

Implementasi Hukum Atas Pembebanan Biaya Dalam Transaksi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Deva Vira Ariani, Setiyo Utomo, Reza Pramasta Gegana

Fakultas Hukum Universitas Mulawarman

Email: devaviraa0904@gmail.com, setiyoutomo@fh.unmul.ac.id, Rezapramasta_g@fh.unmul.ac.id

Abstract Dalam pelayanan QRIS, Bank Indonesia mengenakan dua jenis biaya yang harus dibayarkan oleh merchant atau pelaku usaha sebagai pengguna QRIS, yaitu biaya Merchant Discount Rate (MDR) dan biaya penyelesaian transaksi atau settlement. Biaya MDR merupakan biaya yang ditanggung oleh pelaku usaha dalam transaksi pembayaran QRIS. Penelitian ini menggunakan pendekatan socio legal yang berfokus terhadap pelaku usaha, pengguna QRIS, Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, Bank BCA, Bank Kaltimara, dan Bank BNI. Sumber data primer adalah hasil wawancara kepada pelaku usaha, pengguna QRIS, Bank Indonesia, OJK, Bank BCA, Bank Kaltimara, Bank BNI. Data sekunder dan tersier didapatkan melalui kajian kepustakaan untuk mengumpulkan bahan hukum yang relevan dengan penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun telah terdapat kebijakan yang mengatur, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kasus pembebanan biaya tambahan di luar kesepakatan pada transaksi menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) belum sepenuhnya efektif, baik dari sisi preventif maupun represif. Implementasi regulasi terkait biaya Merchant Discount Rate (MDR) masih belum dijalankan secara optimal oleh otoritas yang berwenang dalam sistem pembayaran QRIS.

Abstract: In QRIS services, Bank Indonesia imposes two types of fees that must be paid by merchants or business actors as QRIS users: the Merchant Discount Rate (MDR) fee and the transaction settlement fee. The MDR fee is a fee borne by business actors in QRIS payment transactions. This study uses a socio-legal approach that focuses on business actors, QRIS users, Bank Indonesia, the Financial Services Authority, Bank BCA, Bank Kaltimara, and Bank BNI. The primary data source is the results of interviews with business actors, QRIS users, Bank Indonesia, the OJK, Bank BCA, Bank Kaltimara, and Bank BNI. Secondary and tertiary data were obtained through a literature review to collect legal materials relevant to the study. The results of this study indicate that despite the existence of regulatory policies, legal protection for consumers in cases of charging additional fees outside the agreement on transactions using the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS) is not yet fully effective, both from a preventive and repressive perspective. The implementation of regulations related to the Merchant Discount Rate (MDR) fee has not been optimally implemented by the competent authorities in the QRIS payment system.



<https://doi.org/10.5281/zenodo.17232793>

Article History

Received: August 15, 2025

Revised: August 22, 2025

Published: September 9, 2025

Kata kunci:

Pembebanan Biaya; Perlindungan Konsumen; QRIS

Keywords:

Consumer Protection; Fee Charging; Consumer Protection

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAH 10.5281/zenodo.17232793JULUAN

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code untuk pembayaran di Indonesia yang dirancang oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan komitmen penuh untuk mendukung pengembangan sistem pembayaran digital.¹ Kehadiran QRIS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pembayaran, mempercepat inklusi keuangan, mendukung kemajuan pelaku usaha UMKM, dan juga mendorong pertumbuhan ekonomi digital.² QRIS merupakan sebuah terobosan dalam teknologi pembayaran yang memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Hanya dengan memindai kode QR, pengguna dapat menyelesaikan pembayaran dengan praktis, mengurangi kebutuhan akan uang tunai, serta mengurangi

¹ Dyah Ayu Paramitha and Dian Kusumaningtyas, *Oris Layanan Untuk Loyalitas Dan Kepuasan*, ed. by Diah Ayu Septi Fauji, *Bi.Go.Id/QRIS* (Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2023).

² Ana Sriekaningsih, *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran Di Era 4.0*, ed. by Dewani H (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2020).

risiko kesaalahan transaksi.³ Penggunaan QRIS diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 24/1/PADG/2022 tentang Perubahan kedua atas PADG Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementas Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran.⁴ Dalam pelayanan QRIS, Bank Indonesia mengenakan dua jenis biaya yang harus dibayarkan oleh merchant atau pelaku usaha sebagai pengguna QRIS, yaitu biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) dan biaya penyelesaian transaksi atau *settlement*.

