

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989) yang memodifikasi dari kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), intensitas (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*) yang mengadopsi dari komponen - komponen *Theory of Reason Actioned (TRA)*. Tujuan dari *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan dari suatu teknologi yang berbasis informasi secara umum. Selain itu, *Technology Acceptance Model (TAM)* juga dapat menjelaskan tingkah laku *end user* dari adanya teknologi informasi dengan variasi yang cukup luas serta populasi pemakai yang dapat menyediakan dasar dalam rangka untuk mengetahui pengaruh dari faktor eksternal terhadap landasan psikologis. *Technology Acceptance Model (TAM)* biasanya digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana cara seseorang untuk mendapatkan kemajuan teknologi baru, dan variabel apa saja yang dapat mempengaruhi seleksi, pengakuan, dan niat dalam penggunaan inovasi (Purwanto dan Budiman, 2020). *Teori Technology Acceptance Model (TAM)* juga menyatakan bahwa niat untuk menggunakan teknologi tertentu menentukan kesediaan seseorang untuk mau menggunakan teknologi atau tidak (Tumsifu et al., 2020).

Technology Acceptance Model (TAM) menyediakan suatu basis teoritis yang digunakan untuk dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. Selain

itu, *Technology Acceptance Model (TAM)* juga menjelaskan adanya hubungan sebab akibat antara keyakinan (manfaat dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan maupun keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi (Cahya, 2016). Keyakinan *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan teori yang dapat dijadikan dasar pengembangan studi empiris mengenai kesiapan adanya pemanfaatan teknologi yang baru. Sampai saat ini teori *Technology Acceptance Model (TAM)* dianggap teori yang paling relevan dalam memprediksi keinginan maupun kesiapan untuk mengadopsi suatu teknologi, hal ini dikarenakan *Technology Acceptance Model (TAM)* telah banyak digunakan dengan berbagai penelitian maupun yang telah diverifikasi oleh beberapa situasi, kondisi dan objek yang penelitian yang berbeda-beda untuk mengkaji perilaku penerimaan teknologi individu dalam berbagai konstruksi sistem informasi (Setiawan dkk., 2021). *Technology Acceptance Model (TAM)* memiliki kelebihan yang penting diantaranya, model ini merupakan model yang parsimoni yaitu model yang sederhana tetapi valid (Noviarni & Eni, 2014). Oleh karena itu, sampai saat ini teori *Technology Acceptance Model (TAM)* masih relevan untuk menerjemahkan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi informasi.

Technology Acceptance Model (TAM) memiliki manfaat yang signifikan dalam pengembangan teknologi, antara lain (Rizky Wicaksono 2022:16):

1. Dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna TAM dapat membantu organisasi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna, seperti *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan

penggunaan), *social influence* (pengaruh sosial), *trust* (kepercayaan), *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi), *subjective norm* (norma subjektif), *hedonic motivation* (motivasi hedonis), dan *price value* (nilai harga). Dengan memahami faktor-faktor tersebut, organisasi dapat merancang teknologi yang lebih baik dan dapat memastikan bahwa teknologi tersebut dapat diterima dengan baik oleh pengguna.

2. Dapat meningkatkan adopsi dan penggunaan teknologi Dengan memperhatikan faktor-faktor pada TAM, organisasi dapat merancang teknologi yang lebih mudah digunakan, lebih bermanfaat bagi pengguna, dan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dapat meningkatkan adopsi dan penggunaan teknologi oleh pengguna.
3. Dapat membantu dalam pengambilan keputusan strategis TAM dapat membantu organisasi dalam pengambilan keputusan strategis terkait teknologi yang akan dikembangkan dan diterapkan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna, organisasi dapat memilih teknologi yang paling cocok untuk pengguna dan dapat memastikan bahwa teknologi tersebut dapat diterima dengan baik oleh pengguna.
4. Dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan teknologi Dengan memperhatikan faktor-faktor pada TAM, organisasi dapat merancang teknologi yang lebih efektif dan efisien bagi pengguna. Teknologi yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja pengguna dalam melakukan tugas-tugas mereka.

5. Dapat meminimalkan risiko kegagalan penggunaan teknologi Dengan mempertimbangkan faktor-faktor pada TAM, organisasi dapat meminimalkan risiko kegagalan penggunaan teknologi. Teknologi yang dirancang dengan baik dan dapat diterima dengan baik oleh pengguna dapat mengurangi kemungkinan kegagalan dalam penggunaan teknologi tersebut.

2.1.1.1 *Perceived Usefulness*

Menurut teori yang dikemukakan oleh Davis (1989) menyatakan bahwa *perceived usefulness* merupakan ukuran di mana penggunaan suatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Perceived usefulness (persepsi kegunaan) adalah faktor penting dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Perceived usefulness* adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam melakukan tugas-tugas mereka atau mencapai tujuan mereka. *Perceived usefulness* dipengaruhi oleh kegunaan teknologi dan kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. (Rizky Wicaksono, 2022)

Menurut Davis (1989), *perceived usefulness* memiliki beberapa indikator, antara lain kemampuan untuk mempercepat penyelesaian tugas, meningkatkan pencapaian kinerja, memberikan efisiensi dalam bekerja, meningkatkan tingkat produktivitas, mempermudah pelaksanaan pekerjaan, serta menunjukkan manfaat atau kegunaan dari penggunaan sistem tersebut.

Berdasarkan dari beberapa definisi dan indikator di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *Perceived usefulness* adalah sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu teknologi akan memberikan manfaat nyata dalam

mendukung tugas dan pencapaian tujuan mereka. Konsep ini merupakan elemen penting dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Manfaat tersebut mencakup percepatan penyelesaian pekerjaan, peningkatan kinerja, efisiensi, produktivitas, kemudahan dalam bekerja, serta pemenuhan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi kegunaan terhadap suatu teknologi, semakin besar kemungkinan individu untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

2.1.1.2 Perceived Ease of Use

Menurut Davis (1989) mendefinisikan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEOU) merupakan suatu tingkatan dimana ketika seseorang meyakini bahwa suatu system informasi memberikan kemudahan dan tidak memerlukan usaha yang keras dari seseorang untuk dapat menggunakannya.

Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan penggunaan) adalah faktor penting dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). *Perceived ease of use* adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan. *Perceived ease of use* dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya. (Rizky Wicaksono, 2022)

Dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), faktor persepsi terhadap kemudahan untuk menggunakan teknologi dan persepsi terhadap daya guna suatu teknologi akan berhubungan dengan sikap seseorang pada penggunaan teknologi tersebut. Apabila sikap pada penggunaan sesuatu produk atau layanan yang baru adalah sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk, maka sikap suka atau tidak suka terhadap suatu produk ini dapat digunakan untuk memprediksi

perilaku niat seseorang dalam menggunakan suatu produk atau tidak menggunakannya (Ahmad & Pambudi, 2014)

Dengan begitu dapat di simpulkan *Perceived Ease of Use (PEOU)* adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem informasi akan berlangsung dengan mudah tanpa memerlukan banyak usaha. *PEOU* merupakan faktor kunci dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* bersama dengan *perceived usefulness*, dan keduanya berpengaruh terhadap sikap individu terhadap penggunaan teknologi. Sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk atau layanan kemudian dapat digunakan untuk memprediksi niat dan perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi tersebut. Faktor-faktor seperti kemudahan akses, bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya turut memperkuat persepsi kemudahan penggunaan.

2.1.1.3 Intention to Use

Menurut (1989) *Intention to use* merupakan keinginan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu yang dianggap benar. *Intention to use* merupakan sikap atau perilaku yang cenderung ingin menggunakan suatu teknologi.

Menurut Rizky Wicaksono (2022) *Intention to use* adalah salah satu komponen penting dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*. Komponen ini mengacu pada niat individu untuk menggunakan teknologi yang telah diadopsi. *Intention to use* dapat dianggap sebagai tahap awal dalam adopsi teknologi, karena tanpa niat pengguna untuk menggunakan teknologi, maka teknologi tersebut tidak akan diadopsi.

Adapun indikator dari intention to use menurut (Davis dkk., 1989) adalah kemungkinan akan menggunakan, tertarik menggunakan teknologi baru dalam waktu dekat ini, dan ingin menggunakan teknologi baru ketika ada kesempatan.

2.1.1.4 Usage Behaviour

Usage behavior adalah komponen lain dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* yang mengacu pada perilaku individu dalam menggunakan teknologi setelah diadopsi. Komponen ini menyatakan bahwa penggunaan teknologi oleh individu tidak berhenti setelah mereka memiliki niat untuk mengadopsinya, tetapi juga melibatkan penggunaan teknologi secara konsisten dan berulang (Rizky Wicaksono, 2022).

Menurut Rizky Wicaksono (2022) Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Usage behavior antara lain:

1. Faktor Teknologi

Kualitas teknologi, tingkat ketersediaannya, kemampuan untuk dilakukan pembaruan atau pemeliharaan, serta kompatibilitasnya dengan teknologi lain merupakan aspek-aspek yang dapat memengaruhi perilaku penggunaan. Apabila suatu teknologi tidak berfungsi secara optimal atau tidak dapat terintegrasi dengan sistem lain, maka kecenderungan individu untuk terus menggunakannya akan menurun.

2. Faktor sosial

Pengaruh sosial, seperti dukungan dari atasan, rekan kerja, serta opini atau norma yang berkembang dalam kelompok sosial, dapat memengaruhi perilaku penggunaan teknologi. Ketika individu memperoleh dorongan atau pengaruh

positif dari lingkungan sosialnya, kemungkinan mereka untuk mempertahankan penggunaan teknologi tersebut akan meningkat.

3. Faktor personal

Aspek pribadi, seperti tingkat motivasi dan kompetensi dalam menggunakan teknologi, turut berperan dalam membentuk perilaku penggunaan. Individu dengan motivasi tinggi serta keterampilan teknologi yang memadai cenderung memiliki kecenderungan lebih besar untuk terus memanfaatkan teknologi yang tersedia.

Dalam pengembangan suatu teknologi, penting bagi pengembang untuk mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat memengaruhi perilaku penggunaan (usage behavior) oleh pengguna. Teknologi yang dirancang dengan kinerja yang andal, mampu terintegrasi dengan sistem lain, serta memberikan manfaat yang jelas dan mudah dipahami, cenderung memiliki tingkat adopsi dan penggunaan yang lebih tinggi. Oleh sebab itu, perhatian terhadap faktor teknologi, sosial, dan personal menjadi krusial dalam upaya meningkatkan intensitas dan keberlanjutan penggunaan teknologi tersebut oleh individu.

2.1.2 E-Government

Irawan (2013:178) menyatakan Secara umum, *e-government* didefinisikan sebagai pemerintahan elektronik (juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik,

untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer (G2C)*, *Government-to-Business (G2B)* serta *Government-to-Government (G2G)*. Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Dijelaskan pengertian *e-government* menurut Clay G. Wescott yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul “*Electronic Government*” (2016:4) mengemukakan bahwa E-Government adalah penggunaan informasi dan teknologi komunikasi (ICT) untuk memajukan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam pengeluaran biaya, mempermudah pelayanan yang lebih tepat, memungkinkan akses informasi publik yang lebih besar dan membuat pemerintah menjadi lebih bertanggung jawab kepada warga negara. (Indrajit, 2016)

Seperti yang dijelaskan dalam Irawan & Bambang (2013) *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warganegara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien.

Menurut Muliawaty & Hendryawan (2020:45-57) menyatakan Tujuan pengembangan *e government* ditunjukan untuk:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan bebas.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan pelayanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah.

Tujuan utama implementasi teknologi informasi pada sektor pemerintahan adalah munculnya berbagai prakarsa (*initiative*) yang transparan ke arah perbaikan akses kompetisi global dan perbaikan kesejahteraan hidup secara lebih cepat, efisien, dan dapat diandalkan (*reliabel*). Kunci keberhasilan untuk pemenuhan tujuan tersebut terletak pada adanya arahan *leadership* dan strategi pemilihan teknologi yang tepat. Selain itu, harus terpenuhi juga beberapa komponen berikut.

