

## LEGAL ANALYSIS ON PROSPECTS AND LEGAL PROTECTION TO USERS OF QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD “QRIS” CROSS-BORDER TRANSACTIONS IN INDONESIA AND THAILAND

By: Aprillita Putri<sup>1</sup>, Paripurna P. Sugarda<sup>2</sup>

The purpose of this legal research is to analyze Bank Indonesia’s efforts and processes in providing legal protection to users of QRIS cross-border in Indonesia and Thailand, as well as to compare the prospects and the risks associated with the implementation of QRIS cross-border laws, regulations, and/or policies in both countries.

The research in this legal research employs a normative-empirical approach divided into two parts. First, a literature review method was conducted to obtain secondary data by analyzing the relevant legal sources. Second, primary data was gathered through interviews and field research with respondents in Thailand to observe the practical applications of the identified regulations in the literature review.

The results of this legal research indicate that Bank Indonesia has fulfilled the rights of QRIS cross-border users through clear regulations governing dispute resolution as outlined in PBI Number 3 of 2023 concerning Bank Indonesia Consumer Protection and PBI Number 4 of 2024 concerning Alternative Dispute Resolution Institutions in the Financial Sector that provide dispute resolution mechanism through payment service providers, Bank Indonesia complaints, filing for arbitration or mediation in *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*, and litigation in the District Court. The research also revealed that a significant number of Indonesians engage in QRIS cross-border transactions in Thailand on a daily basis. A majority of Thai merchants, both MSMEs and non-MSMEs in the food and beverages, fashion, and beauty products sectors perceive QR payments as the easiest method. However, instances of funds being stuck and failed transactions have rendered cash and debit/credit card as more favorable payment than QR in terms of security and speed.

Keywords: QRIS Cross-Border, Legal Protection, QR Payment.

---

<sup>1</sup>Student of the Bachelor’s Program in Business Law Department at the Faculty of Law Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

<sup>2</sup>Full Professor of the Business Law Department at the Faculty of Law Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

**ANALISIS HUKUM TERHADAP PROSPEK DAN PERLINDUNGAN  
HUKUM BAGI PENGGUNA DALAM TRANSAKSI QUICK RESPONSE  
CODE INDONESIAN STANDARD “QRIS” CROSS-BORDER DI  
INDONESIA DAN THAILAND**

Oleh: Aprillita Putri<sup>1</sup>, Paripurna P. Sugarda<sup>2</sup>

*Tujuan penulisan hukum ini adalah untuk mengkaji bagaimana upaya yang telah dilakukan oleh Bank Indonesia untuk melindungi pengguna QRIS cross-border di Indonesia dan Thailand serta membandingkan prospek dan risiko dari penerapan regulasi QRIS cross-border di kedua negara tersebut.*

*Penelitian dalam penulisan hukum ini menggunakan pendekatan normatif-empiris yang dibagi menjadi dua bagian. Pertama, metode studi pustaka untuk mendapatkan data sekunder dengan menelaah sumber-sumber hukum. Kedua, data primer didapatkan dengan metode wawancara dan penelitian lapangan dengan responden yang relevan di Thailand untuk melihat realita dari regulasi yang ditemukan saat studi pustaka.*

*Hasil penelitian dari penulisan hukum ini menunjukkan bahwa Bank Indonesia telah memenuhi hak-hak pengguna QRIS cross-border melalui adanya regulasi yang jelas terkait penyelesaian sengketa dalam PBI Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia dan PBI Nomor 4 Tahun 2024 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan dengan adanya mekanisme penyelesaian melalui penyedia jasa pembayaran, pengaduan Bank Indonesia, pengajuan mediasi atau arbitrase ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, maupun litigasi ke Pengadilan Negeri. Penelitian ini juga menemukan bahwa setiap harinya terdapat orang Indonesia yang bertransaksi menggunakan QRIS cross-border di Thailand. Sebagian besar pedagang UMKM dan non-UMKM di Thailand dari sektor kuliner, pakaian, dan kosmetik juga menganggap QR sebagai pembayaran yang paling mudah. Namun, adanya kasus dana tertahan dan transaksi gagal membuat pembayaran tunai dan kartu debit/credit lebih unggul dibandingkan QR dalam hal keamanan dan kecepatan.*

*Kata kunci: QRIS Cross-Border, Perlindungan Hukum, QR Payment*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Sarjana di Departemen Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

<sup>2</sup>Guru Besar di Departemen Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.