Biaya MDR merupakan biaya yang harus dibayarkan oleh merchant atau pelaku usaha Ketika pelaku usaha bertransaksi menggunakan QRIS. Berdasarkan Pasal 52 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran, dimana pelaku usaha dilarang untuk mengenakan biaya tambahan (*surcharge*) atau membebankan biaya apapun terkait QRIS kepada konsumen.⁵ Biaya MDR ditanggung oleh pelaku usaha sedangkan konsumen tidak dibebankan biaya MDR. Bank Indonesia menetapkan biaya MDR, yang sesuai dengan kategori transaksi dan nilai per transaksi. Kebijakan ini berlaku mulai per tanggal 1 Juli 2023.⁶ Biaya layanan MDR bagi usaha mikro sebesar 0,3%, untuk usaha kecil, menengah dan besar dikenakan sebesar 0,7%, untuk usaha transaksi khusus seperti layanan Pendidikan dikenakan sebesar, 0,6%, layanan SPBU dikenakan sebesar 0,4%, dan untuk transaksi bebas seperti bantuan sosial 0%, pembayaran pajak dan donasi sosial (Nirbala) 0%.⁷ Praktik para pelaku usaha yang membebankan biaya tambahan untuk transaksi QRIS tidak sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Di Kota Samarinda pelaku usaha sudah banyak yang menggunakan metode pembayaran menggunakan QRIS. Penerapan biaya MDR pada pelaku usaha merupakan tanggung jawab yang harus di tanggung oleh pelaku usaha. Sehingga Bank Indonesia memberikan informasi kepada pelaku usaha untuk tidak menarik biaya tambahan dalam pembayaran non tunai. Pada nyatanya masih ada pelaku usaha yang menanggung biaya kepada konsumen saat bertransaksi menggunakan QRIS. Penambahan biaya yang dipaksa oleh pelaku usaha kepada konsumen, dimana konsumen seharusnya bisa menolak penambahan biaya pada transaksi pembayaran QRIS yang dilakukan oleh pelaku usaha. Namun mayoritas konsumen tidak sadar akan hal ini dan sering menerima begitu saja penambahan biaya yang diberlakukan oleh pelaku usaha. Penambahan biaya pada transaksi QRIS dapat memengaruhi kenyamanan konsumen, terutama karena kurangnya kejelasan informasi terkait biaya tambahan tersebut. QRIS dirancang untuk mempermudah pelaku usaha dan konsumen tanpa menimbulkan beban tambahan dalam transaksi. Namun, kenyataannya di lapangan menunjukkan adanya perbedaan antara regulasi yang telah mengatur dan praktiknya, khususnya terkait dengan pembebanan biaya transaksi kepada konsumen. Dari uraian latar belakang diatas maka terdapat dua rumusan masalah, yaitu:

- Bagaimana praktik pembebanan biaya pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)?
- Bagaimana perlindungan konsumen yang dibebani biaya oleh *Merchant* dalam transaksi non-tunai *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)?

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pembebanan biaya pembayaran yang dilakukan oleh *merchant* dalam sistem pembayaran QRIS dan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen yang dibebani biaya oleh merchant dalam transaksi non-tunai menggunakan QRIS.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Socio Legal*, yaitu penelitian hukum yang

³ Nadhifa Alifia, Erwin Permana, and Harmovinsah, 'Analisis Penggunaan QRIS Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM', *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 9.1 (2024), 102–15.

⁴ Ni Kadek Wulan Juliadini, Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspatari Ujianti, 'Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Kumbasari Denpasar', *Jurnal Analogi Hukum*, 5.2 (2023), 227–32.

⁵ Bank Indonesia, 'Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran', 2021.

⁶ Yuli Nurhanisah, 'Ragam Tarif QRIS', *Indonesia Baik.Id* <<https://indonesiabaik.id/infografis/ragam-tarif-qrisc>> [diakses 28 October 2024].

⁷ Departemen Komunikasi, 'MDR QRIS Bagi Merchant: Kategorisasi Dan Simulasi', *Bank Indonesia*, 2023 <<https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/cerita-bi/Pages/mdr-qrisc.aspx>> [diakses 10 January 2025].

menganalisis tentang penerapan hukum dalam kenyataannya terhadap individu, kelompok, masyarakat, lembaga hukum dalam masyarakat dengan menekankan pada perilaku individu atau masyarakat, organisasi atau lembaga hukum dalam kaitannya dengan penerapan atau berlakunya hukum.⁸ Penelitian socio legal mempertimbangkan aspek di luar norma, seperti fakta sosial, praktik hukum, dan berbagai faktor yang mempengaruhinya.⁹ Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara kepada responden dan narasumber.