- a. Adanya proses bisnis didasarkan kepada prosedur, aturan main, dan hukum yang diterapkan pada perusahaan atau organisasi.
- b. Tersedianya sumber daya manusia: budaya kerja *users*, pengembang (*developer*), operator, administrator, serta manajer dan pimpinan organisasi.

- c. Investasi di bidang IT yang meliputi sistem dalam jaringan (*online*) atau *software* aplikasi dan infrastruktur jaringan.
- d. Adanya pengawasan publik/ masyarakat sebagai sistem kontrol yang paling efisien.

Dalam jurnal Muliaawaty & Hendryawan, (2020:123-134) Mengutip dari Abidin (2002) menyatakan sepakat bahwa *e-government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah. Proyeksi nyata mengenai definisi ini adalah misalnya masyarakat dapat membayar rekening listrik atau mengelola perizinan usaha secara mandiri dengan bantuan sistem informasi manajemen yang terbuka, mudah, dan cepat.

Pengembangan *e-government* dapat memberikan manfaat, di antaranya adalah:

- a. Pelayanan jasa lebih baik kepada masyarakat. Informasi disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara sengaja datang ke kantor pemerintah selama terdapat jaringan internet.
- b. Peningkatan hubungan antar pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat sipil. Adanya keterbukaan diharapkan dapat merubah hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik, karena keterbukaan ini diharapkan dapat menghilangkan rasa curiga dan kekesalan dari semua pihak terhadap pemerintah.

- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi mudah diperoleh. Contohnya data tentang sekolah dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua sebagai referensi untuk memilih sekolah anaknya. Contoh lainnya misalnya profil suatu daerah yang ditampilkan secara online dengan berbagai keunggulannya dan kebutuhannya dapat memberikan peluang bisnis bagi masyarakat daerah lain tanpa harus mendatangi daerah yang bersangkutan.
- d. Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien. Misalnya sosialisasi berbagai produk pemerintah kabupaten kepada seluruh aparatur akan lebih murah manakala dilakukan secara online. Instruksi-instruksi bupati dapat lebih cepat dan lebih murah ketika disampaikan melalui internet ketimbang harus mengumpulkan seluruh aparat pemerintah kabupaten (terutama camat dan kepala desa).
- e. Bagi pemerintah, pembuatan surat-surat dan dokumen penting akan lebih mudah dan cepat. Pelaksanaan pemerintahan menjadi lebih efisien dan pelacakan data/ informasi seseorang dapat lebih mudah dilaksanakan.

Dalam artikel jurnal (Muliawaty & Hendryawan, 2020) yang mengutip pendapat Menurut Indrajit & Richardus Eko (2016), manfaat terpenting dari implementasi *e-government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses, dan teknologi informasi dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik.

2.1.2.1 Efektivitas

Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris *effective*, yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik dan mencapai hasil yang diinginkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2024), Sedangkan dalam Kamus Ilmiah Populer efektivitas diartikan sebagai ketepatan dalam pemanfaatan sumber daya, hasil guna, atau faktor yang mendukung pencapaian tujuan.

Richard M. Steers (1980:9) mendefinisikan efektivitas sebagai sejauh mana suatu program, sebagai bagian dari suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu, dapat mencapai tujuannya tanpa mengorbankan metode atau sumber daya yang digunakan serta tanpa memberikan tekanan berlebihan pada pelaksanaannya.

Sementara itu, Gibson dkk., (2001:120) menyatakan bahwa efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati dalam upaya bersama. Tingkat efektivitas dapat diukur berdasarkan sejauh mana tujuan dan sasaran tersebut tercapai, yang juga dipengaruhi oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan untuk mencapainya.

McDavid dkk., (2006:3) mengungkapkan efektivitas adalah program mencapai hasil yang diharapkan, dan melaksanakan suatu program untuk memenuhi kebutuhan kelompok pemangku kepentingan di mana ia menjadi sasaran.

Dari beberapa pendapat maka dapat diambil kesimpulan bahwa efektifitas merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar hasil yang sebenarnya diperoleh dalam sebuah layanan atau program ataupun sistem sehingga dapat dikatakan berhasil atau mencapai suatu tujuan yang sesuai dengan harapan

yang diinginkan. Konsep Efektivitas dapat digunakan dalam upaya mengevaluasi suatu program, layanan ataupun suatu sistem yang ditetapkan di suatu organisasi ataupun institusi.

Menurut Gibson dkk., (1985:27-30) memandang konsep keefektifan organisasi dari tiga perspektif, yaitu keefektifan individu, keefektifan kelompok dan keefektifan organisasi.

a. Efektivitas Individu

Pada perspektif ini menekankan pada pelaksanaan tugas-tugas dan tanggung jawab individu sebagai pekerja dari suatu organisasi. Keberhasilan prestasi individu sangat berkaitan dengan kerja dalam kelompok karena individu bekerja dalam suatu organisasi pasti berhubungan langsung dengan kelompok.

b. Efektivitas Kelompok

Perspektif ini menekankan pada kinerja yang dapat diberikan kelompok pekerja. Dalam konteks ini, individu sebagai “*team work*” dimana ada suatu tugas yang harus dilakukan secara kelompok bukan perorangan.

c. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi pada dasarnya merupakan hasil efektivitas individu dan kelompok. Efektivitas ini dapat melebihi jumlah efektivitas individu dan kelompok artinya organisasi dapat memperoleh tingkat prestasi yang lebih tinggi daripada jumlah prestasi masing-masing.

Mengukur efektivitas dapat dilakukan dengan membandingkan rencana yang telah dibuat dengan hasil yang diwujudkan. Jika hasil dari tindakan yang dilakukan

tidak sesuai dengan yang direncanakan maka hal tersebut dapat dikatakan tidak efektif.

