

ABSTRACT

**EDUCATION STRATEGY AND CONSUMER PROTECTION IN THE
FINANCIAL SERVICES SECTOR AT OJK TASIKMALAYA**

By :

Muldan Akhmad Faturhman

NPM 193404156

Guidance I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

Guidance II : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

This study aims to determine consumer education and protection strategy in the financial service sector at the tasikmalaya financial service authority by using descriptive qualitative research methode and data collection techniques based on literature studies and purposive sampling field studies using descriptive data analysis techniques and comparative analysis to obtain strategic results the financial service authority by establishing the consumer education and protection section (EPK) is an efforts to prevent loss of consumer complaint service and legal defense to increase financial inclusion and literacy in order to produce the impact of productive people's mindsets and national economic recovery. Based on the results of the analysis of the condition of financial literacy in the community an increase of 35% in terms of understanding and use of financial service product and an increase in access to financial inclusion by 8,39% after the existence of a consumer education and protection strategy at the financial service authority from the target of presidential regulation No.82 of 2016 and No.50 of 2017 concerning the national strategy for financial inclusion (SNKI) and the national strategy for consumer protection (SNPK).

Keywords : Strategy, Education, Protection, Consumer, OJK.

ABSTRAK

STRATEGI EDUKASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA SEKTOR JASA KEUANGAN DI OJK TASIKMALAYA

Oleh :

Muldan Akhmad Faturohman

NPM 193404156

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

Pembimbing II : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Edukasi dan perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan di Otoritas Jasa Keuangan tasikmalaya dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptive dan teknik pengumpulan data berdasarkan studi kepustakaan dan studi lapangan *purposive sampling* dengan memakai teknik analisa data deskriptif dan analisa perbandingan untuk memperoleh hasil strategi Otoritas Jasa Keuangan dengan membentuk Bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK) upaya dalam pencegahan kerugian , pelayanan pengaduan konsumen dan pembelaan hukum untuk meningkatkan inklusi dan literasi keuangan agar menghasilkan dampak pola pikir masyarakat yang productive dan pemulihan ekonomi nasional. Berdasarkan hasil analisis , kondisi literasi keuangan dimasyarakat ini meningkat 35% dari sisi pemahaman maupun penggunaan produk layanan keuangan dan peningkatan akses keuangan inklusi sebesar 8,39% setelah adanya strategi edukasi dan perlindungan konsumen di Otoritas Jasa Keuangan dari target peraturan presiden No.82 tahun 2016 dan No.50 tahun 2017 tentang strategi nasional keuangan inklusif (SNKI) dan strategi nasional perlindungan konsumen (SNPK).

Kata Kunci : Strategi, Edukasi, Perlindungan , Konsumen, OJK