

BAB

I PENDAHULUAN

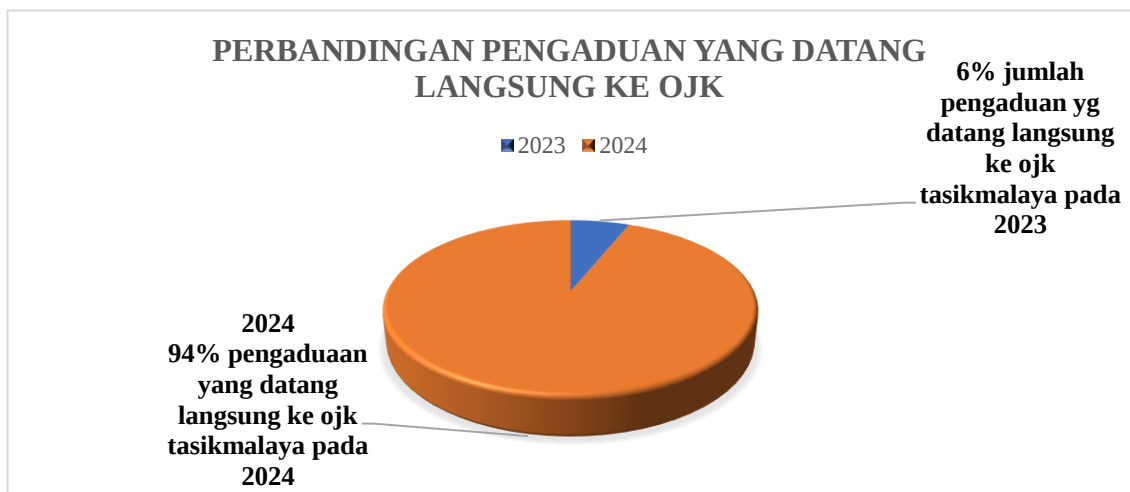
1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi informasi dan digitalisasi di sektor keuangan telah membawa perubahan besar dalam sistem layanan jasa keuangan. Transformasi digital ini juga berdampak pada mekanisme perlindungan konsumen, termasuk dalam aspek aksesibilitas informasi dan pengaduan. Namun, kompleksitas sistem keuangan yang semakin tinggi juga menimbulkan berbagai tantangan, terutama dalam hal transparansi, keamanan, dan perlindungan hak konsumen (Elyani, 2025).

Industri jasa keuangan di Indonesia juga mengalami beberapa permasalahan seperti di sektor perbankan, rendahnya inklusi keuangan meskipun Indonesia memiliki populasi yang besar, masih banyak penduduk yang tidak memiliki akses ke layanan keuangan, permasalahan mengenai rendahnya literasi keuangan, penipuan *skimming* dan *phising*, restrukturisasi pembiayaan, serta perilaku petugas penagihan (Arifah dkk., 2023). Dari sektor fintech banyak pengaduan mengenai perilaku petugas penagihan, restrukturisasi pembiayaan, hingga keberatan atas biaya admin atau transaksi. Selanjut nya dari perusahaan asuransi pengaduan berkaitan dengan kesulitan klaim, layanan atau produk yang tidak sesuai dengan penawaran dan persoalan premi. Sedangkan dari sektor pasar modal permasalahannya berkaitan dengan perizinan dan produk serta permintaan informasi mengenai peraturan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas sektor jasa keuangan memiliki tanggung jawab dalam melindungi kepentingan konsumen dan

masyarakat. Hal ini diperkuat dengan regulasi terbaru dalam Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang bertujuan meningkatkan efektivitas mekanisme perlindungan konsumen. Salah satu inisiatif OJK untuk mendukung regulasi ini adalah Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK OJK), yang dirancang untuk mempermudah akses informasi dan penanganan pengaduan di sektor jasa keuangan secara digital. Namun dengan adanya APPK OJK masih banyak konsumen yang datang langsung ke kantor. Berikut penulis sajikan data jumlah pengajuan ke OJK Tasikmalaya:



Gambar 1. 1 Data Pengaduan yang datang Langsung ke OJK Tasikmalaya
sumber: Kantor Otoritas Jasa Keuangan Tasikmalaya

Berdasarkan data yang ditampilkan, fenomena yang dapat diidentifikasi adalah rendahnya efektivitas Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen OJK (APPK OJK) dalam mempermudah akses informasi dan penanganan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memberikan solusi digital yang memudahkan konsumen dalam mengajukan pengaduan, kenyataannya

banyak konsumen yang masih memilih untuk datang langsung ke kantor OJK, khususnya di OJK Tasikmalaya. Hal ini tercermin dari data perbandingan jumlah pengaduan konsumen yang datang langsung ke kantor OJK Tasikmalaya pada tahun 2024 dan 2023 dimana pada tahun 2023 hanya sebesar 6% atau sebanyak 48 konsumen yang datang sedangkan pada tahun 2024 mengalami kenaikan ke angka 94% atau sebanyak 737 konsumen pengaduan yang datang langsung ke kantor, Dimana hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan atau hambatan dalam penggunaan aplikasi tersebut. (Wawancara, Januari 2025)

Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas APPK OJK dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang ingin mengakses informasi dan mengajukan pengaduan secara lebih praktis dan cepat. Meskipun aplikasi ini menawarkan kemudahan, data pengaduan yang menunjukkan angka rendah dalam penggunaan aplikasi digital menunjukkan bahwa masih banyak konsumen yang merasa lebih nyaman menggunakan jalur konvensional dengan datang langsung ke kantor. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi konsumen dalam memanfaatkan APPK OJK, serta untuk mengevaluasi fitur dan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan konsumen.

Melihat pentingnya perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengembangkan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen OJK (APPK OJK) sebagai sarana bagi konsumen untuk mengakses informasi dan mengajukan pengaduan secara lebih praktis. Meskipun aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah konsumen dalam menghadapi masalah yang timbul

dalam transaksi jasa keuangan, data yang menunjukkan rendahnya penggunaan aplikasi ini menunjukkan adanya tantangan dalam penerimaan teknologi oleh konsumen. Salah satu kemungkinan penyebabnya adalah kurangnya sosialisasi mengenai manfaat aplikasi ini atau adanya kesulitan teknis yang dihadapi oleh sebagian konsumen dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Dalam hal ini, evaluasi terhadap efektivitas APPK OJK perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini mampu memenuhi harapan konsumen dalam hal aksesibilitas informasi dan kemudahan pengaduan (Wawancara, Januari 2025)

Selain itu, meskipun OJK telah memperkenalkan berbagai peraturan untuk melindungi konsumen, seperti Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 yang mengatur perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, masih ada tantangan besar dalam implementasi yang efektif, khususnya dalam hal pengaduan konsumen. Aplikasi yang disediakan oleh OJK merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan transparansi dan kemudahan bagi konsumen dalam mengajukan keluhan. Namun, rendahnya tingkat penggunaan aplikasi ini menunjukkan bahwa peraturan saja tidak cukup. OJK perlu mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang membuat konsumen enggan memanfaatkan aplikasi tersebut, dan mencari solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan meningkatkan literasi digital di kalangan konsumen, serta memperbaiki antarmuka aplikasi agar lebih ramah pengguna.

Dengan diluncurkannya Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK OJK), OJK berusaha mengoptimalkan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan melalui digitalisasi layanan pengaduan dan penyampaian informasi.

Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan pengaduan terkait masalah yang mereka hadapi dalam penggunaan layanan keuangan, serta memberikan akses yang lebih cepat dan transparan terhadap informasi yang dibutuhkan konsumen. Selain itu, APPK OJK juga menyediakan fitur pelacakan status pengaduan yang memungkinkan konsumen untuk memantau perkembangan kasus mereka secara *real-time*, meningkatkan tingkat transparansi, dan mempercepat penyelesaian sengketa (Otoritas Jasa Keuangan, 2022)

Namun, meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas layanan perlindungan konsumen, kenyataannya data menunjukkan masih rendahnya tingkat penggunaan aplikasi ini. Hal ini menandakan bahwa meskipun kemudahan akses sudah disediakan, terdapat tantangan dalam adopsi teknologi oleh sebagian besar konsumen. Berbagai faktor mungkin menjadi penyebabnya, termasuk ketidakpahaman terhadap penggunaan aplikasi, masalah teknis, atau ketidakyakinkan terhadap efektivitasnya dalam menangani pengaduan. Oleh karena itu, OJK perlu mengevaluasi keberhasilan aplikasi ini dengan melibatkan konsumen dalam proses umpan balik untuk memperbaiki user *experience* dan meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat.

Dengan adanya aplikasi ini, OJK tidak hanya memperkenalkan inovasi dalam sektor perlindungan konsumen, tetapi juga memperkuat upaya pemerintah dalam menjaga stabilitas sektor jasa keuangan. Namun, keberhasilan APPK OJK tidak hanya bergantung pada pengembangan fitur aplikasi itu sendiri, melainkan juga pada keberhasilan dalam meningkatkan kesadaran dan kepercayaan konsumen terhadap platform ini. Oleh karena itu, langkah-langkah seperti peningkatan

sosialisasi, edukasi keuangan yang lebih masif, serta evaluasi berkelanjutan terhadap pengalaman pengguna, perlu dilakukan agar aplikasi ini benar-benar efektif dalam memenuhi tujuannya menciptakan sistem perlindungan konsumen yang lebih efisien dan responsif dalam sektor jasa keuangan.

