

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

(Skripsi)

Oleh
APRIZAL BAKRI
2112011094



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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.

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

Oleh
APRIZAL BAKRI
2112011094

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada
Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiswa

: **Aprizal Bakri**

No. Pokok Mahasiswa

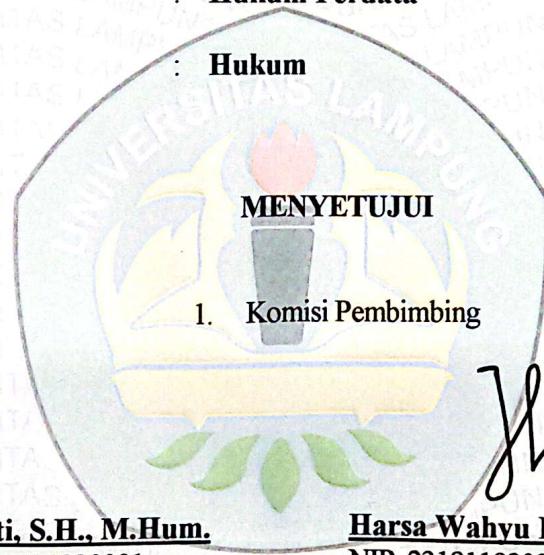
: **2112011094**

Bagian

: **Hukum Perdata**

Fakultas

: **Hukum**



Dr. Kasmawati, S.H., M.Hum.
NIP. 1976070520091220001

Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.
NIP. 231811920315101

2. Ketua Bagian Hukum Perdata

Ahmad Zazik, S.H., M.H.
NIP. 197404132005011001

MENGESAHKAN

1. Tim Pengaji

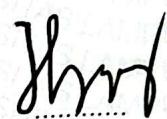
Ketua

: **Dr. Kasmawati, S.H., M.Hum.**



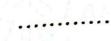
Sekretaris/Anggota

: **Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.**



Pengaji Utama

: **Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H.,M.H.**



2. Dekan Fakultas Hukum



DR. M. FAKIH, S.H., M.S.
NIP. 196412181988031002

Lulus Ujian Komprehensif: **18 Desember 2025**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aprizal Bakri

NPM : 2112011094

Bagian : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Menggunakan QRIS Pada Sektor UMKM Kuliner di Kota Bandar Lampung" benar-benar hasil karya sendiri dan bukan plagiat sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 12 Tahun 2025 tentang Peraturan Akademik.

Bandar Lampung, 18 Desember 2025



Aprizal Bakri
NPM. 2112011094

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Aprizal Bakri, lahir di Karta. Kecamatan Tulang Bawang Udik, Kabupaten Tulang Bawang Barat, Provinsi Lampung kepada pasangan Bapak Zainuddin S.Pd. dan Ibu Milyati S.Pd penulis dilahirkan sebagai anak keempat dari empat bersaudara.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN 2 Karta Kabupaten Tulang Bawang Barat pada tahun 2015, menyelesaikan SMP N 1 Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat pada tahun 2018 dan menyelesaikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA N 1 Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat pada tahun 2021. Kemudian pada tahun 2021 penulis diterima dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Hukum pada jurusan Hukum Perdata melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Lampung (SNMPTN).

Selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung, penulis merupakan anggota di Himpunan Mahasiswa (HIMA) Hukum Perdata 2023/2024. Pada awal tahun 2024 penulis mengabdikan diri dengan mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bandar Aji Jaya Kecamatan Gedung Aji Lama Kabupaten Tulang Bawang selama 40 (empat puluh) hari. Penulis menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung

MOTO

"Aman, Nyaman, Terpercaya: Setiap Transaksi QRIS Melindungi Hak Konsumen."

"Hidup yang tidak pernah di pertaruhkan tidak akan pernah dimenangkan."
(Sutan Sjahrir)

PERSEMBAHAN

الرَّحِيمُ الرَّحْمَنُ اللَّهُ بِسْمِ

(Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang)

Dengan segala ketulusan hati dan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada Ayahanda tercinta Zainuddin, S.Pd. dan Almarhumah Ibunda tersayang Milyati, S.Pd. Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, doa yang tak pernah terputus, serta dukungan moral dan spiritual yang senantiasa mengiringi setiap langkah perjalanan hidup dan pendidikan saya. Setiap nasihat, pengorbanan, dan ketulusan yang diberikan menjadi sumber kekuatan, motivasi, serta penopang dalam menghadapi berbagai tantangan hingga terselesaiannya skripsi ini.

Khusus untuk Almarhumah Ibunda, meskipun raga telah berpulang, doa, kasih sayang, dan keteladanan yang telah ditanamkan akan senantiasa hidup dan menjadi cahaya dalam setiap langkah kehidupan saya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, ampunan, serta menempatkan Almarhumah Ibunda di tempat terbaik di sisi-Nya, serta memberikan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Ayahanda.

Semoga karya sederhana ini dapat menjadi salah satu wujud bakti, rasa syukur, dan persembahan terbaik yang mampu saya berikan, serta menjadi kebanggaan bagi Ayahanda dan Ibunda, baik di dunia maupun di akhirat.

SANWACANA

Segala Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Menggunakan QRIS Pada Sektor UMKM Kuliner Di Kota Bandar Lampung"** yang diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulis telah mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak yang sangat berharga bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. M. Fakih, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
2. Bapak Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
3. Bapak M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung.

4. Ibu Dr. Kasmawati, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I, terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, saran, masukan, dan bantuan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, saran, masukan, dan bantuan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H. Dosen Pembahas I, terima kasih atas waktu, kritik, dan saran dalam seminar I dan II guna kesempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Sayyidah Sekar Dewi Kulsum S.H., M.H., Dosen Pembahas II, terima kasih atas waktu, kritik, dan saran dalam seminar I dan II guna kesempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung, khususnya Dosen Bagian Hukum Keperdataan yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi saya.
9. Rekan terbaik penulis yang telah memberikan waktu, tenaga dan fikiran serta energi positifnya untuk terus semangat dalam menyelsaikan skripsi ini.
10. Sahabat Tubagus F.A.G, Yulvan Adhi N., atas dukungan, motivasi, canda tawa dan bantuan dalam melaksanakan seminar I dan seminar II yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
11. Kepada Dwi Anggita Deswanti yang sudah memberikan atas dukungan, motivasi dan bantuan selama menyelesaikan skripsi saat melakukan penelitian.

12. Kepada semua pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini;
13. Almamaterku tercinta, Universitas Lampung.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terimakasih atas semua bantuan dan dukungannya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Bandar Lampung, 18 Desember 2025
Penulis

Aprizal Bakri

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER LUAR	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
COVER DALAM.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR PENYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTO	ix
PERSEMAHAN	x
SANWACANA.....	xi
DAFTAR ISI	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Kegunaan Penelitian.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Umum QRIS (<i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>)	7
2.1.1 Definisi QRIS	7
2.1.2 Sejarah QRIS	8
2.1.3 Manfaat QRIS.....	8
2.1.4 Teknologi dan Mekanisme QRIS	9

2.1.5	Keamanan Transaksi Melalui QRIS	11
2.1.6	Potensi Risiko dan Tantangan Keamanan.....	11
2.1.7	Regulasi dan Kebijakan Terkait QRIS.....	12
2.1.8	Implementasi QRIS di Indonesia.....	14
2.2	Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	15
2.2.1	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	15
2.2.2	Pengertian Konsumen	16
2.2.3	Pengertian Pelaku Usaha.....	19
2.2.4	Hak dan Kewajiban Konsumen	19
2.2.5	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
2.2.6	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	24
2.2.7	Penyelesaian Sengketa Konsumen	25
2.3	Tinjauan Umum UMKM	26
2.3.1	Definisi dan Karakteristik UMKM	26
2.3.2	Peran UMKM dalam Perekonomian Nasional	26
2.3.3	Tantangan yang Dihadapi UMKM	27
2.3.4	Digitalisasi dan Transformasi UMKM	28
2.3.5	UMKM di Sektor Kuliner	29
2.3.6	Kebijakan dan Dukungan Pemerintah untuk UMKM	29
2.3.7	Prospek dan Potensi Pengembangan UMKM	30
2.4	Tinjauan Umum Kuliner.....	31
2.4.1	Definisi dan Konsep Kuliner	31
2.4.2	Peran Industri Kuliner dalam Perekonomian	31
2.4.3	Tren dan Preferensi Konsumen	32
2.4.4	UMKM Kuliner dan Inovasi	33
2.4.5	Tantangan dalam Bisnis Kuliner	34
2.4.6	Regulasi dan Standar dalam Industri Kuliner	34
2.4.7	Prospek Pengembangan Kuliner Lokal.....	35
2.5	Kerangka Pikir	36
III.	METODE PENELITIAN	38
3.1	Jenis Penelitian.....	38
3.2	Pendekatan Masalah	38

3.3 Data dan Sumber Data.....	39
3.3.1 Data Primer	39
3.3.2 Data Sekunder	40
3.4 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	41
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.2 Pengolahan Data	43
3.5 Analisis Data	43
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Upaya Hukum Terhadap Penyalahgunaan Data Konsumen dalam Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada Sektor UMKM Kuliner di Kota Bandar Lampung	44
4.1.1 Pemahaman Konsumen terhadap Penggunaan Data	46
4.1.2 Kepatuhan Penyedia Jasa terhadap Peraturan Perlindungan Konsumen	50
4.1.3 Kasus Penyalahgunaan.....	53
4.1.4 Upaya Hukum yang Ditempuh.....	56
4.2 Hambatan Pelaksanaan Perlindungan Konsumen oleh Pelaku UMKM Kuliner di Kota Bandar Lampung dalam Transaksi Menggunakan QRIS	60
4.2.1 Kurangnya Pemahaman Teknologi oleh Pelaku UMKM	60
4.2.2 Risiko Keamanan Data	64
4.2.3 Keterbatasan Infrastruktur Teknologi.....	68
4.2.4 Rendahnya Literasi Konsumen terhadap Pembayaran Digital....	71
4.2.5 Biaya Tambahan bagi Pelaku UMKM.....	75
4.2.6 Minimnya Regulasi Khusus untuk UMKM	78
V. PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam sistem transaksi keuangan, yang juga memengaruhi sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia. Menghadapi tantangan dan kebutuhan akan sistem pembayaran yang lebih modern dan efisien, salah satu inovasi yang diperkenalkan adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS, yang dikembangkan oleh Bank Indonesia, hadir sebagai solusi pembayaran non-tunai yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan tingkat keamanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional. Dengan menggunakan QRIS, pelaku UMKM dapat melakukan transaksi dengan lebih praktis, mengurangi ketergantungan pada pembayaran tunai, dan mempercepat proses transaksi. QRIS berperan penting dalam mendorong inklusi keuangan, karena memungkinkan pelaku UMKM dari berbagai lapisan masyarakat untuk mengakses sistem pembayaran digital yang aman dan mudah.¹

Menurut data Bank Indonesia, hingga Juli 2024, nominal transaksi *merchant* UMKM pengguna QRIS telah mencapai Rp 32,86 triliun. Selain itu, hampir 95 persen dari lebih dari 30 juta *merchant* yang telah menggunakan QRIS adalah UMKM.² Seiring dengan manfaat yang ditawarkan, penggunaan QRIS juga

¹ Bank Indonesia, *QRIS Sebagai Solusi Pembayaran Digital*, Diakses Tanggal 26 Februari 2025

² Antara News, *Pengguna QRIS didominasi oleh UMKM*. Diakses dari <https://www.antaranews.com/berita/pengguna-qris-didominasi-oleh-umkm>

menghadirkan berbagai risiko keamanan. Salah satu risiko utama dalam penggunaan QRIS adalah terkait keamanan dan masalah data.³

Fenomena yang menarik untuk diteliti adalah masih adanya keluhan dari konsumen dan pelaku usaha terkait masalah keamanan transaksi melalui QRIS. Beberapa pelaku UMKM kuliner di Kota Bandar Lampung mengungkapkan kekhawatiran terhadap potensi ancaman seperti kebocoran data, penipuan berbasis teknologi (*phishing* atau *QR Code palsu*), serta kegagalan sistem yang dapat merugikan konsumen maupun pelaku usaha. Konsumen juga mengaku masih memiliki keterbatasan pemahaman terhadap perlindungan hukum yang tersedia jika terjadi permasalahan dalam transaksi menggunakan QRIS.⁴ Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi digital melalui aplikasi pembayaran meliputi tindakan preventif dan represif. Tindakan preventif mencakup edukasi dan sosialisasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka, sementara tindakan represif berkaitan dengan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan.⁵

Meskipun penggunaan QRIS terus meningkat karena kemudahan, efisiensi, dan dukungan pemerintah, kesenjangan dalam transaksi masih terjadi akibat keterbatasan infrastruktur, literasi digital yang rendah, dan ketimpangan akses di daerah terpencil. Selain itu, beberapa pelaku usaha kecil menghadapi kendala dalam mengadopsi QRIS, sementara kekhawatiran tentang keamanan data juga menjadi hambatan bagi sebagian pengguna. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan penguatan infrastruktur digital, edukasi publik yang masif, pemberian insentif kepada UMKM, serta peningkatan keamanan sistem QRIS agar adopsi yang lebih merata dapat tercapai di seluruh wilayah Indonesia.

