

Efektivitas Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) dalam Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Penulis:

Monica Claudia Erlisa¹

Theodorus Sendjaja²

Afiliasi:

Perbanas Institute¹,

Korespondensi:

monicaerlisa@gmail.co

m

theodorus.sendjaja@per

banas.id

Histori Naskah:

Submit: 30-08-2025

Accepted: 18-09-2025

Published: 01-11-2025

Abstrak: Perkembangan layanan keuangan digital di Indonesia menghadirkan peluang sekaligus risiko bagi konsumen, sehingga diperlukan mekanisme perlindungan yang efektif dan adaptif. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) sebagai inovasi strategis Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam memperkuat perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan. Metode penelitian menggunakan studi literatur dengan pendekatan kualitatif melalui analisis regulasi, laporan resmi OJK, dan artikel ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa APPK memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan aksesibilitas layanan, mempercepat proses penyelesaian pengaduan, dan menghadirkan transparansi yang berdampak pada peningkatan rasa aman serta kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan. Namun, efektivitas APPK masih terkendala oleh rendahnya literasi digital dan keuangan masyarakat, terbatasnya sosialisasi, serta lambatnya respons dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan APPK tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, melainkan juga oleh regulasi yang kuat, kualitas layanan industri, serta konsistensi edukasi. Oleh karena itu, penguatan APPK ke depan perlu diarahkan pada peningkatan literasi digital dan keuangan, penerapan standar layanan minimum bagi PUJK, serta pengembangan sistem yang lebih inklusif.

Kata kunci: Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK), Jasa Keuangan Digital, Literasi keuangan, Otoritas Jasa Keuangan, Perlindungan Konsumen.

Pendahuluan

Seiring dengan berkembangnya sektor jasa keuangan, khususnya dalam layanan berbasis digital dan beragamnya produk keuangan, risiko yang dihadapi masyarakat juga semakin kompleks. Tidak hanya berpotensi mengalami kerugian akibat kesalahan administrasi atau pelanggaran kontrak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), masyarakat juga terancam oleh penipuan digital, penyalahgunaan data pribadi, penawaran produk yang tidak sesuai profil risiko, hingga praktik penagihan yang kasar. Kondisi ini menuntut adanya mekanisme perlindungan yang adaptif, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Untuk menjawab tantangan tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menghadirkan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) sebagai kanal pelaporan resmi berbasis digital.

Berdasarkan data yang disampaikan oleh Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi dan Perlindungan Konsumen di OJK, Ibu Friderica Widyasari Dewi (2025),

jumlah pengaduan konsumen mencapai 20.115 pengaduan sampai dengan bulan Juni 2025. Dari total pengaduan tersebut, sekitar 95,46% berasal dari sektor *fintech lending* dan perbankan *digital*. Selain itu, Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2025 mencatat bahwa tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia menunjukkan kenaikan yaitu mencapai 66,46 %, sementara tingkat inklusi keuangan mencapai 80,51%. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa banyak masyarakat telah mengakses layanan keuangan tanpa memiliki pemahaman yang memadai terhadap risiko dan hak-hak perlindungan konsumen. Kondisi ini menuntut adanya mekanisme perlindungan yang adaptif, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Untuk menjawab tantangan tersebut, OJK menghadirkan Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen (APPK) sebagai kanal pelaporan resmi berbasis digital.

APPK dirancang sebagai sistem layanan konsumen terintegrasi yang memungkinkan masyarakat menyampaikan informasi, pertanyaan, maupun pengaduan secara daring. Keunggulan APPK terletak pada kemampuannya merekam data pengaduan yang bersumber langsung dari masyarakat, sehingga mencerminkan permasalahan riil di lapangan. Kehadiran APPK sendiri sejalan dengan tren global transformasi digital sektor keuangan, yang ditujukan untuk memperkuat tata kelola, meningkatkan transparansi, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan.

Selain sebagai bagian dari inovasi teknologi, APPK juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan literasi keuangan digital sekaligus memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen (Wulandari, 2022). Namun, implementasi APPK masih menghadapi sejumlah tantangan. Penelitian sebelumnya menunjukkan hambatan seperti rendahnya pemahaman konsumen, keterbatasan literasi digital, dan lambatnya respon dari PUJK yang diajukan (Khadafi, 2024).

