

## **ABSTRAK**

### **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI MENGGUNAKAN QRIS PADA SEKTOR UMKM KULINER DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**APRIZAL BAKRI**

Penggunaan QRIS pada sektor UMKM kuliner di Kota Bandar Lampung menunjukkan peningkatan signifikan, mencerminkan adaptasi teknologi yang semakin luas di kalangan pelaku usaha kecil dan menengah. Dari 11.848 UMKM, sebanyak 8.294 unit (70%) bergerak di sektor kuliner dan menjadi pendorong utama ekonomi lokal. Hingga Agustus 2024, terdapat 266.742 merchant pengguna QRIS, dengan 97% di antaranya berasal dari segmen UMKM. Adopsi QRIS terbukti meningkatkan efisiensi pembayaran, memperluas jangkauan konsumen, serta mempercepat proses transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen dalam transaksi menggunakan QRIS pada sektor UMKM kuliner di Kota Bandar Lampung.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian hukum normatif terapan, yaitu penelitian yang berfokus pada penerapan norma-norma hukum yang berlaku untuk menganalisis permasalahan yang dikaji. Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan serta pendekatan kasus, sehingga analisis dilakukan dengan menelaah ketentuan hukum positif yang relevan dan membandingkannya dengan praktik atau putusan terkait dengan isu yang akan dibahas.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa upaya hukum terhadap penggunaan data konsumen dalam bertransaksi menggunakan QRIS dilakukan melalui jalur non-litigasi, seperti mediasi oleh Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Jalur ini dinilai lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh konsumen dibandingkan dengan litigasi. Untuk memastikan perlindungan yang lebih efektif, diperlukan penguatan mekanisme pengawasan, peningkatan edukasi konsumen, dan penerapan sanksi tegas terhadap pelanggaran oleh penyedia jasa QRIS. Hambatan dalam perlindungan konsumen pada transaksi menggunakan QRIS oleh pelaku UMKM kuliner mencakup kurangnya pemahaman teknologi, risiko keamanan data, keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi konsumen, biaya tambahan, serta minimnya regulasi khusus untuk UMKM.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Transaksi, QRIS, UMKM.

## **ABSTRACT**

### **CONSUMER PROTECTION IN TRANSACTIONS USING QRIS IN THE CULINARY MSME SECTOR IN BANDAR LAMPUNG CITY**

**By**

**APRIZAL BAKRI**

*The use of QRIS in the culinary MSME sector in Bandar Lampung City has shown a significant increase, reflecting the growing technological adaptation among small and medium-sized business actors. Out of 11,848 MSMEs, 8,294 units (70%) operate in the culinary sector and serve as a major driver of the local economy. As of August 2024, there were 266,742 merchants using QRIS, with 97% of them from the MSME segment. The adoption of QRIS has proven to improve payment efficiency, expand consumer reach, and accelerate transaction processes. This study aims to analyze consumer protection in transactions using QRIS within the culinary MSME sector in Bandar Lampung City.*

*The type of research employed in this study is applied normative legal research, which focuses on applying existing legal norms to analyze the issues under examination. The research approach includes a statutory approach and a case approach, allowing the analysis to be conducted by reviewing relevant positive legal provisions and comparing them with practices or judicial decisions related to the issues being discussed.*

*The research results and discussion indicate that legal remedies regarding the use of consumer data in QRIS transactions are through non-litigation channels, such as mediation by Bank Indonesia or the Financial Services Authority (OJK). These channels are considered faster, more efficient, and more accessible to consumers than litigation. To ensure more effective protection, it is necessary to strengthen oversight mechanisms, enhance consumer education, and enforce strict sanctions against violations by QRIS service providers. Challenges in consumer protection for transactions using QRIS in the culinary MSME sector include a lack of technological understanding, data security risks, infrastructure limitations, low consumer literacy, additional costs, and minimal specific regulations for MSMEs.*

**Keywords:** Consumer Protection, Transactions, QRIS, MSME.