³ Ajhar, A. A. *Analisis keamanan sistem pembayaran digital Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. *InfoKripto*, 1(2), (2024), hlm. 112-125. Diakses dari <https://infokripto.poltekssn.ac.id/index.php/infokripto/article/download/112/104/837>.

⁴ Fatimah, Siti, dan Maulana, Rizky. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Menggunakan Sistem Pembayaran Berbasis QRIS." *Jurnal Hukum Digital*, Vol. 8, No. 3, 2023, hlm. 85-100.

⁵ Alamsyah, R., Sukarno, & Zain, I. I. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Digital Melalui Aplikasi Dana Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia*. *Unizar Recht Journal (URJ)*, 3(3), 2024, hlm. 447–455. Diakses dari <https://urj.unizar.ac.id/urj/article/view/202>

Penggunaan QRIS pada sektor UMKM kuliner di Kota Bandar Lampung menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun, mencerminkan adaptasi teknologi yang semakin luas di kalangan pelaku usaha kecil dan menengah serta dukungan terhadap transaksi non-tunai yang praktis, cepat, dan aman.⁶ UMKM di Kota Bandar Lampung, khususnya di sektor kuliner menjadi salah satu pendorong utama ekonomi lokal. Menurut data Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandar Lampung tahun 2024 sebanyak 11.848 unit usaha, sebanyak 8.294 unit (70%) UMKM di kota ini bergerak di sektor kuliner. Berdasarkan data dari Kantor Perwakilan Bank Indonesia (BI) Lampung hingga Agustus 2024, terdapat 266.742 *merchant* di Kota Bandar Lampung yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Mayoritas *merchant* tersebut berasal dari segmen UMKM, yaitu sekitar 97% dari total *merchant* QRIS di kota ini. Adopsi QRIS oleh pelaku UMKM kuliner telah membantu meningkatkan efisiensi pembayaran, memperluas jangkauan konsumen, dan mempercepat proses transaksi.⁷

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dalam beberapa aspek seperti fokus pada UMKM Kuliner, dimana sebagian besar penelitian sebelumnya mengenai QRIS bersifat umum tanpa membahas secara khusus sektor kuliner sebagai salah satu sektor usaha di Kota Bandar Lampung. Seperti penelitian Anisa dan Andraini menunjukkan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran dilindungi oleh berbagai regulasi, termasuk Peraturan Bank Indonesia dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang memberikan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen dalam bertransaksi.⁸ Penelitian Destianingsi dkk. menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi QRIS diatur dalam berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Bank Indonesia, serta prinsip-prinsip dalam hukum ekonomi syariah yang menekankan

⁶ Nurul Huda, "Analisis Perlindungan Hukum bagi Konsumen pada Transaksi Pembayaran Non Tunai Berbasis QRIS Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah." *Jurnal Hukum Ekonomi*, Vol. 5, No. 2, 2021, hlm. 123-135.

⁷ Sirait, R. R., Haninun, & Khairudin, *Analisis Perbandingan Laba UMKM Sebelum dan Sesudah Menggunakan QRIS (Studi Kasus pada UMKM Kuliner Bandar Lampung)*. *JETBUS: Journal of Education Transportation and Business*, 1(2), 2024, hlm. 700-710.

⁸ Anisa, F. N., & Andraini, F. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Menggunakan Sistem Pembayaran Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)" *Jurnal Cahaya Mandalika*, 4(2), 2023, hlm. 909–918

pada keadilan dan perlindungan terhadap pihak yang lemah.⁹ Penelitian ini menganalisis risiko keamanan transaksi melalui QRIS dari perspektif pelaku UMKM dan konsumen. Pendekatan lokal, kajian ini berfokus pada Kota Bandar Lampung sebagai konteks lokal, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang relevan bagi pemerintah daerah, pelaku usaha, dan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Perlindungan konsumen dalam transaksi Menggunakan QRIS Pada Sektor UMKM Kuliner di Kota Bandar Lampung”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya hukum terhadap penyalahgunaan data konsumen dalam bertransaksi menggunakan QRIS pada sektor UMKM Kuliner di Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana hambatan pelaksanaan perlindungan konsumen oleh pelaku UMKM Kuliner di Kota Bandar Lampung dalam transaksi menggunakan QRIS?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini termasuk ke dalam lingkup hukum perdata bisnis khususnya perlindungan konsumen. Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang mengkaji tentang perlindungan konsumen dalam transaksi menggunakan QRIS Pada Sektor UMKM Kuliner di Kota Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis upaya hukum terhadap penyalahgunaan data konsumen dalam bertransaksi menggunakan QRIS pada sektor UMKM Kuliner di Kota Bandar Lampung.

⁹ Destianingsi, D., Nuredi, R., Hidayat, E., & Faizal, L. “Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah”, *Edunomika*, 7(2), 2023, hlm. 195-222.

2. Menganalisis hambatan pelaksanaan perlindungan konsumen oleh pelaku UMKM Kuliner di Kota Bandar Lampung dalam transaksi menggunakan QRIS.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

- 1. Kegunaan Teoretis**

Secara teoritis, Penelitian ini berfokus agar dapat menambah wawasan akademis mengenai risiko keamanan dalam transaksi digital di masyarakat, khususnya penggunaan QRIS di sektor UMKM. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi terhadap perkembangan ilmu hukum, terutama dalam aspek perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas isu keamanan transaksi digital dan perlindungan konsumen, sehingga dapat memperkaya kajian hukum di bidang ini.

- 2. Kegunaan Praktis**

- a. Bagi Konsumen**

Penelitian ini memberikan informasi praktis mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi menggunakan QRIS. Konsumen dapat memahami bentuk perlindungan hukum yang tersedia, termasuk langkah yang dapat diambil jika terjadi pelanggaran atau masalah dalam transaksi.

- b. Bagi Pelaku UMKM Kuliner**

Penelitian ini membantu pelaku usaha memahami tanggung jawab mereka dalam menyediakan layanan transaksi berbasis QRIS yang aman dan sesuai dengan regulasi. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan memperkuat daya saing usaha mereka.

- c. Bagi Regulator atau Pemerintah Daerah**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk menyusun kebijakan atau regulasi yang lebih efektif dalam mendukung penggunaan QRIS dan melindungi konsumen. Pemerintah daerah juga dapat memanfaatkan hasil penelitian untuk mendorong literasi digital di kalangan UMKM.

d. Bagi Penyedia Layanan Pembayaran QRIS

Penelitian ini dapat menjadi panduan untuk meningkatkan fitur keamanan dan kenyamanan dalam layanan QRIS, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan hukum yang berlaku.

e. Bagi Peneliti

Salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana Fakultas Hukum Universitas Lampung.

f. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memberikan landasan empiris dan teoritis untuk studi lanjutan tentang perlindungan hukum dalam ekosistem ekonomi digital, khususnya dalam sektor UMKM kuliner.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)

2.1.1 Definisi QRIS

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan standar nasional kode QR yang dirancang dan dikembangkan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Standar ini bertujuan untuk menyatukan berbagai metode pembayaran berbasis kode QR yang sebelumnya tidak terintegrasi, sehingga menciptakan sistem pembayaran yang lebih efisien, praktis, dan inklusif bagi masyarakat Indonesia. Dengan adanya QRIS, pengguna dapat melakukan transaksi elektronik dengan mudah hanya melalui pemindaian satu jenis kode QR menggunakan aplikasi pembayaran apapun yang kompatibel. Inovasi ini tidak hanya mempermudah proses pembayaran bagi konsumen, tetapi juga mendukung percepatan transformasi digital di sektor keuangan, khususnya dalam upaya peningkatan inklusi keuangan dan transparansi di seluruh lapisan masyarakat.¹⁰

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah standar pembayaran berbasis kode QR yang dirancang secara khusus untuk mengintegrasikan berbagai sistem pembayaran di Indonesia, menciptakan ekosistem yang lebih terpadu dan mudah diakses oleh masyarakat. QRIS merupakan hasil inovasi Bank Indonesia (BI) bersama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) sebagai upaya strategis untuk menghadirkan sistem pembayaran yang tidak hanya efisien dan aman, tetapi juga inklusif untuk seluruh lapisan masyarakat. Melalui implementasi QRIS, konsumen dapat melakukan transaksi dengan lebih praktis

¹⁰ Bank Indonesia, *Pedoman Implementasi QRIS*, Jakarta: Bank Indonesia, 2019.

menggunakan satu kode QR yang kompatibel dengan semua aplikasi pembayaran, tanpa perlu khawatir mengenai perbedaan *platform* atau penyedia layanan. Standar ini juga memperkuat interoperabilitas antar penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP), memungkinkan kolaborasi yang lebih luas dan mendorong transformasi digital di sektor ekonomi dan keuangan Indonesia.¹¹

2.1.2 Sejarah QRIS

Pengembangan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dilatarbelakangi oleh kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi dan inklusi keuangan di tengah perkembangan pesat teknologi pembayaran digital di Indonesia. Sebelum hadirnya QRIS, setiap penyedia layanan pembayaran memiliki kode QR masing-masing yang tidak saling terhubung, sehingga menciptakan kompleksitas dan kebingungan di kalangan pengguna. Kondisi ini juga menyebabkan rendahnya adopsi teknologi pembayaran digital, terutama di kalangan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Untuk mengatasi tantangan ini, Bank Indonesia secara resmi meluncurkan QRIS pada 17 Agustus 2019, bertepatan dengan peringatan Hari Kemerdekaan Indonesia. Peluncuran QRIS tidak hanya bertujuan untuk menyatukan ekosistem pembayaran digital dalam satu standar nasional, tetapi juga mendorong inklusi keuangan, memperluas akses pembayaran non-tunai, dan mendukung visi Indonesia menuju masyarakat *cashless*.¹²

2.1.3 Manfaat QRIS

Manfaat QRIS adalah sebagai berikut:

- 1. Bagi Konsumen**

QRIS mempermudah transaksi pembayaran dengan memungkinkan pengguna untuk hanya memindai satu jenis kode QR yang serbaguna, tanpa perlu khawatir tentang perbedaan aplikasi atau penyedia layanan pembayaran. Inovasi ini mengurangi kompleksitas dalam bertransaksi, sehingga

¹¹ Hikmahanto Juwana, *Hukum Ekonomi Indonesia*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2021, hlm. 102.

¹² Salim HS, *Hukum Ekonomi dalam Sistem Pembayaran Digital*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020, hlm. 87.

memberikan pengalaman pembayaran yang lebih cepat, praktis, dan efisien bagi konsumen serta mendukung kelancaran aktivitas perdagangan.

2. Bagi Pelaku Usaha

QRIS membantu mengurangi biaya operasional bagi pelaku usaha melalui penerapan sistem pembayaran yang lebih sederhana dan efisien. Dengan hanya menggunakan satu jenis kode QR untuk berbagai aplikasi pembayaran, pelaku usaha tidak perlu menyediakan atau mengelola beberapa perangkat dan sistem pembayaran yang berbeda, sehingga menekan biaya tambahan seperti perawatan perangkat dan administrasi.

