

# Training of Trainers (TOT) Peningkatan Pemahaman Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Erni Krisnaningsih\*, Alamsyah Basri\*\*, Euis Amilia\*\*, Yusina Fadla Ilmi\*\*, Denardo\*\*\*, Saleh Dwiyatno\*\*\*\*

\* Teknik Industri, Universitas Esa Unggul Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kupa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510, Indonesia

\*\* Universitas Banten Jaya, Warung pojok di, Jl. Ciwaru Raya No.73, Cipare, Kec. Serang, Kota Serang, Banten 42117, Indonesia

\*\*\* Politeknik Krakatau, Komplek Bonakarta Blok Bo7 Lantai 3, Jl. SA. Tirtayasa No.49, Masigit, Kec. Jombang, Kota Cilegon, Banten 42414, Indonesia

\*\*\*\* Universitas Serang Raya, Jl. Raya Cilegon Km. 5, Taman, Drangong, Kec. Taktakan, Kota Serang, Banten 42162, Indonesia

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords:

Training of Trainers (ToT), Consumer protection, Financial Services sector, Creative Economy, Sustainable.

*Project of PKM in Training of Trainer (ToT) aims to encourage synergy between OJK financial services business actors and university academics to provide literacy and education on Understanding Consumer Protection in the Financial Services Sector to the community in Serang Regency. The pre-test results show the ability and understanding of ToT participants, there are participants who do not understand the Consumer Protection of the Financial Services Sector. Post-test results after the implementation of ToT training showed an increase in participants' understanding of the duties, functions and objectives of the financial services authority in consumer protection, in the financial services sector by 11.4% and related to the level of understanding of participants in recognizing illegal and legal investments there was an increase in understanding by 21.9%. In general, there was a significant increase in the understanding of the training participants after participating in the ToT activities.*

### Kata Kunci:

Training of Trainer (ToT) Perlindungan konsumen, Sektor Jasa Keuangan, Perekonomian kreatif, Berkelanjutan.

## SARI PATI

Kegiatan PKM Training of Trainer (ToT) bertujuan mendorong sinergi antara pelaku usaha jasa keuangan OJK dan akademisi perguruan tinggi untuk memberikan literasi dan edukasi Pemahaman Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan kepada masyarakat di Kabupaten Serang. Hasil pre-test menunjukkan kemampuan dan pemahaman peserta ToT yang belum memahami Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Hasil post-test setelah pelaksanaan pelatihan ToT menunjukkan terjadi peningkatan pemahaman peserta terhadap tugas, fungsi dan tujuan dari otoritas jasa keuangan dalam perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan sebesar 11,4% dan berkaitan dengan tingkat pemahaman peserta dalam mengenali investasi ilegal dan yang legal terjadi peningkatan pemahaman sebesar 21,9%. Secara umum terjadi peningkatan pemahaman peserta pelatihan secara signifikan setelah mengikuti kegiatan ToT.

Corresponding Author:

salehdwiyatno@gmail.com

## PENDAHULUAN

Perekonomian kreatif berkontribusi pada pembangunan negara secara berkelanjutan sesuai dengan SDGs (Tu et al., 2023), (Huang, 2023). Di zaman teknologi saat ini semua hal terasa semakin mudah. Demikian juga halnya dengan upaya untuk mendapatkan permodalan. Jika dulu masyarakat begitu sulit dalam mendapatkan permodalan namun kini untuk mendapatkan pinjaman permodalan begitu mudah. Salah satu yang memudahkan dengan adanya pinjaman secara digital atau biasa disebut dengan pinjaman online (pinjol). Beberapa tahun terakhir banyak yang membicarakan tentang financial technology (Fintech). Fintech bertujuan menyediakan layanan finansial dengan menggunakan perangkat lunak dan teknologi modern dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses produk-produk keuangan dan menyederhanakan proses transaksi. Kehadiran industri fintech dapat menawarkan produk keuangan berbasis digital seakan membuka pengajuan pinjaman. Berbanding terbalik dengan pinjaman yang dapat konvensional yang menawarkan produk pinjaman peer to peer lending (P2P Lending) atau pinjaman online yang dapat sangat mudah dan tanpa persyaratan yang rumit. Karena kemudahan dan kecepatannya itulah, fintech menjadi sangat populer di kalangan generasi milenial dan diprediksi akan terus berkembang. Sayangnya, di balik kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkannya, tak sedikit orang yang memanfaatkan produk pinjaman online ini dengan tidak bijak. Padahal, jika dibandingkan dengan pinjaman konvensional, pinjaman online memiliki tingkat suku bunga yang cenderung lebih tinggi dan tenor cicilan yang lebih ringkas. Pada pinjaman online, biaya administrasi tidak transparan. Alhasil para nasabah berisiko harus membayar hutang lebih besar dari kesepakatan diawal. Selain itu, nasabah juga harus membayar biaya denda keterlambatan dan denda lainnya yang notabene tidak masuk akal.

Keberadaan pinjaman online ini menjadi polemik karena rendahnya literasi keuangan pada masyarakat

Indonesia. Hal ini tentu berisiko membuat debitur pinjaman online untuk terjebak jeratan utang yang terlalu berat hingga tak mampu membayar cicilannya. Sayangnya, di balik kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkannya, tak sedikit orang yang memanfaatkan produk pinjaman online ini dengan tidak bijak. Padahal, jika dibandingkan dengan pinjaman konvensional, pinjaman online memiliki tingkat suku bunga yang cenderung lebih tinggi dan tenor cicilan yang lebih ringkas. Pada pinjaman online, biaya administrasi tidak transparan. Alhasil para nasabah berisiko harus membayar hutang lebih besar dari kesepakatan diawal. Selain itu, nasabah juga harus membayar biaya denda keterlambatan dan denda lainnya yang notabene tidak masuk akal.