Menurut Pane Tegar & G. Tulusan Femmy M, (2020), kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2008: 77), yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

2.1.2.2 Pelayanan Publik

Menurut Asisten dkk., (2014) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.(DPR RI, 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidak mampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat
- c. Pengelolaan informasi
- d. Pengawasan internal
- e. Penyuluhan kepada masyarakat

f. Pelayanan konsultasi.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, menurut ketentuan Pasal 15 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundangundangan.

Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Pasal 4 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 adalah:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pelayanan publik yang prima (*excellent*) merupakan tanda dari kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat agar pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah dapat lebih memuaskan masyarakat pengguna layanan, maka perlu perubahan *mindset* dari seluruh aparatur pelaksana pelayanan publik sebagai langkah awal dalam memberikan pelayanan yang prima tersebut. Aparatur pelayanan publik atau birokrasi yang selama ini didesain untuk bekerja lambat, terlalu berhati-hati dan *procedural minded* sudah tidak bisa lagi diterima oleh masyarakat pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan yang cepat, efisien, tepat waktu, dan *simple* (seperti orang yang mengurus bisnis atau investasi). Ditambah lagi sekarang kita memasuki era globalisasi yang penuh dengan kompetisi, sehingga gerak yang cepat dan tindakan yang tepat dari aparat pemerintah merupakan suatu keharusan (*necessity*)

Pelayanan publik dengan memanfaatkan kehadiran teknologi tentunya membantu untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif serta fleksibel sehingga baik pengelola dapat dengan mudah menampung masukan dan kritik serta

melakukan pelayanan publik kepada masyarakat kapan saja dan dimana saja sehingga sangat menghemat waktu, begitupun dengan pengguna yang dapat merasakan pelayanan publik yang disajikan tanpa harus mendatangi lembaga atau instansi terkait. Salah satu lembaga yang menerapkan pelayanan publik berbasis atau menerapkan teknologi ialah Otoritas Jasa Keuangan.

2.1.2.3 Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan merupakan upaya untuk memastikan bahwa setiap konsumen mendapatkan layanan yang transparan, adil, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga independen yang memiliki tugas utama dalam mengatur, melindungi dan mengawasi sektor jasa keuangan di Indonesia, termasuk perbankan, pasar modal, dan industri keuangan nonbank, Berdasarkan pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Lembaga OJK sendiri bertujuan untuk mewujudkan kegiatan di sektor jasa keuangan yang berjalan secara adil, transparan, teratur, akuntabel dan mampu untuk menciptakan sistem keuangan yang berjalan secara stabil dan berkelanjutan dan juga mampu untuk melindungi kepentingan baik konsumen ataupun masyarakat. Sebagai suatu lembaga, Otoritas Jasa Keuangan pastinya perlu menerapkan kegiatan pelayanan publik yang mengarah mengenai seputar sektor keuangan. Kegiatan pelayanan publik penting dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk membantu masyarakat maupun konsumen untuk lebih mengenal jauh mengenai seputar hal keuangan serta membantu masyarakat ataupun konsumen dalam menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi yang berkaitan dengan keuangan.

Sebagaimana telah dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU Otoritas Jasa Keuangan), Otoritas Jasa Keuangan hadir sebagai regulator untuk mewujudkan kestabilan perekonomian nasional sekaligus melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Perlindungan kepentingan konsumen tersebut telah dimaktubkan dengan jelas sebagai salah satu tujuan dari dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan yang melakukan perlindungan konsumen dengan memperhatikan standar dan ketentuan yang berlaku secara internasional (*international best practices*). Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga yang memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap kegiatan usaha di sektor jasa keuangan tentunya harus kompeten untuk melindungi konsumen yang menempatkan dananya dan memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan. Perlindungan Konsumen sendiri diatur secara lebih jelas UU Otoritas Jasa Keuangan, tepatnya pada Bab VI perihal Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, dari Pasal 28 hingga Pasal 31. Pasal 28 hingga Pasal 30 memberikan penjelasan umum terkait perlindungan konsumen dan masyarakat yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan, sedangkan Pasal 31 memberikan amanat bagi Otoritas Jasa Keuangan untuk menerbitkan pengaturan terperinci pada bidang perlindungan konsumen dan masyarakat. Namun, dengan berlakunya Undang-Undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU PPSK) pada tahun 2023, terdapat perubahan signifikan dalam struktur dan peran OJK.

DPR RI (2023) Melalui Undang – Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penguatan dan Pengawasan Sektor Keuangan (UU PPSK), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berfokus pada lima pilar utama yaitu:

1. Penguatan kelembagaan otoritas sektor keuangan dengan tetap memperhatikan independensi.
2. Penguatan tata kelola dan peningkatan kepercayaan publik.
3. Mendorong akumulasi dana jangka panjang sektor keuangan untuk kesejahteraan dan dukungan pembiayaan pembangunan.
4. Perlindungan konsumen.
5. Literasi, inklusi, dan inovasi sektor keuangan.

Melalui kelima pilar utama tersebut akan semakin memperkuat OJK dalam menjunjung tinggi integritas maupun inovasi di sektor keuangan, serta keberpihakan sektor keuangan dalam mendukung UMKM dan perekonomian nasional.

Melalui UU PPSK, tugas dan wewenang OJK diperluas untuk mengintegrasikan pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan. Tujuannya adalah untuk memperkuat peran OJK dalam menjaga stabilitas sistem keuangan dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Beberapa tugas dan wewenang baru OJK pasca UU PPSK antara lain pengaturan dan pengawasan terhadap aset keuangan digital dan aset kripto, penilaian dampak sistemik pada konglomerasi keuangan, serta pengembangan sektor keuangan secara umum. OJK juga diberi kewenangan untuk berkoordinasi

dan bekerja sama dengan kementerian, lembaga, dan otoritas terkait dalam rangka optimalisasi pengembangan dan pengawasan sektor jasa keuangan di Indonesia.