3. Bagi Pemerintah

QRIS berkontribusi dalam meningkatkan transparansi keuangan dengan mencatat setiap transaksi secara real-time melalui sistem digital yang terintegrasi. Hal ini memungkinkan pelaporan keuangan yang lebih akurat dan meminimalkan risiko transaksi tidak tercatat atau penyalahgunaan dana. Selain itu, QRIS mendorong percepatan ekonomi digital dengan memperluas adopsi pembayaran non-tunai, mendukung efisiensi operasional bisnis, dan membuka peluang ekonomi baru, terutama bagi sektor UMKM yang sebelumnya kurang terjangkau oleh layanan keuangan digital.¹³

2.1.4 Teknologi dan Mekanisme QRIS

QRIS memanfaatkan teknologi interoperabilitas berbasis *switching system*, yang memungkinkan integrasi dan konektivitas mulus antara berbagai aplikasi pembayaran digital. Teknologi ini menciptakan ekosistem pembayaran yang lebih inklusif dan efisien, di mana pengguna dapat bertransaksi dengan mudah tanpa terbatas pada satu *platform* tertentu. Dengan kemampuan ini, QRIS mendorong adopsi luas pembayaran digital di berbagai sektor, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Untuk menjamin keamanan transaksi, QRIS dilengkapi dengan teknologi tokenisasi. Teknologi ini menggantikan data sensitif pengguna, seperti informasi rekening atau kartu pembayaran, dengan token unik yang hanya berlaku selama proses transaksi. Langkah ini secara signifikan mengurangi risiko

¹³ M. Bahder Johan Nasution, *Aspek Hukum dalam Perlindungan Konsumen Digital*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2020, hlm. 56.

kebocoran data atau penyalahgunaan informasi pribadi. Selain itu, sistem ini juga diintegrasikan dengan protokol keamanan lainnya, seperti enkripsi data dan autentikasi ganda, untuk memberikan perlindungan maksimal kepada pengguna. Dengan kombinasi interoperabilitas dan keamanan yang canggih, QRIS tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi digital tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap ekosistem pembayaran digital yang aman dan andal.¹⁴

Proses transaksi QRIS dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

1. Pengguna hanya perlu memindai kode QR yang disediakan oleh pedagang menggunakan aplikasi pembayaran digital yang kompatibel pada perangkat mereka. Proses ini berlangsung dengan cepat dan sederhana, tanpa memerlukan perangkat tambahan atau langkah yang rumit. Dengan hanya beberapa langkah, konsumen dapat menyelesaikan transaksi pembayaran secara aman dan efisien. Metode ini tidak hanya memberikan kenyamanan bagi konsumen, tetapi juga mendukung pedagang dalam menyediakan layanan yang modern dan praktis. Selain itu, integrasi sistem pembayaran digital melalui kode QR juga mempercepat proses transaksi, mengurangi risiko kesalahan, serta meningkatkan pengalaman berbelanja secara keseluruhan.
2. Setelah kode QR dipindai, sistem secara otomatis memproses dan memverifikasi data pembayaran yang meliputi informasi pengguna, nominal transaksi, serta rekening tujuan. Proses ini dilakukan secara real-time dalam waktu singkat untuk memastikan keakuratan data yang digunakan dalam transaksi. Selain itu, verifikasi ini berfungsi untuk mendeteksi dan mencegah potensi kesalahan, seperti ketidaksesuaian nominal, atau indikasi penipuan. Dengan mekanisme ini, pengguna dan pedagang dapat merasa lebih aman dalam melakukan transaksi digital.
3. Setelah data pembayaran berhasil diverifikasi, dana akan secara otomatis ditransfer dari rekening pengguna ke rekening pedagang melalui jaringan pembayaran yang terintegrasi. Proses ini berlangsung dengan sangat cepat, biasanya hanya dalam hitungan detik, sehingga meningkatkan efisiensi dan

¹⁴ Hikmahanto Juwana, *Op. Cit*, hlm. 104.

kenyamanan dalam bertransaksi. Selain itu, sistem pembayaran digital ini mencatat setiap transaksi secara elektronik, sehingga pedagang dapat dengan mudah memantau dan mengelola penerimaan pembayaran secara real-time. Pencatatan ini tidak hanya mempermudah administrasi keuangan pedagang tetapi juga meningkatkan transparansi dalam pengelolaan keuangan.¹⁵

2.1.5 Keamanan Transaksi Melalui QRIS

Keamanan QRIS dijamin melalui penerapan teknologi enkripsi data yang melindungi informasi sensitif selama proses transaksi, sehingga mencegah akses tidak sah. Sistem ini juga didukung oleh mekanisme otentikasi dua faktor (2FA) untuk memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses atau menyelesaikan transaksi. Selain itu, Bank Indonesia secara aktif mengawasi operasional penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) dan mewajibkan mereka untuk mematuhi regulasi keamanan data yang ketat, termasuk Peraturan Bank Indonesia tentang Sistem Pembayaran. Langkah-langkah ini bertujuan untuk mencegah kebocoran data pengguna dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap ekosistem pembayaran digital.¹⁶

2.1.6 Potensi Risiko dan Tantangan Keamanan

Beberapa risiko yang dapat terjadi dalam transaksi QRIS meliputi:

1. *Phising QR*

Phishing QR adalah salah satu ancaman yang semakin sering muncul dalam sistem pembayaran digital. Dalam modus ini, pelaku kejahatan menciptakan kode QR palsu yang menyerupai kode asli untuk menipu pengguna. Ketika kode palsu ini dipindai, pengguna dapat diarahkan ke situs web berbahaya atau aplikasi palsu yang bertujuan mencuri informasi sensitif, seperti nomor rekening, kredensial login, atau data pembayaran lainnya. Bahaya ini sering kali sulit dikenali karena kode QR palsu dapat ditempatkan di lokasi strategis, seperti di restoran, pusat perbelanjaan, atau tempat umum lainnya. Untuk melindungi diri dari ancaman ini, pengguna disarankan: memeriksa keaslian

¹⁵ Salim HS, *Op. Cit*, hlm. 89.

¹⁶ M. Bahder Johan Nasution, *Op. Cit*, hlm. 58.

kode QR dengan memastikan bahwa kode berasal dari sumber terpercaya, menghindari memindai kode QR di tempat yang mencurigakan dan menggunakan aplikasi pembayaran resmi yang dilengkapi dengan fitur keamanan tambahan, seperti deteksi kode QR palsu.

2. *Fraudulent transactions*: Penyalahgunaan informasi pembayaran.

Penyalahgunaan informasi pembayaran, termasuk transaksi yang tidak sah (*fraudulent transactions*), merupakan ancaman serius dalam ekosistem pembayaran digital. Pelaku kejahatan dapat memanfaatkan data pembayaran yang bocor untuk melakukan transaksi tanpa seizin pemilik data, yang berpotensi menyebabkan kerugian finansial dan merusak kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital. Bank Indonesia terus mengembangkan kebijakan dan sistem yang bertujuan untuk memitigasi risiko terkait keamanan dalam penggunaan QRIS, termasuk ancaman seperti pembuatan kode QR palsu. Upaya ini mencakup penerapan regulasi ketat bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), penguatan pengawasan terhadap transaksi digital, serta penyediaan edukasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan keamanan bertransaksi. Selain itu, Bank Indonesia bekerja sama dengan pihak terkait untuk mengimplementasikan teknologi canggih, seperti algoritma deteksi anomali dan sistem pelaporan cepat, guna mencegah dan menangani potensi ancaman secara proaktif.¹⁷

2.1.7 Regulasi dan Kebijakan Terkait QRIS

1. Regulasi Bank Indonesia

QRIS diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran, yang menjadi landasan hukum utama dalam penerapan dan pengelolaan standar pembayaran berbasis kode QR di Indonesia. Peraturan ini menetapkan berbagai ketentuan yang bertujuan untuk menciptakan ekosistem pembayaran digital yang aman, efisien, dan inklusif. Regulasi ini mengatur kewajiban Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), termasuk interoperabilitas Antar Sistem Pembayaran: Memastikan semua aplikasi pembayaran dapat saling terhubung, sehingga memberikan

¹⁷ M. Bahder Johan Nasution, *Op. Cit*, hlm. 60.

kemudahan bagi pengguna dan memperluas akses layanan. Keamanan Transaksi: Mengimplementasikan mekanisme perlindungan terhadap potensi ancaman, seperti penipuan atau kebocoran data. Tata Kelola Operasional: Menjamin pengelolaan sistem pembayaran yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, termasuk efisiensi dalam proses transaksi. Perlindungan Data Pengguna: Melindungi informasi pribadi dan transaksi pengguna melalui teknologi enkripsi serta pengawasan yang ketat. Mekanisme Pengawasan: Memberikan panduan bagi Bank Indonesia untuk mengawasi dan mengevaluasi kinerja PJSP dalam memenuhi standar yang berlaku. Dengan adanya PBI ini, implementasi QRIS diharapkan dapat berjalan sesuai prinsip-prinsip dasar sistem pembayaran, yaitu efisiensi, keamanan, dan inklusivitas, sehingga tidak hanya mendukung pertumbuhan ekonomi digital tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pembayaran digital di Indonesia.¹⁸

2. Perlindungan Konsumen

Dalam transaksi menggunakan QRIS, konsumen dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjamin hak-hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan privasi dalam bertransaksi. Perlindungan ini juga diperkuat oleh Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang mengatur sistem pembayaran, termasuk kewajiban Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) untuk menjaga keamanan data dan memastikan layanan yang andal. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas mengenai transaksi, perlindungan atas data pribadi, serta akses untuk menyampaikan keluhan jika terjadi masalah dalam penggunaan QRIS. Regulasi ini bertujuan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat dalam bertransaksi secara digital.¹⁹

¹⁸ Salim HS, *Op. Cit*, hlm. 92.

¹⁹ Hikmahanto Juwana, *Op. Cit*, hlm. 110.

2.1.8 Implementasi QRIS di Indonesia

QRIS telah diimplementasikan di berbagai sektor, seperti:

1. UMKM untuk mempermudah pembayaran tanpa uang tunai

QRIS memberikan kemudahan bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam menerima pembayaran tanpa uang tunai. Dengan menggunakan satu kode QR yang dapat diakses oleh berbagai aplikasi pembayaran, UMKM tidak perlu menyediakan banyak perangkat atau *platform* pembayaran, sehingga mengurangi biaya operasional. Sistem ini juga memungkinkan pelaku usaha untuk melayani konsumen dengan lebih cepat dan efisien, sekaligus mencatat transaksi secara digital untuk keperluan pembukuan. QRIS menjadi solusi praktis bagi UMKM untuk beradaptasi dengan ekosistem pembayaran modern, memperluas pangsa pasar, dan meningkatkan daya saing mereka di era digital.²⁰

2. Transportasi umum untuk mempercepat transaksi tiket

QRIS juga diimplementasikan dalam sektor transportasi umum untuk mempercepat transaksi tiket dan meningkatkan efisiensi operasional. Dengan memanfaatkan teknologi kode QR, pengguna transportasi umum dapat membeli tiket atau membayar tarif perjalanan hanya dengan memindai kode QR yang tersedia di pintu masuk, loket, atau aplikasi penyedia layanan transportasi. Proses ini tidak hanya mengurangi waktu antrean, tetapi juga meminimalkan penggunaan uang tunai, sehingga menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan modern. Penerapan QRIS di transportasi umum turut mendukung digitalisasi layanan publik serta mendekatkan masyarakat pada ekosistem pembayaran non-tunai.²¹

3. Lembaga pendidikan untuk pembayaran SPP secara digital

QRIS juga digunakan di lembaga pendidikan untuk memfasilitasi pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) dan biaya lainnya secara digital.

²⁰ Misfah Muslimawati, “Analisis Penggunaan Aplikasi QRIS Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Untuk Mempermudah Transaksi Bagi Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Abepura, Kota Jayapura”, *Lajumen: Lajagoe Journal Management And Business*, Volume 2 No. 1 Tahun 2024, hlm.185-196.

²¹ Anna Munawaroh, “Tantangan perkembangan teknologi melalui metode QRIS dalam sistem pembayaran digital di UMKM” *JIMEA/Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 9(1), 2025, hlm. 1525-1535

Dengan memindai kode QR yang disediakan oleh sekolah atau universitas, orang tua siswa atau mahasiswa dapat melakukan pembayaran dengan cepat dan praktis melalui aplikasi pembayaran yang kompatibel. Sistem ini tidak hanya mempermudah proses administrasi lembaga pendidikan, tetapi juga meningkatkan transparansi dalam pengelolaan dana. Selain itu, penerapan QRIS membantu mengurangi risiko kehilangan uang tunai dan memberikan solusi pembayaran modern yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.²²

2.2 Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. UUPK bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, meningkatkan kesadaran pelaku usaha terhadap pentingnya kualitas produk, dan menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen.

