

ABSTRAK

EFEKTIVITAS APLIKASI PORTAL PERLINDUNGAN KONSUMEN OTORITAS JASA KEUANGAN (APPK OJK) DALAM MENINGKATKAN AKSES INFORMASI DAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN

Oleh:

Hasya Fatharani Aliya Yasipa
NPM 223404123

Pembimbing I : Andri Helmi Munawar
Pembimbing II : Deny Hidayat

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Efektivitas Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan (APPK OJK) dalam meningkatkan akses informasi dan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan. Peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan petugas Otoritas Jasa Keuangan Tasikmalaya yang terlibat langsung dengan pengelolaan aplikasi APPK. Analisis data dilakukan berdasarkan *Model Technology Acceptance Model* (TAM) yang mencakup aspek *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived trust*, faktor eksternal, *user satisfaction*, dan *adoption*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan memberikan kemudahan dan transparansi dalam proses pengaduan, serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap layanan OJK. Namun, tantangan masih ada, terutama terkait literasi digital yang rendah dan keterbatasan infrastruktur di beberapa daerah. Tingkat kepuasan pengguna cukup tinggi, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam kualitas respons dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan antarmuka aplikasi. Adopsi APPK OJK menunjukkan tren positif, namun belum merata di semua lapisan masyarakat. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan sosialisasi, edukasi digital, dan pengembangan fitur aplikasi agar lebih inklusif dan efektif dalam melindungi konsumen di sektor jasa keuangan.

Kata Kunci: APPK OJK, Efektivitas, Perlindungan Konsumen, Teknologi Informasi, Teori TAM.