



Implementasi Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Terkait Pinjaman Online Legal Di Lingkungan Mahasiswa Udayana

M. Fadhil Alif Al Khadafi^{*a}, I Putu Dharmanu Yudharta^a, I Dewa Ayu Putri Wirantari^a

^a Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: fadhilalifalkhadafi@gmail.com

Abstract

This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of observation, interviews, open questionnaires and documentation. Measurement of APPK implementation uses Edward III's theory which includes communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results of this research show that the implementation of APPK in Bali Province for the public and consumers in the financial sector has gone quite well, however in the Udayana student environment it is still not implemented well so improvements are needed so that the implementation of APPK in the Udayana student environment can run well. This is proven by the fact that there are still many Udayana students who do not know APPK, then several times APPK experienced errors when logging in, and complaints that came in were still not grouped properly. The recommendations given from this research are optimizing the implementation of APPK regarding complaint services, especially legal online loan complaints by young people in Bali, especially in the Udayana Undergraduate Student environment.

Key Word: *Implementation, APPK, Fintech lending, OJK Bali, Udayana Undergraduate Students*

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, kuisioner terbuka dan dokumentasi. Pengukuran implementasi APPK ini menggunakan teori Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi APPK di Provinsi Bali kepada masyarakat dan konsumen di sektor keuangan sudah berjalan cukup baik, namun di lingkungan Mahasiswa Udayana masih terbilang belum terimplementasikan dengan baik sehingga diperlukannya peningkatkan agar implementasi APPK di lingkungan mahasiswa Udayana dapat berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya mahasiswa Udayana yang belum mengetahui APPK, kemudian beberapa kali APPK mengalami *error* ketika *login*, dan pengaduan yang masuk masih belum dikelompokkan dengan baik. Adapun rekomendasi yang diberikan dari penelitian ini adalah pengoptimalan implementasi APPK terkait layanan pengaduannya terutama pengaduan pinjaman online legal oleh anak muda di Bali khususnya di lingkungan Mahasiswa Udayana.

Kata Kunci : *Implementasi, APPK, Pinjaman Online, OJK Bali, Mahasiswa Udayana*

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan sebagai bentuk untuk memenuhi kebutuhan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jika melihat pengertian dari para ahli, di dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" menurut Sinambela (2008), pelayanan publik sendiri merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara yang dimana memiliki arti bahwa negara diciptakan atau didirikan oleh masyarakat dalam arti publik yang tentunya sudah jelas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

Kemudian menurut ahli lainnya yaitu Lewis & Gilman (2005) berpendapat bahwa pelayanan publik secara sederhana adalah kepercayaan publik yang dimana pelaksanaan kegiatan pelayanan publik ini dilakukan dengan bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Jika mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Dijelaskan juga bahwa barang yang dimaksud dalam pengertian tersebut bukanlah barang yang diperjualbelikan atau diperdagangkan pada umumnya oleh masyarakat, melainkan memiliki arti yaitu barang publik yang disediakan oleh pemerintah seperti contoh jalan raya, penerangan jalan dan masih banyak lagi.

Tentunya dari penjelasan mengenai pelayanan publik dapat digaris bawahi bahwa pelayanan publik sangat berkaitan tentunya yaitu terkait pemenuhan kebutuhan publik mengingat suatu daerah baik negara, kota, daerah dan sebagainya tidak dapat berjalan tanpa adanya masyarakat yang merupakan publik yang tentunya menjadi kewajiban bagi pemerintah khususnya Pemerintah Indonesia dalam menyediakan pelayanan publik yang baik, bersih dan maksimal. Pelayanan publik sendiri tentunya sudah diatur jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Indonesia. Tentunya dalam memaksimalkan pelayanan publik, pemerintah terkadang membuat atau mengeluarkan kebijakan dalam rangka untuk memaksimalkan pelayanan publik yang ada. Kebijakan sendiri merupakan keputusan yang sudah disepakati dan sudah disetujui oleh pemerintah yang kemudian diterbitkan demi menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Menurut Harold Lasswell, seorang ilmuwan politik di Amerika Serikat menjelaskan bahwa kebijakan adalah sebuah program untuk mencapai tujuan, nilai-nilai, dan praktek-praktek yang terarah. Tentunya adanya kebijakan yang diterapkan atau diimplementasikan bertujuan untuk menyelesaikan masalah atau kejadian yang terjadi sehingga diperlukan solusi yang tepat. Dalam pelayanan publik tentunya sudah terdapat beberapa kebijakan yang dijalankan seperti contoh kebijakan pelayanan berbasis online atau digital yang tentu bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan publik di Indonesia.

Selain dari kebijakan, pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas serta keefektifannya harus menyesuaikan dengan perkembangan dan era yang ada sekarang. Pelayanan publik pastinya mengalami peningkatan dari segi kualitas agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih maksimal yang tentunya salah satunya adalah memanfaatkan teknologi. Teknologi atau *Information Technology* (IT) tentunya membantu dalam melakukan berbagai kegiatan yang ada khususnya di Indonesia. Salah satu bukti hadirnya teknologi yang membantu di Indonesia adalah internet. Internet sendiri sudah sangat banyak membantu bagi masyarakat bahkan dibuktikan dengan data dari databoks dikatakan bahwa di Indonesia sudah ada sebanyak 213 juta pengguna internet yang dimana internet digunakan untuk membantu dalam berbagai kegiatan seperti bekerja, belajar dan sebagainya.

