SP 228/DKPU/OJK/XI/2026

SIARAN PERS

OJK DAN BI PERKUAT LAYANAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEKTOR KEUANGAN

Jakarta, 16 November 2026. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) sepakat memperkuat upaya pelindungan konsumen sektor jasa keuangan melalui perluasan cakupan layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) ke industri sistem pembayaran.

Kesepakatan tersebut ditunjukkan melalui penandatanganan Petunjuk Pelaksanaan Bersama LAPS SJK antara OJK dan BI tentang Tata Cara Kerja Sama dan Koordinasi Dalam Rangka Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dilakukan Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen OJK Dicky Kartikoyono dan Deputi Gubernur Bank Indonesia Filianingsih Hendarta yang dilakukan dalam rangkaian kegiatan *Kick-Off* Gerakan Bersama Pelindungan Konsumen Tahun 2027 (GEBER PK 2027) di Jakarta, Senin (16/11).

Melalui Petunjuk Pelaksanaan Bersama LAPS SJK ini, OJK dan BI sepakat memperkuat kerja sama dan koordinasi dalam mendukung layanan penyelesaian sengketa konsumen yang mencakup sektor jasa keuangan dan sistem pembayaran.

Dicky menegaskan dengan kesepakatan ini diharapkan bisa mempercepat upaya penyelesaian sengketa konsumen secara lebih proaktif sehingga bisa mengurangi potensi kerugian konsumen. Selain itu, industri jasa keuangan juga perlu memanfaatkan setiap pengaduan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan produk, layanan, dan perilaku usaha.

“Kecepatan inovasi di industri jasa keuangan harus diimbangi dengan kecepatan dalam melakukan pelindungan konsumen, kita tidak boleh selalu menunggu masalah menjadi besar, baru kemudian memperbaiki sistem. Setiap pengaduan harus menjadi pembelajaran untuk memperbaiki produk, proses, perilaku, dan pengawasan,” kata Dicky.

Lebih lanjut, Dicky menekankan pentingnya sinergi antara OJK, BI, kementerian/lembaga, dan industri jasa keuangan dalam membangun ekosistem pelindungan konsumen yang terintegrasi. Sinergi tersebut mencakup pencegahan risiko, penanganan pengaduan, dan penyelesaian sengketa secara adil.

Filianingsih Hendarta menyampaikan bahwa petunjuk pelaksanaan bersama tersebut memperkuat koordinasi kedua otoritas dalam penyelesaian sengketa melalui LAPS sesuai dengan kewenangan masing-masing. OJK dan BI akan terus memperkuat sinergi untuk mendukung pelindungan konsumen sektor keuangan secara menyeluruh.

Perluasan Layanan Penyelesaian Sengketa

LAPS SJK telah memperoleh persetujuan OJK pada 29 Desember 2020 dan mulai beroperasi pada 1 Januari 2021. Lembaga ini menyediakan layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan mengedepankan independensi, keadilan, efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses.

Bank Indonesia memberikan persetujuan kepada LAPS SJK pada 6 Oktober 2026 untuk menangani sengketa konsumen dengan penyelenggara di sistem pembayaran yang berada dalam kewenangan Bank Indonesia. Perluasan cakupan layanan tersebut memperkuat peran LAPS SJK dalam mendukung penyelesaian sengketa konsumen di sektor keuangan secara terintegrasi.

Penguatan tersebut sejalan dengan Undang-Undang tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), yang memberikan pilihan kepada konsumen untuk mengajukan sengketa kepada lembaga atau badan penyelesaian sengketa yang memperoleh persetujuan otoritas sektor keuangan atau kepada pengadilan apabila penanganan pengaduan oleh pelaku usaha belum menghasilkan kesepakatan.

Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

Pelaku Usaha Sektor Keuangan (PUSK) merupakan lini terdepan dalam pelindungan konsumen (*first line of defense*) yang bertanggung jawab untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan konsumen terlebih dahulu melalui mekanisme internal atau *Internal Dispute Resolution* (IDR). Dalam hal pengaduan yang mengandung unsur sengketa belum mencapai kesepakatan penyelesaian melalui mekanisme IDR, konsumen dapat melanjutkan penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK melalui mekanisme *External Dispute Resolution* (EDR) sesuai persyaratan yang berlaku atau melalui pengadilan.

LAPS SJK menangani sengketa yang bersifat keperdataan dan memenuhi persyaratan penanganan pengaduan internal PUSK, namun belum mencapai kesepakatan penyelesaian. Selain itu, sengketa tersebut tidak sedang dalam proses atau telah memperoleh putusan dari pengadilan, arbitrase, maupun lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

OJK dan BI menekankan pentingnya kesiapan operasional LAPS SJK serta komitmen pelaku usaha dalam mendukung hasil yang optimal dari pelaksanaan petunjuk pelaksanaan ini. Pelaku usaha juga perlu memperkuat penanganan pengaduan dan mendukung penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK sesuai ketentuan untuk mewujudkan pelindungan konsumen yang efektif, adil, dan memberikan kepastian bagi konsumen serta pelaku usaha.

***

Informasi lebih lanjut:

Plt. Kepala Departemen Surveillance dan Kebijakan Sektor Jasa Keuangan Terintegrasi OJK – Wahyu Budi Satriyo

Telp. (021) 29600000; Email: humas@ojk.go.id