Definisi konsumen diperluas menjadi setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dengan ketentuan bahwa barang atau jasa tersebut tidak dimaksudkan untuk diperdagangkan kembali. Pendekatan hukum ini menekankan perlindungan hak-hak konsumen, termasuk hak atas keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, serta perlindungan terhadap praktik perdagangan yang merugikan. Konsumen tidak hanya berperan sebagai penerima manfaat ekonomi, tetapi juga sebagai pihak yang mendapatkan

²² Reni Septianisya dan Sigit Anggoro, “Tren dan tantangan keamanan bertransaksi dengan QRIS dalam ekosistem pembayaran digital Indonesia”, *Jurnal Syntax Admiration*, 5(2), 2024, hlm. 1791–1801.

perlindungan hukum dalam setiap transaksi, sehingga menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan hak-hak individu dalam masyarakat.²³

2.2.2 Pengertian Konsumen

Konsumen merujuk pada setiap individu atau entitas yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi berbagai kebutuhan atau kepentingan, baik secara pribadi, kelompok, maupun masyarakat luas. Dalam konteks yang lebih luas, konsumen tidak hanya terbatas pada mereka yang secara langsung membeli barang fisik, tetapi juga mencakup pengguna jasa atau layanan yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mendapatkan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Misalnya, penggunaan *platform* digital untuk berbelanja, memesan makanan, atau mengakses layanan transportasi mencerminkan peran konsumen dalam era ekonomi berbasis teknologi. Selain itu, dalam beberapa kasus, konsumen juga dapat berperan sebagai pihak yang berkontribusi terhadap inovasi pasar melalui preferensi dan perilaku konsumsinya, yang menjadi dasar pengembangan produk dan layanan baru oleh pelaku usaha. Hal ini menunjukkan bahwa konsep konsumen memiliki dimensi yang dinamis dan terus berkembang seiring dengan perubahan pola konsumsi masyarakat.²⁴

Konsumen merupakan individu atau kelompok yang membeli, menggunakan, atau menikmati barang dan/atau jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau kepentingan, baik untuk diri sendiri, keluarga, maupun pihak lain, tanpa adanya niat untuk memperjualbelikannya kembali. Konsumen memiliki peran penting sebagai penggerak utama dalam sistem ekonomi yang dinamis. Dalam sistem hukum di Indonesia, konsumen mendapatkan perlindungan yang jelas melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). Undang-undang ini tidak hanya dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen tetapi juga memberikan kepastian hukum bagi

²³ Philip Kotler, *Marketing Management*, 13th Edition, New Jersey: Prentice Hall, 2009, hlm. 112.

²⁴ Haris Setiawan, *Pengantar Hukum Konsumen*, Bandung: CV Mandar Maju, 2020, hlm. 50-52.

pelaku usaha, sehingga tercipta keseimbangan yang adil antara kedua pihak dalam setiap transaksi ekonomi. Perlindungan tersebut mencakup berbagai aspek, seperti pemberian informasi yang benar, hak atas keamanan produk, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, UU Perlindungan Konsumen berfungsi sebagai kerangka kerja hukum yang memberikan jaminan dan kepercayaan dalam interaksi ekonomi antara konsumen dan pelaku usaha, sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.²⁵

Konsumen memiliki hak-hak dasar yang dijamin oleh hukum, antara lain hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, jaminan atas kualitas dan keamanan produk yang digunakan, serta hak untuk memperoleh ganti rugi apabila menderita kerugian akibat produk atau jasa yang tidak memenuhi standar atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hak-hak ini bukan hanya aspek hukum semata, tetapi juga diakui sebagai bagian dari hak asasi manusia yang berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar, kenyamanan, dan kesejahteraan hidup konsumen. Namun, di balik hak-hak tersebut, konsumen juga memiliki kewajiban yang tidak kalah pentingnya. Konsumen diharapkan menggunakan barang atau jasa secara bijak dan sesuai dengan petunjuk penggunaan yang telah disampaikan oleh produsen atau penyedia jasa. Kewajiban ini meliputi penggunaan produk yang bertanggung jawab dan tidak bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta memastikan bahwa tindakan konsumen tidak merugikan pihak lain atau merusak lingkungan. Dengan memenuhi kewajiban ini, konsumen turut berkontribusi dalam menciptakan ekosistem ekonomi yang sehat dan berkelanjutan, di mana hubungan antara konsumen dan pelaku usaha didasarkan pada prinsip kepercayaan dan tanggung jawab bersama.²⁶

Isu perlindungan konsumen semakin relevan dalam era digital, di mana perkembangan teknologi dan transaksi elektronik menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Berdasarkan studi oleh Suparman, Hakim, dan Anggraeni

²⁵ Agus Kurniawan, *Transformasi Digital dan Inklusi Keuangan di Indonesia*, Surabaya: Airlangga University Press, 2022, 23-24.

²⁶ Bambang Santoso, *Inovasi Digital dan Perilaku Konsumen*. Malang: UMM Press, 2022, hlm. 78-79.

menyatakan meningkatnya penggunaan *platform* digital dalam transaksi jual beli memunculkan tantangan baru dalam perlindungan konsumen, terutama terkait dengan perlindungan data pribadi dan maraknya penipuan daring. Konsumen kini lebih rentan terhadap eksloitasi data pribadi yang digunakan tanpa izin atau penyalahgunaan informasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, bentuk penipuan yang lebih canggih, seperti skema phishing dan *e-commerce* palsu, juga semakin sering terjadi, menyebabkan kerugian materiil bagi konsumen yang kurang waspada. Regulasi perlindungan konsumen perlu diperbarui dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi dan perubahan pola konsumsi masyarakat. Perubahan ini harus mencakup perlindungan yang lebih ketat terhadap data pribadi konsumen, transparansi dalam transaksi elektronik, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efisien. Pihak berwenang dan pelaku usaha perlu bekerja sama untuk menciptakan ekosistem yang aman bagi konsumen dalam lingkungan digital, guna menjaga kepercayaan dan mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang sehat.²⁷

Edukasi konsumen merupakan upaya yang sangat penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen, serta kemampuan mereka untuk membuat keputusan yang bijak dalam memilih produk atau layanan. Ddukasi tidak hanya sebatas memberikan informasi, tetapi juga membekali konsumen dengan keterampilan untuk mengevaluasi kualitas barang atau jasa, memahami risiko yang mungkin timbul, serta mengenali hak-hak mereka dalam transaksi. Konsumen dapat melindungi diri mereka dari potensi penipuan, produk yang tidak sesuai dengan harapan, atau pelanggaran hukum lainnya. Pemerintah, sebagai lembaga yang berwenang, memiliki kewajiban untuk menyusun kebijakan dan regulasi yang mendukung perlindungan konsumen, serta menyediakan *platform* edukasi yang efektif. Sementara itu, pelaku usaha juga dituntut untuk berperan aktif dalam meningkatkan kesadaran konsumen melalui

²⁷ Ahmad Suparman, Teguh Hakim dan Siti Anggraeni, Perlindungan Konsumen di Era Digital: Studi Kasus E-Commerce, *Jurnal Hukum Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 2023, hlm. 112-128.

informasi yang jujur dan transparan mengenai produk atau layanan yang mereka tawarkan.²⁸

2.2.3 Pengertian Pelaku Usaha

Wahyu Sasongko menyatakan pelaku usaha adalah individu atau badan hukum yang melakukan kegiatan usaha dalam bentuk produksi, distribusi, atau pemasaran barang dan jasa, dengan tanggung jawab untuk melindungi hak-hak konsumen. Hal ini sejalan dengan definisi dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyatakan bahwa pelaku usaha mencakup perseorangan maupun badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan ekonomi di wilayah hukum Indonesia. Menurut *Consumer Protection Act* B.E. 2522 (1979) atau UUPK Thailand juga mendefinisikan pelaku usaha sebagai setiap orang atau entitas yang memproduksi, mengimpor, mendistribusikan, atau menawarkan barang dan jasa kepada konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. UUPK Thailand memperluas cakupannya dengan mencakup agen pemasaran dan aktivitas digital, mencerminkan adaptasi terhadap perkembangan teknologi, sementara UUPK Indonesia lebih menekankan pada aktivitas domestik.²⁹

2.2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4 UUPK menyatakan konsumen memiliki beberapa hak, antara lain:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Setiap konsumen berhak mendapatkan barang dan/atau jasa yang memberikan rasa aman dan nyaman saat digunakan, tanpa menimbulkan risiko yang merugikan, baik secara fisik maupun psikis. Hak ini meliputi perlindungan dari barang berbahaya, layanan yang tidak memenuhi standar, atau produk cacat yang dapat membahayakan pengguna.

²⁸ Muhammad Prasetyo, *Teknologi dan Perubahan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Pustaka Obor, 2023, hlm. 92-93

²⁹ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung, 2017, hlm. 57.

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Konsumen memiliki kebebasan untuk memilih barang dan/atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensinya. Selain itu, konsumen berhak menerima produk yang sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati, serta memenuhi kondisi dan jaminan yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha, baik dalam hal kualitas, kuantitas, maupun fungsi.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Konsumen berhak menerima informasi yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan terkait barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Informasi tersebut mencakup spesifikasi, bahan, manfaat, risiko, serta jaminan yang menyertai produk, sehingga konsumen dapat membuat keputusan yang tepat dan terinformasi.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pendapat, kritik, atau keluhan mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan, baik kepada pelaku usaha maupun lembaga perlindungan konsumen. Hak ini bertujuan untuk memastikan bahwa suara konsumen didengar dan ditindaklanjuti secara serius guna meningkatkan kualitas layanan.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dan advokasi dalam kasus sengketa atau permasalahan yang timbul akibat konsumsi barang dan/atau jasa. Upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, dengan menjunjung tinggi prinsip keadilan dan kesetaraan.³⁰

³⁰ Eka Vira Wulandari, Haryono dan Samiyono, "Sosialisasi dan edukasi hak dan kewajiban konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(2), 2024, hlm. 549-554.

Adapun kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK, yang mencakup:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

Konsumen memiliki kewajiban untuk memahami informasi yang disediakan oleh pelaku usaha terkait barang dan/atau jasa yang akan digunakan. Hal ini mencakup membaca label, manual penggunaan, atau peringatan keamanan agar dapat menghindari risiko yang tidak diinginkan selama penggunaan. Dengan mematuhi petunjuk tersebut, konsumen turut menjaga keselamatan dirinya sendiri maupun orang lain.

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Konsumen diharapkan bersikap jujur dan tidak melakukan tindakan yang merugikan pelaku usaha selama proses transaksi. Beritikad baik berarti tidak memberikan informasi palsu, tidak melakukan penipuan, atau tindakan lain yang dapat melanggar etika transaksi. Sikap ini penting untuk menciptakan hubungan yang sehat antara konsumen dan pelaku usaha.

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Sebagai bagian dari tanggung jawab dalam transaksi, konsumen wajib melakukan pembayaran sesuai dengan harga atau nilai tukar yang telah disepakati sebelumnya. Hal ini mencakup pembayaran secara penuh dan tepat waktu, tanpa mengurangi nilai atau mencoba menghindari kewajiban finansial kepada pelaku usaha.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Jika terjadi sengketa atau masalah terkait barang dan/atau jasa, konsumen berkewajiban untuk mengikuti proses penyelesaian hukum yang telah diatur, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Konsumen diharapkan menghormati prosedur yang berlaku, bekerja sama selama proses penyelesaian, dan menerima hasilnya dengan sikap yang patut.³¹

³¹ Yuni Kusumadewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Universitas Krisnadwipayana Press, 2022, hlm. 63.

Kewajiban-kewajiban ini bertujuan untuk menciptakan ekosistem perlindungan konsumen yang adil dan seimbang, sehingga hak-hak konsumen dan pelaku usaha dapat terlindungi secara optimal.

2.2.5 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Syahruddin Nawi menyatakan hak pelaku usaha mencakup perlindungan atas reputasi bisnis dan usaha mereka, kebebasan untuk berinovasi dalam menyediakan produk atau jasa yang kompetitif, serta hak untuk memperoleh pembayaran sesuai kesepakatan dalam transaksi. Selain itu, pelaku usaha juga berhak mendapatkan kepastian hukum atas kontrak yang mereka buat dengan konsumen dan perlindungan terhadap tuntutan yang tidak berdasar. Hak-hak ini dimaksudkan untuk menciptakan keseimbangan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sehingga kedua belah pihak dapat berinteraksi secara adil dan bertanggung jawab.³²

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab untuk memberikan produk atau jasa yang aman, berkualitas, dan sesuai dengan spesifikasi yang telah dijanjikan. Pasal 7 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Pelaku usaha wajib menjalankan kegiatan usahanya dengan niat yang baik, tidak hanya untuk mencari keuntungan, tetapi juga memastikan bahwa kepentingan konsumen tetap terlindungi. Beritikad baik berarti tidak melakukan praktik curang, seperti menjual barang berkualitas rendah dengan harga tinggi atau menyembunyikan cacat produk yang dapat merugikan konsumen.

2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi secara transparan kepada konsumen mengenai barang atau jasa yang ditawarkan.

³² Syahruddin Nawi, “Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Pleno Jure*, 7(1), 2018, 1-20..

Informasi yang jelas dan jujur membantu konsumen membuat keputusan yang tepat dan mengurangi risiko salah paham yang dapat menimbulkan sengketa.

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Dalam melayani konsumen, pelaku usaha harus memastikan perlakuan yang setara tanpa membedakan latar belakang, status sosial, atau preferensi konsumen. Sikap diskriminatif, seperti memberikan layanan yang berbeda berdasarkan ras, agama, atau gender, dilarang dalam praktik usaha. Pelayanan yang benar dan jujur menciptakan hubungan yang harmonis antara pelaku usaha dan konsumen.

4. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Jika barang atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha menyebabkan kerugian kepada konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan kompensasi yang sesuai. Ganti rugi ini bisa berupa penggantian barang, perbaikan, atau pengembalian dana, tergantung pada kesepakatan dan tingkat kerugian yang dialami konsumen. Hal ini menunjukkan komitmen pelaku usaha terhadap perlindungan hak konsumen.³³

Tanggung jawab ini tidak hanya mencerminkan kepatuhan terhadap peraturan, tetapi juga merupakan fondasi untuk membangun kepercayaan antara pelaku usaha dan konsumen. Dengan menciptakan ekosistem perdagangan yang adil dan berkelanjutan, pelaku usaha dapat memastikan keberlangsungan bisnis mereka, sementara konsumen merasa terlindungi dan puas dalam melakukan transaksi. Hubungan yang saling menghormati antara kedua pihak ini akan memperkuat stabilitas pasar serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan beretika.

³³ Slamet Pribadi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Press, 2021, hlm. 65.

2.2.6 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Haryono, Sugeng Samiyono dan Evita Vibriana Wulandari menyatakan asas perlindungan konsumen meliputi beberapa prinsip mendasar yang menjadi landasan dalam melindungi hak-hak konsumen yaitu:

1. Asas keseimbangan bertujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.
2. Asas keadilan memberikan perlindungan yang setara kepada konsumen tanpa mengesampingkan hak-hak pelaku usaha.
3. Asas keamanan dan keselamatan memastikan bahwa produk atau jasa yang diterima konsumen bebas dari risiko yang membahayakan kesehatan atau keselamatan mereka.
4. Asas kepastian hukum menjamin adanya aturan yang jelas dan dapat ditegakkan dalam melindungi hak-hak konsumen serta memberikan rasa aman dalam setiap transaksi.³⁴

Yuni Kusumadewi mengemukakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk menjaga konsumen dari praktik-praktik yang merugikan, seperti penipuan, eksploitasi, dan informasi yang menyesatkan. Selain itu, perlindungan ini memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha, sehingga setiap pihak merasa aman dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Tujuan lainnya adalah mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat, transparan, dan kompetitif sehingga pelaku usaha termotivasi untuk menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Perlindungan konsumen juga berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat agar menjadi konsumen yang kritis, cerdas, dan berdaya dalam memilih produk atau jasa sesuai kebutuhan mereka.³⁵

³⁴ Haryono, Sugeng Samiyono dan Evita Vibriana Wulandari, "Sosialisasi dan Edukasi Hak dan Kewajiban Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(2), 2024, hlm. 549-554.

³⁵ Yuni Kusumadewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Universitas Krisnadwipayana Press, 2022, hlm. 31-32.

2.2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui dua jalur utama, yaitu litigasi dan non-litigasi. Jalur litigasi mengacu pada proses penyelesaian melalui pengadilan, di mana keputusan bersifat mengikat dan memiliki kekuatan hukum tetap. Sementara itu, jalur non-litigasi menawarkan pendekatan yang lebih fleksibel dan berorientasi pada musyawarah, meliputi metode seperti mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Mediasi melibatkan pihak ketiga yang netral untuk membantu konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan, konsiliasi adalah proses yang mirip dengan mediasi, namun pihak ketiga memiliki peran lebih aktif dalam memberikan usulan penyelesaian sedangkan arbitrase melibatkan arbiter independen yang memberikan keputusan mengikat sebagai alternatif dari pengadilan. Ketiga jalur ini bertujuan untuk melindungi hak konsumen sekaligus memberikan ruang bagi pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa secara adil dan efisien sesuai dengan hukum yang berlaku.³⁶

Lembaga perlindungan konsumen memiliki peran strategis dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha serta melindungi hak-hak konsumen. Salah satu lembaga utama yang berperan dalam hal ini adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang bertugas menangani dan memutuskan sengketa yang diajukan konsumen melalui jalur non-litigasi. BPSK menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya rendah, seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Selain itu, konsumen juga memiliki opsi untuk mengajukan gugatan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). LPKSM, yang merupakan organisasi independen berbasis masyarakat, berfungsi membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-hak mereka, baik melalui advokasi, penyuluhan, maupun pendampingan hukum. Keberadaan lembaga-lembaga ini bertujuan untuk memastikan konsumen memiliki akses terhadap keadilan dan mendapatkan perlindungan yang memadai dari praktik bisnis yang merugikan.³⁷

³⁶ Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010, hlm. 89.

³⁷ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), *Laporan Tahunan 2023*, hlm. 45.

2.3 Tinjauan Umum UMKM

2.3.1 Definisi dan Karakteristik UMKM

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional sebagai motor penggerak pembangunan yang mampu menciptakan stabilitas ekonomi, terutama di tengah dinamika global. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, usaha mikro didefinisikan sebagai usaha produktif yang dimiliki oleh individu atau badan usaha dengan kriteria tertentu, meliputi batasan aset dan omset tahunan. Di sisi lain, usaha kecil dan menengah memiliki skala yang lebih besar dibandingkan usaha mikro, namun tetap berada di bawah kategori korporasi besar, baik dari segi modal maupun kapasitas produksinya.

UMKM seringkali dicirikan oleh modal yang terbatas, jumlah tenaga kerja yang kecil, dan fleksibilitas tinggi dalam operasi mereka, yang memungkinkan mereka untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan pasar. Selain itu, UMKM juga kerap menjadi solusi pengangguran dengan membuka lapangan kerja baru di berbagai sektor, termasuk industri kreatif, agribisnis, dan teknologi. Karakteristik unik ini menjadikan UMKM sebagai salah satu sektor ekonomi yang paling tahan terhadap krisis, karena skala operasinya memungkinkan efisiensi biaya dan inovasi berbasis kebutuhan lokal yang sulit dicapai oleh perusahaan besar. Dengan kontribusinya yang besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) serta perannya dalam inklusi keuangan, UMKM menjadi pilar penting dalam pembangunan berkelanjutan.³⁸

2.3.2 Peran UMKM dalam Perekonomian Nasional

UMKM menyumbang lebih dari 60% Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dan menyediakan lapangan kerja bagi mayoritas penduduk, menjadikannya sebagai pilar utama dalam struktur perekonomian nasional. Dengan keberadaannya yang tersebar luas di berbagai sektor, UMKM memiliki kontribusi

³⁸ Tri Sumarni, *Pengembangan UMKM di Era Digitalisasi*, Jakarta: Gramedia, 2020, hlm. 23.

signifikan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi berbasis kerakyatan. Peran UMKM dalam menstabilkan ekonomi terlihat semakin menonjol terutama dalam situasi krisis, seperti pandemi COVID-19, di mana UMKM mampu beradaptasi dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan lokal, seperti produksi alat pelindung diri, makanan siap saji, dan layanan berbasis teknologi.³⁹

UMKM berfungsi sebagai katalisator inovasi, memperkenalkan berbagai produk baru yang sesuai dengan permintaan pasar, sekaligus menjadi motor utama inklusi keuangan, terutama di daerah pedesaan yang seringkali minim akses terhadap lembaga keuangan formal. Dengan menggunakan pendekatan berbasis komunitas, UMKM mampu mempercepat pembangunan di wilayah terpencil, mendukung pemerataan ekonomi, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Hal ini semakin mempertegas pentingnya UMKM sebagai kekuatan utama yang tidak hanya mendukung stabilitas ekonomi, tetapi juga mendorong keberlanjutan pembangunan di tingkat lokal dan nasional.

2.3.3 Tantangan yang Dihadapi UMKM

Meskipun memiliki kontribusi besar, UMKM menghadapi berbagai tantangan yang kompleks dan beragam, mulai dari akses terbatas ke pembiayaan hingga kendala struktural yang menghambat pertumbuhan mereka. Banyak UMKM kesulitan mendapatkan modal kerja yang memadai karena keterbatasan jaminan atau kurangnya informasi tentang skema pembiayaan yang tersedia, seperti Kredit Usaha Rakyat (KUR). Selain itu, kurangnya literasi digital menjadi tantangan besar, terutama dalam era digitalisasi, di mana UMKM sering tertinggal dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, memperluas pasar, dan meningkatkan daya saing.⁴⁰

Persaingan dengan produk impor, yang seringkali lebih murah karena produksi skala besar, menambah tekanan pada UMKM lokal untuk terus berinovasi. Di sisi lain, hambatan regulasi dan birokrasi, seperti perizinan yang rumit dan biaya

³⁹ Hendro Sudaryanto dan Rizky Nugroho, "Peran UMKM dalam Perekonomian Nasional," *Jurnal Ekonomi Pembangunan Indonesia*, 9(1), 2019, hlm. 15-30.

⁴⁰ Linda Widiastuti, "Hambatan Pengembangan UMKM: Studi Kasus di Indonesia," *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 12(3), 2020, hlm. 45-60.

administrasi yang tinggi, seringkali menjadi penghalang utama yang menghambat pertumbuhan usaha kecil ini. Rendahnya tingkat adopsi teknologi di kalangan UMKM, khususnya dalam penggunaan *e-commerce* dan pembayaran digital, semakin memperburuk posisi mereka di pasar global yang sangat kompetitif. Untuk mengatasi tantangan ini, dibutuhkan sinergi antara pemerintah, lembaga keuangan, dan sektor swasta untuk menciptakan ekosistem yang mendukung inovasi dan keberlanjutan UMKM.

2.3.4 Digitalisasi dan Transformasi UMKM

Era digitalisasi membawa peluang baru yang signifikan bagi UMKM untuk memperluas pasar mereka melalui berbagai *platform* digital, seperti *e-commerce* dan media sosial. Melalui *platform* ini, UMKM dapat menjangkau konsumen yang lebih luas, baik di tingkat lokal maupun internasional, tanpa batasan geografis yang selama ini menjadi kendala. Pemerintah, bekerja sama dengan berbagai *platform* teknologi, telah menyediakan berbagai program pelatihan, pendampingan, dan bantuan teknis untuk mempercepat adopsi teknologi digital di kalangan pelaku UMKM. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital serta kemampuan operasional pelaku usaha agar lebih siap bersaing di era ekonomi berbasis teknologi.⁴¹

Transformasi digital ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional melalui otomasi dan pengelolaan data yang lebih baik, tetapi juga membuka akses ke pasar internasional dengan cara yang lebih mudah dan hemat biaya. Dengan memanfaatkan strategi pemasaran digital, UMKM dapat membangun merek yang lebih kuat, memahami kebutuhan konsumen secara mendalam melalui analitik, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih personal. Selain itu, penggunaan teknologi digital seperti pembayaran non-tunai dan pengelolaan inventaris berbasis aplikasi semakin memperkuat daya saing UMKM di pasar global, sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi digital nasional.

⁴¹ Eka Rahmawati, "Transformasi Digital dalam UMKM: Peluang dan Tantangan," *Jurnal Teknologi dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 2021, hlm. 12-25.

2.3.5 UMKM di Sektor Kuliner

Sektor kuliner merupakan salah satu subsektor UMKM yang paling berkembang pesat di Indonesia, didukung oleh beragam kekayaan budaya dan cita rasa lokal yang unik. Ciri khas lokal yang terwujud dalam keanekaragaman menu dan inovasi rasa menjadi keunggulan kompetitif yang mampu menarik perhatian konsumen, baik domestik maupun internasional. Dalam beberapa tahun terakhir, sektor ini terus menunjukkan peningkatan, tidak hanya dalam jumlah pelaku usaha tetapi juga dari sisi kreativitas dan inovasi. Namun, persaingan yang semakin ketat, terutama di *platform* digital seperti marketplace kuliner dan aplikasi pemesanan makanan, memaksa pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas produk, layanan pelanggan, serta strategi pemasaran mereka.⁴²

Selain itu, tren penggunaan teknologi seperti QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dalam transaksi digital mulai menjadi standar baru di sektor ini, memberikan manfaat berupa efisiensi pembayaran, pengelolaan keuangan yang lebih baik, dan transparansi yang lebih tinggi dalam transaksi. Adopsi teknologi yang semakin meluas, sektor kuliner tidak hanya mampu memenuhi tuntutan konsumen modern, tetapi juga membuka peluang baru untuk ekspansi usaha, baik dalam skala lokal maupun global. Hal ini menjadikan sektor kuliner sebagai salah satu pendorong utama pertumbuhan UMKM di Indonesia.

2.3.6 Kebijakan dan Dukungan Pemerintah untuk UMKM

Pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai kebijakan strategis untuk mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan UMKM, yang diakui sebagai salah satu pilar utama perekonomian nasional. Salah satu kebijakan unggulan adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR), yang memberikan akses pembiayaan dengan bunga rendah bagi pelaku UMKM guna mendukung pengembangan usaha mereka. Selain itu, program pelatihan kewirausahaan terus dilakukan untuk meningkatkan kapasitas manajerial dan keterampilan teknis pelaku usaha, sehingga mereka dapat lebih kompetitif di pasar domestik maupun internasional. Dalam situasi pandemi

⁴² Andi Saputra dan Nina Lestari, "Strategi UMKM Kuliner di Era Digital," *Jurnal Bisnis Kuliner Indonesia*, 4(1), 2022, hlm. 33-50.