Gambar 1. Jumlah Pengguna Internet di Provinsi Bali Pada Tahun 2022

Kabupaten/Kota <i>Regency/ Municipality</i>	Jenis Aktivitas / Type of Activity		
	Menggunakan Telepon Seluler <i>Using Celluler Phone</i>	Menggunakan Komputer* <i>Using Computer</i>	Mengakses Internet** <i>Internet Access</i>
Jembrana	89,53	10,57	70,10
Tabanan	75,73	12,72	66,16
Badung	85,83	27,03	79,68
Gianyar	80,69	17,62	67,28
Klungkung	78,70	13,09	65,85
Bangli	75,09	13,01	62,66
Karangasem	75,32	5,66	54,08
Buleleng	83,57	7,83	59,91
Denpasar	91,32	20,84	84,51
Jumlah / Total :	83,51	15,94	70,59

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Jika berbicara mengenai internet sendiri di Bali, berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali dijelaskan bahwa sekitar 70,59% masyarakat Provinsi Bali sudah menggunakan internet dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Ini membuktikan bahwa di Bali sendiri, internet sudah sangat berkembang pesat sehingga memudahkan berbagai macam kegiatan di beberapa aspek yang salah satunya dalam kegiatan pelayanan publik. 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.

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. Lembaga Otoritas Jasa Keuangan berupaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang lebih maksimal serta efektif kepada publik yang salah satunya adalah menggunakan teknologi dalam pelaksanaan kegiatan pelayanannya yang dibuktikan dengan hadirnya Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen atau disingkat APPK.

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 Pasal 4 huruf C Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan 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 mengenai layanan pengaduan karena pengaduan sendiri bisa dibidang hadir untuk membantu bagi pengguna dalam menyelesaikan permasalahan yang ada serta membantu bagi pengelola dalam memberikan pelayanan kepada pengguna di sektor keuangan.

Bahkan terkait dengan pengaduan disinggung di Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 31/POJK.07/2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dimana dikatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan berusaha untuk melaksanakan dan meningkatkan pelayanan pengaduan dengan memberikan fasilitas yaitu membuat Sistem Layanan Konsumen Yang Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan yang dimana bisa dikatakan bahwa Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) adalah bentuk implementasi dari kebijakan POJK No 31/POJK.07/2020. Terkait dengan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen sendiri, Otoritas Jasa Keuangan Regional 8 Bali dan Nusa Tenggara sudah menerapkan APPK di Bali khususnya yang diterapkan sejak perilisannya di tahun 2021.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Melalui APPK Provinsi Bali Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	17 Orang
2	Februari	24 Orang
3	Maret	20 Orang
4	April	17 Orang
5	Mei	38 Orang
6	Juni	46 Orang
7	Juli	44 Orang
8	Agustus	35 Orang
9	September	65 Orang
10	Oktober	51 Orang
11	November	52 Orang
	Total	409 Orang

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan Regional 8 Bali dan Nusa Tenggara

Di Bali sendiri, berdasarkan laporan yang masuk ataupun yang mengakses Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen di tahun 2023 sendiri dari bulan Januari-November tercatat sudah 409 baik konsumen ataupun masyarakat yang melakukan pengaduan melalui APPK di Bali. Dalam proses menjalankan atau merespon pengaduan yang masuk melalui APPK, berdasarkan hasil wawancara dengan Analis Deputy Direktur Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi dan Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa Otoritas Jasa Keuangan sendiri bertugas untuk memonitoring dan mengarahkan pengaduan tersebut kepada PUJK yang terkait dan memberikan waktu selama 20 hari kerja untuk merespon dan menyelesaikan permasalahan atau pengaduan yang masuk tersebut. Jika selama 20 hari kerja PUJK tidak segera merespon atau menyelesaikan pengaduan tersebut, maka akan dikenakan sebuah sanksi sesuai yang dijelaskan pada POJK No. 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan pada Pasal 44 yaitu berupa sanksi administratif yaitu denda sebesar paling sedikit Rp. 100.000 per hari keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp. 10.000.000 bagi PUJK seperti Bank umum, perusahaan asuransi, manajer investasi, dana pension dan sebagainya. Namun bagi layanan peminjaman uang berbasis teknologi informasi dan perusahaan pergadaian swasta akan dikenakan sanksi administratif berupa peringatan tertulis.

Berbicara mengenai pengaduan melalui APPK, salah satu pengaduannya terkait tentang pinjaman online. Jika merujuk pada POJK No. 77/POJK.01/2016, *peer-to-peer lending* atau *fintech lending* adalah layanan peminjaman uang dalam mata uang rupiah secara langsung antara kreditur/lender dan debitur/borrower yang berbasis teknologi informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Analisis Junior Deputy Direktur Layanan Manajemen Strategis dan Koordinasi Regional, dikatakan bahwa *fintech peer-to-peer lending* (P2P) ini memiliki sistem dimana kreditur memberikan pinjaman secara langsung kepada debitur, sedangkan peminjam/debitur dapat mengajukan pinjaman secara langsung dengan syarat yang mudah dan prosesnya cepat serta tidak perlu adanya jaminan. Kemudian dijelaskan juga bahwa pinjaman online tersebut terbilang legal jika hanya meminta akses kamera (camera), mikrofon (microphone) dan lokasi (location) atau disingkat “Camilan” yang dimana ini merupakan izin akses yang diberikan oleh OJK serta menjadi pembeda antara pinjaman online legal dan illegal. Berdasarkan data yang dilaporkan sendiri oleh Otoritas Jasa Keuangan, di Indonesia hingga bulan agustus, penyaluran pinjaman online atau *fintech lending* mencapai Rp. 20,53 Triliun. Banyak tujuan dan alasan kuat mengapa masyarakat banyak menggunakan pinjaman online termasuk dilakukan oleh anak muda sekarang. Menurut catatan dari Otoritas Jasa Keuangan, sudah terdapat 60% anak muda usia 19-24 tahun yang terjerat pinjaman online. Bahkan per Juni 2023, berdasarkan catatan data statistik *financial teknologi* (Fintech), anak muda yang melakukan peminjaman tercatat sudah mencapai Rp. 169 miliar. Di Bali sendiri, per Januari 2023 berdasarkan catatan Otoritas Jasa Keuangan, masyarakat Bali sudah melakukan peminjaman hingga mencapai 180,39 miliar yang diantaranya terdapat anak muda didalamnya yang terlibat dengan pinjaman online terkhususnya legal.

