

ABSTRAK

Surya Arsy Pambudhi, 126101212204, Perlindungan Hukum Terhadap *Merchant* Pada Transaksi Pembayaran Berbasis QRIS Ditinjau Dari Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi di Angkringan Omah Petoeng Desa Purworejo Kabupaten Tulungagung), Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2025, Pembimbing: Muhammad Sulthon Aziz, Lc., M.H.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Merchant, Transaksi Pembayaran Nontunai, QRIS, Hukum Positif, Hukum Islam

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kendala saat pembayaran QRIS yaitu transaksi saldo QRIS yang tidak masuk ke rekening *merchant*, padahal saldo pelanggan sudah terpotong dan berhasil, yang diamali oleh *merchant* Angkringan Omah Petoeng Desa Purworejo, Kabupaten Tulungagung. Dikarenakan dalam Peraturan Bank Indonesia konsumen memiliki hak untuk mendapat keamanan dalam menggunakan produknya. Selain hal itu, belum terdapat secara spesifik peraturan mengenai masalah sistem yang eror atau saldo terpending.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) untuk memaparkan Perlindungan Hukum Terhadap *Merchant* Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis QRIS di Angkringan Omah Petoeng Desa Purworejo Kabupaten Tulungagung (2) untuk menganalisis Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap *Merchant* Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis QRIS ditinjau dari Hukum Positif (3) untuk menganalisis Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap *Merchant* Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis QRIS ditinjau dari Hukum Islam.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif dan jenis penelitian lapangan atau studi lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data menggunakan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap *Merchant* Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis QRIS di Angkringan Omah Petoeng Desa Purworejo Kabupaten Tulungagung bahwa pihak bank telah menyediakan tata cara pengajuan keluhan dan dokumen yang diperlukan. Seperti *merchant* diminta untuk membawa KTP, menunjukkan nomor rekening, serta menceritakan bagaimana kronologi ataupun pengajuan keluhan. Jika dalam waktu 3x24 jam pihak CS bank mengarahkan untuk melakukan panggilan ke telepon 14 ribu. Namun dalam waktu 3 hari saldo telah masuk kedalam rekening *merchant* (2) Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap *Merchant* Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis QRIS ditinjau dari Hukum Positif, bahwa pihak konsumen atau pengguna QRIS telah memenuhi kewajibannya sebagaimana termuat dalam UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, namun pihak *merchant* selaku pelaku usaha belum terpenuhi haknya untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai. Jika dalam Peraturan Bank Indoneisa, Bank penerbit QRIS telah melakukan bentuk perlindungan hukum dengan

berpedoman pada Peraturan Bank Indonesia Tentang Perlindungan Konsumen No. 3 Tahun 2023, dan telah melakukan penyelesaian pengaduan dimana saldo *merchant* dapat masuk kedalam rekeningnya. (3) Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap *Merchant* Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis QRIS ditinjau dari Hukum Islam, bahwa sudah sesuai dengan hukum Islam yang tersebut dipraktikkan bahwa PJSP sudah memenuhi sifat amanah dan tanggungjawab yaitu dengan menyelesaikan dan melayani terkait keluhan *merchant*. Selain itu, PJSP tersebut telah memenuhi asas-asas perlindungan konsumen didalam Hukum Islam yaitu, At-Tauhid, Al-Ihsan, Al-Amanah, dan As-Shiddiq.

ABSTRACT

Surya Arsy Pambudhi, 126101212204, Implementation of Legal Protection Against Merchants in QRIS-Based Cashless Payment Transactions (Study at Angkringan Omah Petoeng Purworejo Village, Tulungagung Regency), Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia and Legal Sciences, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2025, Supervisor: Muhammad Sulthon Aziz, Lc., M.H.

Keywords: Legal Protection, Merchants, Cashless Payment Transactions, QRIS, Positive Law, Islamic Law

This research is motivated by the existence of obstacles during QRIS payments, namely QRIS balance transactions that do not enter the merchant's account, even though the customer's balance has been deducted and successful, which is practiced by the merchant Angkringan Omah Petoeng Purworejo Village, Tulungagung Regency. Due to Bank Indonesia regulations, consumers have the right to get security in using their products. Apart from that, there are no specific regulations regarding the problem of system errors or pending balances.

The objectives of this research are: (1) to describe the Legal Protection of Merchants in QRIS-Based Non-Cash Payment Transactions at Angkringan Omah Petoeng Purworejo Village, Tulungagung Regency (2) to analyze the Implementation of Legal Protection Against Merchants in QRIS-Based Non-Cash Payment Transactions in terms of Positive Law (3) to analyze the Implementation of Legal Protection Against Merchants in QRIS-Based Non-Cash Payment Transactions in terms of Islamic Law.

The research method used by researchers is a qualitative method and type of field research or field study. The data collection techniques used in this research are observation, interviews, and documentation. While data analysis techniques use data condensation, data presentation, and conclusion drawing.