COVID-19, pemerintah juga memberikan program bantuan langsung tunai (BLT) bagi UMKM sebagai langkah strategis untuk menjaga kelangsungan usaha, mengurangi dampak ekonomi, dan mempertahankan lapangan kerja.⁴³

Kebijakan fiskal seperti insentif pajak dan kebijakan non-fiskal seperti penyederhanaan perizinan usaha terus dikembangkan untuk menciptakan ekosistem bisnis yang kondusif. Dukungan ini diperkuat oleh kolaborasi dengan sektor swasta dan lembaga keuangan untuk memastikan UMKM mendapatkan akses ke teknologi, pasar, dan pembiayaan yang lebih luas. Dengan upaya ini, pemerintah berkomitmen untuk menjadikan UMKM sebagai motor penggerak utama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

2.3.7 Prospek dan Potensi Pengembangan UMKM

Populasi yang besar dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya produk lokal, UMKM memiliki prospek cerah untuk terus berkembang dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi perekonomian nasional. Preferensi konsumen terhadap produk yang mencerminkan identitas budaya lokal semakin memperkuat posisi UMKM sebagai penggerak ekonomi berbasis komunitas. Pemanfaatan teknologi, seperti *e-commerce*, pembayaran digital, dan pemasaran berbasis media sosial, menjadi salah satu pendorong utama keberlanjutan UMKM, memungkinkan mereka menjangkau pasar yang lebih luas dan meningkatkan efisiensi operasional. Dukungan pemerintah melalui kebijakan pro-UMKM, seperti akses pembiayaan, pelatihan kewirausahaan, dan penyederhanaan regulasi, memberikan fondasi kuat bagi UMKM untuk tumbuh lebih kokoh.⁴⁴

Kolaborasi dengan sektor swasta, baik dalam bentuk kemitraan strategis maupun investasi teknologi, memberikan peluang bagi UMKM untuk meningkatkan daya saingnya. Fokus yang konsisten pada inovasi produk, peningkatan kualitas layanan, dan keberlanjutan bisnis akan menjadi kunci utama untuk memastikan UMKM mampu bersaing tidak hanya di tingkat lokal, tetapi juga di pasar global

⁴³ Yoga Setyawan, "Kebijakan Pemerintah dalam Mendukung UMKM," *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik Indonesia*, 11(2), 2023, hlm. 75-90.

⁴⁴ Dwi Purnomo, "Prospek UMKM dalam Mendukung Perekonomian Lokal," *Jurnal Inovasi dan Kewirausahaan Indonesia*, 10(1), 2021, hlm. 5-20.

yang lebih kompetitif. Dengan langkah-langkah ini, UMKM dapat memainkan peran strategis dalam menciptakan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

2.4 Tinjauan Umum Kuliner

2.4.1 Definisi dan Konsep Kuliner

Kuliner merupakan istilah yang merujuk pada segala sesuatu yang berkaitan dengan makanan dan minuman, mencakup seluruh aspek dari cara pengolahan, penyajian, hingga pengalaman menikmati hidangan yang melibatkan indera rasa dan visual. Dalam konteks bisnis, kuliner tidak lagi sekadar memenuhi kebutuhan dasar manusia, melainkan telah berkembang menjadi bagian penting dari gaya hidup masyarakat modern. Tren ini dipengaruhi oleh globalisasi, urbanisasi, dan meningkatnya akses terhadap informasi melalui media digital, yang memungkinkan masyarakat untuk mengeksplorasi berbagai jenis kuliner dari berbagai budaya.⁴⁵

Industri kuliner sendiri memiliki cakupan yang luas, mencakup sektor restoran mewah, street food yang digemari semua kalangan, hingga produk makanan olahan yang menjawab kebutuhan praktis konsumen. Selain itu, inovasi dalam penyajian dan pemasaran, seperti penggunaan media sosial dan aplikasi pemesanan online, turut mempercepat perkembangan sektor ini. Dengan keberagaman dan daya tarik yang terus meningkat, industri kuliner telah menjadi salah satu sektor ekonomi kreatif yang paling dinamis, memberikan peluang besar bagi pelaku usaha untuk terus berinovasi dan menciptakan pengalaman kuliner yang unik bagi konsumen.

2.4.2 Peran Industri Kuliner dalam Perekonomian

Industri kuliner memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional, tidak hanya sebagai salah satu sektor penyumbang utama dalam ekonomi kreatif, tetapi juga sebagai penggerak pembangunan yang berkelanjutan. Data

⁴⁵ Retno Wulandari, "Konsep Kuliner dalam Industri Kreatif," *Jurnal Ekonomi Kreatif Indonesia*, 10(2), 2020, hlm. 15-28.

menunjukkan bahwa sektor ini menciptakan peluang kerja yang luas, mulai dari tenaga produksi, distribusi, hingga layanan pelanggan, yang memberikan dampak langsung pada pengurangan tingkat pengangguran. Selain itu, keunikan dan keberagaman kuliner Indonesia yang kaya akan cita rasa lokal menjadi daya tarik tersendiri di pasar global, memberikan peluang besar untuk meningkatkan daya saing produk lokal. Industri ini juga memainkan peran penting dalam mempromosikan budaya Indonesia di panggung internasional melalui makanan dan minuman khas yang diolah dengan cara tradisional maupun modern.⁴⁶

Meningkatnya minat terhadap produk kuliner lokal turut mendorong inovasi dan kolaborasi antara pelaku usaha, pemerintah, dan sektor swasta, sehingga mampu menciptakan rantai nilai yang berdampak positif pada berbagai lapisan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa industri kuliner bukan hanya sebagai penopang ekonomi domestik, tetapi juga sebagai salah satu sektor strategis dalam membangun citra Indonesia di mata dunia.

2.4.3 Tren dan Preferensi Konsumen

Konsumen saat ini semakin menunjukkan preferensi terhadap makanan yang sehat, organik, dan berkelanjutan, didorong oleh kesadaran yang meningkat akan pentingnya gaya hidup sehat dan tanggung jawab terhadap lingkungan. Tren ini memacu pelaku usaha kuliner untuk menyediakan produk yang tidak hanya memenuhi aspek cita rasa, tetapi juga aspek gizi, keamanan, dan keberlanjutan dalam proses produksinya. Di sisi lain, era digitalisasi telah mengubah pola konsumsi masyarakat, mendorong pelaku usaha kuliner untuk memanfaatkan teknologi seperti aplikasi pemesanan online, sistem manajemen restoran berbasis digital, dan metode pembayaran non-tunai seperti QRIS. Teknologi ini memberikan kemudahan akses bagi konsumen sekaligus membuka peluang baru bagi pelaku usaha untuk menjangkau pasar yang lebih luas.⁴⁷

⁴⁶ Dewi Santoso, *Industri Kuliner: Kontribusi dan Perkembangannya* (Surabaya: Laksana, 2021), hlm. 45.

⁴⁷ Arief Budiman dan Lisa Handayani, "Preferensi Konsumen terhadap Makanan Sehat di Era Digital," *Jurnal Konsumen Indonesia*, 12(3), 2022, hlm. 33-50.

Transformasi ini juga membawa tantangan dalam menjaga kualitas produk dan layanan, terutama dalam memenuhi ekspektasi konsumen yang semakin tinggi terhadap efisiensi dan pengalaman berbelanja yang personal. Untuk tetap kompetitif, pelaku usaha kuliner perlu berinovasi, meningkatkan kapasitas manajerial, serta membangun sistem operasional yang terintegrasi dengan teknologi, sehingga mampu memenuhi kebutuhan konsumen sambil menjaga keberlanjutan usaha.

2.4.4 UMKM Kuliner dan Inovasi

UMKM kuliner memainkan peran penting dalam menghidupkan sektor ini dengan menciptakan berbagai inovasi yang tidak hanya menarik, tetapi juga relevan dengan selera dan kebutuhan konsumen saat ini. Inovasi rasa menjadi salah satu strategi utama, di mana pelaku usaha menggabungkan cita rasa tradisional dengan sentuhan modern untuk menciptakan pengalaman kuliner yang unik. Selain itu, kemasan produk yang kreatif dan ramah lingkungan juga menjadi nilai tambah yang dapat menarik perhatian konsumen sekaligus menunjukkan komitmen terhadap keberlanjutan. Dalam era digital, penggunaan media sosial seperti Instagram, TikTok, dan Facebook telah menjadi alat utama bagi UMKM kuliner untuk mempromosikan produk mereka, membangun *brand awareness*, dan menjangkau pasar yang lebih luas.⁴⁸

Media sosial memungkinkan UMKM untuk menampilkan visual produk secara menarik, berinteraksi langsung dengan pelanggan, serta memanfaatkan ulasan atau testimoni untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. Strategi ini sangat efektif terutama di kalangan generasi muda, yang merupakan kelompok konsumen terbesar dalam industri kuliner. Dengan pendekatan yang kreatif dan adaptif, UMKM kuliner mampu tidak hanya bertahan, tetapi juga berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat.

⁴⁸ Nadia Kusuma, "Inovasi Digital dalam UMKM Kuliner," *Jurnal Bisnis dan Inovasi Indonesia*, 8(1), 2021, hlm. 20-35.

2.4.5 Tantangan dalam Bisnis Kuliner

Meski memiliki potensi besar, bisnis kuliner menghadapi berbagai tantangan yang harus diatasi untuk tetap bertahan dan berkembang. Salah satu tantangan utama adalah persaingan yang semakin ketat, baik dari pelaku usaha lokal maupun produk impor, yang mendorong pelaku bisnis untuk terus berinovasi dalam menghadirkan produk unik yang mampu menarik minat konsumen. Selain itu, perubahan tren konsumen yang cepat, seperti meningkatnya permintaan terhadap makanan sehat, ramah lingkungan, dan berkelanjutan, memaksa pelaku usaha untuk beradaptasi dengan preferensi baru ini. Keterbatasan modal juga menjadi kendala bagi banyak UMKM kuliner, yang sering kesulitan dalam membiayai operasional, pengembangan produk, atau pemasaran. Di sisi lain, akses ke teknologi masih menjadi hambatan, terutama bagi UMKM di daerah terpencil yang belum sepenuhnya memanfaatkan peluang dari digitalisasi.⁴⁹

Upaya untuk membantu mengatasi tantangan ini, pemerintah bersama sektor swasta telah meluncurkan berbagai program pelatihan dan dukungan, termasuk penyediaan akses pembiayaan, pelatihan digitalisasi, dan penyederhanaan regulasi. Kolaborasi ini diharapkan dapat meningkatkan kapasitas pelaku usaha sehingga mereka mampu bersaing di pasar yang dinamis, memenuhi kebutuhan konsumen, dan mendukung pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

2.4.6 Regulasi dan Standar dalam Industri Kuliner

Penerapan regulasi terkait keamanan pangan, sertifikasi halal, dan standar kualitas menjadi elemen krusial dalam menjaga keberlanjutan dan daya saing industri kuliner. Regulasi keamanan pangan memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kesehatan dan layak dikonsumsi, sehingga melindungi konsumen dari risiko kontaminasi atau bahaya lainnya. Sertifikasi halal, yang memiliki arti penting khususnya di Indonesia dengan mayoritas penduduk Muslim, tidak hanya menjadi persyaratan tetapi juga simbol kepercayaan dan kenyamanan bagi konsumen.

⁴⁹ Eka Purnamasari, "Tantangan Bisnis Kuliner di Indonesia," *Jurnal Strategi dan Bisnis*, 9(2), 2023, hlm. 40-60.