Tabel 1.2 Jumlah Pengaduan Pinjaman Online Legal Melalui APPK di Bali Tahun 2021-2023

No	Bulan	Jumlah 2021	Jumlah 2022	Jumlah 2023
1	Januari	1 Orang	2 Orang	1 Orang
2	Februari	1 Orang	2 Orang	2 Orang
3	Maret	2 Orang	13 Orang	4 Orang
4	April	0 Orang	3 Orang	6 Orang
5	Mei	0 Orang	1 Orang	4 Orang
6	Juni	2 Orang	4 Orang	12 Orang
7	Juli	4 Orang	1 Orang	11 Orang
8	Agustus	3 Orang	0 Orang	9 Orang
9	September	2 Orang	1 Orang	9 Orang
10	Oktober	6 Orang	1 Orang	5 Orang
11	November	4 Orang	3 Orang	26 Orang
12	Desember	0 Orang	4 Orang	-
	Total	25 Orang	35 Orang	89 Orang

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan Regional 8 Bali dan Nusa Tenggara

Berdasarkan data yang tercatat oleh Otoritas Jasa Keuangan Regional 8 Bali dan Nusa Tenggara, pada tahun 2023, terkait dengan pengaduan pinjaman online di Bali yang masuk melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen tercatat mencapai 89 orang per November 2023 yang dimana angka ini meningkat dari tahun

sebelumnya dimana tahun 2021 sekitar 25 orang dan tahun 2022 sebanyak 35 orang. Banyak jenis pengaduan yang masuk yang berkaitan dengan pinjaman online legal seperti keberatan jumlah tagihan ataupun tata cara penagihan dan sebagainya karena APPK sendiri hanya menerima pengaduan pinjaman online yang sudah diawasi dan terdaftar di OJK.

Beberapa anak muda di Bali khususnya banyak yang terlibat dengan permasalahan pinjaman online legal yang alasannya berbagai macam seperti untuk mengikuti trend, FOMO (*Fear of Missing Out*), kehidupan hedonism dan masih banyak lagi sehingga mereka rela untuk menghalalkan segala cara termasuk melakukan pinjaman online yang mungkin dialami atau dilakukan oleh beberapa mahasiswa Universitas Udayana. Tentu hadirnya APPK salah satunya membantu anak muda generasi z terkhususnya Mahasiswa Udayana di Bali yang sudah terjerat pinjaman online untuk mencari solusi dan jalan tengahnya ataupun yang belum terjerat pinjaman online untuk membantu dalam melakukan pengaduan terkait pinjaman online yang dialami baik teman ataupun keluarga.

Namun tentu masih terdapat permasalahan ataupun kendala yang terjadi dalam pelaksanaan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen di Bali. Jika dilihat dari permasalahan sisi APPK sendiri, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak OJK Regional 8 Bali dan Nusa Tenggara serta hasil terjun lapangan melihat bahwa masih terjadi beberapa kali error pada sistem atau *server down* sehingga menghambat dalam melakukan pengaduan ataupun penerimaan pengaduan yang masuk. Kemudian juga data pengaduan yang masuk di APPK masih dalam bentuk gabungan sehingga pihak OJK kesulitan untuk mengetahui secara rinci jika tidak diklasifikasikan atau dikelompokkan. Selanjutnya masih berdasarkan hasil wawancara dengan pihak OJK, tentunya jika permasalahan dilihat dari sisi pengguna khususnya anak muda, dalam melakukan pengaduan masih banyak yang tidak mencantumkan email sehingga membuat mereka harus selalu rutin cek berkala APPK yang dimana secara umum email diperlukan dalam melakukan pengaduan agar memudahkan pengguna menerima notifikasi. Kemudian yang masih membuat anak muda di Provinsi Bali kesulitan untuk membuat pengaduan kepada OJK terkait pinjaman online adalah masih banyak anak muda yang bingung bagaimana cara melakukan pengaduan melalui APPK dan sebagainya sehingga APPK ini dikalangan anak muda masih terbilang belum bisa efektif dan maksimal penggunaannya. Berdasarkan pada permasalahan yang diangkat pada penelitian ini, maka tujuan yang dilakukan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi dari hadirnya Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) dalam meningkatkan Pelayanan Pengaduan Terkait Pinjaman Online Legal di Lingkungan Mahasiswa Udayana.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk melihat dan mengerti kejadian mengenai apa yang dialami subyek penelitian secara menyeluruh dengan cara deskripsi, baik itu dalam bentuk kata-kata serta bahasa pada konteks khusus yang dialami serta memanfaatkan metode ilmiah yang ada (Moleong 2007).

Sedangkan pendekatan deskriptif sendiri, dalam buku Moh. Nazir (1999) menjelaskan bahwa pendekatan deskriptif sendiri ialah studi dalam menentukan sebuah fakta yang ada dengan melihat dari sudut pandang yang jelas untuk mengenal fenomena-fenomena serta menjelaskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena, kelompok atau individu yang sedang terjadi. Secara garis besar bahwa pendekatan deskriptif berusaha untuk menjelaskan terkait suatu fenomena yang terjadi. Penelitian ini dilakukan atau memfokuskan untuk menjelaskan perihal terkait implementasi APPK dalam pelayanan pengaduan terkait pinjaman online di lingkungan mahasiswa Udayana. Kemudian dalam penelitian ini juga, lokus yang dipilih sesuai dengan penelitian yang diangkat adalah Lembaga Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Bali serta Universitas Udayana sebagai tempat untuk melakukan penelitian ini.

Unit analisis ialah suatu yang diteliti yang bisa berupa suatu individu, kelompok, benda ataupun suatu latar peristiwa sosial seperti aktivitas individu atau sekelompok sebagai subjek penelitian (Sugiyono 2016). Pada penelitian ini yang menjadi unit analisisnya ialah Lembaga Otoritas Jasa Keuangan Regional 8 Bali dan Nusa Tenggara yang dimana unit analisis tersebut dipilih karena lembaga tersebut bertugas dalam menjamin

perlindungan konsumen dan pihak yang mengelola Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) khusus di wilayah Provinsi Bali.