Untuk meminimalisir jumlah korban pinjol ilegal, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kembali melaporkan data terbaru fintech peer to peer (P2P) lending atau pinjaman online yang terdaftar atau berizin. Fintech peer to peer (P2P) lending atau pinjaman online tentunya bukanlah merupakan hal yang buruk dan menakutkan yang harus dihindari, karena tujuan fintech sebenarnya sangat baik, yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses produk-produk keuangan dan menyederhanakan proses transaksi, dengan penggunaan teknologi. Fintech juga membantu untuk meningkatkan dan mengakselerasi perbankan melalui kolaborasi dan kemitraan, serta menawarkan model bisnis dan alternatif solusi yang dapat membantu pemerintah dan institusi finansial lainnya untuk memperluas jangkauan pemberian layanan finansial yang memadai. Salah satu sisi positif dari keberadaan fintech adalah kemudahan dalam menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan finansial, yang tentunya akan dapat membantu dalam permodalan khususnya untuk menggerakkan UMKM. Tentunya agar bisa memanfaatkan dan mendapatkan keuntungan dari fintech, masyarakatlah yang seharusnya bijak dalam penggunaan platform ini, sehingga dapat terhindar dari hal-hal yang merugikan diri sendiri maupun keluarga.

Sektor jasa keuangan menjadi salah satu sektor yang

turut berkontribusi dalam mengakselerasi pertumbuhan ekonomi nasional, meski ditengah masa pemulihan pandemi dan ancaman the perfect storm saat ini. Guna meningkatkan kinerja sektor tersebut, dibutuhkan komitmen dan kebijakan Pemerintah terkait peran sektor jasa keuangan dengan tetap mempertimbangkan terjaganya stabilitas sistem keuangan nasional. Kontribusi dari sektor jasa keuangan dalam pemulihan ekonomi tersebut, secara konkret tampak dalam capaian program restrukturisasi dan pelonggaran likuiditas guna membantu masyarakat serta pelaku usaha yang terdampak Covid-19. Penyaluran kredit perbankan nasional tumbuh pesat pada Mei 2022 dan tercatat mencapai 9,03% (yoy) atau 4,23%.

Capaian dan peningkatan sektor jasa keuangan tersebut tentu perlu dibarengi dengan antisipasi berbagai tantangan, salah satunya terkait rendahnya tingkat literasi keuangan masyarakat. Menurut Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2019, indeks literasi keuangan Indonesia berada di posisi 38,03% dengan indeks inklusi keuangan sebesar 76,19%.

Hal ini menggambarkan bahwa secara umum masyarakat Indonesia belum memiliki pemahaman yang baik mengenai karakteristik berbagai produk dan layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan formal. Selain kendala terkait literasi keuangan, sektor jasa keuangan juga menghadapi tantangan lain terkait dengan penyelesaian kasus "high-profile" baik melalui instrumen investasi koperasi ataupun trading yang telah merugikan konsumen, mencoreng integritas sektor keuangan, serta menurunkan minat dan kepercayaan masyarakat terhadap berbagai produk jasa keuangan. Menanggapi hal tersebut, Otoritas Jasa Keuangan/ OJK melakukan penerbitan POJK Nomor 6 Tahun 2022 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan (OJK, 2022). POJK tersebut akan mengakomodir perlindungan terhadap konsumen dengan menekankan pada kepatuhan para pelaku jasa keuangan melalui pemenuhan prinsip edukasi yang

memadai, transparansi informasi, perlakuan yang adil, pelaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset dan data konsumen, serta penanganan pengaduan yang efektif sehingga diharapkan dapat memberikan keyakinan dan kepastian bagi masyarakat untuk berkontribusi dalam pengembangan sektor jasa keuangan. Permasalahan selanjutnya adalah konsumen jasa keuangan tidak lepas dari kegiatan usaha tanpa ijin di sektor keuangan. Pada periode 2017 sampai dengan 5 Agustus 2023 Satgas waspada investasi telah menghentikan sebanyak 6.895 kegiatan usaha tanpa ijin yang terdiri dari pinjaman online, kegiatan aset kripto, investasi dan kegiatan tanpa ijin lain pada sektor keuangan dan sektor lainnya dengan total kerugian masyarakat akibat kehadiran entitas investasi ilegal atau kegiatan usaha tanpa ijin tersebut sangat besar dengan estimasi mencapai Rp. 139,04 triliun.

Otoritas Jasa Keuangan atau lebih dikenal dengan sebutan OJK merupakan salah satu lembaga pemerintah di Indonesia, yang dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan dapat: 1) terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel. 2) mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil. dan 3) mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. OJK mempunyai fungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan. OJK sendiri mempunyai tugas melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan, sektor Pasar Modal, dan sektor IKNB.

Kegiatan training of Trainers/ ToT dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kecakapan peserta training telah dilakukan sebelumnya (Haryadi et al., 2017). ToT Komunikasi pelayanan publik upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh

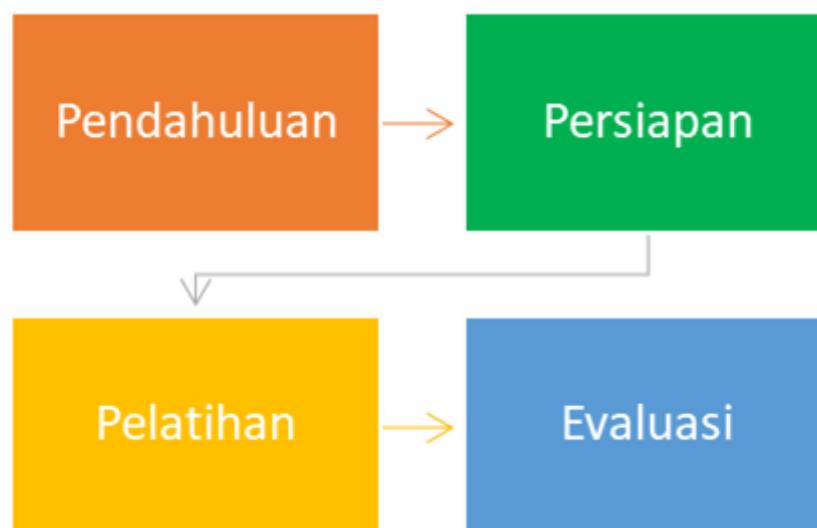
penyelenggara pelayanan publik (Saifulloh et al., 2022). Pelatihan pencegahan dan pengendalian infeksi (IPC) yang cepat bagi tenaga kesehatan termasuk penggunaan alat pelindung diri (APD) yang tepat dengan tujuan agar mereka dapat melatih tim sehingga informasi dapat mengalir lebih cepat (Haigh et al., 2023). Pelatihan ToT dengan tujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kader mengenai hipertensi agar bisa mengedukasi masyarakat dengan metode pemberian materi, simulasi dan praktik penyuluhan di masyarakat efektif meningkatkan pemahaman peserta sebesar 35% untuk menurunkan kejadian hipertensi (Sari et al., 2021). Pelatihan TOT Media Pembelajaran Berbasis Permainan Tradisional Kepada Guru PAUD dengan tujuan pengembangan pendidikan budaya dan karakter bangsa diberikan melalui permainan tradisional agar siswa mengenal dan menerima budaya dan karakter bangsa sebagai milik mereka dengan pemaparan materi melalui Google meet dan tatap muka dengan pemanfaatan permainan tradisional sebagai media pembelajaran merupakan suatu inovasi kreatif yang dapat diterapkan pendidik untuk mengembangkan nilai-nilai karakter dan budaya dalam pendidikan di sekolah (A'ini et al., 2022). Kurangnya pelayanan yang diberikan oleh

lembaga keuangan BMT sehingga pertumbuhan dana anggota tidak maksimal di karena tidak adanya pelatihan mendalam mengenai service excellent dan teknik cross selling yang diterapkan oleh customer service dan marketing BMT dengan hasil dapat lebih baik lagi dalam pelayanan kepada anggota maupun calon anggota BMT BUM, serta mengoptimalkan pertumbuhan yang didapatkan melalui strategi cross selling yang dilakukan oleh seluruh karyawan BMT khususnya pada Customer Service pada setiap cabang BMT (Wahyudi et al., 2022).

PKM ToT bertujuan mendorong sinergi antara pelaku usaha jasa keuangan OJK dan akademisi perguruan tinggi untuk memberikan literasi dan edukasi Pemahaman Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan kepada masyarakat di Kabupaten Serang.

## METHODS

Kegiatan PKM ToT “Peningkatan Pemahaman Perlindungan konsumen Sektor Jasa Keuangan bagi UMKM di Kabupaten Serang” Kegiatan PKM dilaksanakan di Aula Teras Meeting Universitas Banten Jaya Pada tanggal 5 Agustus 2023. Adapun langkah-langkah dari kegiatan PKM ini pada Gambar 1.



Gambar 1. Langkah-langkah Kegiatan PKM

Pada Gambar 1 Kegiatan PKM adalah 1). Pendahuluan. Pada tahapan ini dilakukan

persiapan terkait dengan persiapan untuk Kegiatan PKM yang meliputi identifikasi kebutuhan, waktu

pelaksanaan kegiatan, tempat, pemateri dan peserta ToT dan semua perlengkapan yang akan digunakan pada saat kegiatan di laksanakan. 2). Persiapan. Pada Tahapan adalah tahapan pematangan dari kegiatan ToT dengan tujuan untuk memastikan bahwa semua yang terlibat dan perlengkapan terselenggaranya kegiatan ToT telah sesuai dengan tujuan dari kegiatan. Identifikasi kebutuhan yaitu kebutuhan pemahaman yang baik mengenai karakteristik berbagai produk dan layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan formal di Indonesia Bagi UMKM dan Masyarakat. Sesuai dengan hasil identifikasi kebutuhan maka ditetapkan pemateri yang kompeten pada bidang ini adalah dari Otoritas Jasa keuangan/ OJK yang bertugas menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan di Indonesia. 3). Pelatihan. Tahapan ini adalah kegiatan inti dari kegiatan PKM. Kegiatan pelatihan dibagi menjadi 2 sesi pelatihan. Pada sesi 1 diisi dengan pemberian materi: "Mengenal lebih dekat otoritas Jasa keuangan dan perlindungan konsumen sektor jasa Keuangan". Sesi kedua tahap pelatihan diisi dengan pemberian materi dengan tema: "Waspada Kegiatan Usaha tanpa Ijin di Sektor keuangan". 4). Evaluasi. Pada Tahap merupakan Kegiatan evaluasi dari kegiatan PKM ToT. evaluasi dilakukan berdasarkan hasil Pretest dan Posttest yang diberikan panitia PKM kepada peserta ToT berkaitan dengan sejauh mana perubahan tingkat pemahaman peserta ToT terhadap materi yang diberikan pada Sesi 1 dan 2.

