

DAFTAR ISI

<i>Cover</i>	Halaman
MOTTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PESEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	12
2.1. Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.1.1.1 <i>Perceived Usefulness</i>	15
2.1.1.2 <i>Perceived Ease of Use</i>	16
2.1.1.3 <i>Intention to Use</i>	17
2.1.1.4 <i>Usage Behaviour</i>	18
2.1.2 <i>E-Government</i>	19
2.1.2.1 Efektivitas	24
2.1.2.2 Pelayanan Publik.....	27
2.1.2.3 Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.....	32
2.2. Pendekatan Masalah.....	50
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	53
3.1 Objek Penelitian	53

3.2 Metode Penelitian	60
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	61
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	63
3.2.3 Teknik Analisis Data	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Hasil Penelitian	67
4.1.1 Efektivitas Penggunaan Aplikasi APPK OJK dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi dan Pengaduan Konsumen.....	68
4.1.2 Hambatan yang Dihadapi Pengguna dalam Mengakses dan Menggunakan Aplikasi APPK OJK	81
4.1.3 Upaya yang Dapat Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi APPK OJK Guna Meningkatkan Layanan Pengaduan di Sektor Jasa Keuangan	93
4.2 Pembahasan.....	95
4.2.1 Efektivitas Penggunaan Aplikasi APPK OJK dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi dan Pengaduan Konsumen.....	95
4.2.2 Hambatan yang Dihadapi Pengguna dalam Mengakses dan Menggunakan Aplikasi APPK OJK	109
4.2.3 Upaya yang Dapat Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi APPK OJK Guna Meningkatkan Layanan Pengaduan di Sektor Jasa Keuangan	111
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1 Simpulan.....	114
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117