Dengan adanya OJK, diharapkan sektor jasa keuangan dapat dikelola secara menyeluruh guna meningkatkan daya saing perekonomian nasional. OJK juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepentingan nasional, termasuk dalam aspek sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, serta kepemilikan di sektor jasa keuangan, sambil tetap mempertimbangkan manfaat dari globalisasi. pertanggungjawaban, Dalam upayanya untuk melakukan perlindungan konsumen, Otoritas Jasa Keuangan melakukan berbagai layanan bagi konsumen dan masyarakat, yang mana salah satunya adalah layanan pengaduan. Sebagaimana tercantum pada Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Peraturan ini tidak hanya menggantikan regulasi sebelumnya, tetapi juga memperkenalkan ketentuan baru yang diselaraskan dengan amanat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU PPSK).

Tidak hanya sekedar memberikan rasa aman, POJK 22/2023 mendorong PUJK untuk menempatkan kepentingan konsumen sebagai prioritas utama. Hal ini tercermin dari tujuh prinsip utama POJK 22/2023 yaitu edukasi keuangan yang memadai, keterbukaan informasi produk/layanan, perlakuan adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset, privasi, dan data konsumen, penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien, penegakan kepatuhan dan persaingan yang sehat. Prinsip-prinsip ini tidak hanya

menjadi pedoman etis, tetapi juga wajib diintegrasikan dalam seluruh kegiatan operasional PUJK.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, OJK telah mengembangkan berbagai kebijakan dan inovasi. Salah satu upaya yang dilakukan adalah peluncuran Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK OJK), yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas informasi serta mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait layanan keuangan. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur, seperti penyampaian pengaduan secara digital, pelacakan status pengaduan, serta penyediaan informasi perlindungan konsumen secara lebih transparan dan mudah diakses.

2.1.2.3.1 Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK OJK)

Otoritas Jasa Keuangan (2024) Aplikasi Portal Perlindungan konsumen (APPK) merupakan Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan terkait penanganan pengaduan konsumen dan penyelesaian sengketa. APPK bertujuan untuk mengoptimalkan upaya perlindungan konsumen di Sektor Jasa Keuangan. APPK dapat diakses melalui tautan: <https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/> Layanan yang disediakan APPK mencakup:

1. Pertanyaan

Menanyakan hal terkait produk atau layanan pelaku jasa keuangan.

2. Penyampaian informasi

Menyampaikan informasi atau laporan ke OJK

3. Pengaduan

Melakukan pengaduan sebagai konsumen di sektor jasa keuangan yang dilengkapi dengan fasilitas untuk memeriksa status pengaduan.

Menurut Tjandra Wulandari, t.t. (2022) Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) adalah sistem layanan terpadu bagi konsumen di sektor jasa keuangan yang berfungsi untuk menangani pengaduan serta menyelesaikan sengketa. Portal ini dirancang guna meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen. Melalui aplikasi ini, konsumen dapat dengan mudah mengajukan pengaduan secara online kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), memantau proses penanganan yang sedang berlangsung, serta berkomunikasi dengan PUJK secara lebih praktis. Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen merupakan suatu aplikasi web-based sehingga membutuhkan browser untuk menjalankannya yang diciptakan sendiri oleh Lembaga Otoritas Jasa Keuangan yang berasas pada Undang – Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penguatan dan Pengawasan Sektor Keuangan (UU PPSK) yaitu “mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat”. Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen diluncurkan pada tanggal 1 Januari tahun 2021 secara resmi serta pengembangan dan pembuatan dari APPK ini didasari untuk mengoptimalkan serta memaksimalkan pelaksanaan kegiatan layanan seperti penanganan pengaduan, penyampaian informasi dan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Dalam layanan utama yang disajikan oleh APPK salah satu yang paling menarik dibahas adalah layanan pengaduan karena pengaduan sendiri bisa dibilang hadir untuk membantu nasabah dalam menyelesaikan permasalahan yang ada serta membantu bagi pengelola dalam memberikan pelayanan kepada pengguna di sektor jasa keuangan.

2.1.2.3.1.1 Tujuan APPK OJK

Dalam era digital yang semakin berkembang, kebutuhan akan mekanisme pengaduan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses menjadi semakin penting. Dengan begitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menghadirkan solusi digital berupa APPK OJK yang bertujuan sebagai berikut :

1. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan efisien.
2. Menjadi portal Perlindungan konsumen yang kuat.
3. Kepercayaan konsumen meningkat.
4. Stabilitas sistem keuangan.

Dengan adanya APPK OJK, diharapkan kepercayaan konsumen terhadap industri keuangan semakin meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan. (Otoritas Jasa Keuangan, 2022)

2.1.2.3.2 Manfaat APPK OJK

APPK OJK ini dirancang untuk memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terlibat, mulai dari konsumen, pelaku usaha jasa keuangan (PUJK), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), hingga OJK sendiri. Manfaat APPK OJK antara lain:

1. Konsumen
 - Mempermudah penyampaian pengaduan ke PUJK secara online.
 - Mempermudah memantau penanganan yang telah dan sedang dilakukan oleh PUJK.
 - Mempermudah komunikasi dengan PUJK.

- Mempermudah meneruskan sengketa ke LAPS.

2. Pelaku Usaha

- Mempermudah menerima informasi pengaduan dari konsumennya (terdapat fitur notifikasi).
- Mempermudah berkomunikasi dengan konsumen jika diperlukan tambahan informasi atau dokumen terkait.
- Mempermudah penyampaian informasi tingkat lanjut penanganan pengaduan ke konsumen.
- Mendapatkan informasi dari konsumen untuk perbaikan produk dan layanannya.

3. LAPS (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa)

- Mempermudah menerima permintaan penyelesaian sengketa dari konsumen.
- Mempermudah mendapatkan dokumen terkait dengan pengaduan.
- Mempermudah penyampaian informasi tindak lanjut penanganan sengketa ke konsumen.

4. OJK

- mempermudah melakukan pemantauan terhadap proses penanganan pengaduan oleh PUJK dan penyelesaian sengketa oleh LAPS.
- Mendapatkan informasi pengaduan yang berindikasi pelanggaran untuk dapat segera ditindaklanjuti.
- Mendapatkan informasi untuk menjadi dasar penyempurnaan ketentuan dan pengawasan.