Informan penelitian adalah seseorang yang didatangi dengan tujuan untuk memperoleh informasi-informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang mengetahui permasalahan yang akan diteliti (Moleong, 2015). Pada penelitian yang dilakukan, dalam penentuan informan, peneliti menggunakan teknik yaitu *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel dengan melihat dari kriteria tertentu yang sudah disepakati atau dijelaskan dalam tujuan penelitian yang ada. Tempat *purposive sampling* digunakan pada penelitian ini karena untuk melihat dan mempertimbangkan bagi peneliti dalam melihat informan yang tepat dan dirasa menguasai topik ataupun objek penelitian yang penulis angkat pada penelitian ini. Selain itu juga, dengan teknik ini, penulis akan lebih mudah dalam memperoleh data karena mendapatkannya langsung dari informan yang menguasai topik tersebut. Kemudian peneliti juga menggunakan *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampling dimana setiap orang memiliki kesempatan atau peluang untuk dipilih sebagai sampel. Peneliti menggunakan teknik ini karena akan memudahkan dalam mengambil sampel yang dibutuhkan tanpa adanya klasifikasi tertentu sampai batas kuota yang dibutuhkan terpenuhi. Dalam penelitian ini, informan yang terlibat pada penelitian ini adalah Analis Deputy Direktur Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi dan Perlindungan Konsumen. Kemudian ada Analisis Junior Deputy Direktur Layanan Manajemen Strategis dan Koordinasi Regional serta beberapa mahasiswa dari Universitas Udayana sebagai informan tambahan.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiono, 2013). Namun secara umum, instrumen penelitian adalah suatu alat yang ada untuk memudahkan dalam mendapatkan data yang diperlukan. Dalam penelitian ini, berdasarkan penelitian kualitatif dijelaskan bahwa peneliti adalah instrumen yang paling utama dalam penelitian karena peneliti sendiri yang akan mengumpulkan data, mengolahnya kemudian menyusunnya hingga menjadi kesimpulan berdasarkan sudut pandangnya. Bahkan menurut Sugiyono, peneliti kualitatif merangkap juga sebagai human instrument karena berfungsi dalam menetapkan fokus penelitiannya, kemudian informan penelitiannya, melakukan pengumpulan data dan sebagainya. Selain peneliti, instrumen peneliti lainnya yang mendukung seperti alat tulis, alat rekam, dokumen dan sebagainya.

Teknik penyajian data merupakan kegiatan menyusun Kumpulan informasi yang nantinya dapat dilakukan suatu penarikan kesimpulan (Rijali, 2018). Dalam penelitian kualitatif, teknik penyajian data yang dilakukan disajikan dalam bentuk teks naratif serta didukung dengan data dalam bentuk tabel ataupun bagan serta gambar. Hal ini disebabkan karena penelitian kualitatif berfokus pada menjelaskan suatu fenomena atau kejadian yang terjadi sehingga data yang disajikan lebih akurat menggunakan teknik penyajian dalam bentuk teks naratif agar pembaca mudah memahami dan menelaah fenomena apa atau permasalahan apa yang terjadi dan diangkat dalam penelitian ini. Kemudian data dapat didukung dengan penyajian data dalam bentuk tabel ataupun grafik. Hal ini bertujuan agar memudahkan para pembaca untuk melihat data yang menjadi penopang serta mendukung penjelasan dari hasil penelitian tersebut agar lebih mudah dipahami dan juga dicari.

3. Pembahasan

Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen atau biasa disingkat APPK adalah suatu aplikasi yang berbasis web atau *web-based* yang diciptakan atau dikembangkan sendiri oleh Lembaga OJK yang berlandaskan pada Pasal 4 huruf C Undang-Undang No 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan yang berbunyi “mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat”. Jadi APPK dikembangkan untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan oleh OJK kepada para masyarakat dan juga konsumen. APPK sendiri diluncurkan pada tanggal satu Januari 2021. APPK sendiri selain untuk meningkatkan pelayanan juga, APPK juga dikembangkan untuk memudahkan untuk terhubungnya dengan beberapa pihak yaitu Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), masyarakat, konsumen, serta Otoritas Jasa Keuangan itu sendiri. Hadirnya APPK ini juga memudahkan dalam melakukan kegiatan pengaduan terkait produk keuangan yang salah satunya adalah pinjaman online. Adanya Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen ini dapat memudahkan melakukan pengaduan mengenai pinjaman online yang ada di Provinsi Bali ditambah saat ini sedang maraknya pinjaman online yang terjadi yang salah

satunya adalah di lingkungan anak muda terutama mahasiswa di Provinsi Bali yang salah satunya adalah beberapa dialami atau terjadi di kehidupan atau lingkungan mahasiswa Udayana.

Untuk itulah hadirnya Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) ini hadir sebagai bentuk dari memaksimalkan dan meningkatkan layanan pengaduan salah satunya agar lebih maksimal dan juga sebagai upaya dari Otoritas Jasa Keuangan termasuk OJK Provinsi Bali dalam mengefektifkan hadirnya APPK dalam layanan pengaduan kepada konsumen dan juga masyarakat terkhususnya anak muda di Provinsi Bali.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dan data yang sudah diperoleh, adapun hasil analisis penelitian yaitu implementasi Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Terkait Pinjaman Online Legal Di Lingkungan Mahasiswa Udayana yang mengacu atau berlandaskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan ataupun program menurut Edward III dalam Widodo (2010) yang terdiri ada empat faktor penting, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Komunikasi