Sumber data primer merupakan data diperoleh dari sumber utama yaitu responden dan informan serta narasumber. Sumber data dalam penelitian hukum *socio legal* berasal dari data lapangan. Data sekunder diperoleh melalui peraturan perundang-undangan, studi kepustakaan meliputi buku, jurnal, kamus hukum, ensiklopedia hukum, kamus literatur hukum atau bahan hukum lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Praktik Pembebanan Biaya Pembayaran Melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)

QRIS menjadi transaksi pembayaran yang populer karena kecanggihannya dan kemudahannya dalam mengelola transaksi. Dalam praktik transaksi digital, khususnya menggunakan metode pembayaran QRIS, beberapa pelaku usaha masih menetapkan penambahan biaya kepada konsumen. Dengan metode pembayaran QRIS, konsumen cukup memindai kode QR yang disediakan oleh penjual dan memasukkan nominal pembayaran. Namun, terdapat perbedaan antara transaksi menggunakan uang tunai dan QRIS. Pada transaksi tunai, jumlah yang dibayarkan oleh pembeli sesuai dengan total yang telah dihitung oleh penjual. Sementara itu, pembayaran melalui QRIS, konsumen perlu menambahkan biaya tambahan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh merchant, sehingga total pembayaran menjadi berbeda dari transaksi tunai. Hasil wawancara dengan beberapa pelaku usaha menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka menetapkan biaya tambahan kepada konsumen dalam transaksi menggunakan QRIS. Ditemukan bahwa salah satu alasan utama mereka menambahkan biaya kepada konsumen dalam transaksi menggunakan QRIS adalah karena adanya potongan dari penyedia layanan.

Pertama, Sebagian besar pelaku usaha menetapkan penambahan biaya tetap sebesar Rp500 hingga Rp1.000 per transaksi kepada konsumen yang memilih membayar menggunakan QRIS. Dalam hal penambahan biaya tersebut pelaku usaha juga menunjukkan adanya praktik komunikasi yang minim transparansi terhadap konsumen dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran. Kedua, juga terdapat pelaku usaha yang membebankan biaya dalam bentuk persentase, sebesar 1% dari nilai transaksi. Misalnya, konsumen dibebankan biaya sebesar 1% dari total nilai transaksi ketika melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS. Pola ini semakin menambah beban konsumen, karena semakin besar nilai transaksi, semakin besar pula biaya yang harus ditanggung.

Berdasarkan skema biaya MDR untuk pemrosesan transaksi QRIS MPM dan transaksi CPM, transaksi dengan nominal transaksi kurang dari atau sama dengan Rp500.000 tidak dikenakan potongan biaya. Namun, untuk transaksi yang melebihi Rp500.000 akan dikenakan biaya layanan MDR sebesar 0,3% bagi pelaku usaha mikro, sementara untuk usaha kecil, menengah, dan besar, besaran biaya MDR yang dikenakan 0,7%.¹⁰ Bank Indonesia melarang *merchant* membebankan biaya tambahan kepada konsumen yang memilih metode pembayaran non-tunai.¹¹ Sebagaimana pada pasal 52 ayat 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran yang berbunyi “Penyedia Barang dan/atau Jasa dilarang mengenakan biaya tambahan (*surcharge*) kepada Pengguna Jasa atas biaya yang dikenakan oleh PJP kepada Penyedia Barang dan/atau Jasa”.¹² Dengan demikian jelas bahwa *merchant* tidak diperkenankan membebankan biaya tambahan, sekecil apapun, kepada konsumen. Apabila penjual tetap melakukannya, maka ia telah melanggar ketentuan pada Pasal 52 ayat 1 PBI Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran.

⁸ Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, ed. by Muhammad Tajuddin (Yogyakarta: Publika Global Media, 2024).

⁹ Muhamad Muhdar, ‘Penelitian Doctrinal Dan Non-Doctrinal: Pendekatan Aplikatif Dalam Penelitian Hukum’, April, 2019, 1–90.

¹⁰ Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).

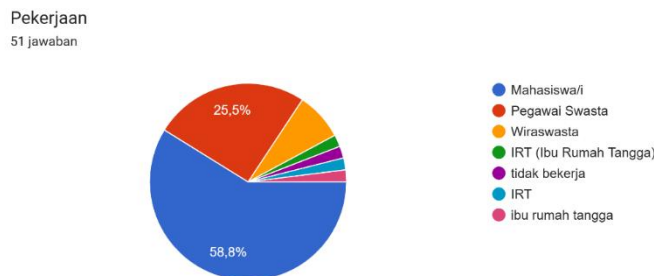
¹¹ Jaquelin Fransisca Warauw, Tinjauan Hukum Pengenaan Biaya Tambahan Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu Melalui Mesin Electronic Data Capture (Edc), *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.9, No.1, Februari 2020.