Kegiatan ToT dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan metode:

a). *Resource sharing* merupakan berbagi sumber daya mencakup semua cara dapat bekerja sama untuk melayani pengguna (Raharjo & Andini, 2022), (Wulandari, 2022). Lebih lanjut menjelaskan bahwa berbagi sumber daya dapat mengarah pada diskusi tentang materi fisik dan virtual (Jong, n.d.), (Kurniawati et al., 2022),

(Kurniadie et al., 2022)

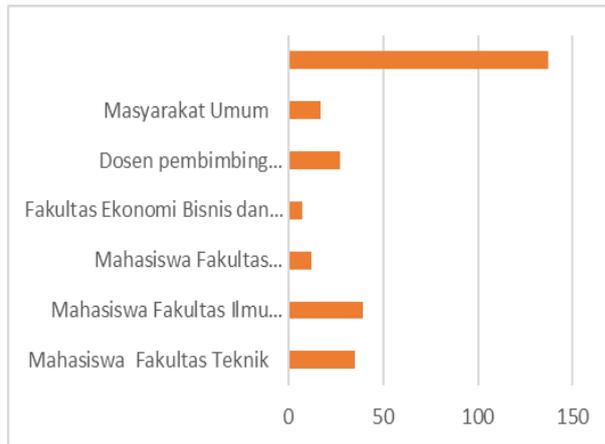
- b). *Workshop* dapat didefinisikan sebagai lokakarya. Ada pula yang menyebutnya pelatihan. Jadi workshop juga diartikan sebagai kegiatan yang di dalamnya terdapat sekumpulan orang dengan keahlian tertentu. Mereka membagikan pengetahuan sekaligus memberikan pengajaran atau pelatihan kepada peserta yang datang (Dempsey-brench & Shantz, 2022). Manfaat dari kegiatan workshop adalah menambah wawasan dan skill, bertemu dengan pakar dan professional pada bidangnya, ajang networking yang baik, menjajal bidang baru untuk membuka kesempatan dan usaha baru (Kulkarni et al., 2022).
- c). *Training of Trainers* (ToT) adalah pelatihan yang diperuntukkan bagi orang-orang yang disiapkan untuk menjadi pelatih atau trainer dan meneruskan materi pelatihan tersebut kepada orang lain (Martin & Hrivnak, 2009). Secara umum ToT adalah sebuah proses transfer pengetahuan dan keterampilan agar kecakapan bertambah atau menguat (Stek & Schiele, 2021), (Ana Hidayati 1, Iis Wahyuningsih1, 2021), (Supriyadi, Purwanto, Hartati S, Mashitoh, G, Nufus, M , Aryani, 2021).

## PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) *Training of Trainer* (ToT) Peningkatan pemahaman perlindungan konsumen sektor jasa Keuangan bagi UMKM di Kabupaten Serang merupakan bentuk kerja sama lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan LPPM Universitas Banten Jaya melalui kegiatan pembekalan kepada mahasiswa peserta KKM Universitas Banten Jaya yang akan melaksanakan kegiatan KKM dengan tema "Inovasi dan kreativitas mahasiswa dalam mengembangkan UMKM untuk mewujudkan masyarakat yang mandiri". Kegiatan ini bertujuan agar mahasiswa yang akan melaksanakan KKM di lingkungan Kabupaten Serang dapat memberikan

edukasi dan pemahaman kepada masyarakat dan pelaku UMKM mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan agar UMKM dan masyarakat memiliki pemahaman yang baik mengenai karakteristik berbagai produk dan layanan jasa

keuangan yang ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan formal. Peserta kegiatan ToT pada Gambar 2.



Gambar 2. Data Peserta Kegiatan ToT

Dari Gambar 2. Kegiatan ToT diikuti oleh peserta mahasiswa dari 4 (empat) fakultas di Universitas Banten Jaya dan dari peserta umum serta

undangan dengan total jumlah peserta 72 orang. Pemateri dari lembaga OJK regional Jakarta dan Banten. Dokumentasi kegiatan ToT Pada Gambar 3.



Gambar 3. Kegiatan *Training of Trainers (TOT)*

Kegiatan PKM ToT Peningkatan Pemahaman Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan di Kabupaten Serang dilaksanakan pada tanggal 5 Agustus 2023 dibuka oleh rektor Universitas Banten Jaya dan ketua yayasan Banten Jaya berkarakter. Kegiatan inti ToT Pada sesi pertama diisi dengan penyampaian materi dengan tema “Mengenal lebih dekat Otoritas jasa keuangan dan

perlindungan konsumen sektor jasa keuangan” dan pada sesi kedua diisi dengan penyampaian materi dengan tema “ Waspada kegiatan tanpa ijin di sektor keuangan”.Sebelum penyajian materi, peserta diminta untuk mengisi kuisisioner pretest dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan awal serta pemahaman peserta sebelum dimulai.Kuisisioner disusun menggunakan

platform Google form sehingga tim PKM cukup menginformasikan link kepada peserta sehingga peserta secara langsung dapat mengakses link yang telah diberikan dan mengisi kuisioner pre-test. Ada 4 pertanyaan yang menjadi fokus kuisioner pre-test yaitu:

- 1). Terkait dengan pengetahuan dasar peserta tentang OJK. Hasil penyebaran kuisioner Pre-test diperoleh bahwa 87,2% peserta pernah mendengar, 5,5% peserta menjawab tidak pernah dan 7,3% menjawab mungkin.
- 2). Berkaitan dengan pengetahuan peserta pada fungsi, tugas dan tujuan dari OJK. Pada pertanyaan yang kedua hasil pretest menunjukkan 62% peserta menyatakan pernah mendengar, 21% tidak pernah dan 12% mungkin mendengar tugas perihal tugas, fungsi dan tanggung jawab OJK. OJK sebagai lembaga yang bertugas, berfungsi dan bertujuan melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap semua kegiatan jasa keuangan disektor perbankan, pasar modal dan sektor jasa keuangan lainnya untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat untuk menciptakan sektor jasa keuangan yang stabil dan berkelanjutan.
- 3). Berkaitan dengan pemahaman peserta terhadap perlindungan konsumen dan masyarakat dari kegiatan usaha tanpa ijin di sektor keuangan. Dari hasil pre-test peserta ToT memperlihatkan 77,1% pernah mendengar, 10,6% tidak pernah dan 10,3% mungkin.
- 4). Pemahaman peserta ToT terhadap alur perlindungan konsumen dan masyarakat terjadi sengketa dengan lembaga keuangan ilegal. Hasil pretest memperlihatkan 82% pernah

mendengar, 13% tidak pernah dan 15% mungkin. Secara keseluruhan dari hasil pre-test memperlihatkan bahwa pengetahuan peserta terhadap Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan sudah dimiliki oleh peserta.