Komunikasi sendiri adalah interaksi yang dilakukan oleh satu pihak dengan pihak lainnya baik itu individu dengan individu, individu dengan kelompok, maupun kelompok dengan kelompok. Dalam hal kebijakan tentu komunikasi yang dilakukan adalah antara pembuat kebijakan dengan penyelenggara kebijakan serta dengan masyarakat juga. Dalam hal ini tentunya Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen atau APPK ini juga penting untuk dikomunikasikan mengingat bahwa APPK adalah salah satu langkah awal bagi OJK termasuk OJK Provinsi Bali dalam meningkatkan layanan mengenai sektor keuangan termasuk layanan pengaduannya baik konsumen ataupun masyarakat yang salah satunya adalah anak muda serta juga APPK adalah salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas layanannya dan juga menyukseskan kebijakan yaitu POJK No 31/POJK.07/2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Dalam penjelasan komunikasi menurut Edward dalam Widodo (2010) terdapat tiga dimensi yang cukup penting perannya, yaitu dimensi transmisi, dimensi kejelasan dan dimensi konsisten. Dari hasil temuan yang peneliti lakukan serta disesuaikan dengan dimensi dalam komunikasi menurut Edward dalam Widodo (2010) dijelaskan bahwa ketiga dimensi tersebut sudah dijalankan bahkan diterapkan oleh OJK Provinsi Bali mengenai APPK. Namun yang masih perlu ditingkatkan atau perlu diperbaiki adalah dimensi transmisi dan juga dimensi konsisten. Dalam dimensi transmisi memang pihak OJK Provinsi Bali sudah cukup baik dalam menkomunikasikan kepada masyarakat terutama mengenai APPK dan juga layanan pengaduan yang disajikan, namun OJK Provinsi Bali belum memaksimalkan untuk mengkomunikasikan APPK ini untuk diperkenalkan dalam ranah lingkup Universitas terutama Universitas Udayana sehingga masih banyaknya mahasiswa di Universitas Udayana yang belum mengetahui mengenai APPK dan juga layanan pengaduan yang bisa dilakukan melalui APPK. Selain itu, OJK Provinsi Bali juga belum memaksimalkan dalam mengkomunikasikan dengan pihak Universitas Udayana mengenai pinjaman online yang berbahaya apalagi ditambah anak muda terutama mahasiswa adalah sasaran yang sering terlibat dalam pinjaman online yang dimana dengan adanya komunikasi dengan pihak kampus dengan maksimal, tentu dapat membuat OJK Provinsi bisa lebih akrab dalam melakukan edukasi kedepannya.

Kemudian dalam dimensi konsisten, pihak OJK Provinsi Bali jika dilihat beberapa kali sudah melakukan edukasi dan juga informasi seputar keuangan kepada pihak Universitas Udayana, namun yang cukup disayangkan adalah pihak OJK Provinsi Bali belum konsisten secara maksimal dalam memperkenalkan APPK dan layanan pengaduannya serta bahayanya pinjaman online. Memang jika dilihat OJK Provinsi Bali sudah beberapa kali sudah melaksanakan kegiatan edukasi dan sosialisasi baik tentang pinjaman online dan juga layanan pengaduan yang disajikan oleh APPK, namun mahasiswa yang menerima informasi hanya segelintir saja atau bahkan hanya beberapa prodi saja yang mendapatkan sehingga masih banyak mahasiswa Udayana yang belum mengetahui hal tersebut. Padahal adanya APPK ini sangat membantu dalam memproses layanan pengaduan termasuk pinjaman online yang saat ini sedang marak terjadi di lingkungan anak muda khususnya di Provinsi Bali dengan lebih mudah. Hal ini yang membuat APPK dalam layanan pengaduan terutama persoalan mengenai pinjaman online masih belum efektif khususnya di lingkungan mahasiswa Udayana.

Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu bagian yang penting untuk membantu dalam melancarkan suatu kebijakan ataupun program. Tentunya ini dikarenakan karena tanpa adanya sumber daya, suatu kebijakan atau program akan berja maksimal nantinya karena adanya kekurangan di sumber daya. Menurut Edward III dalam Widodo (2010) menjelaskan bahwa dalam sumber daya terdapat tiga sumber daya yang berperan penting dalam melancarkan suatu kebijakan ataupun program, yaitu sumber daya manusia, sumber daya peralatan dan sumber daya kewenangan.

Tentunya ketiga sumber daya ini sangat berperan penting dalam pelaksanaan atau penerapan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) khususnya di Provinsi Bali karena jika dikaitkan tanpa adanya sumber daya, APPK tidak dapat berjalan dengan efektif. Namun tentunya masih terdapat beberapa kekurangan dari APPK itu sendiri khususnya untuk di Provinsi Bali dalam sumber daya. Pertama hal yang masih menjadi kurang sehingga APPK belum bisa seratus persen efektif adalah sumber daya manusianya yang masih minim. Sumber daya manusia atau SDM yang ada atau dimiliki oleh OJK Provinsi Bali bisa dibilang masih kurang khususnya Bidang Perlindungan Konsumen yang bisa dibilang bidang yang membantu dalam mengelola APPK untuk di wilayah Provinsi Bali dengan arahan atau petunjuk dari Departemen Perlindungan Konsumen selaku pengelola APPK secara keseluruhan. Di OJK Provinsi Bali di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, pegawai yang berada di bidang tersebut berjumlah tujuh orang yang dimana hal ini tentu sangat berpengaruh dalam menjalankan atau menerapkan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen dalam kehidupan Mahasiswa Udayana. Seperti yang diketahui bahwa Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen ini memiliki layanan yaitu pengaduan yang dimana masyarakat ataupun konsumen dapat melakukan pengaduan melalui APPK ini termasuk pengaduan pinjaman online.