¹² Pasal 52 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan perwakilan dari Bank BCA, Bank BNI dan Bank kaltimtara, ketiga lembaga keuangan tersebut secara tegas menyatakan bahwa besaran biaya MDR yang dikenakan kepada merchant dalam transaksi QRIS sepenuhnya mengacu pada ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.¹³ Pihak Bank BCA menyampaikan bahwa mereka berkomitmen penuh terhadap ketentuan Bank Indonesia, termasuk dalam hal tidak membebankan biaya kepada pelaku usaha untuk pembuatan QRIS. Bahkan, ketika perangkat mesin EDC mengalami kerusakan, penggantian dilakukan tanpa menarik biaya tambahan kepada merchant. Tidak dikenakannya biaya dalam proses pembuatan QRIS maupun penggantian perangkat menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak menanggung biaya awal ataupun biaya pemeliharaan atas layanan tersebut. Dengan demikian, tidak terdapat alasan yang kuat bagi pelaku usaha untuk membebankan biaya QRIS kepada konsumen, karena dari pihak penyedia layanan, tidak ada beban biaya tambahan yang perlu diganti.¹⁴ Hal ini menunjukkan bahwa bank tidak memiliki kebijakan sendiri dalam menentukan besaran potongan MDR kepada pelaku usaha, melainkan hanya menjalankan kebijakan sebagai regulator. Dengan menyatakan bahwa biaya MDR ditetapkan oleh Bank Indonesia, Bank BCA, Bank BNI dan Bank Kaltimtara menegaskan bahwa posisi mereka sebagai pelaksana kebijakan sistem pembayaran, bukan sebagai penyebab langsung munculnya biaya tambahan kepada konsumen

Setelah memperoleh penjelasan dari pelaku usaha mengenai alasan pembebanan biaya tambahan kepada konsumen, serta klarifikasi dari pihak bank bahwa kebijakan MDR merupakan kewajiban merchant dan tidak seharusnya dibebankan kepada pembeli, maka penting untuk mengkaji bagaimana konsumen merespons praktik ini. Praktik pembebanan biaya tambahan dalam transaksi QRIS oleh pelaku usaha ini tentu tidak terlepas dari beragam respons dari konsumen sebagai pihak yang menerima dampaknya secara langsung. Sebagai bentuk upaya untuk mengetahui persepsi dan pengalaman pengguna terhadap praktik pembebanan biaya dalam transaksi QRIS, maka dilakukan penelitian terhadap pengguna QRIS. Data kuisisioner ini dihimpun dari 51 responden yang dipilih secara acak dari berbagai latar belakang pekerjaan:

Diagram 1. Hasil Kuisisioner Klasifikasi Pekerjaan Pengguna QRIS



Sumber: Kuisisioner Pengguna QRIS

Mayoritas responden berasal dari kalangan mahasiswa dan pekerja swasta, yang umumnya dalam kategori usia produktif dan aktif secara digital, yang memungkinkan mereka menjadi pengguna QRIS yang cukup intensif. Hasil kuisisioner menunjukkan bahwa QRIS telah digunakan secara luas oleh responden, dengan 96,1% menyatakan pernah menggunakan QRIS, dan 45,1% diantaranya menggunakan QRIS setiap hari untuk melakukan pembayaran. Selain itu, sebanyak 76,4% responden menganggap bahwa kemudahan bertransaksi melalui QRIS adalah hal yang penting hingga sangat penting. Bahkan, 94,1% dari mereka menyatakan sangat setuju bahwa QRIS memudahkan proses pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS diterima secara positif sebagai solusi transaksi yang efisien dan praktis.

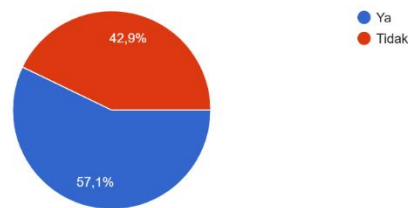
¹³ Wawancara dengan Ibu Boni perwakilan dari Bank BCA, Bapak Muhammad Rif'at perwakilan Bank Kaltimtara, Bapak Wahyudi dan Ibu Irene perwakilan dari Bank BNI, pada tanggal 21 Mei 2025 pukul 11.12, pada tanggal 19 Mei 2025, pukul 10.24 dan pada tanggal 17 Juni 2025, pukul 14.58

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Boni Perwakilan Bank BCA pada tanggal 21 Mei 2025, pukul 11.12

Setengah dari responden menyatakan pernah dikenakan biaya tambahan saat bertransaksi dengan QRIS. Dari mereka, 25,5% dikenakan biaya di bawah Rp1.000 dan 49% dikenakan antara Rp1.000 – Rp5.000. Namun, yang lebih mengkhawatirkan adalah 60,8% responden mengaku tidak mendapatkan informasi terlebih dahulu mengenai adanya biaya tambahan tersebut. Bahkan, 17,6% dari mereka pernah membatalkan transaksi karena merasa keberatan dengan biaya tambahan yang diminta. Fakta ini mengindikasikan adanya praktik yang tidak transparan oleh sebagian pelaku usaha dalam menerapkan biaya QRIS, yang berpotensi melanggar hak konsumen.