Tahapan ToT/ pelatihan dibagi menjadi 2 sesi. Sesi pertama merupakan penyampaian materi dengan durasi 20 menit. Hal ini disesuaikan berdasarkan hasil penyebaran kuisioner pre-test kepada peserta bahwa sebagian besar peserta ToT memiliki pengetahuan dasar mengenai perlindungan konsumen pada sektor keuangan. Sehingga penyampaian materi pada sesi ke satu lebih pada materi: 1). Tugas, fungsi dan tujuan OJK, 2). Pengawasan lembaga jasa keuangan pada sektor perbankan, pasar modal dan industri keuangan nonBank (IKNB). 3) UU no 4 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor jasa keuangan (P2SK) 4) cakupan perluasan mandat OJK. 5) perlindungan konsumen dan masyarakat melalui pencegahan kerugian (preventif) dan pelayanan pengaduan konsumen (represif) dan 6) bijak melindungi data pribadi di era digital. Pada sesi kedua penyampaian materi ToT dengan durasi 25 menit dengan isi penyampaian materi terkait dengan pertanyaan pada pre-test dengan materi: 1). Satgas pemberantasan aktivitas keuangan ilegal, 2). Modus dan kegiatan ilegal, 3). Satgas pemberantasan aktivitas keuangan ilegal 4). Social engineering, contoh kasus, Tips menghindari dan solusi permasalahan social engineering. Sesi utama ToT pemaparan materi pada Gambar 4.



Gambar 4. Pemaparan Materi dari OJK

Pada 20 menit terakhir kegiatan diisi dengan diskusi dan beberapa pertanyaan yang disampaikan peserta ToT berkaitan dengan pengawasan lembaga jasa keuangan pada industri keuangan non bank seperti kegiatan arisan yang sedang marak dilakukan oleh masyarakat dengan melibatkan banyak peserta, waktu yang cukup lama dan jumlah nilai dana yang terkumpul cukup besar. Sebagai solusi dari pertanyaan peserta maka masyarakat perlu waspada dengan adanya kegiatan yang melibatkan keuangan dalam jumlah yang besar tanpa ada payung hukum sehingga masyarakat perlu untuk mengetahui lembaga keuangan yang diawasi oleh jasa keuangan dan yang ilegal. Termasuk pada produk-produk perbankan, Pasar modal dan industri keuangan non bank.

Pertanyaan kedua dan ke tiga terkait dengan bagaimana cara mengenali dan mengetahui pinjaman yang ditawarkan bodong atau ilegal? Jawaban pertanyaan adalah masyarakat harus memahami ciri-ciri pinjol ilegal yaitu: 1). Tidak memiliki ijin resmi, pemberian” pinjaman sangat mudah”KTP, foto dir, dan nomor rekening. 2) Akses seluruh data di ponsel(kontak, penyimpanan, gallery dan history call. 3). Bunga / biaya pinjaman, denda tidak terbatas. 4). ancaman teror. Pencemaran nama baik, penghinaan, dan 5). penyebaran photo dan video. 6). Identitas pengurus dan alamat kantor tidak jelas. 7). Penawaran via saluran pribadi tanpa ijin. Dengan mengenali dan memahami ciri-ciri pinjaman ilegal tersebut

masyarakat dapat terhindar dari pinjaman yang ilegal. Perlu literasi dan pemahaman masyarakat antara lain dengan mengecek di website resmi OJK, Melihat dan memperhatikan transparansi tingkat bunga yang ditawarkan, tidak tergiur dengan ajakan-ajakan yang memaksa, Memastikan rekam jejak digitalnya, cek aplikasi atau situsnya dan gunakan identitas digital sehingga dapat menekan resiko terjadinya kejahatan seperti pencurian dan pemalsuan identitas.

Pada Pertanyaan ketiga berkaitan dengan cara menjaga data pribadi agar terhindar dari kejahatan fround social engineering dengan solusi : 1). Tidak memberikan username, password, kode OTP, dan PIN rekening kepada siapapun. 2). Cek histori rekening atau saldo secara berkala. 3). Aktifkan fitur notifikasi transaksi melalui sms, internet banking atau mobile banking. 4). Aktifkan fitur verifikasi dua langkah (*two-step verification*) pada ponsel 5). Gunakan jaringan internet pribadi dan 6) Tidak mengunggah identitas data pribadi seperti KTP, Sim atau passport ke media sosial.