Di zaman sekarang, pinjaman online banyak sekali terjadi dan marak terjadi terkhususnya di kalangan anak muda yang tentunya sangat mengancam termasuk dialami oleh beberapa mahasiswa Udayana baik itu mahasiwa itu sendiri ataupun teman satu Universitasnya. Tentunya adanya APPK ini sangat membantu bagi mahasiswa Udayana dalam mengurangi tindakan atau kegiatan yang berkaitan dengan pinjaman online dengan melakukan pengaduan mengenai pinjaman online yang ada atau dijumpai oleh Mahasiswa Udayana. Namun yang membuat APPK dirasa masih belum efektif secara maksimal salah satunya karena jumlah pegawai yang mengurus atau bekerja di bidang terkait APPK cukup sedikit yang dimana dalam kasus ini, Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen memiliki pegawai berjumlah tujuh orang sehingga ini sedikit menyulitkan bagi Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen dalam memperkenalkan atau mengurus pengaduan pinjaman online yang masuk ke APPK mengingat selain pengaduan pinjaman online, banyak pengaduan lainnya yang masuk melalui APPK. Selain itu, dalam melakukan sosialisasi tentunya mengalami kesulitan karena jumlah pegawai bidang tersebut yang cukup sedikit sehingga diperlukan bantuan dari bidang lainnya dalam OJK Provinsi Bali untuk membantu. Selain itu, dengan jumlah pegawai di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen yang cukup sedikit membuat kegiatan memperkenalkan APPK di lingkungan Universitas Udayana jadi jarang dilakukan dikarenakan kesibukan lainnya atau agenda kegiatan lainnya yang membuat pegawai bidang tersebut kesulitan untuk membagi waktu agar tetap konsisten dalam menjalankan kegiatan tersebut.

Meskipun dari SDM banyak sekali kendalanya karena kekurangan jumlah pegawai, namun dari segi sumber daya seperti peralatan contohnya, OJK Bali sudah sangat maksimal dalam menyediakan peralatan guna mendukung layanan pengaduan dari masyarakat dan konsumen melalui APPK.

Disposisi

Disposisi sendiri adalah suatu keinginan, keseriusan yang dimiliki oleh penyelenggara atau pelaku kebijakan dalam menjalankan kebijakan atau program tersebut sesuai tujuan yang ingin diperoleh. Disposisi ini penting karena menjadi langkah bahwa kebijakan atau program yang dijalankan oleh penyelenggara dan pelaku program atau kebijakan secara serius dan bertujuan untuk mencapai yang diinginkan.

Dalam Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) di Provinsi Bali sendiri, OJK Provinsi Bali dalam menjalankan kebijakan atau program mengenai Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) tentunya serius dalam menjalankan dan menerapkan kebijakan atau program APPK ini khususnya dalam layanan pengaduannya termasuk kepada Mahasiswa selaku anak muda. Namun kekurangan yang ada jika dilihat dari faktor disposisi adalah OJK Provinsi Bali belum memaksimalkan adanya APPK dalam kegiatan layanan pengaduannya termasuk

layanan pengaduan mengenai pinjaman online yang dimana ini terlihat dari beberapa kali mengalami *error* ketika ingin mengakses APPK seperti yang disampaikan oleh informan sehingga ketika ingin melakukan pengaduan terpaksa perlu mendatangi lembaga terkait ataupun menunggu beberapa waktu agar APPK bisa kembali diakses.

Selain itu, pengaduan yang masuk melalui APPK sendiri masih tercampur antara pengaduan satu dengan pengaduan yang lainnya sehingga menyulitkan bagi OJK Provinsi Bali sendiri untuk menyelesaikannya karena belum dikelompokkan jenis pengaduan yang masuk apa, kisaran orang tersebut umur berapa yang melakukan pengaduan tersebut dan sebagainya. Pengelompokkan tentu diperlukan agar memudahkan bagi OJK Provinsi Bali sehingga lebih maksimal dalam menyelesaikannya karena sudah mengetahui pengaduan apa yang masuk untuk nantinya digabungkan dengan pengaduan yang sejenisnya. Tentu dengan dikelompokkan juga, pengaduan yang masuk akan lebih tertata rapi sehingga tidak menyulitkan dalam mencari pengaduan yang ingin diselesaikan oleh pihak terkait melalui OJK Provinsi Bali.

Kemudian masih banyak mahasiswa yang ada di Universitas Udayana belum mengetahui banyak mengenai APPK ini seperti apa sehingga OJK Provinsi Bali perlu memperhatikan bagaimana langkah yang perlu diambil agar tujuan dari hadirnya APPK dalam kegiatan layanan pengaduan di Provinsi Bali khususnya dalam mengurangi kegiatan yang berkaitan dengan pinjaman online di kalangan mahasiswa di Provinsi Bali bisa tercapai sesuai yang diharapkan sebagai bentuk keseriusan bahwa hadirnya APPK ini bisa efektif terutama bagi mahasiswa Udayana sehingga tujuan hadirnya APPK bisa tercapai dengan baik di Provinsi Bali.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi sendiri adalah suatu bentuk dari organisasi yang terdiri dari beberapa bagian atau bidang yang memiliki tugas dan kewajibannya yang dilakukan dengan semaksimal mungkin sesuai dengan bidang yang dikuasai. Menurut Edward III dalam Widodo (2010) menjelaskan bahwa struktur birokrasi tersebut biasanya mencakup atau terdiri dari pembagian kewenangan atau tugas, hubungan antara satu unit dengan unit lainnya dalam suatu kelompok atau organisasi. Struktur birokrasi juga sangat diperlukan dalam memaksimalkan hadirnya APPK yang diciptakan oleh OJK khususnya layanan pengaduannya seputar pinjaman online atau *Fintech*.

Berdasarkan analisis dari temuan, bidang yang mengurus atau berkaitan dengan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sudah dengan baik termasuk menjalankan APPK untuk wilayah Provinsi Bali. Bisa dibilang bahwa OJK Provinsi Bali sendiri sudah dengan baik menjalankan tugasnya terkait layanan pengaduan melalui APPK baik yang dari masyarakat ataupun konsumen termasuk layanan pengaduan pinjaman online yang masuk melalui APPK yang sudah diurus dengan baik oleh OJK Provinsi Bali. Namun ada beberapa tugas yang masih mengalami kekurangan sehingga APPK ini belum bisa maksimal terkhususnya untuk kalangan anak muda termasuk mahasiswa Universitas Udayana yaitu tugas dalam mengedukasi mengenai APPK dan layanan pengaduan khususnya kepada mahasiswa Udayana dan juga mengenai pinjaman online yang masih kurang maksimal sehingga masih banyak mahasiswa Udayana yang bingung atau tidak mengetahui APPK itu seperti apa fungsi dan kegunaannya, kemudian ada segelintir mahasiswa Udayana yang pernah berurusan dengan pinjaman online baik secara langsung ataupun teman sekitarnya, dan juga bingung cara pengaduan melalui APPK seperti apa. Hal ini juga berkaitan dengan SDM yaitu pegawai dalam Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen yang tidak terlalu banyak sehingga waktu untuk melakukan edukasi kepada mahasiswa di lingkungan Universitas Udayana menjadi sulit untuk dilakukan secara konsisten karena bertabrakan dengan agenda-agenda lainnya.

4. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti mengenai Implementasi Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Terkait Pinjaman Online Legal Di Lingkungan Mahasiswa Udayana memiliki sebuah kesimpulan yaitu pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan publik juga dapat berjalan dengan baik dan maksimal salah satunya adanya kebijakan yang diimplementasikan oleh pemerintah atau pejabat terkait untuk mendukung pelayanan publik dapat

berjalan dengan maksimal. Implementasi kebijakan sendiri adalah suatu usaha yang dilakukan dalam mencapai tujuan tertentu sesuai dengan kesepakatan dan juga kebijakan yang sudah dirumuskan oleh pemerintah. Salah satu bentuk implementasi kebijakan dalam pelayanan publik adalah adanya Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) yang merupakan aplikasi berbasis website yang diciptakan oleh Otoritas Jasa Keuangan. APPK ini hadir dengan tujuan untuk memaksimalkan pelayanan di sektor keuangan kepada masyarakat dan konsumen termasuk untuk Provinsi Bali.

Salah satu pelayanan yang disajikan atau disediakan adalah layanan pengaduannya yang merupakan layanan yang menarik karena baik masyarakat ataupun konsumen dapat melakukan pengaduan mengenai sektor atau produk keuangan termasuk salah satunya pinjaman online yang saat ini marak melanda terutama di kalangan anak muda salah satunya adalah mahasiswa. Untuk itulah adanya APPK menjadi langkah untuk membantu bagi mahasiswa termasuk Mahasiswa Udayana dalam melakukan pengaduan mengenai pinjaman online baik membantu kerabat, teman atau bahkan diri sendiri yang terjerat sehingga masalah pinjaman online ini dapat diselesaikan dan juga sebagai langkah agar mahasiswa atau anak muda yang terjerak pinjaman online dapat berkurang di Bali.

Selain kesimpulan secara umum, terdapat beberapa kesimpulan yang ditarik dari penelitian ini dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan atau program menurut Edward III dalam Widodo (2010), yaitu :

1. Dari segi komunikasi, OJK Provinsi Bali sendiri dalam menjalin komunikasi sudah baik dengan pihak Universitas Udayana yang dimana beberapa kali sudah melakukan baik edukasi dan sosialisasi mengenai sektor keuangan. Namun yang masih menjadi kekurangan adalah masih belum memaksimalkan untuk melakukan komunikasi dengan pihak Universitas Udayana sehingga dalam memperkenalkan layanan pengaduan yang disajikan oleh APPK masih terbilang belum konsisten yang menyebabkan akhirnya banyak mahasiswa Udayana yang belum mengetahui APPK ini seperti apa sehingga ini berpengaruh kepada kurangnya keefektifan dari hadirnya APPK di lingkungan mahasiswa selaku anak muda termasuk mahasiswa Udayana.
2. Dari segi sumber daya. Pertama, jika dilihat dari segi SDM, OJK Provinsi Bali dikatakan sudah bekerja dengan baik dan profesional kewajiban yang diberikan. Namun dengan jumlah pegawai yang sedikit membuat OJK Provinsi Bali mengalami banyak kendala termasuk dalam melakukan edukasi dan sosialisasi mengenai layanan pengaduan APPK dan pinjaman online ke mahasiswa termasuk Mahasiswa Udayana. Namun di satu sisi jika dilihat dari segi sumber daya lainnya yaitu peralatan dan kewenangan, OJK Provinsi Bali sudah baik dalam menyediakan atau menjalankannya.
3. Dari segi disposisi. Dari faktor disposisi, OJK Provinsi Bali sendiri memiliki keseriusan dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat dan konsumen di sektor jasa keuangan yang dimana hadirnya APPK ini merupakan bentuk Upaya guna memaksimalkan layanan di sektor jasa keuangan. Tentunya hadirnya APPK ini sudah membantu bagi OJK termasuk OJK Provinsi Bali. Namun beberapa kendala atau kekurangan yang masih terjadi adalah masih terjadinya sistem *error* pada APPK sehingga membuat APPK beberapa kali tidak bisa diakses oleh pengguna yang membuat masyarakat atau konsumen di Provinsi Bali yang ingin menggunakan menjadi kesulitan sehingga membuat akhirnya mendatangi langsung OJK Bali untuk melakukan pengaduan. Selain itu, pengaduan yang masuk belum dikelompokkan secara spesifik sehingga menyulitkan bagi OJK Provinsi Bali sendiri dalam memilih pengaduan yang akan diselesaikan. Tentunya ini membuat APPK dari segi implementasinya kurang maksimal jika tidak segera ditangani dan juga akan sulit nantinya untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh OJK termasuk OJK Bali dari hadirnya APPK dalam kegiatan pelayanan.
4. Dari segi struktur birokrasi. Dari faktor struktur birokrasi, Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen dikelola penuh oleh Departemen Perlindungan Konsumen yang berada di pusat, namun tentu di setiap wilayah OJK di Indonesia yang salah satunya adalah OJK Provinsi Bali, APPK diurus atau dikelola oleh Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen. Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab di sektor keuangan yang dimana bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik. Namun ada beberapa tugas yang masih mengalami kekurangan sehingga APPK ini belum bisa efektif secara maksimal yaitu tugas dalam mengedukasi mengenai APPK dan layanan pengaduan khususnya kepada mahasiswa Udayana dan juga mengenai pinjaman online yang masih kurang maksimal sehingga masih banyak mahasiswa Udayana yang