Standar kualitas yang terdefinisi dengan baik mendorong pelaku usaha untuk terus meningkatkan proses produksi dan penyajian. Penerapan sertifikasi ini memberikan keuntungan ganda, yaitu meningkatkan kepercayaan konsumen lokal dan mempermudah ekspansi ke pasar internasional yang memiliki persyaratan serupa. Di pasar global, sertifikasi seperti ISO 22000 untuk keamanan pangan atau HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Points*) juga menjadi nilai tambah yang penting untuk bersaing. Dengan mengikuti regulasi dan standar ini, pelaku usaha kuliner tidak hanya memastikan keberlanjutan bisnis mereka tetapi juga berkontribusi pada penciptaan industri kuliner yang lebih profesional dan kompetitif.⁵⁰

2.4.7 Prospek Pengembangan Kuliner Lokal

Kekayaan budaya yang beragam dan sumber daya alam yang melimpah, industri kuliner lokal di Indonesia memiliki potensi besar untuk terus berkembang dan bersaing di pasar global. Setiap daerah di Indonesia memiliki identitas kuliner unik yang mencerminkan warisan budaya dan tradisi lokal, mulai dari rempah-rempah khas hingga metode pengolahan tradisional yang diwariskan secara turun-temurun. Potensi ini semakin kuat ketika pelaku usaha kuliner mengemas produk mereka dengan cerita budaya yang autentik, seperti asal-usul resep atau makna simbolis di balik hidangan tertentu, yang mampu menciptakan daya tarik emosional bagi konsumen.⁵¹

Pendekatan ini tidak hanya efektif dalam menarik minat konsumen domestik yang ingin mengeksplorasi kekayaan kuliner tanah air, tetapi juga menjadi strategi yang kuat untuk menjangkau pasar internasional, di mana konsumen semakin menghargai produk yang memiliki nilai cerita dan otentisitas. Dengan memanfaatkan strategi pemasaran berbasis cerita budaya, industri kuliner lokal dapat menonjol di tengah persaingan, sekaligus mempromosikan warisan budaya Indonesia sebagai bagian integral dari produk mereka. Pendekatan ini juga

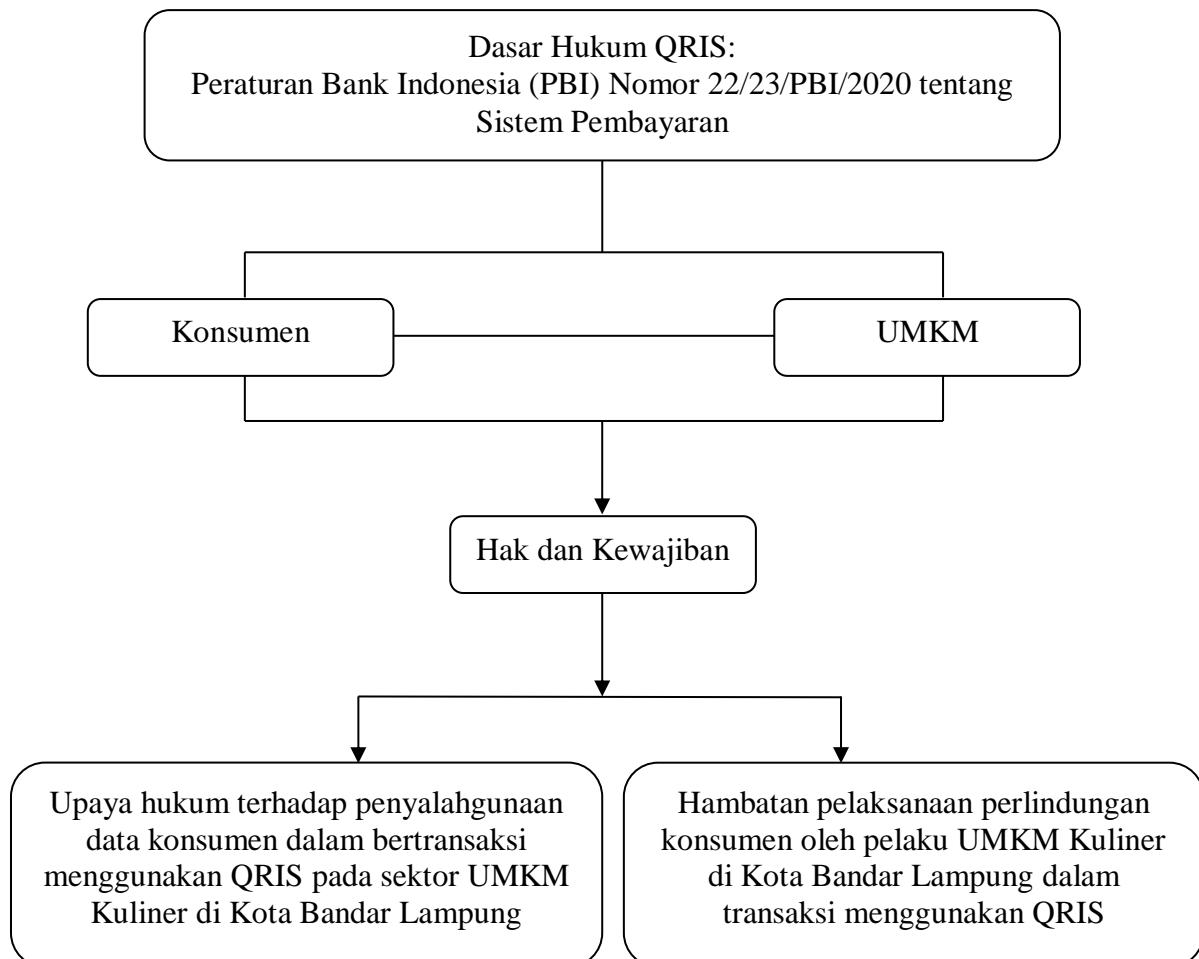
⁵⁰ Hendra Saputra, *Standar dan Regulasi Industri Kuliner di Indonesia*, Yogyakarta: Andi, 2022, hlm. 85.

⁵¹ Agus Wijaya, "Pengembangan Kuliner Lokal Berbasis Budaya," *Jurnal Kebudayaan Indonesia*, 11(2), 2023, hlm. 10-25.

mendukung keberlanjutan, karena sering kali melibatkan bahan lokal dan mendukung komunitas produsen kecil, sehingga memberikan dampak positif secara ekonomi dan sosial.

2.5 Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah cara atau pola berpikir yang digunakan seseorang untuk memahami dan memproses informasi. Ini mencakup cara seseorang mengorganisir, menganalisis, dan menghubungkan data atau pengalaman yang ada berdasarkan pengetahuan, keyakinan, dan perspektif yang dimilikinya. Kerangka pikir ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman hidup, pendidikan, budaya, dan nilai-nilai yang diyakini, sehingga setiap individu atau kelompok bisa memiliki kerangka pikir yang berbeda. Pada penelitian hukum, kerangka pikir sering kali digunakan untuk menjelaskan bagaimana peneliti atau praktisi memandang suatu masalah atau fenomena dan membimbing mereka dalam merumuskan hipotesis atau teori yang relevan.



Keterangan:

Berdasarkan skema di atas dapat dijelaskan konsumen dan pelaku usaha melakukan hubungan hukum melalui QRIS. QRIS adalah sistem pembayaran berbasis *QR Code* yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk memudahkan transaksi digital. QRIS memungkinkan konsumen untuk melakukan pembayaran dengan cukup memindai kode QR tanpa perlu membawa uang tunai. Penggunaan QRIS pada UMKM Kuliner diharapkan dapat mempermudah transaksi, tetapi juga membawa risiko yang perlu diidentifikasi dan dikelola. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, kerangka pikir ini juga menganalisis langkah-langkah yang dapat diambil untuk melindungi konsumen yang bertransaksi melalui QRIS di UMKM kuliner. Beberapa langkah yang relevan adalah tanggung jawab pelaku usaha dalam memastikan keamanan transaksi QRIS, Kewajiban untuk menyediakan informasi yang transparan dan akurat kepada konsumen mengenai risiko dan biaya transaksi serta Peran Bank Indonesia dan lembaga terkait dalam mengatur dan mengawasi keamanan transaksi QRIS serta memberikan sanksi terhadap penyalahgunaan atau kelalaian.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum normatif terapan adalah jenis penelitian yang mengkaji penerapan norma atau aturan hukum dalam praktik, dengan tujuan untuk memberikan pemahaman mengenai bagaimana hukum diterapkan dalam kehidupan nyata. Penelitian ini biasanya fokus pada penerapan hukum positif, interpretasi undang-undang, dan peraturan yang berlaku di masyarakat, serta menganalisis masalah hukum yang muncul dalam praktik. Penelitian hukum normatif terapan mengutamakan kajian terhadap teks hukum yang berlaku, seperti undang-undang, peraturan pemerintah, dan keputusan pengadilan, serta bagaimana peraturan-peraturan ini diterapkan dalam konteks sosial atau kasus tertentu.⁵²

Berdasarkan jenis penelitian tersebut, maka penelitian ini akan menguraikan secara jelas, rinci, dan sistematis mengenai risiko keamanan transaksi QRIS pada UMKM di Kota Bandar Lampung dalam perspektif hukum perlindungan konsumen.

3.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah dalam penelitian ini yang berdasarkan pada pokok permasalahan dilakukan dengan dua cara, yaitu pendekatan normatif dan pendekatan empiris. Pendekatan hukum normatif (*library research*) adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan baku utama, menelaah hal yang bersifat teoretis yang menyangkut asas-asas hukum, konsepsi hukum, pandangan dan doktrin-doktrin hukum, peraturan dan sistem hukum yang menggunakan data

⁵² Suteki, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2019, hlm. 56.

sekunder, diantaranya asas, kaidah, norma dan aturan hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya. Sementara Pendekatan empiris (*field research*) dalam penelitian hukum adalah pendekatan yang mengutamakan pengumpulan dan analisis data yang bersumber dari kenyataan atau pengalaman langsung di lapangan. Pendekatan ini sering digunakan untuk menggali bagaimana hukum diterapkan dalam praktik, dengan cara mengobservasi, mewawancara, atau mengumpulkan data dari sumber-sumber primer, seperti dokumen, kasus hukum, atau wawancara dengan pihak-pihak terkait.⁵³

Pendekatan penelitian dalam penelitian adalah pendekatan normatif untuk menganalisis upaya hukum terhadap penyalahgunaan data konsumen dalam bertransaksi menggunakan QRIS dan hambatan perlindungan konsumen dalam transaksi QRIS pada pelaku UMKM kuliner.

3.3 Data dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara, observasi, atau pengumpulan fakta empiris lainnya yang relevan dengan permasalahan hukum yang diteliti. Data ini memberikan informasi faktual yang mencerminkan kondisi nyata terkait topik penelitian.

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau subjek penelitian, tanpa melalui proses interpretasi atau analisis pihak lain. Data primer diperoleh dengan cara yang lebih langsung dan autentik, seperti melalui wawancara. Wawancara dilakukan pada 5 (lima) UMKM Kuliner di Kota Bandar Lampung yaitu pemilik UMKM Bananacc, pemilik UMKM Telemung Indonesia, pemilik UMKM Bakso Komar, pemilik UMKM Ayam Gepuk Pak Gembus dan pemilik UMKM Bebek Madu.

⁵³ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm. 24.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada atau telah dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya, bukan langsung oleh peneliti. Data ini sudah dianalisis atau diproses oleh pihak lain dan dapat berupa laporan penelitian sebelumnya, artikel ilmiah, buku, jurnal, dokumen publik, statistik resmi, atau sumber lain yang relevan, data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier:

1. Bahan Hukum Primer
 - a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK);
 - b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi;
 - c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
 - d. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Layanan Pembayaran;
 - e. Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/3/PBI/2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran;
 - f. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran;
 - g. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 18/POJK.03/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berasal dari sumber-sumber yang memberikan penjelasan, analisis, atau interpretasi terhadap bahan hukum primer. Bahan ini membantu peneliti dalam memahami konteks dan esensi dari permasalahan yang diteliti. Bahan hukum sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup buku-buku, literatur ilmiah, artikel dalam jurnal hukum, laporan penelitian, dan karya ilmiah lain yang relevan dengan pokok masalah.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah sumber pendukung yang berfungsi melengkapi pemahaman terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan ini digunakan

untuk memberikan referensi tambahan atau menjelaskan istilah, konsep, dan konteks tertentu. Dalam penelitian ini, bahan hukum tersier meliputi Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, pendapat sarjana atau ahli hukum, artikel dari *website* yang kredibel, dan buku-buku penunjang. Bahan hukum tersier berperan sebagai alat bantu untuk memastikan akurasi terminologi dan memberikan klarifikasi atas istilah atau konsep yang digunakan dalam bahan hukum primer dan sekunder. Dengan kombinasi ini, analisis dalam penelitian menjadi lebih komprehensif dan mendalam.

3.4 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memanfaatkan sumber-sumber tertulis seperti buku, jurnal, artikel, laporan penelitian, dan dokumen lain yang relevan. Metode ini bertujuan untuk memperoleh landasan teori, konsep, atau informasi yang dapat mendukung analisis dalam penelitian.

2. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menganalisis dokumen-dokumen resmi atau arsip, seperti laporan, surat keputusan, catatan, atau dokumen administratif lainnya. Teknik ini berguna untuk mendapatkan data yang valid dan relevan, terutama yang terkait dengan fakta atau peristiwa tertentu. Dokumen dalam penelitian ini adalah dokumentasi berupa foto penelitian dengan informan penelitian.

3. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dan narasumber atau informan. Metode ini bertujuan untuk menggali informasi, pandangan, atau pengalaman secara mendalam dari

pihak yang dianggap memiliki pengetahuan atau keterlibatan dalam topik yang sedang diteliti.⁵⁴

Penulis melakukan wawancara dengan 5 (lima) pelaku UMKM kuliner di Kota Bandar Lampung yang sudah menggunakan QRIS untuk memperoleh gambaran nyata tentang implementasi QRIS di sektor kuliner, yang merupakan salah satu pengguna aktif metode pembayaran ini. Pemilihan jumlah responden tersebut bertujuan untuk menggali beragam perspektif dan pengalaman terkait manfaat, tantangan, dan dampak penggunaan QRIS terhadap efisiensi operasional serta penjualan yaitu pemilik UMKM Bananacc, pemilik UMKM Telemung Indonesia, pemilik UMKM Bakso Komar, pemilik UMKM Ayam Gepuk Pak Gembus dan pemilik UMKM Bebek Madu.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposif, yaitu berdasarkan pengalaman langsung mereka terkait perlindungan konsumen dalam transaksi menggunakan QRIS pada sektor UMKM kuliner di Kota Bandar Lampung. Pemilik UMKM Bananacc dipilih karena menghadapi kendala biaya tambahan, seperti biaya administrasi dan biaya transaksi QRIS, yang secara langsung berdampak pada harga jual produk dan daya saing usaha. Pemilik UMKM Telemung Indonesia memberikan wawasan tentang keterbatasan infrastruktur, termasuk akses internet yang tidak stabil, sehingga mengganggu kelancaran pembayaran digital. Pemilik UMKM Bakso Komar menyoroti isu keamanan data pelanggan dan perlunya regulasi yang lebih jelas agar baik konsumen maupun pelaku usaha terlindungi dari risiko penyalahgunaan data. Pemilik UMKM Ayam Gepuk Pak Gembus menekankan pentingnya literasi konsumen, terutama dalam memahami mekanisme QRIS agar transaksi dapat dilakukan dengan aman dan efisien. Sementara itu, pemilik UMKM Bebek Madu menyoroti minimnya sosialisasi regulasi terkait pembayaran digital dan menekankan kebutuhan aturan yang lebih spesifik untuk mendukung keberlangsungan UMKM. Dengan kombinasi perspektif ini, penelitian memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan terperinci mengenai tantangan,

⁵⁴ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2018, hlm. 51.

kebutuhan, serta faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS dalam sektor kuliner.

3.4.2 Pengolahan Data

Data yang terkumpul kemudian diproses melalui pengolahan dan pengkajian data. Data tersebut diolah melalui proses:

1. Inventarisasi data, pada tahap ini seluruh data hasil studi dikumpulkan dan dilakukan seleksi terhadap data yang diperoleh mengenai kelengkapan, kejelasan, dan hubungannya dengan permasalahan yang akan dibahas;
2. Pemeriksaan data (*editing*), yaitu megkoreksi data yang terkumpul tersebut sudah relevan dan sesuai dengan bahasan. Apabila terdapat data yang salah maka akan dilakukan perbaikan;
3. Penandaan data (*coding*), yaitu data yang telah selesai diseleksi kemudian diberi catatan atau mengklasifikasi data sesuai dengan jenisnya dan berhubungan dengan masalah penelitian;
4. Rekonstruksi data (*reconstruction*), yaitu menyusun ulang data secara teratur, beruntun daln logis. Sehingga mudah untuk dipahami dan diinterpretasikan.
5. Sistematisasi data (*systematizing*), yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika pokok bahasan dan sub pokok bahasan berdasarkan urutan masalah.

3.5 Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data dan fakta yang dihasilkan dari suatu penelitian di lapangan dengan suatu interpretasi, evaluasi, dan pengetahuan umum. Data kemudian dianalisis dengan metode induktif, yaitu suatu cara berfikir yang didasarkan atas rumusan rumusan teori yang bersifat khusus kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya upaya hukum terhadap penyalahgunaan data konsumen dalam bertransaksi menggunakan QRIS pada sektor UMKM Kuliner di Kota Bandar Lampung 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. Jalur litigasi tetap menjadi opsi terakhir jika jalur non-litigasi tidak mencapai penyelesaian yang memuaskan.
2. Hambatan pelaksanaan perlindungan konsumen oleh pelaku UMKM Kuliner di Kota Bandar Lampung dalam transaksi menggunakan QRIS mencakup kurangnya pemahaman teknologi oleh pelaku UMKM, risiko keamanan data, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi konsumen terhadap pembayaran digital, biaya tambahan bagi pelaku UMKM dan minimnya regulasi khusus untuk UMKM.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran antara lain:

1. Pemerintah, lembaga keuangan dan pihak terkait terkait Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) sebaiknya menekankan pentingnya UU ini sebagai landasan hukum yang memberikan perlindungan terhadap hak individu atas data pribadinya di era digital. Penekanan juga perlu diberikan

pada kewajiban pengendali dan pemroses data untuk menjaga transparansi, keamanan, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip pengelolaan data. Dengan sanksi tegas yang diatur, UU ini menjadi instrumen penting untuk mendorong akuntabilitas dalam pengelolaan data pribadi serta memberikan rasa aman bagi masyarakat, selain mengingatkan bahwa kolaborasi antara pemerintah, lembaga, dan individu sangat diperlukan untuk memastikan implementasi yang efektif.

2. Pemerintah, lembaga keuangan, dan pihak terkait diharapkan melakukan langkah strategis seperti edukasi menyeluruh bagi pelaku UMKM dan konsumen terkait penggunaan QRIS secara aman dan efisien, penguatan infrastruktur teknologi di daerah terpencil, serta pengembangan regulasi yang lebih spesifik dan mendukung perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Selain itu Pemerintah, lembaga keuangan, dan pihak terkait juga perlu bersinergi dalam menciptakan ekosistem yang aman dan inklusif bagi seluruh pengguna QRIS.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Gazali, Djoni S., dan Rachmadi Usman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 2007.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- HS, Salim. *Hukum Ekonomi dalam Sistem Pembayaran Digital*. Jakarta: Sinar Grafika, 2020.
- Juwana, Hikmahanto. *Hukum Ekonomi Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2021.
- Kotler, Philip. *Marketing Management, 13th Edition*. New Jersey: Prentice Hall, 2009.
- Kurniawan, Agus. *Transformasi Digital dan Inklusi Keuangan di Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press, 2022.
- Kusumadewi, Yuni. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Universitas Krisnadwipayana Press, 2022.
- Locke, Edwin A. *Goal Setting Theory*. New York: Academic Press, 2000.
- Mulyadi, Dedi. *Efisiensi dan Efektivitas Organisasi*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Nasution, M. Bahder Johan. *Aspek Hukum dalam Perlindungan Konsumen Digital*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2020.
- Prasetyo, Muhammad. *Teknologi dan Perubahan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Pustaka Obor, 2023.
- Pribadi, Slamet. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Press, 2021.
- Robbins, Stephen P., dan Mary Coulter. *Management, 13th Edition*. New Jersey: Pearson, 2012.
- Santoso, Bambang. *Inovasi Digital dan Perilaku Konsumen*. Malang: UMM Press, 2022.

Santoso, Dewi. *Industri Kuliner: Kontribusi dan Perkembangannya*. Surabaya: Laksana, 2021.

Saputra, Hendra. *Standar dan Regulasi Industri Kuliner di Indonesia*. Yogyakarta: Andi, 2022.

Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung, 2017.

Setiawan, Haris. *Pengantar Hukum Konsumen*. Bandung: CV Mandar Maju, 2020.

Soekanto, Soerjono. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.

Sumarni, Tri. *Pengembangan UMKM di Era Digitalisasi*. Jakarta: Gramedia, 2020.

Suteki. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.

Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Layanan Pembayaran;

Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/3/PBI/2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 18/POJK.03/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital.

C. Jurnal

- Ajhar, A. A. "Analisis Keamanan Sistem Pembayaran Digital Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)." *InfoKripto*, 1(2), (2024), hlm. 112-125. Diakses dari <https://infokripto.poltekssn.ac.id/index.php/infokripto/article/download/112/104/837>.
- Alamsyah, R., Sukarno, & Zain, I. I. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Digital Melalui Aplikasi Dana Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia." *Unizar Recht Journal (URJ)*, 3(3), 2024, hlm. 447–455. Diakses dari <https://urj.unizar.ac.id/urj/article/view/202>.
- Anisa, F. N., & Andraini, F. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Menggunakan Sistem Pembayaran Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)." *Jurnal Cahaya Mandalika*, 4(2), 2023.
- Budiman, Arief, dan Lisa Handayani. "Preferensi Konsumen terhadap Makanan Sehat di Era Digital." *Jurnal Konsumen Indonesia*, 12(3), 2022.
- Destianingsi, D., Nuredi, R., Hidayat, E., & Faizal, L. "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah." *Edunomika*, 7(2), 2023.
- Fatimah, Siti, dan Rizky Maulana. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Menggunakan Sistem Pembayaran Berbasis QRIS." *Jurnal Hukum Digital*, Vol. 8, No. 3, 2023.
- Huda, Nurul. "Analisis Perlindungan Hukum bagi Konsumen pada Transaksi Pembayaran Nontunai Berbasis QRIS Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah." *Jurnal Hukum Ekonomi*, Vol. 5, No. 2, 2021.
- Kusuma, Nadia. "Inovasi Digital dalam UMKM Kuliner." *Jurnal Bisnis dan Inovasi Indonesia*, 8(1), 2021.
- Munawaroh, Anna. "Tantangan perkembangan teknologi melalui metode QRIS dalam sistem pembayaran digital di UMKM" *JIMEA, Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 9(1), 2025.
- Muslimawati, Misfah. "Analisis Penggunaan Aplikasi Qris Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Untuk Mempermudah Transaksi Bagi Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Abepura, Kota Jayapura", *Lajumen : Lajagoe Journal Management And Business*, Volume 2 No. 1 Tahun 2024.
- Nawi, Syahruddin. "Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Pleno Jure*, 7(1), 2018.

- Purnamasari, Eka. "Tantangan Bisnis Kuliner di Indonesia." *Jurnal Strategi dan Bisnis*, 9(2), 2023.
- Purnomo, Dwi. "Prospek UMKM dalam Mendukung Perekonomian Lokal." *Jurnal Inovasi dan Kewirausahaan Indonesia*, 10(1), 2021.
- Rahmawati, Eka. "Transformasi Digital dalam UMKM: Peluang dan Tantangan." *Jurnal Teknologi dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 2021.
- Saputra, Andi, dan Nina Lestari. "Strategi UMKM Kuliner di Era Digital." *Jurnal Bisnis Kuliner Indonesia*, 4(1), 2022.
- Septianisya, Reni dan Anggoro, Sigit. "Tren dan tantangan keamanan bertransaksi dengan QRIS dalam ekosistem pembayaran digital Indonesia", *Jurnal Syntax Admiration*, 5(2), 2024.
- Setyawan, Yoga. "Kebijakan Pemerintah dalam Mendukung UMKM." *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik Indonesia*, 11(2), 2023.
- Sirait, R. R., Haninun, & Khairudin. "Analisis Perbandingan Laba UMKM Sebelum dan Sesudah Menggunakan QRIS (Studi Kasus pada UMKM Kuliner Bandar Lampung)." *JETBUS: Journal of Education Transportation and Business*, 1(2), 2024.
- Sudaryanto, Hendro, dan Rizky Nugroho. "Peran UMKM dalam Perekonomian Nasional." *Jurnal Ekonomi Pembangunan Indonesia*, 9(1), 2019.
- Widiastuti, Linda. "Hambatan Pengembangan UMKM: Studi Kasus di Indonesia." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 12(3), 2020.
- Wijaya, Agus. "Pengembangan Kuliner Lokal Berbasis Budaya." *Jurnal Kebudayaan Indonesia*, 11(2), 2023.
- Wulandari, Eka Vira, Haryono dan Samiyono, "Sosialisasi dan edukasi hak dan kewajiban konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(2), 2024.
- Wulandari, Retno. "Konsep Kuliner dalam Industri Kreatif." *Jurnal Ekonomi Kreatif Indonesia*, 10(2), 2020.

D. Situs Website

Antara News, *Pengguna QRIS didominasi oleh UMKM.* Diakses dari <https://www.antaranews.com/berita/4236307/pengguna-qris-didominasi-oleh-umkm>

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), *Laporan Tahunan 2023.* Diakses dari https://ditjenpktn.kemendag.go.id/separa-berkala/ditpk/laporan-layanan-pengaduan-konsumen-a2s2c?utm_source

Bank Indonesia, *Pedoman Implementasi QRIS*, Jakarta: Bank Indonesia, 2019. Diakses dari https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/article/KA-01061/en-us?utm_source

Bank Indonesia, *QRIS Sebagai Solusi Pembayaran Digital*, Diakses Tanggal 26 Februari 2025. Diakses dari <https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/>