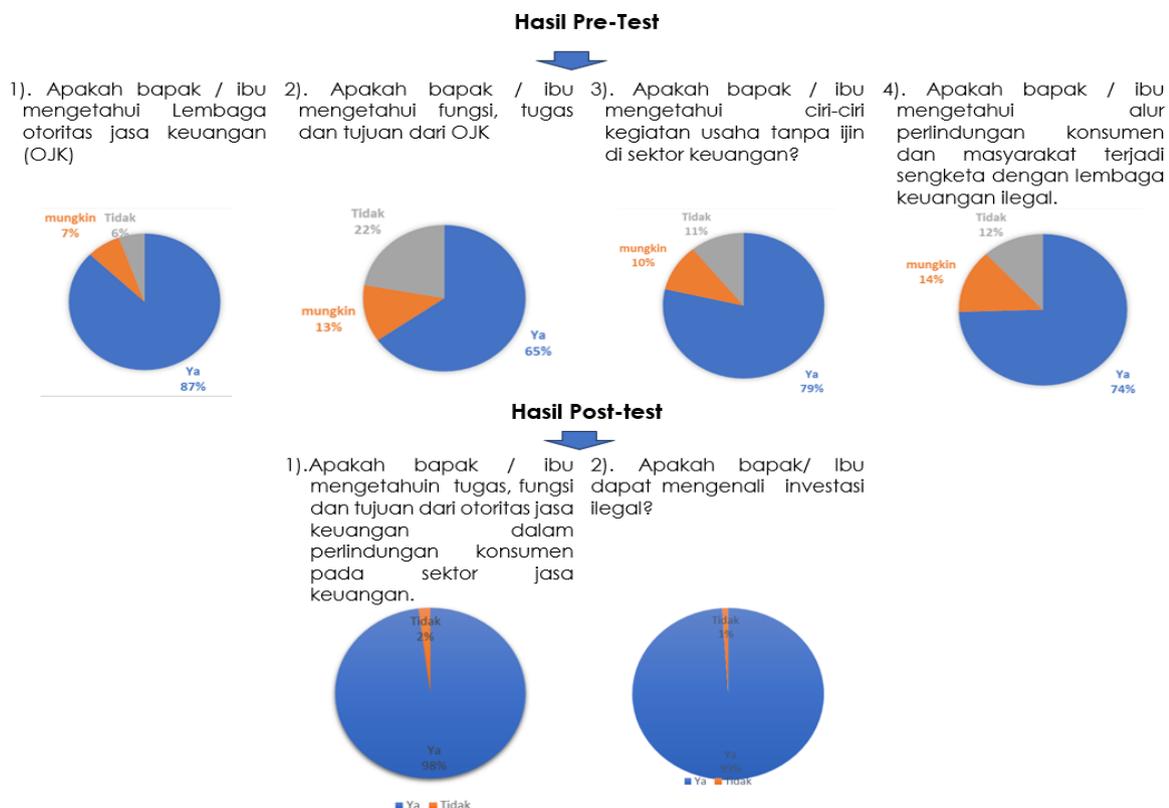
Pertanyaan keempat dari peserta berkaitan dengan bagaimana/apa yang harus dilakukan jika ada masyarakat yang sudah menjadi korban investasi bodong? Jawaban dan solusi permasalahan pada pertanyaan keempat masyarakat dapat melaporkan permasalahannya dengan KONTAK OJK 157 atau melalui pelayanan konsumen pada jam operasional 8.00 - 17.00 pada konsumen@ojk.go.id atau waspadainvestasi@ojk.go.id dan pada pusat

layanan OJK lainnya. Dengan disertai bukti dan dokumen pendukung, berkoordinasi dengan korban lain sehingga korban dapat mengajukan hukum perdata maupun hukum pidana.

Setelah sesi diskusi selesai materi ditutup dengan game pertanyaan dengan menggunakan aplikasi Kahoot untuk mengingatkan kembali materi yang disampaikan. Pada sesi game ini diperoleh 3 orang peserta dengan nilai hasil kuis tertinggi dan mendapatkan hadiah berupa Voucher belanja dari OJK. Kegiatan ToT pada Pada PKM ditutup dengan penyebaran kuisisioner post test dengan tujuan untuk mngetahui sejauh mana perubahan pemahaman peserta terkait penyajian materi yang sudah disampaikan. Ada 2 pertanyaan yang difokuskan pada kuisisioner post test yang pertama terkait dengan dan yang kedua terkait dengan Tugas, fungsi dan tujuan dari lembaga otoritas jasa keuangan dalam perlindungan konsumen pada

sektor jasa keuangan. Pertanyaan yang kedua berkaitan dengan sejauh mana peningkatan pemahaman peserta dapat mengenali investasi legal dan yang ilegal.

Hasil post test dari pertanyaan pertama menunjukkan bahwa 98,6% peserta sudah mengetahui tugas, fungsi dan tujuan dari otoritas jasa keuangan dalam perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan. Sehingga ada peningkatan pemahaman dari sebelum kegiatan ToT yaitu sebesar 11,4% setelah mengikuti kegiatan ToT. Hasil post test dari pertanyaan kedua menunjukkan bahwa 99% peserta dapat mengenali investasi ilegal dan yang legal. Dari hasil post test memperlihatkan terjadinya peningkatan pemahaman peserta ToT sebesar 21,9% dari sebelum kegiatan ToT yaitu sebesar 77,1%. Visualisasi hasil pre test dan Post test pada Gambar 5.



Gambar 5. Visualisasi hasil pre test dan post test

Sesuai dengan hasil penelitian Krisnaningsih et al., (2023) Kegiatan ToT dapat meningkatkan

pemahaman dan kemampuan peserta dari sebelum mengikuti kegiatan ToT(Krisnaningsih et al., 2023). Kegiatan sharing session dan workshop cukup efektif dilaksanakan untuk mempercepat aliran informasi dari lini atas ke bawah dari struktural organisasi (Haigh et al., 2023), (Krisnaningsih, 2019) . Meningkatkan disiplin bagi karyawan (Martin & Hrivnak, 2009). Wulandari, (2022) mengungkapkan Pelatihan ToT juga meningkatkan pemahaman dan pengelolaan kawasan wisata sehingga dapat meningkatkan pendapatan warga sekitar kawasan wisata (Wulandari, 2022). Melalui kegiatan ToT tematik secara *online* dapat meningkatkan Pendapatan warga (Raharjo & Andini, 2022). Kegiatan PKM ToT meningkatkan kompetensi tenaga pendidik dibandingkan sebelum mengikuti kegiatan pelatihan (Krisnaningsih et al., 2022). Pentingnya literasi digital bagi masyarakat dalam memahami permasalahan ekonomi kreatif secara berkelanjutan (Wardana et al., 2023) .