2.1.2.3.3 Fitur APPK OJK

Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menghadirkan berbagai fitur dalam Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK OJK). Fitur-fitur ini dirancang untuk mempermudah proses pengaduan, pemantauan, serta penyelesaian sengketa bagi seluruh pemangku kepentingan. Beberapa fitur utama yang tersedia dalam APPK OJK yaitu:

1. Alert dan notifikasi.
2. *Dashboard* dan penyusunan laporan.
3. Nomor tiket untuk mempermudah layanan.
4. Akses konten edukasi dan informasi terkini terkait perlindungan konsumen.

Dengan fitur-fitur ini, APPK OJK diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan serta memperkuat perlindungan konsumen di industri keuangan.

2.1.2.3.4 Proses Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Proses penyelesaian pengaduan konsumen lewat Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen di sektor Jasa Keuangan, yang dapat dicermati dari bagan dan penjelasan sebagaimana tercantum di bawah ini:



Gambar 2. 1 Tahapan Pengaduan di APPK OJK

Sumber: www.ojk.go.id

Penjelasan gambar sebagaimana di uraikan dibawah ini:

1. Konsumen yang memiliki pengaduan terkait produk dan layanan jasa keuangan suatu PUJK dapat menyampaikannya melalui APPK.
2. Konsumen mengisi data dan mengunggah dokumen-dokumen terkait yang diperlukan ke dalam sistem APPK.
3. Konsumen akan mendapatkan nomor tiket yang nantinya dapat digunakan untuk melakukan pemantauan proses penanganan pengaduan oleh PUJK di sistem APPK.
4. PUJK yang menerima informasi pengaduan dari Konsumen akan mendapatkan notifikasi pada sistem APPK.
5. PUJK menindaklanjuti pengaduan Konsumen dengan memberikan tanggapan dan penjelasan penanganannya. PUJK juga dapat meminta tambahan dokumen dan informasi dari Konsumen jika diperlukan melalui APPK.
6. PUJK akan menerima alert atau peringatan yang mengingatkan batas waktu tindakan sesuai ketentuan.
7. Konsumen memantau tindak lanjut yang dilakukan PUJK. Jika tanggapan PUJK terhadap pengaduannya tidak menemui kesepakatan dan terjadi sengketa, maka Konsumen dapat mengupayakan penyelesaiannya ke LAPS.
8. Konsumen memiliki pilihan meneruskan pengaduannya ke LAPS.

9. LAPS akan menerima permintaan dari Konsumen untuk penyelesaian sengketa dan LAPS dapat melihat dokumen-dokumen terkait yang sudah diunggah oleh konsumen sebelumnya.

Dengan adanya sistem APPK, konsumen lebih mudah dalam mengajukan pengaduan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) secara daring serta memantau proses penanganannya secara *real-time*. PUJK bertanggung jawab untuk memantau, menindaklanjuti, dan memperbarui status penanganan pengaduan dalam proses *Internal Dispute Resolution*. Jika konsumen tidak setuju dengan tanggapan PUJK dan terjadi sengketa, APPK memungkinkan mereka untuk melanjutkan penyelesaiannya ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). LAPS akan menerima notifikasi dari konsumen dan menangani sengketa dengan memanfaatkan data serta dokumen yang telah tersimpan dalam sistem, sehingga menghindari pengulangan permintaan informasi dan mempercepat proses penyelesaian. APPK menawarkan empat manfaat utama, yaitu penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan efisien, peningkatan perlindungan konsumen, meningkatnya kepercayaan konsumen, serta stabilitas sistem keuangan yang lebih terjaga. (Otoritas Jasa Keuangan, 2024)

2.1.2.3.2 Inklusi Keuangan

Menurut Purnama Sari dkk., (2024) Inklusi keuangan merupakan berbagai upaya untuk menghilangkan hambatan yang menghalangi masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan. Konsep inklusi ini merujuk pada akses terhadap produk keuangan yang sesuai, seperti kredit, tabungan, asuransi, dan sistem

pembayaran, dengan memastikan layanan tersebut tersedia secara berkualitas, nyaman, terjangkau, dan sesuai dengan kebutuhan, serta tetap memperhatikan perlindungan konsumen. Selain itu, inklusi keuangan bertujuan agar semua lapisan masyarakat dapat memperoleh layanan keuangan tanpa terkecuali. Dengan adanya inklusi keuangan, individu dapat menabung untuk kebutuhan keluarga, mengakses pinjaman guna mengembangkan usaha, serta memiliki perlindungan finansial terhadap situasi darurat. Akses terhadap layanan keuangan menjadi langkah penting dalam mengurangi kemiskinan dan ketimpangan ekonomi.

Akses yang luas terhadap layanan jasa keuangan merupakan faktor penting dalam mendukung inklusi keuangan dan kesejahteraan masyarakat serta mendukung stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan dibawah ini tujuan dari inklusi keuangan yaitu:

- a. meningkatnya akses masyarakat terhadap lembaga, produk dan layanan jasa keuangan PUJK
- b. meningkatnya penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan oleh PUJK sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.
- c. meningkatnya penggunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.
- d. meningkatnya kualitas pemanfaatan produk dan layanan jasa keuangan sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat.(Otoritas Jasa Keuangan, 2017)