Diagram 2. Hasil Kuisisioner Kerugian Pengguna QRIS

Apakah anda merasa dirugikan dengan adanya penambahan biaya yang dilakukan pelaku usaha ?
49 jawaban



Sumber: Kuisisioner Pengguna QRIS

Sebanyak 57,1% responden menyatakan merasa dirugikan dengan adanya penambahan biaya QRIS. Rasa dirugikan ini tidak hanya bersifat finansial, tetapi juga berdampak pada kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital. Apabila kondisi ini terus dibiarkan, dikhawatirkan akan menghambat perluasan adopsi QRIS di masyarakat.

Terdapat pengalaman pengguna QRIS dalam wawancara yang mengungkapkan dua bentuk praktik yang dirasa merugikan konsumen dimana adanya penambahan biaya QRIS secara terbuka dan diam-diam, serta ketidaksesuaian nominal transaksi dengan mutasi rekening. Pengalaman pengguna QRIS yang merasa dirugikan karena adanya penambahan biaya yang diinformasikan maupun tidak. Pada praktik pertama, konsumen memilih tidak menggunakan QRIS setelah mengetahui bahwa pelaku usaha akan membebankan tambahan biaya. Penolakan konsumen terhadap tambahan biaya adalah bentuk ekspresi atas ketidaksepakatan terhadap praktik pelaku usaha. Meskipun informasi tersebut disampaikan di awal, konsumen tetap merasa keberatan karena tambahan biaya itu tidak sesuai dengan semangat QRIS yang seharusnya efisien, mudah, dan tidak memberatkan.¹⁵

Pada praktik kedua, pelaku usaha tidak memberikan informasi apapun terkait biaya tambahan, dan hanya menyebutkan harga produk kopi seperti biasa. Namun saat konsumen memeriksa mutasi rekening, ternyata jumlah yang didebetkan melebihi nominal yang disebutkan, bahkan mencapai tambahan sebesar Rp10.000. Praktik seperti ini masuk dalam kategori manipulatif dan merugikan, karena konsumen tidak diberi kesempatan untuk menyetujui biaya tambahan yang dibebankan. Dalam hukum perlindungan konsumen, hal ini termasuk bentuk ketidaksesuaian informasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 8 dan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menariknya, konsumen yang diwawancarai menyatakan bahwa ia sendiri bekerja di toko yang juga menggunakan QRIS namun tidak membebankan biaya tambahan kepada konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa penambahan biaya bukanlah kewajiban konsumen. Saat konsumen mengetahui bahwa pelaku usaha lain dapat menggunakan QRIS tanpa membebankan biaya kepada pembeli, maka praktik pembebanan biaya terutama yang dilakukan tanpa transparansi semakin menunjukkan bahwa keputusan tersebut bersifat sepihak dan tidak dilandasi oleh kewajiban sistem.

Biaya yang dikenakan oleh penyedia jasa pembayaran (PJP) berupa Merchant Discount Rate (MDR) merupakan beban yang harus ditanggung oleh merchant sebagai bagian dari struktur biaya bisnisnya, bukan dibebankan kembali kepada konsumen. Namun, apabila pelaku usaha menyesuaikan harga jual produknya secara umum, selama penyesuaian harga tersebut tidak ditujukan khusus hanya kepada pengguna QRIS, misalnya karena mempertimbangkan berbagai komponen biaya usaha, hal

¹⁵ Wawancara dengan Melita sebagai pengguna QRIS, Pada tanggal 25 Mei 2025, pukul 19.26

tersebut merupakan kebijakan bisnis dari pelaku usaha. Artinya, selama kenaikan harga diterapkan secara wajar dan merata kepada semua konsumen, tanpa membedakan metode pembayaran seperti QRIS, maka tindakan tersebut tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku.¹⁶ Implementasi regulasi Bank Indonesia terkait *Merchant Discount Rate* (MDR) dalam sistem QRIS, yang semestinya menjadi tanggungan merchant, belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Masih terdapat pelaku usaha, yang membebankan biaya tambahan kepada konsumen dalam setiap transaksi menggunakan QRIS sebagai upaya untuk menutup kerugian akibat pemotongan biaya MDR. Praktik ini tidak hanya merugikan konsumen, tetapi juga menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem pembayaran digital. BI menetapkan skema biaya MDR QRIS sebagai langkah untuk menjaga keberlanjutan dan peningkatan kualitas layanan QRIS di Indonesia.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dibebani Biaya Oleh Merchant Dalam Transaksi Non-Tunai *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)