Kesenjangan antara potensi dan implementasi tersebut menunjukkan perlunya analisis lebih lanjut mengenai efektivitas APPK. Mayoritas penelitian terdahulu masih berfokus pada aspek regulasi dan deskripsi implementasi, sedangkan evaluasi menyeluruh mengenai efektivitas APPK sebagai layanan perlindungan konsumen masih terbatas. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas APPK dalam hal aksesibilitas, kecepatan, dan transparansi layanan, kemudian mengidentifikasi tantangan implementasi APPK, serta merumuskan rekomendasi strategis guna memperkuat peran APPK di masa depan.

Studi Literatur

Regulasi dan Penelitian Terdahulu tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan

Perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat. Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menempatkan OJK sebagai lembaga independen yang bertugas mengawasi seluruh kegiatan jasa keuangan, termasuk aspek perlindungan konsumen. Hal ini diperkuat melalui Peraturan OJK (POJK) No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang mengatur prinsip-prinsip utama seperti transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan data, serta penyelesaian pengaduan yang efektif.

Perkembangan terbaru menunjukkan bahwa pemerintah semakin memperkuat regulasi melalui Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK). Dalam regulasi ini, mandat perlindungan konsumen diperluas dengan menekankan pentingnya pengawasan OJK terhadap praktik bisnis keuangan digital yang semakin kompleks. Menurut Saly & Nainggolan, UU P2SK tidak hanya mempertegas kewenangan OJK dalam mengawasi penyelesaian sengketa konsumen, tetapi juga mendorong terciptanya ekosistem keuangan yang sehat, inklusif, dan berkelanjutan (Saly & Nainggolan, 2023).

Beberapa penelitian terdahulu mengkonfirmasi bahwa meskipun regulasi sudah diperkuat, masih terdapat berbagai hambatan dalam implementasinya. Misalnya, dalam jurnal Analisis Efektivitas Peraturan OJK terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Pinjaman Online (Fauziah et al., 2023) ditemukan bahwa POJK 77/POJK.01/2016 belum sepenuhnya efektif dalam melindungi konsumen dari praktik merugikan pinjol. Selain itu, Tren Pengaduan Konsumen terhadap Sektor Perbankan (Herawati, 2024) mengidentifikasi bahwa banyak pengaduan terkait *platform digital* disebabkan oleh transparansi informasi yang kurang, biaya tersembunyi, dan masalah teknis. Penelitian lain seperti Peran Literasi Keuangan Digital dan Perilaku Pengelolaan Keuangan sebagai Pendorong Keputusan Investasi (Yuliyanti & Muntashofi, 2022) menunjukkan bahwa literasi digital keuangan sangat memengaruhi cara masyarakat mengelola keuangan dan mengambil keputusan investasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun kerangka regulasi perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan Indonesia telah mengalami penguatan signifikan, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh faktor implementasi di lapangan, kesiapan infrastruktur digital, dan tingkat literasi keuangan masyarakat. Sinergi antara kebijakan regulatif, edukasi konsumen, dan pengawasan berkelanjutan menjadi kunci dalam mewujudkan sistem keuangan yang inklusif dan berorientasi pada perlindungan konsumen.

Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK)

Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) berfungsi sebagai sistem layanan konsumen terintegrasi yang memungkinkan masyarakat menyampaikan informasi, pertanyaan, maupun pengaduan secara daring. APPK hadir untuk merespons kebutuhan masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi. Menurut (Wulandari, 2022), keberadaan APPK mampu memperkuat posisi konsumen dalam menyuarakan hak-haknya, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan Kurniasih yang menyebutkan bahwa APPK turut meningkatkan kepercayaan publik terhadap OJK karena menghadirkan layanan yang lebih cepat dan transparan (Kurniasih et al., 2024). Selain itu, Khadafi menekankan peran APPK dalam konteks pengaduan pinjaman daring, di mana aplikasi ini berfungsi sebagai kanal resmi yang membedakan pengaduan legal dan ilegal (Khadafi, 2024). Namun, tantangan yang masih muncul adalah minimnya sosialisasi kepada masyarakat luas, sehingga pemanfaatan APPK belum optimal. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa APPK memiliki peran strategis dalam memperkuat perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, tetapi keberhasilannya sangat ditentukan oleh literasi digital masyarakat, kesiapan PUJK dalam merespons pengaduan, serta konsistensi pengawasan OJK terhadap tindak lanjut laporan.