Menurut Fadhil dkk., (2024) Meskipun APPK OJK diharapkan menjadi solusi digital bagi konsumen sektor jasa keuangan, efektivitasnya masih menjadi permasalahan yang perlu dievaluasi lebih lanjut. Beberapa tantangan utama yang dihadapi dalam implementasi aplikasi ini antara lain:

1. Kendala teknis, seperti *error* sistem, *server down*, dan keterbatasan fitur dalam menangani pengaduan yang kompleks.
2. Kurangnya literasi digital di kalangan konsumen, khususnya kelompok usia lanjut, yang masih kesulitan mengakses layanan berbasis aplikasi atau website.
3. Hambatan dalam proses penyelesaian pengaduan, di mana beberapa konsumen lebih memilih datang langsung ke kantor OJK karena aplikasi tidak dapat menangani kasus yang memerlukan dokumen tambahan atau klarifikasi lebih lanjut.
4. Minimnya sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan APPK OJK, yang menyebabkan banyak konsumen tidak mengetahui bagaimana cara menggunakan aplikasi ini secara efektif.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa APPK OJK masih belum dapat digunakan secara optimal dan efektif oleh seluruh konsumen. Hal ini memunculkan pertanyaan tentang sejauh mana aplikasi ini benar-benar dapat meningkatkan aksesibilitas informasi dan pengaduan konsumen di sektor jasa

keuangan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi ini dari perspektif pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas aspek perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan secara umum, seperti yang dilakukan oleh Setiawan (2022) dan Rachmawati (2023), namun kajian yang mengkhususkan pada efektivitas APPK OJK sebagai platform digital untuk pengaduan konsumen masih terbatas. Banyak penelitian lebih banyak berfokus pada regulasi dan kebijakan perlindungan konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) OJK, daripada mengevaluasi langsung penggunaan aplikasi oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menilai efektivitas APPK OJK dalam meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan bagi konsumen untuk mengajukan pengaduan, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada dalam implementasi aplikasi ini.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengevaluasi implementasi APPK OJK, menelaah pengalaman pengguna dalam mengakses aplikasi, serta mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam proses pengaduan digital. Oleh karena itu, penulis memilih untuk meneliti **Efektivitas Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen OJK dalam Meningkatkan Akses Informasi dan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan Aplikasi APPK OJK dalam meningkatkan aksesibilitas informasi dan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi pengguna dalam mengakses dan menggunakan Aplikasi APPK OJK?
3. Apa upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penggunaan Aplikasi APPK OJK guna meningkatkan layanan pengaduan di sektor jasa keuangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Efektivitas penggunaan Aplikasi APPK OJK dalam meningkatkan aksesibilitas informasi dan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan;
2. Hambatan yang dihadapi pengguna dalam mengakses dan menggunakan Aplikasi APPK OJK;
3. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penggunaan Aplikasi APPK OJK guna meningkatkan layanan pengaduan di sektor jasa keuangan.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian mengenai Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK OJK) ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu di bidang teknologi keuangan dan perlindungan konsumen. Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi studi lanjutan yang lebih spesifik mengenai efektivitas layanan digital dalam meningkatkan aksesibilitas informasi dan pengaduan konsumen. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan baru tentang perilaku konsumen dalam menggunakan layanan jasa keuangan digital, khususnya terkait preferensi pengguna, tingkat literasi keuangan, serta pola interaksi konsumen dengan aplikasi pengaduan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperkaya kajian akademik di bidang *financial technology (fintech)*, regulasi keuangan, dan pelayanan publik berbasis digital.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Selain berkontribusi dalam pengembangan ilmu, hasil penelitian ini juga memiliki manfaat praktis bagi berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan, antara lain:

- a. Bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
 - 1) Memberikan evaluasi empiris mengenai efektivitas APPK OJK dalam meningkatkan aksesibilitas informasi dan pengaduan konsumen.

- 2) Menyediakan rekomendasi strategis bagi OJK dalam mengoptimalkan layanan digital untuk perlindungan konsumen, termasuk perbaikan sistem pengaduan, peningkatan edukasi keuangan, dan sosialisasi aplikasi kepada masyarakat luas.
 - 3) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi OJK dalam mengembangkan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih optimal serta meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat.
- b. Bagi Masyarakat dan Konsumen Jasa Keuangan
- 1) Meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam layanan jasa keuangan dan bagaimana mereka dapat memanfaatkan APPK OJK secara lebih optimal.
 - 2) Memberikan informasi terkait kendala dan solusi dalam mengakses layanan pengaduan digital, sehingga dapat meningkatkan efektivitas sistem perlindungan konsumen secara keseluruhan.

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

[illegible]