MATERI REGULASI · LJK (TERMASUK BPR/S)

LAPS Sektor Jasa Keuangan (POJK 61/20)

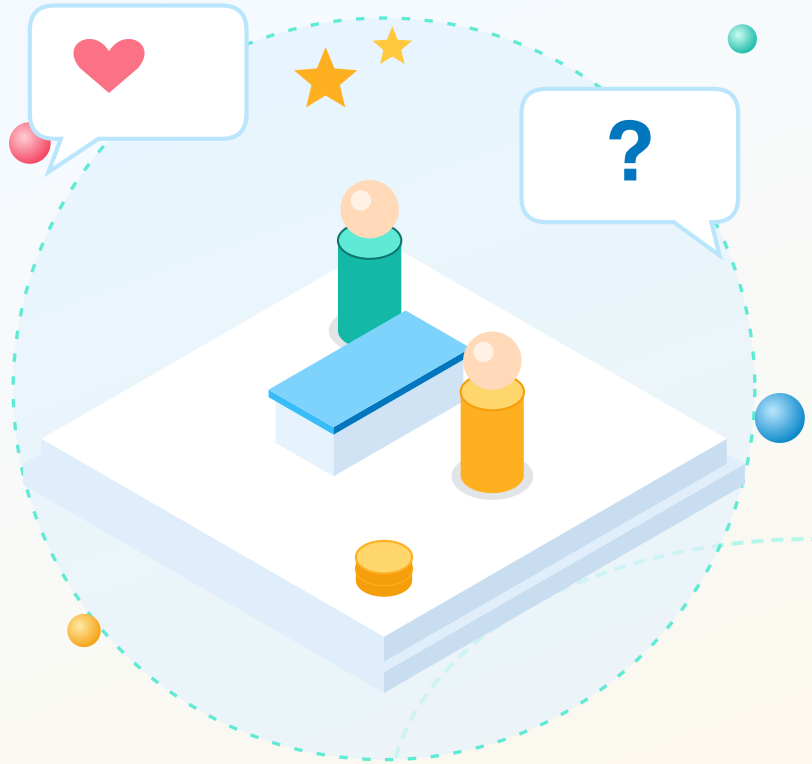
POJK | Nomor 61/POJK.07/2020 | Tahun 2020

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

✓ Berlaku

Berlaku sejak 16 Desember 2020

Status diperiksa 17 November 2026



GAMBARAN UMUM

Aturan ini tentang apa?

> **Membentuk satu lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk seluruh sektor jasa keuangan dan mewajibkan setiap PUJK menjadi anggotanya.**

KENAPA ATURAN INI ADA

Sebelumnya ada 6 LAPS terpisah per sektor dengan layanan yang tidak seragam. POJK 61/POJK.07/2020 mengganti POJK 1/POJK.07/2014 dan menyatukannya menjadi 1 LAPS Sektor Jasa Keuangan, untuk sengketa konvensional maupun syariah.

Untuk: LJK (termasuk BPR/S) | Topik: LAPS SJK (penyelesaian sengketa) | Berlaku sejak 16 Desember 2020

ISI POKOK

Poin pokok (1/2)

1 Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan untuk seluruh PUJK dilakukan oleh 1 LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Sumber: ojk.go.id

2 Sengketa adalah perselisihan konsumen dengan PUJK yang sudah melalui proses pengaduan di PUJK lebih dulu, karena kerugian materiil yang wajar dan langsung.

Pasal 1 angka 6 Sumber: ojk.go.id

3 LAPS SJK paling sedikit menyediakan 2 layanan penyelesaian sengketa, yaitu mediasi dan arbitrase.

Pasal 8 Sumber: ojk.go.id

ISI POKOK

Poin pokok (2/2)

4 Setiap PUJK wajib menjadi anggota LAPS SJK, membayar iuran, melaksanakan kesepakatan dan putusan LAPS, serta mempublikasikan LAPS SJK di situs atau media resmi.

Pasal 11 Sumber: ojk.go.id

5 PUJK yang melanggar kewajiban keanggotaan dapat dikenai peringatan tertulis, denda, pembatasan, atau pembekuan kegiatan usaha.

Pasal 43 Sumber: ojk.go.id

YANG HARUS DILAKUKAN

Kewajiban BPR/BPRS

- Menjadi anggota LAPS SJK dan membayar iuran keanggotaan.
- Melaksanakan kesepakatan mediasi dan putusan arbitrase LAPS SJK.
- Mencantumkan informasi LAPS SJK di situs web atau media resmi BPR/BPRS.

PER JABATAN

Artinya di meja kerja

Customer Service

Bila pengaduan tidak selesai di BPR, informasikan bahwa konsumen dapat membawanya ke LAPS SJK.

Legal

Siapkan dokumen dan wakili BPR dalam mediasi atau arbitrase di LAPS SJK; pastikan putusannya dijalankan.

KAMUS KECIL

Istilah penting

LAPS SJK

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Mediasi

Penyelesaian sengketa dengan bantuan mediator untuk mencapai kesepakatan.

Arbitrase

Penyelesaian sengketa oleh arbiter yang menghasilkan putusan.

UJI PEMAHAMAN

Latihan singkat

TANYA 1

Apa syarat sebuah masalah bisa dibawa ke LAPS SJK sebagai sengketa?

JAWABAN

Konsumen sudah lebih dulu mengadu ke PUJK dan prosesnya tidak menyelesaikan masalah, dengan kerugian materiil yang wajar dan langsung.

TANYA 2

Apa saja kewajiban BPR terhadap LAPS SJK?

JAWABAN

Menjadi anggota, membayar iuran, melaksanakan kesepakatan/putusan, dan mempublikasikan LAPS SJK.

PENUTUP

Status & sumber resmi

✓ Berlaku

Berlaku sejak diundangkan (tanggal berlaku di halaman OJK 16-12-2020); mencabut POJK 1/POJK.07/2014. Status setelah POJK 22/2023 belum terkonfirmasi (cek manual #9 katalog).

Diperiksa 17 November 2026

⚠ PERLU DICEK

- Abstrak POJK 22/2023 tidak mencantumkan POJK 61/POJK.07/2020 dalam daftar yang dicabut (dugaan masih berlaku), tetapi POJK 22/2023 memperkuat kewenangan OJK atas LAPS SJK; pasal yang terdampak belum dipetakan.
- Nama lembaga yang kini menjalankan fungsi LAPS SJK dan biaya layanannya tidak dirangkum (di luar naskah POJK).

SUMBER RESMI YANG DIBACA

ojk.go.id
https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa-Sektor-Jasa-Keuangan.aspx

ojk.go.id
https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa-Sektor-Jasa-Keuangan/summary pojk 61 - 07 - 2020.pdf

ojk.go.id
https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa-Sektor-Jasa-Keuangan/pojk 61 - 07 - 2020.pdf

ojk.go.id
https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Pelindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Keuangan/Abstrak POJK 22 Tahun 2023 Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.pdf

Disclaimer. Materi Ruang Bankir disusun untuk edukasi dan bukan nasihat hukum. Acuan yang berlaku tetap naskah resmi peraturan perundang-undangan, ketentuan OJK/LPS/BI, fatwa DSN-MUI, serta kebijakan dan SOP internal bank Anda. Ruang Bankir tidak berafiliasi dengan OJK, LPS, Bank Indonesia, PPATK, Perbarindo, atau Asbisindo. Nama lembaga disebut hanya sebagai rujukan sumber. Disusun dengan bantuan AI (riset); selalu cocokkan dengan naskah resmi.