Efektivitas Sistem Pengaduan Digital

Efektivitas sistem pengaduan digital merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas perlindungan konsumen jasa keuangan. Penggunaan sistem ini tidak hanya dapat dilihat dari aspek teknologi, tetapi juga dari keberhasilan dalam mengintegrasikan regulasi, sosialisasi, serta kualitas layanan yang diberikan. Sistem pengaduan digital seperti Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) dinilai sebagai inovasi penting untuk menjawab tantangan kompleksitas layanan keuangan digital yang semakin pesat.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas sistem pengaduan digital masih menghadapi sejumlah hambatan. Herawati menemukan bahwa sebagian besar pengaduan yang diterima OJK berasal dari layanan perbankan *digital* dan *fintech*, dengan kendala utama berupa rendahnya transparansi informasi serta lambatnya respons penyelesaian dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan (Herawati, 2024).

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa penguatan efektivitas sistem pengaduan digital memerlukan strategi yang komprehensif, mencakup peningkatan literasi keuangan dan digital masyarakat, penguatan regulasi yang tegas bagi PUJK, serta inovasi berkelanjutan dalam penyediaan layanan digital yang inklusif dan responsif.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *systematic integrative literature review*. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya merangkum literatur yang ada, tetapi juga melakukan sintesis tematik untuk menemukan pola, hubungan, serta temuan baru mengenai efektivitas APPK dalam konteks perlindungan konsumen jasa keuangan. Proses penelitian dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahap. Pertama, pengumpulan data sekunder dilakukan dengan menelusuri artikel ilmiah, regulasi, serta laporan resmi dari OJK menggunakan basis data seperti *Google Scholar* dan laman resmi yaitu *OJK.go.id*. Kedua, dilakukan seleksi sumber berdasarkan kriteria, yaitu artikel terbit dalam lima tahun terakhir (2020–2024) dan relevan dengan topik perlindungan konsumen jasa keuangan, khususnya kanal pengaduan digital atau APPK.

Tahap ketiga, seluruh literatur yang memenuhi kriteria kemudian dianalisis menggunakan teknik *thematic analysis* (Kiger & Varpio, 2020) untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan efektivitas, tantangan, dan peluang implementasi APPK. Analisis ini memungkinkan peneliti untuk menemukan pola baru dan menarik hubungan konseptual antarpelitian.

Selanjutnya, hasil temuan tematik disintesis menjadi kerangka konseptual yang menggambarkan kontribusi APPK terhadap penguatan perlindungan konsumen berbasis *digital* di sektor jasa keuangan di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini bersifat *integratif* karena tidak hanya mendeskripsikan literatur, tetapi juga menghasilkan pemahaman baru yang komprehensif dan terarah terhadap fenomena yang dikaji.

Pembahasan

Penelitian ini menguatkan temuan terdahulu bahwa APPK merupakan inovasi strategis dalam perlindungan konsumen jasa keuangan. Efektivitasnya terlihat dari peningkatan aksesibilitas, kecepatan penanganan, dan transparansi proses penyelesaian pengaduan. Namun, studi juga mengungkap adanya kesenjangan antara potensi APPK dan implementasi di lapangan. Faktor literasi digital konsumen dan komitmen PUJK menjadi faktor utama efektivitas aplikasi. Jika dibandingkan dengan kanal manual, APPK lebih inklusif dan efisien. Dengan demikian, penelitian ini menekankan pentingnya strategi penguatan APPK melalui:

1. peningkatan literasi digital masyarakat
2. peningkatan waktu respon dari PUJK
3. pemanfaatan data pengaduan untuk kebijakan preventif OJK seperti mengadakan edukasi keuangan berbasis analisis data APPK

Penelitian ini juga menunjukkan:

1. APPK sebagai inovasi regulasi dan teknologi
Kehadiran APPK mencerminkan strategi OJK dalam menjawab tantangan era digital. Jika dibandingkan dengan metode pengaduan tradisional, APPK menawarkan proses yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Praktik ini sejalan dengan pengalaman di berbagai negara maju, di mana pemanfaatan layanan konsumen berbasis digital dipandang sebagai tolak ukur kualitas tata kelola sektor keuangan.
2. Kesenjangan literasi dan sosialisasi
Tantangan utama APPK adalah rendahnya literasi digital dan keuangan masyarakat. Sebagian konsumen, terutama yang berada di wilayah daerah, masih belum mengenal aplikasi ini. Kurangnya kegiatan sosialisasi juga membuat pemanfaatan APPK belum optimal. Karena itu, OJK perlu memfokuskan strategi pada program edukasi publik serta menjalin kerja sama dengan pemerintah daerah dan institusi pendidikan guna mendorong peningkatan literasi keuangan.
3. Respon dari PUJK
Proses penyelesaian pengaduan tidak semata-mata menjadi tanggung jawab OJK, melainkan juga bergantung pada kesiapan PUJK. Sejumlah konsumen mengeluhkan lambannya respon dari pihak industri, yang berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap APPK. Kondisi ini menunjukkan pentingnya penerapan standar layanan minimum (*Service Level Agreement*) yang bersifat mengikat bagi PUJK, sehingga penanganan dapat berlangsung lebih cepat dan akuntabel.
4. APPK dalam konteks pinjaman *online illegal*
Masih banyak konsumen yang kesulitan membedakan antara *fintech* berizin dan yang beroperasi secara ilegal. Kehadiran APPK berfungsi sebagai alat strategis untuk mengarahkan masyarakat agar berinteraksi hanya dengan lembaga keuangan legal sekaligus mempercepat proses penindakan terhadap praktik pinjaman ilegal.
5. Implikasi terhadap kepercayaan publik.
Kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan sangat ditentukan oleh kecepatan dan keadilan dalam penyelesaian pengaduan. Kehadiran APPK membuat sebagian konsumen merasa lebih aman dan terlindungi. Meski demikian, rasa percaya tersebut tidak

akan bertahan apabila tidak diikuti dengan perbaikan mutu layanan, penguatan aspek regulasi, serta sosialisasi yang dilakukan secara berkesinambungan.

6. Arah penguatan di masa depan

Arah penguatan APPK di masa depan dapat diarahkan kepada peningkatan literasi dan sosialisasi agar lebih dikenal dan digunakan secara luas. Kemudian penguatan regulasi terhadap PUJK, termasuk sanksi tegas bagi pihak yang tidak menaati ketentuan. Yang terakhir yaitu melakukan inovasi yang lebih inklusif dengan penyediaan APPK dalam bentuk aplikasi versi ringan.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi APPK telah memberikan kontribusi signifikan dalam penguatan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan di Indonesia. Dari aspek aksesibilitas, APPK terbukti memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara daring tanpa harus hadir langsung ke kantor OJK. Laporan OJK tahun 2023 menunjukkan peningkatan jumlah pengaduan dari berbagai daerah, termasuk wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau layanan keuangan, sehingga aspek aksesibilitas dapat dikategorikan efektif. Dari sisi kecepatan penanganan, penelitian (Wulandari, 2022) menemukan adanya perbaikan dalam rata-rata waktu penyelesaian pengaduan dibandingkan sistem manual sebelumnya, meskipun masih terdapat variasi respons antar-sektor jasa keuangan. Dengan demikian, kecepatan penanganan dapat dinilai moderat karena masih memerlukan peningkatan koordinasi lintas lembaga.

Selanjutnya, dari aspek transparansi dan akuntabilitas, APPK dinilai mampu meningkatkan kepercayaan publik melalui fitur pelacakan status pengaduan secara *real-time* yang memungkinkan konsumen memantau proses tindak lanjut laporan mereka. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh (Kurniasih et al., 2024), yang menyebutkan bahwa mekanisme ini memperkuat transparansi dan akuntabilitas lembaga keuangan, sehingga aspek ini dapat dikategorikan cukup baik. Namun demikian, beberapa penelitian, seperti (Khadafi, 2024), menyoroti adanya tantangan implementasi berupa rendahnya literasi digital masyarakat, minimnya sosialisasi penggunaan APPK, serta keterlambatan respons dari PUJK. Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa meskipun APPK telah berjalan dengan cukup efektif pada aspek aksesibilitas dan transparansi, peningkatan masih diperlukan pada aspek kecepatan respons, pemerataan literasi digital, serta sosialisasi sistem agar efektivitas APPK semakin optimal dan inklusif di seluruh wilayah Indonesia.

Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa APPK merupakan bentuk implementasi *regulatory technology* (*regtech*) oleh OJK untuk memperkuat perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Penerapan teknologi regulasi ini terbukti mampu meningkatkan aksesibilitas, mempercepat proses penanganan, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas pengawasan. Hal ini menunjukkan bahwa *regtech* dapat berperan sebagai instrumen penting dalam memperbaiki tata kelola dan membangun kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan.

Namun, efektivitas APPK belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada tantangan literasi digital yang rendah, sosialisasi terbatas, serta respon PUJK yang belum konsisten. Oleh karena itu, penguatan APPK ke depan perlu diarahkan pada tiga hal utama yaitu peningkatan literasi digital dan keuangan melalui kerja sama lintas lembaga, penerapan SLA yang mengikat bagi PUJK, dan inovasi sistem yang inklusif serta mudah diakses masyarakat luas.

Selain peran OJK dan PUJK, keberhasilan APPK juga ditentukan oleh dukungan ekosistem yang lebih luas, termasuk asosiasi industri, media, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang dapat memperluas edukasi publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan digital. Apabila langkah-langkah ini dijalankan secara konsisten, APPK berpotensi menjadi model *regtech* nasional yang memperkuat perlindungan konsumen, meningkatkan tata kelola industri, dan menciptakan ekosistem keuangan digital yang transparan, inklusif, serta berkelanjutan di Indonesia

Referensi

- Esy Kurniasih, A. A. (2024). *Kehadiran Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen*. Retrieved from <https://journals.usm.ac.id/index.php/julr/article/view/8726/4107>
- Fauziah, F. (n.d.). *Analisis Efektivitas Peraturan OJK terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Pinjaman Online (Pinjol)*. Retrieved from Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan: <https://doi.org/10.32493/jdmhkdmmhk.v16i1.48016>
- Herawati, T. (2024). *Tren Pengaduan Konsumen Terhadap Sektor Perbankan: Analisis Kasus Pengaduan Kepada Ojk Pada Tahun 2023 Dihubungkan Dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (Pojk) No.18/Pojk.07/2018*. Retrieved from Innovative: Journal of Social Science Research: <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.9202>
- Hidayat, A. N. (2025). *OJK Layani Ratusan Ribu Aduan Konsumen hingga Juni 2025, Terus Berantas Keuangan Ilegal di 2025*. Retrieved from WartaEkonomi.co.id: <https://wartaekonomi.co.id/read574017/ojk-layani-ratusan-ribu-aduan-konsumen-hingga-juni-2025-terus-berantas-keuangan-ilegal-di-2025#:~:text=Menurutnya%2C%20sejak%201%20Januari%20hingga%2013%20Juni,7.697%20dari%20industri%20financial%20technology%2C%204.0>
- Kiger, M. E. (2020). *Thematic analysis of qualitative data: AMEE Guide No. 131*. Retrieved from Medical Teacher: <https://doi.org/10.1080/0142159X.2020.1755030>
- M. Fadhil Alif Al Khadafi, I. P. (2024). Implementasi Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Terkait Pinjaman Online Legal Di Lingkungan Mahasiswa Udayana. *Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Undang-Undang Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). Laporan Tahunan OJK 2023. Otoritas Jasa Keuangan.

- Otoritas Jasa Keuangan. (2024, Oktober 17). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024*. Retrieved from ojk.go.id: [https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-\(SNLIK\)-2024.aspx](https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-(SNLIK)-2024.aspx)
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Siaran Pers Bersama: Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Masyarakat Meningkat, OJK dan BPS Umumkan Hasil Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2025*. Retrieved from ojk.go.id: <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-Dan-Inklusi-Kuangan-SNLIK-Tahun-2025.aspx>
- Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Sekretariat Negara.
- Saly, R. &. (2023). *Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen Berdasarkan Undang Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan*. Retrieved from Jurnal kewarganegaraan: <https://doi.org/10.31316/jk.v7i2.5401>
- Wulandari, B. T. (2022). Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) Otoritas Jasa Keuangan Penajaman Aspek Perlindungan pada Sistem Jasa Keuangan. *Selisik*.
- Yuliyanti, L. (2022). *Peran Literasi Keuangan Digital dan Perilaku Pengelolaan Keuangan sebagai Pendorong Keputusan Investasi*. Retrieved from Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia: <https://doi.org/10.21831/jpai.v23i2.89538>