The results of this study indicate that: (1) The implementation of legal protection against merchants in QRIS-based non-cash payment transactions at Angkringan Omah Petoeng Purworejo Village, Tulungagung Regency is that the bank has provided procedures for filing complaints and the necessary documents. Like merchants are asked to bring ID cards, show account numbers, and tell how the chronology or filing of complaints. If within 3x24 hours the CS bank directs to make a call to telephone 14 thousand, but within 3 days the balance has entered the merchant's account. (2) Implementation of Legal Protection Against Merchants in QRIS-Based Non-Cash Payment Transactions in terms of Positive Law, that the consumer or QRIS user has fulfilled his obligations as contained in the Consumer Protection Law No.8 of 1999, but the merchant as a business actor has not fulfilled his right to get the appropriate payment. If in Bank Indonesia Regulation, the QRIS issuing bank has carried out a form of legal protection based on Bank Indonesia Regulation on Consumer Protection No. 3 of 2023, and has resolved complaints where the merchant's balance can enter his account. (3) Implementation of Legal Protection Against Merchants in QRIS-Based Non-Cash

Payment Transactions in terms of Islamic Law, that it is in accordance with Islamic law which is practiced that PJSP has fulfilled the nature of trust and responsibility, namely by resolving and serving related to merchant complaints. In addition, the PJSP has fulfilled the principles of consumer protection in Islamic Law, namely, At-Tauhid, Al-Ihsan, Al-Amanah, and As-Shiddiq.

الملخص

ثريا أرسى بامبودي، ٢٠٢١، ١٦٢١، ٤٠٢٢١٢١٢١، تطبيق الحماية القانونية ضد التجار في معاملات الدفع غير النقدي القائمة على نظام معلومات الدفع غير النقدي (دراسة في قرية أنغكرينغان أوماهونج بيتونج بوروريجو، محافظة تولونججونج)، برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي، كلية الشريعة والعلوم القانونية، جامعة سيد علي رحمة الله تولونججونج، ٥٢٠٢، المشرف: مُجد سولتون عزيز، م. هـ.

الكلمات المفتاحية: الحماية القانونية، التجار، معاملات الدفع غير النقدي، نظام الاستجابة السريعة، القانون الوضعي، الشريعة الإسلامية

السياغات في هذه الدراسة هي: (١) كيف يتم تنفيذ الحماية القانونية للتجار في معاملات الدفع غير النقدية القائمة على نظام الاستجابة السريعة في قرية أنغكرينغان أوماه بيتونج بوروريجو في محافظة تولونغاغونغ؟ (٢) كيف يتم تنفيذ الحماية القانونية للتجار في معاملات الدفع غير النقدية القائمة على نظام الاستجابة السريعة من حيث القانون الوضعي؟ (٣) كيف يتم تنفيذ الحماية القانونية للتجار في معاملات الدفع غير النقدية القائمة على نظام الاستجابة السريعة من حيث الشريعة الإسلامية؟

أهداف هذا البحث هي: (١) وصف الحماية القانونية للتجار في معاملات الدفع غير النقدية القائمة على نظام الاستجابة السريعة في قرية أنغكرينغان أوماه بيتونج بوروريجو في محافظة تولونغاغونغ (٢) تحليل تنفيذ الحماية القانونية للتجار في معاملات الدفع غير النقدية القائمة على نظام الاستجابة السريعة من حيث القانون الوضعي (٣) تحليل تنفيذ الحماية القانونية للتجار في معاملات الدفع غير النقدية القائمة على نظام الاستجابة السريعة من حيث الشريعة الإسلامية.

أسلوب البحث المستخدم من قبل الباحثين هو أسلوب نوعي ونوع من البحث الميداني أو الدراسة الميدانية. وتقنيات جمع البيانات المستخدمة في هذا البحث هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق. بينما تستخدم تقنيات تحليل البيانات تكثيف البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي: (١) إن تطبيق الحماية القانونية على التجار في معاملات الدفع غير النقدي القائمة على نظام معلومات السداد غير النقدي في قرية أنغكرينغان أوماه بيتونج بوروريجو في محافظة تولونغاغونغ هو أن البنك قد وفر إجراءات تقديم الشكاوى والمستندات اللازمة. مثل أن يُطلب من التجار إحضار بطاقات الهوية، وإظهار أرقام الحسابات، وإخبارهم بالتسلسل الزمني أو تقديم الشكاوى. إذا تم توجيه خدمة العملاء بالبنك لإجراء مكالمات هاتفية خلال ٣ × ٤٢ ساعة، ولكن في غضون ٣ أيام يكون الرصيد قد دخل حساب التاجر. (٢) تنفيذ الحماية القانونية ضد التجار في معاملات الدفع غير النقدي القائمة على نظام الاستجابة السريعة في إطار القانون الإيجابي، أن المستهلك أو مستخدم نظام الاستجابة السريعة قد أوفى بالتزاماته

كما وردت في قانون حماية المستهلك رقم ٨ لعام ١٩٩١م، ولكن التاجر كفاعل تجاري لم يف بحقه في الحصول على المدفوعات المناسبة. إذا كان في لائحة بنك إندونيسيا البنك المصدر لنظام الاستجابة السريعة قد نفذ شكلاً من أشكال الحماية القانونية بناءً على لائحة بنك إندونيسيا بشأن حماية المستهلك رقم ٣ لعام ٢٠٢٠٢، وقام بحل الشكاوى التي يمكن أن يدخل فيها رصيد التاجر في حسابه. (٣) تنفيذ الحماية القانونية للتجار في معاملات الدفع غير النقدي القائمة على نظام الدفع غير النقدي من منظور الشريعة الإسلامية، وذلك وفقاً للشريعة الإسلامية التي تطبق أن يكون بنك حماية المستهلك قد أدى طبيعة الأمانة والمسؤولية، أي حل وخدمة شكاوى التجار المتعلقة بها. بالإضافة إلى ذلك، فقد استوفى نظام حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية مبادئ حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، وهي: التوحيد، والإحسان، والأمانة، والشديق.