bingung atau tidak mengetahui APPK itu seperti apa fungsi dan kegunaannya, kemudian ada segelintir mahasiswa Udayana yang pernah berurusan dengan pinjaman online baik secara langsung ataupun teman sekitarnya, dan juga bingung cara pengaduan melalui APPK seperti apa.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan terkait dengan Implementasi Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (Appk) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Terkait Pinjaman Online Legal Di Lingkungan Mahasiswa Udayana terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Perlu diadakannya sosialisasi dan edukasi yang menarik mengenai layanan pengaduan APPK serta pinjaman online kepada mahasiswa Udayana secara konsisten seperti mengadakan dalam skala besar seperti seminar atau webinar yang dapat mengundang peserta dari seluruh fakultas yang ada di Udayana. Selain itu, OJK Provinsi Bali bisa menjadi pembicara dalam beberapa event atau kegiatan yang diadakan oleh mahasiswa Udayana baik yang berskala kecil atau besar baik yang diadakan BEM Universitas, BEM Fakultas, atau bahkan Himpunan Mahasiswa sehingga dengan begitu OJK Provinsi Bali dapat memaksimalkan untuk edukasi dan sosialisasi mengenai APPK termasuk layanan pengaduannya dan juga mengenai pinjaman online dan cara melakukan pengaduannya melalui APPK. Edukasi dan sosialisasi juga dapat dibuat menarik seperti memasukan permainan berhadiah mengenai keuangan.
2. Melakukan perekrutan pegawai yang ahli dan professional untuk bekerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen di OJK Provinsi Bali. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab termasuk dalam menjalankan APPK agar bisa lebih efektif terkhususnya bagi anak muda termasuk mahasiswa Udayana. Dengan adanya jumlah pegawai yang lebih banyak dan professional di bidang tersebut, tentunya akan lebih maksimal dan efektif dalam menjalankan APPK sebagai media layanan bagi masyarakat dan konsumen termasuk juga kepada mahasiswa dan juga lebih mudah dalam mengelola atau mengurus APPK sehingga tidak mengganggu agenda kegiatan yang akan dilakukan. Selain itu dalam memperkenalkan APPK kepada mahasiswa khususnya mahasiswa Udayana bisa lebih maksimal lagi. Dengan semakin banyaknya yang mengenal APPK dan menggunakannya, semakin efektif juga APPK hadir dalam pelayanan apalagi pelayanan mengenai pengaduan pinjaman online yang marak terjadi di sekitar anak muda sehingga hal ini sangat diperlukan untuk diperkenalkan termasuk kepada mahasiswa.
3. Melakukan pengoptimalan terhadap APPK. Pengoptimalan sangat disarankan untuk dilakukan oleh OJK Provinsi Bali guna mengurangi terjadi *error* dalam APPK. Seringnya terjadinya *error* dalam APPK tentu akan berdampak baik terhadap pengguna ataupun kepada OJK itu sendiri. Seringnya terjadi *error* membuat pengguna akan malas termasuk untuk melakukan pengaduan sehingga akan beralih pada mendatangi lembaga langsung yang tentu memerlukan waktu. Selain itu, pengguna akan berfikir hadirnya APPK hanya sia-sia dan tidak efektif untuk digunakan dalam layanan, apalagi bagi anak muda salah satunya bagi Mahasiswa Udayana yang merupakan anak muda yang kehidupannya sudah serba digital. Bagi OJK khususnya OJK Provinsi Bali tentu selalu mengawasi dan melihat bagaimana performa dari APPK dan ketika mengalami *error* di beberapa kesempatan dapat dengan sigap untuk mengatasi dan memperbaikinya sehingga bisa digunakan dengan baik lagi.
4. Membuat pilihan jenis pengaduan di APPK. Hal ini dilakukan guna memudahkan bagi pengguna untuk melakukan pengaduan melalui APPK terkait pengaduan jenis apa yang ingin disampaikan serta juga memudahkan bagi pihak OJK Provinsi Bali dalam memilih pengaduan mana yang ingin diselesaikan dahulu.

Daftar Pustaka

- Gayatri, K. P., Wirantari, I. D. A. P., & Yasintha, P. N. (2023). Implementasi Program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission Bagi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Kabupaten Tabanan. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(2), 1-12.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 31/POJK.07/2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 31/POJK.07/2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi
- POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
- Sihombing, J., Wirantari, I. D. A. P., & Supriyanti, N. W. (2023). Evaluasi Kinerja Aplikasi SiDarling dalam Pengelolaan Bank Sampah pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar Provinsi Bali. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(3), 180-194.
- Sihombing, T. dkk. 2022. Implementation Of Public Service Policy To Improve The Service Quality Of Sisingamaraja XII International Airport. *The Social Perspective Journal*, 1(2), 145-163.
- Sinambela, Lijan Poltak et al. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanti, N. W., & Yudharta, I. P. D. (2018). Dinamika Implementasi Kebijakan Pajak Progresif Kendaraan Bermotor Provinsi Bali Berdasarkan Peraturan Daerah No 8 Tahun 2016: (Studi Kasus: Kota Denpasar). *Adhum: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Ilmu Administrasi dan Humaniora*, 8(1), 1-14.
- Undang-Undang No 21 Tahun 2021 Tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Urbaningrum, Z. A., Yudartha, I. P. D., & Purnamaningsih, P. E. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KAWASAN TANPA ROKOK DI RUMAH! SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA KOTA DENPASAR.
- UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Malang. Bayumedia.
- Wirantari, I. D. A. P. (2014). Kebijakan Penataan Dan Pengelolaan Pasar Badung Kota Denpasar Menuju Pasar Tradisional Yang Berbasis Modern. *Citizen Charter*, 1(1), 28592.