2.1.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
1	Wulandari, 2021, Bali, Implementasi Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Terkait Pinjaman Online Legal Di Lingkungan Mahasiswa Udayana	Sama-sama membahas APPK OJK dalam konteks pengaduan pinjaman online	Fokus pada mahasiswa dan layanan pinjaman online legal	APPK efektif dalam mempermudah pelaporan pinjaman online	https://journals.ldpb.org/index.php/eljbn/article/download/165/137
2	Syukron, S. (2023). Peran OJK dalam Melindungi Konsumen dan Masyarakat di Sector Jasa Keuangan. <i>Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi</i> , 8(2), 190-201.	Membahas perlindungan konsumen sektor jasa keuangan oleh OJK	Fokus pada peran OJK secara umum, tidak spesifik ke APPK	OJK berperan penting dalam perlindungan konsumen melalui edukasi dan pengawasan	https://jurnal.uinsyahada.ac.id/index.php/yurisprudencia/article/download/5979/pdf
3	Wico, S., Natalia, F., Bunalven, S. N., Hukum, F., Tarumanagara, U., & Barat, J. (2022). Efektivitas Otoritas Jasa Keuangan (Ojk) Dalam Mengawasi Permasalahan	Membahas peran OJK dan pinjaman online ilegal	Fokus pada pengawasan pinjol ilegal, tidak secara spesifik APPK	OJK menghadapi tantangan besar dalam mengawasi pinjaman ilegal	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Lex/article/view/4913

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
	Praktik Pinjaman Online Ilegal di Indonesia. <i>Lex Jurnalica</i> , 19(1), 9-22				
4	Rahman, Abidir (2023) "Efektivitas Pelindungan Konsumen Lembaga Jasa Keuangan melalui APPK OJK" UIN Antasari Banjarmasin	Topik utama adalah efektivitas APPK OJK	Fokus pada efektivitas pelindungan secara internal	APPK efektif namun perlu peningkatan sosialisasi	https://idr.uin-antasari.ac.id/22639/
5	Bustanul Arifien Rusydi 2015 "Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa"	Sama-sama membahas perlindungan konsumen jasa keuangan	Fokus pada lembaga penyelesaian sengketa, bukan APPK	LAPS merupakan solusi penyelesaian sengketa konsumen non-litigasi	https://media.neliti.com/media/publications/106069-ID-perlindungan-konsumen-sektor-jasa-keuangan.pdf
6	Bernadetta Tjandra Wulandari, 2022, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya " Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (Appk) Otoritas Jasa Keuangan Penajaman Aspek Perlindungan Pada Sistem Jasa Keuangan"	Fokus pada APPK sebagai strategi perlindungan konsumen	Fokus pada APPK sebagai strategi perlindungan konsumen	APPK adalah bagian penting dari strategi perlindungan OJK	https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/selisik/article/view/4483
7	Simanjuntak, M., Safari, A., & Anggraini, A. M. T. (2022). Perlindungan Konsumen Terhadap	Sama-sama membahas perlindungan terhadap konsumen	Fokus pada masa pandemi dan jeratan pinjol	Pentingnya edukasi konsumen di masa krisis	https://journal.iipb.ac.id/index.php/agro-maritim/article/view/53643

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
	Jeratan Pinjaman Online di Masa Pandemi Covid 19.				
8	Hendri Sutanto, 2021, Peran Otoritas Jasa Keuangan Terkait Perlindungan Konsumen Pada Layanan Peer To Peer Lending Fintech Ditinjau Dalam Perspektif Maqashid Syariah	Sama-sama membahas perlindungan konsumen.	Fokus dari perspektif Maqashid Syariah	OJK harus memperhatikan prinsip syariah dalam fintech	https://ejournal.iainsurakarta.ac.id/index.php/iqtishadia/article/view/5049
9	Zahra, D. M., & Solekhani, S. K. (2024). Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Pinjaman Online Untuk Menciptakan Perlindungan Menyeluruh Kepada Konsumen.	Sama-sama membahas kebijakan OJK dan perlindungan konsumen	Fokus pada kebijakan penyelenggaraan pinjol, bukan APPK	Perlu regulasi yang menyeluruh dan adaptif	https://j-innovative.org/index.php/JI/article/view/394
10	Kartiko, N. D., Soegiono, S. P., Siswanto, C. A., & Indradewi, A. A. (2024). Perlindungan Konsumen Sektor Keuangan: Peran OJK dalam Menghadapi Ancaman Phising dan Skimming.	Sama-sama membahas perlindungan konsumen sektor keuangan	Fokus pada ancaman phising dan skimming	OJK perlu meningkatkan keamanan sistem digital keuangan	https://jurnal.bundamedia grup.co.id/index.php/jkmpi/article/view/305
11	Wahyudi dkk., (2023) Efektivitas Aplikasi E-Personal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di	Sama-sama membahas mengenai efektivitas menggunakan metode kualitatif	Fokus penelitian Aplikasi E-Personal Dalam Meningkatkan	aplikasi E-Personal yang diterapkan di BBPP kota Batu sudah efektif, karena dari	https://ejournal.irpia.or.id/index.php/irpia-jurnal/article/view/188

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
	Balai Besar Pelatihan Peternakan Kota Batu). Irpia: Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan, 26-33.		Kinerja Pegawai	sembilan sub indikator yang efektif hanya dua sub indikator yang kurang efektif,	
12	Kartika Sari dkk., (2023) Efektivitas Aplikasi Program e-Kinerja Berbasis e-Government (Studi Kasus pada Bagian Sumber Daya (BAGSUMDA) Polresta Sidoarjo). Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik), 13(1), 32-41.	Sama-sama membahas mengenai efektivitas menggunakan metode kualitatif	Fokus penelitian pada Aplikasi Program e-Kinerja Berbasis e-Government	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Aplikasi Program E-Kinerja pada Bagian Sumber Daya (Bagsumda) Polresta Sidoarjo dikatakan sudah Efektif, terdapat tujuh Sub indikator yang sudah berjalan dengan baik, yaitu Capaian Kinerja, Realisasi Program yang hendak dicapai oleh suatu lembaga, Transparansi Kinerja, Peningkatan Kinerja, Prestasi Kerja, kesejahteraan Pegawai, dan Aplikasi.	https://jurnal.uwp.ac.id/fisip/index.php/jisp/article/view/177
13	Maulidia Dkk., (2024) Lamikro Dalam Meningkatkan Analisis Efektivitas	Sama-sama membahas mengenai efektivitas menggunakan	Fokus penelitian pada Aplikasi lamikro	Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Lamikro	