Dalam penggunaan QRIS, perlindungan hukum diperlukan untuk menjamin keamanan konsumen saat bertransaksi. Perlindungan hukum juga berperan dalam meminimalkan risiko kerugian yang dapat timbul pada saat bertransaksi. Dalam sistem pembayaran QRIS, pelaku usaha memiliki peluang yang cukup besar untuk menarik biaya tambahan dari setiap transaksi akibat lemahnya pengawasan dari pihak pusat atau tidak berfungsinya salah satu komponen dalam sistem yang seharusnya menjalankan tugasnya.¹⁷ Oleh karena itu, konsumen yang menggunakan sistem pembayaran dengan QRIS perlu mendapatkan perlindungan hukum, baik secara preventif maupun represif, terutama ketika merasa dirugikan secara langsung oleh pelaku usaha atau *merchant* melalui pembebanan biaya tambahan atau biaya *Merchant Discount Rate* (MDR).

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum dalam bentuk ini berfungsi sebagai upaya pencegahan terhadap timbulnya sengketa atau konflik. Salah satu langkah preventif yang diambil oleh Bank Indonesia, sebagai lembaga pemerintah yang berwenang dalam penyelenggaraan transaksi QRIS. Kebijakan tersebut juga mencakup kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.¹⁸ Bank Indonesia memiliki peran strategis dalam pengawasan sistem pembayaran, karena selain berfungsi sebagai penyedia infrastruktur sistem pembayaran, BI juga berwenang dalam merumuskan regulasi, menjadi lembaga yang berpengaruh besar pada sektor keuangan, serta bertindak sebagai otoritas pengawas dan pemberi izin operasional bagi entitas yang bergerak di bidang jasa keuangan.

Pengawasan terhadap implementasi QRIS oleh Bank Indonesia mencakup pengawasan atas aktivitas transaksi serta terhadap Penyelenggara Jasa Pembayaran (PJP). Pengawasan ini dilakukan melalui dua mekanisme, yaitu pengawasan langsung dan tidak langsung. Pengawasan tidak langsung dilaksanakan melalui permintaan laporan, dokumen, maupun data yang memuat informasi, keterangan, serta kejelasan mengenai proses transaksi QRIS. Sementara itu, pengawasan langsung dilakukan melalui pemeriksaan (*on site visit*), baik secara berkala maupun insidental apabila terdapat laporan atau indikasi ketidaksesuaian dalam pelaksanaan transaksi.¹⁹ Pasal 20 ayat 2 PADG Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran menyebutkan bahwa Penyelenggara Jasa Pembayaran (PJP) dan merchant QRIS dapat menjalin kerja sama dengan persetujuan dari Bank Indonesia. Persetujuan tersebut mencakup berbagai aspek penting, antara lain legalitas, kompetensi masing-masing pihak, kinerja, keamanan sistem, penanganan kendala teknis, serta kepatuhan terhadap aspek hukum. Dalam aspek hukum, perjanjian kerja sama antara PJP dan merchant wajib memuat ketentuan yang jelas mengenai rencana pelaksanaan kerja sama, durasi

¹⁶ Tanya Jawab Melalui Media Sosial Instagram Akun Resmi Bank Indonesia

¹⁷ Dr. Abdul Halim Barkatullah, 2019, *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia: Sebagai Pedoman Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce Di Indonesia*, Nusa Media, Bandung.

¹⁸ Destianingsi, Relit Nuredi, dan Eko Hidayat, *Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Non Tunai Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif dan Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*, Edunomika, Vol. 07, No.02, 2023.