OJK melakukan peluncuran SiMolek atau Si-MOBil Literasi Keuangan guna mendorong sinergi antara pelaku usaha jasa keuangan dari sektor perbankan, pasar modal dan industri keuangan non-bank untuk memberikan literasi dan edukasi terkait sektor jasa keuangan kepada masyarakat. Meskipun dikelola oleh OJK, namun SiMolek dapat dimanfaatkan oleh seluruh stakeholder yang berkaitan dengan industri jasa keuangan dalam menyampaikan edukasi ke masyarakat. Pemerintah menyambut baik edukasi masyarakat tersebut terutama untuk menasar kalangan muda, sehingga anak-anak muda bisa menabung sejak dini dan mengenali produk jasa keuangan yang bertanggung jawab.

Adanya POJK Nomor 6 tahun 2022 sangat penting karena terkait perlindungan konsumen harus dimulai sejak awal agar konsumen dapat mengetahui produk, risiko, kontrak dengan para provider jasa keuangan, dan cara melakukan pelaporan kepada otoritas bila terdapat *fraud* pada

sektor jasa keuangan.

Sesuai dengan pendapat Kulkarni et al (2022) Alat-alat teknologi digital sangat membantu dalam program pelatihan karyawan diantaranya dengan menggunakan metode simulasi digital dianggap lebih efektif daripada menggunakan teknik tradisional. Sesuai dengan hasil penelitian A'ini et al., (2022) bahwa Pelatihan dengan simulasi dengan menggunakan Google meet dan penyuluhan secara *online* juga dapat digunakan dalam meningkatkan pemahaman peserta dengan lebih efisien. Mengantisipasi kendala jarak dan waktu(Irwan et al., 2021)

## KESIMPULAN

Secara umum Kegiatan PKM Trainer of trainer (ToT) berjalan dengan baik. Seluruh peserta yang terdiri dari peserta KKM Sinergi Universitas Banten Jaya, peserta luar dan undangan dan dosen pembimbing lapangan/ DPL mengikuti kegiatan dari awal sampai selesai. Materi yang disajikan oleh perwakilan dari OJK sederhana dan mudah dipahami. Hal ini terlihat dari respon peserta melalui hasil olah data kuisioner *post test* dengan membandingkan dengan hasil *pre test*. Hasil peningkatan pemahaman cukup signifikan terkait tugas, fungsi dan tujuan dari otoritas jasa keuangan dalam perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan dengan peningkatan pemahaman peserta sebesar 11,4%.

Persentase pemahaman terkait dengan fungsi, tanggung jawab dan lembaga jasa keuangan menjadi 98,6% setelah sesi pelatihan dilaksanakan. Demikian juga terjadi peningkatan pemahaman peserta sebesar 21,9% terkait bagaimana peserta ToT dapat mengenali investasi ilegal dan yang legal.

Kegiatan PKM ToT ini merupakan tahapan awal dari beberapa program KKM yang akan dilaksanakan berikutnya. Dengan demikian peserta KKM dan DPL dapat memberikan edukasi dan

pemahaman kepada masyarakat dan UMKM di tempat melaksanakan kegiatan KKM terkait dengan Perlindungan konsumen Sektor Jasa Keuangan Sehingga masyarakat dan pelaku UMKM mampu menciptakan peluang usaha baru untuk mewujudkan perekonomian kreatif yang berkelanjutan. Selanjutnya perlu adanya kegiatan lanjutan dari PKM ToT dengan Kegiatan pelatihan peningkatan Skill dan pemahaman bagi masyarakat untuk menggunakan sistem layanan informasi keuangan (SLIK) dari OJK.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terima kasih atas terselenggaranya PKM ini sehingga terlaksana dengan baik kepada: LPPM Universitas Banten Jaya, LPPM Universitas Serang Raya Otoritas Jasa keuangan/OJK, dan Panitia KKM Sinergi Universitas Banten Jaya 2023, Team KKM Unbaja Kelompok 13 2023 desa Sukamaju Kecamatan Cikeusal

---

#### REFERENCES

---

- A'ini, Z. F., Soenarno, S. M., & Alfy, Z. R. (2022). TOT Media Pembelajaran Berbasis Permainan Tradisional Kepada Guru PAUD di Jakarta Timur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Biologi Dan Sains*, 1(2), 25–35. <https://doi.org/10.30998/jpmbio.v1i2.1385>
- Ana Hidayati 1, Iis Wahyuningsih1, D. A. P. (2021). Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat. *Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat*, 0(0), 851–858.
- Dempsey-brench, K., & Shantz, A. (2022). Human Resource Management Review Skills-based volunteering : A systematic literature review of the intersection of skills and employee volunteering. *Human Resource Management Review*, 32(4), 100874. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100874>
- Haigh, K. A., Liuzzi, F., Irvine, S., Thompson, A., Hepworth, E., Hoyle, M. C., Cruise, J., Hine, P., & Walker, N. F. (2023). A 'train the trainers' approach to infection prevention and control training in pandemic conditions. *Clinical Infection in Practice*, 19(April), 100228. <https://doi.org/10.1016/j.clinpr.2023.100228>
- Haryadi, E., 1, Dwiyatno, S., 2, Krisnaningsih, E., 3, & Suhartini. (2017). PELATIHAN KEWIRAUSAHAAN BAGI CALON WIRAUSAHA DI KECAMATAN KRAMAT WATU. *Dasabhakti*, 6(2), 169–194.
- Huang, S. Z. (2023). Removing barriers to a sharing economy helps attain sustainable development goals in ASEAN countries. *Journal of Innovation and Knowledge*, 8(1), 100300. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100300>
- Irwan, S. N. R., Perwitasari, H., & Muhamad, M. (2021). Pendampingan Identifikasi Potensi Pengembangan Agrowisata Berbasis Partisipasi Masyarakat di Desa Tirtomulyo, Kretek, Bantul, Yogyakarta. *Agrokreatif: Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(2), 122–130. <https://doi.org/10.29244/agrokreatif.7.2.122-130>
- Jong, M. E. De. (n.d.). Service Design for Libraries : An Introduction. In *Advances in Librarianship* (Vol. 38). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0065-283020140000038003>
- Krisnaningsih, E. (2019). Peningkatan Produktivitas Masyarakat Melalui Teknologi Tepat Guna Bagi Peningkatan Ekonomi Masyarakat Berdasarkan Kearifan Budaya Lokal Di Desa Kadubereum Kecamatan Padarancang. *ABDIKARYA: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1), 74–82. <https://doi.org/10.47080/abdikarya.v1i1.1067>
- Krisnaningsih, E., Dwiyatno, S., Jubaedi, A. D., & Shafitri, A. (2023). *Increasing Ethical Understanding of the*