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
	Aplikasi Kualitas Laporan Keuangan Umkm Di Kota Pontianak. <i>Accounting Journal (Accounting Trusted, Inspiring, Authentic Journal)</i> , 8(01), 1-12.	n metode kualitatif		pada pengelolaan keuangan UMKM di Kota Pontianak dinyatakan telah efektif dalam menghasilkan laporan keuangan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pelaku UMKM serta pelaku UMKM di kota pontianak	
14	Izzati dkk., (2024) Efektivitas Penggunaan Aplikasi KAI ACCESS Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. KAI (Studi Pada Stasiun Gubeng). <i>Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi</i> , 7(2), 272-277	Sama-sama membahas mengenai efektivitas menggunakan metode kualitatif	Fokus penelitian pada Aplikasi KAI ACCESS	menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan KAI Access cukup baik sesuai dengan tanggapan pengguna, meskipun masih ada beberapa kendala yang terjadi.	https://ojs.stiam.ac.id/index.php/transparansi/article/viewFile/3926/2234
15	Khaerullah & Nurbiah, (2023) Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Barang dan Kekayaan Daerah di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar. <i>journal</i>	Sama-sama membahas mengenai efektivitas menggunakan metode kualitatif	Fokus penelitian pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Barang dan Kekayaan Daerah di Badan Pengelolaa	efektivitas pemanfaatan aplikasi Simbakda di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar sudah bisa dikatakan berjalan dengan baik jika	https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/11381

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
	unismuh, Vol. 4 (No. 2). Jurnal Universitas Muhammadiyah Makassar Administrasi Negara, 2(1), 44-67.		n Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar	diukur dengan pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi dalam menggunakan aplikasi Simbakda.	
16	Lestari dkk., (2024) Efektivitas Penerapan Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) Pada Desa Rahanggada Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka. In Prosiding Seminar Nasional Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan dan Riset Ilmu Sosial (Vol. 1, No. 1, pp. 23-28).	Sama-sama membahas mengenai efektivitas menggunakan metode kualitatif	Fokus penelitian pada Penerapan Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) Pada Desa Rahanggada Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka	menunjukkan bahwa Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa di Desa Rahanggada Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka Sudah Dikatakan Efektif karena di Desa Rahanggada sendiri seluruh prosedur telah terlaksana dengan optimal yang pada akhirnya memberikan hasil berupa laporan keuangan yang akurat dan mampu dipertanggungjawabkan pada pihak yang berkepentingan.	https://ejurnal.teraskampus.id/index.php/simetriis/article/view/43

2.2. Pendekatan Masalah

Dalam era digital, kemudahan akses terhadap informasi dan mekanisme pengaduan konsumen menjadi faktor krusial dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi di sektor keuangan. Salah satu upaya untuk mewujudkan hal tersebut adalah melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) yang dikembangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Namun, efektivitas aplikasi ini masih perlu dikaji lebih lanjut untuk memastikan bahwa tujuan utamanya dapat tercapai secara optimal. Beberapa aspek yang perlu dievaluasi meliputi aksesibilitas aplikasi, pemahaman konsumen terhadap fitur yang tersedia, kemudahan penggunaan, serta kecepatan dan kualitas respons OJK dalam menangani pengaduan. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan juga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas APPK. Hambatan dalam implementasi aplikasi ini, seperti rendahnya literasi digital, kendala teknis pada sistem, serta tingkat adopsi yang masih terbatas di kalangan masyarakat tertentu, turut berperan dalam menentukan keberhasilan APPK dalam mencapai tujuannya.

Untuk mengkaji efektivitas APPK OJK, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna serta berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasi aplikasi tersebut. Dalam evaluasi ini, penelitian akan menggunakan kerangka teori *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang berfokus pada penerimaan dan efektivitas penggunaan teknologi oleh konsumen. TAM akan digunakan untuk menilai persepsi manfaat (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), serta faktor eksternal yang mempengaruhi

adopsi aplikasi oleh Masyarakat pada buku (Rizky Wicaksono, 2020). Dalam mengukur efektivitas aplikasi APPK OJK dengan pendekatan TAM, berikut adalah indikator yang dapat digunakan:

1. *Perceived Usefulness (PU)*:

- Sejauh mana pengguna merasa aplikasi APPK membantu mereka memperoleh informasi yang relevan dan mengajukan pengaduan dengan lebih cepat.
- Pengguna merasa aplikasi meningkatkan kualitas layanan dan respons OJK terhadap pengaduan.

2. *Perceived Ease of Use (PEOU)*:

- Kemudahan navigasi aplikasi bagi pengguna, terutama bagi mereka yang mungkin memiliki tingkat literasi digital rendah.
- Pengalaman pengguna saat pertama kali menggunakan aplikasi (apakah mudah dipahami dan digunakan tanpa hambatan teknis).

3. *Perceived Trust*:

- Sejauh mana pengguna merasa aman dan percaya pada aplikasi dalam hal perlindungan data pribadi dan privasi saat menggunakan aplikasi untuk mengajukan pengaduan.

4. *External Factors (Faktor Eksternal)*:

- Pengaruh dukungan teknis dan kebijakan OJK terhadap penerimaan aplikasi.
- Aksesibilitas aplikasi (apakah tersedia di platform yang umum digunakan oleh masyarakat).

- Pengaruh keterbatasan teknologi atau jaringan internet di beberapa daerah dalam penggunaan aplikasi.

5. *Satisfaction:*

- Kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi, respons OJK terhadap pengaduan, dan kualitas informasi yang diberikan melalui aplikasi.

6. *Adoption:*

- Seberapa besar tingkat adopsi aplikasi di kalangan konsumen dan masyarakat secara umum.
- Faktor-faktor yang memengaruhi adopsi aplikasi di kalangan konsumen dari segi usia, pendidikan, dan tingkat literasi digital.

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas APPK OJK dalam meningkatkan aksesibilitas informasi dan mekanisme pengaduan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul dalam implementasinya serta menyusun rekomendasi strategis bagi OJK dalam mengoptimalkan layanan berbasis digital untuk meningkatkan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.