¹⁹ Pasal 22, Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/Padg/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran.

perjanjian, ruang lingkup kerja sama, serta hak dan kewajiban masing-masing pihak yang terlibat.²⁰ Dalam kerja sama antara PJP dengan Penyedia Barang/Jasa (*merchant*), telah diatur adanya perjanjian kerja sama yang mengacu pada regulasi yang berlaku. Perjanjian ini bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar operasional dan perlindungan konsumen, sehingga dapat mencegah terjadinya praktik-praktik yang merugikan konsumen atau pengguna QRIS. Berdasarkan Pasal 51 Ayat 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/2021, dijelaskan bahwa Penyelenggara Jasa Pembayaran (PJP) memiliki kewajiban untuk memberikan edukasi serta melakukan pembinaan kepada merchant atau Penyedia Barang dan/atau Jasa yang menjalin kerja sama dengan mereka.²¹

Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) QRIS memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa para merchant mematuhi ketentuan terkait biaya Merchant Discount Rate (MDR), sehingga beban biaya tersebut tidak dialihkan kepada konsumen. Bank Indonesia, ASPI, dan OJK telah menjalankan langkah-langkah preventif guna mencegah praktik pembebanan biaya tambahan oleh merchant kepada pengguna QRIS. Oleh karena itu, kepastian hukum dalam implementasi kebijakan MDR dapat dicapai melalui edukasi menyeluruh dan berkelanjutan kepada seluruh PJP QRIS dan merchant terkait peraturan QRIS. Meski demikian, masih ditemukan oknum merchant yang melanggar aturan tersebut, sehingga dibutuhkan tindakan represif sebagai bentuk penegakan hukum.

Selain perlindungan hukum preventif, terdapat pula perlindungan hukum represif, yang bertujuan untuk menangani, menyelesaikan, dan mengatasi tindakan yang bertentangan dengan hukum maupun sengketa yang timbul. Pasal 51 Ayat 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran mengatur bahwa PJP wajib menghentikan kerja sama dengan merchant atau penyedia barang dan jasa yang melakukan tindakan merugikan atau menyalahgunakan penggunaan akses Sumber Dana dalam proses transaksi pembayaran.²² Artinya, apabila merchant membebankan biaya tambahan atau MDR kepada konsumen saat bertransaksi menggunakan QRIS, maka PJP harus memutuskan kerja sama tersebut karena tindakan tersebut dianggap merugikan konsumen.

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 38 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 3 Tahun 2023, Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) diwajibkan untuk memberikan pelayanan pengaduan kepada konsumen secara efektif dan efisien.²³ Hal ini merupakan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal terjadi permasalahan dalam transaksi, termasuk dalam penggunaan sistem pembayaran QRIS. Apabila penyelesaian yang dilakukan oleh PJP tidak dapat diterima atau tidak disepakati oleh konsumen, maka sesuai dengan Pasal 52 PBI yang sama, konsumen memiliki hak untuk mengajukan pengaduan lanjutan kepada otoritas yang lebih tinggi, yaitu Bank Indonesia. Dalam hal tidak mendapatkan tindak lanjut yang memadai, konsumen maupun pelaku usaha dapat menyampaikan keluhan melalui kanal resmi Bank Indonesia seperti BICARA 131 atau Kantor Perwakilan BI setempat.²⁴

Berdasarkan Pasal 56 PBI No. 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran menyebutkan bahwa PJP yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dikenai sanksi administratif berupa:²⁵

- a. Teguran;
- b. Penghentian sementara jasa sistem pembayaran, sebagian, atau seluruh kegiatan termasuk pelaksanaan kerjasama; dan atau
- c. Pencabutan izin sebagai PJP

Sanksi PJP QRIS juga disebutkan dalam Pasal 13 KASPI Nomor ASPI/K-II/6/XII/2020 yang menyebutkan bahwa jika Penyelenggara Jasa pembayaran (PJP) QRIS tidak mampu menjamin kepatuhan merchant untuk tidak membebankan biaya tambahan kepada pengguna QRIS, serta tidak merespons keluhan dari merchant maupun konsumen, maka PJP tersebut dapat dikenakan sanksi

²⁰ Pasal 20, Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/Padg/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran.

²¹ Pasal 51 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran.

²² Pasal 51 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran.

²³ Pasal 38 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

²⁴ Wawancara dengan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Timur, Pada tanggal 24 Juni 2025, pukul 19.11

²⁵ Pasal 56 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran

administratif berupa teguran tertulis atau evaluasi ulang terhadap hak dan status keanggotannya di ASPI. ASPI memiliki kewenangan untuk melaporkan pelanggaran ini kepada Bank Indonesia guna dilakukan tindak lanjut sesuai ketentuan yang berlaku.²⁶

Sebagai penyedia jasa pembayaran (PJP), bank memiliki tanggung jawab penuh dalam memberikan edukasi dan pembinaan kepada pelaku usaha. Jika ditemukan bahwa merchant mengenakan biaya tambahan kepada konsumen, maka pihak bank atau PJP berwenang untuk menghentikan kerja sama dengan merchant tersebut. Penyedia Jasa Pembayaran (PJP), seperti bank atau lembaga keuangan yang memfasilitasi QRIS, wajib mengawasi dan membina merchant. Jika ditemukan pelanggaran, PJP harus:

- Memberikan peringatan tertulis kepada merchant.
- Melakukan edukasi ulang mengenai skema MDR dan hak konsumen.
- Jika pelanggaran tetap berlanjut, menghentikan kerja sama atau memutus kontrak merchant dari sistem QRIS sebagaimana diatur dalam Pasal 51 ayat (2) PBI No. 23/6/2021 menyebutkan PJP wajib menghentikan kerja sama dengan merchant yang melakukan praktik merugikan konsumen.²⁷

SIMPULAN

Bank Indonesia telah sepenuhnya mengatur ketentuan terkait biaya *Merchant Discount Rate* (MDR). Namun, implementasi skema biaya MDR dalam sistem pembayaran QRIS di masyarakat masih membutuhkan evaluasi dan peningkatan sosialisasi. Hal ini terlihat dari masih banyaknya merchant yang membebaskan biaya MDR kepada konsumen. Bahwa ternyata terdapat kelemahan formalitas penyampain edukasi, pelaku usaha yang bandel dan PJP tidak menyediakan jalur pelaporan yang mudah. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan konsumen sangat bergantung pada konsistensi pengawasan dan penegakan aturan oleh masing-masing PJP.

Bank Indonesia sebaiknya mempertimbangkan pembebasan biaya MDR QRIS bagi pelaku usaha kategori UMKM, khususnya pada transaksi dengan nominal kecil, untuk mencegah praktik pembebanan biaya tambahan kepada konsumen serta mendorong penggunaan QRIS secara lebih luas di kalangan pelaku usaha kecil. Setiap bank menyediakan Fitur Pelaporan Cepat pada Aplikasi Dompot Digital, dimana konsumen sering tidak tahu harus melapor kemana jika dikenakan biaya tambahan, maka perlu ditambahkan fitur “laporkan pelanggaran” langsung di aplikasi QRIS untuk mempercepat proses pengaduan.

REFERENSI

- Alifia, Nadhifa, Erwin Permana, and Harnovinsah, 2024 ‘Analisis Penggunaan QRIS Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM’, *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 9.1
- Barkatullah, A H, 2019, *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia: Sebagai Pedoman Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce Di Indonesia*, ed. by Dr. Mulyani Zulaeha., S.H., M.H Bandung: Nusa Media
- Destianingsi, Relit Nuredi, Eko Hidayat, Liky Faizal, 2023, Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah, *Edunomika*, 07.02
- Juliandini, Ni Kadek Wulan, Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti, 2023, Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Kumbasari Denpasar, *Jurnal Analogi Hukum*, 5.2
- Komunikasi, Departemen, ‘MDR QRIS Bagi Merchant: Kategorisasi Dan Simulasi’, *Bank Indonesia*, 2023 <<https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/cerita-bi/Pages/mdr-qrис.aspx>> [diakses 10 January 2025]
- Muhdar, Muhamad, 2019, Penelitian Doctrinal Dan Non-Doctrinal: Pendekatan Aplikatif Dalam Penelitian Hukum,

²⁶ Pasal 13 KASPI Nomor ASPI/K-II/6/XII/202 Tentang Penyusunan Materi Edukasi Untuk Merchant dan Pengguna QRIS

²⁷ Pasal 51 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran .



- Nurhanisah, Yuli, 'Ragam Tarif QRIS', *Indonesia Baik.Id* <<https://indonesiabaik.id/infografis/ragam-tarif-qr>> [diakses 28 October 2024]
- Paramitha, Dyah Ayu, and Dian Kusumaningtyas, 2023, *Qris Layanan Untuk Loyalitas Dan Kepuasan*, ed. by Diah Ayu Septi Fauji, *Bi.Go.Id/QRIS* (Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri)
- Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/ 18 /Padg/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran', *Bank Indonesia*, 2019, 1–30
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran', 2021
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia', 13.1 (2023), 104–16
- Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)', *Bank Indonesia* <<https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/QRIS/default.aspx>> [diakses 13 May 2025]
- Sriekaningsih, Ana, 2020, *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran Di Era 4.0*, ed. by Dewani H (Yogyakarta: Penerbit Andi)
- Warauw, Jaquelin Fransisca, 2020, 'Tinjauan Hukum Pengenaan Biaya Tambahan Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu Melalui Mesin Electronic Data Capture (Edc)', *Jurnal Ilmu Hukum*, 9.1
- Widiarty, Wiwik Sri, 2024, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, ed. by Muhammad Tajuddin (Yogyakarta: Publika Global Media)