhan persyaratan tersebut disampaikan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran kepada Bank Indonesia disertai dengan surat pernyataan komitmen untuk menerapkan QRIS dan surat rekomendasi dari Lembaga Standar.

#### 6. Bank Indonesia

Bank Indonesia merupakan pihak sentral dalam transaksi QRIS ini karena Bank Indonesia adalah lembaga yang menetapkan QRIS sebagai standar nasional untuk transaksi pembayaran menggunakan kode QR.<sup>28</sup> Dalam Pasal 16 Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran juga menjelaskan fungsi dari Bank Indonesia adalah sebagai pengelola NMR. NMR atau *National Merchant Repository* adalah sistem yang memiliki kemampuan menatausahakan data pedagang atau *merchant*. Tetapi kembali lagi pada Pasal 16 bahwa terhadap pelaksanaan fungsi sebagai pengelola NMR, Bank Indonesia dapat menunjuk pihak lain untuk melakukan sebagian atau seluruh tugas pengelolaan NMR.

Dalam pengelolaan NMR ini Bank Indonesia menunjuk Penyelenggara Transaksi Elektronik Nasional (PTEN) untuk mengasihkan QRIS Statis bagi *merchant*, menjaga persaingan yang

---

<sup>28</sup> Bank Indonesia, “Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)”, <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/QRIS/default.aspx>, diakses pada 03 Juli 2023.

sehat antar Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, dan mengelola data *merchant* QRIS.<sup>29</sup> Selain itu PTEN juga berperan sebagai Lembaga Service dalam ekosistem pembayaran Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

## F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi terkait isi dari keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, isi, dan penutup. Bagian awal skripsi terdiri dari cover, halaman persetujuan, halaman pengesahan dosen pembimbing, daftar isi, motto, abstrak, dan lain lain. Sedangkan pada bagian selanjutnya adalah isi yang terdiri dari 5 bab, dimana bagian perbab berisi antara lain:

**BAB I Pendahuluan**, berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

**BAB II Kajian Pustaka**, berisi tentang gambaran umum mengenai transaksi non tunai, jenis transaksi non tunai, gambaran umum terkait QRIS, serta perlindungan hukum bagi pengguna QRIS ditinjau dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 sebagai peraturan pokok dan peraturan lain terkait dengan transaksi menggunakan QRIS.

---

<sup>29</sup> PTEN Indonesia, "Sekilas Mengenai PTEN", <https://www.pten-indonesia.co.id/>, diakses pada 03 Juli 2025.

**BAB III Metode Penelitian**, berisi tentang jenis metode penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan tahapan penelitian.

**BAB IV Hasil Penelitian**, berisi tentang paparan hasil penelitian dan temuan selama proses penelitian, dan pembahasan terkait perlindungan hukum bagi pengguna QRIS ditinjau dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 sebagai peraturan pokok dan peraturan lain terkait dengan QRIS yang terjadi di Penjilidan Express Tulungagung. Selain itu, pada bab ini juga berisi jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi peneliti.

**BAB V Penutup**, merupakan bab akhir dari penelitian, dimana pada bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Selanjutnya pada akhir skripsi terdiri atas daftar pustaka dan lampiran selama dilakukannya proses penelitian, antara lain surat izin penelitian, kartu bimbingan skripsi, kartu kedali bimbingan skripsi, dokumentasi selama melakukan penelitian, dan biodata penulis.