- Use of Information Technology Through Digital Literacy Proficiency Training Peningkatan Pemahaman Etika Penggunaan Teknologi Informasi Melalui Pelatihan Cakap Literasi Digital.* 7(3), 789–801.
- Krisnaningsih, E., Dwiyatno, S., Wahyuningrum, R. W., & Juniarti, A. D. (2022). *Peningkatan Kompetensi Guru Pesantren Melalui Pendampingan Pembuatan Buku Ajar Kreatif Dan Inovatif.* 6(6), 1641–1651. <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/dinamisia.v6i6.11633>
- Kulkarni, P. M., Appasaba, L. V, Gokhale, P., & Tigadi, B. (2022). *Role of digital simulation in employee training.* 3(April), 149–156. <https://doi.org/10.1016/j.gltip.2022.04.014>
- Kurniadie, D., Sumekar, Y., & Bari, I. (2022). *Pelatihan Penggunaan Pestisida Yang Baik Dan Berkelanjutan Untuk Persiapan Tanam Jagung Pada Sistem Tanpa Olah Tanah (Tot) Di Desa Nagrek Kendan, Kecamatan Nagrek, Kabupaten Bandung.* *Kajian Budaya Dan Humaniora*, 4(2), 171–175.
- Kurniawati, E. M., Nawangsari, N. A. F., Rahmawati, N. A., Safitri, C. T., Kurniawan, A. M., Rodhiyana, R., & Mustofa, V. F. (2022). *Pengembangan Training of Trainer (TOT) Kesehatan Reproduksi dan Psikologi pada Santriwati sebagai Upaya Pengurangan Kasus Pernikahan Dini di Sumenep Madura.* *PASAI : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 30–36.
- Martin, H. J., & Hrivnak, M. W. (2009). *Creating disciples : The transformation of employees into trainers.* <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.07.006>
- OJK. (2022). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.* 37.
- Raharjo, K., & Andini, R. (2022). *Meningkatkan pendapatan warga kampung tematik melalui pelatihan marketing online.* *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 3(1), 319–322.
- Saifulloh, M., Rezeki, R., & Lumban, M. (2022). *Komunikasi Pelayanan Publik Kepolisian Polda Banten Melalui Program Training of Trainer (ToT).* *Jurnal Pustaka Dianmas*, 2(2), 33–41.
- Sari, M., Alvinesar, M. H., & Astuti, R. (2021). *Upaya Menurunkan Kejadian Hipertensi Melalui Kegiatan Training Of Trainer Di Kelurahan Pondok Benda Tangerang Selatan.* *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat UBJ*, 4(1), 93–102. <https://doi.org/10.31599/jabdimas.v4i1.463>
- Stek, K., & Schiele, H. (2021). *Journal of Purchasing and Supply Management How to train supply managers – Necessary and sufficient purchasing skills leading to success.* *Journal of Purchasing and Supply Management*, 27(4), 100700. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2021.100700>
- Supriyadi, Purwanto, Hartati S, Mashitoh, G, Nufus, M , Aryani, W. (2021). *Pelatihan dan ToT Ekologi Tanah untuk Penguatan Pertanian Organik pada Soil Ecology Training and ToT for Strengthening Organic Agriculture in Al- Barokah and Walisongo Farmer Groups in Ketapang Village.* *PRIMA: Journal of Community Empowering and Services*, 5(2), 127–134.
- Tu, Y. Te, Aljumah, A. I., Van Nguyen, S., Cheng, C. F., Tai, T. D., & Qiu, R. (2023). *Achieving sustainable development goals through a sharing economy: Empirical evidence from developing economies.* *Journal of Innovation and Knowledge*, 8(1). <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100299>
- Wahyudi, C., Subroto, S., Amin, M. A. N., Hapsari, I. M., Amalia, M. R., & Susilawati, A. D. (2022). *Peningkatan Pelayanan BMT Bina Umat Mandiri (BUM) Kota Tegal Melalui Pelatihan Training of Trainer.* *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 2(1), 101–106. <https://doi.org/10.54082/jamsi.172>
- Wardana, L. W., Ahmad, Indrawati, A., Maula, F. I., Mahendra, A. M., Fatihin, M. K., Rahma, A., Nafisa, A. F., Putri, A. A., & Narmaditya, B. S. (2023). *Do digital literacy and business sustainability matter for creative economy? The role of entrepreneurial attitude.* *Heliyon*, 9(1), e12763. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12763>
- Wulandari, I. (2022). *Peningkatan Kapasitas Pemuda melalui TOT Kepariwisata Dalam Meningkatkan Pengelolaan Desa Wisata Petingsari An Improvement of Youth Capacity in Improving The Management*

*of Tourism Villages of Pentingsari Through TOT ( Training of Trainer ) Torism in Pen. 3(1), 313–321.*