



**LAPORAN REALISASI  
RENCANA KERJA DAN ANGGARAN  
TAHUN 2015**

**Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia  
(L A P S P I)**

## KATA PENGANTAR

Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) disusun dalam rangka memenuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK No.1/POJK.07/2014 tentang Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Lembaga Jasa Keuangan. Penyusunan RKA LAPSPI mencakup penjabaran bentuk Anggaran Dasar, Organisasi, Peraturan-Peraturan, dan Rencana Kerja dan Anggaran yang akan dikelola LAPSPI.

Laporan tahunan tahun 2015 ini disusun untuk melaporkan kegiatan yang telah dilaksanakan LAPSPI sejak didirikan pada tanggal 28 April 2015 sampai dengan tanggal 31 Desember 2015 (sub sequence event sampai dengan tanggal 30 September 2016). Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kegiatan yang telah dilaksanakan oleh LAPSPI, sejak didirikan sampai dengan LAPSPI terdaftar di OJK sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, berdasarkan Keputusan OJK no. KEP-4/D.7/2015 tanggal 16 Desember 2015.

Meskipun secara resmi telah berdiri sejak tanggal 28 April 2015, namun LAPSPI baru beroperasi sejak tanggal 1 September 2015. Hal tersebut disebabkan karena banyak hal-hal teknis maupun non teknis yang harus dipersiapkan sampai dengan LAPSPI bisa beroperasi, seperti perekrutan pegawai, perizinan, pemenuhan sarana dan prasarana, penyusunan ketentuan dan peraturan, dan lain-lain.

Dalam melaksanakan kegiatan operasional, LAPSPI selalu berpedoman kepada azas kehati-hatian sesuai prinsip *Good Corporate Governance*, sehingga kebijakan dan kegiatan operasional dapat dicapai dengan optimal.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I ORGANISASI .....	3
1. Legalitas .....	3
2. Kelengkapan Struktur Organisasi .....	4
3. Kebijakan dan Prosedur .....	9
4. Prasarana dan inventaris .....	9
5. <i>Website</i> dan Sarana Komunikasi .....	10
6. Logo .....	11
BAB II KEUANGAN .....	12
1. Sumber dan dasar luran Anggota .....	12
2. Realisasi Penerimaan .....	14
3. Realisasi Pengeluaran .....	15
BAB III TATA KELOLA LEMBAGA .....	17
1. Komunikasi dengan Badan Pengawas .....	17
2. Komunikasi dengan Otoritas .....	18
3. Komunikasi dengan Arbiter Tetap .....	20
4. Notulen rapat Pengurus .....	21
5. Penanganan Perkara .....	22
6. Pelayanan Konsultasi .....	23
7. Sosialisasi kepada Anggota .....	23
BAB IV HAL – HAL YANG BELUM DAPAT DIREALISASIKAN .....	24
1. Pemenuhan Peralatan Kantor .....	24
2. Pemenuhan tenaga <i>Case Manager</i> dan Sekretaris .....	24
3. Penambahan Tenaga Mediator dan Arbiter .....	24
4. Kerjasama dengan Pusat Mediasi Nasional (PMN) .....	24
BAB V HAL–HAL YANG PERLU MENDAPAT PERHATIAN .....	26
1. Alat kelengkapan LAPSPI (Tenaga <i>Case Manager</i> & Sekretaris) .....	26
2. Sumber Dana Operasional LAPSPI .....	26
3. Penyatuan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) .....	27
4. Dewan Kehormatan Etik .....	28
BAB VI PENUTUP .....	29

# **BAB I**

## **ORGANISASI**

### **1. LEGALITAS**

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) didirikan pada tanggal 28 April 2015 oleh 6 (enam) Asosiasi industri perbankan, yakni Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS), Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (ASBANDA), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO), Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (PERBINA) dan Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (PERBARINDO). Pendirian LAPSPI didasarkan kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Anggaran dasar LAPSPI dituangkan dalam akta no. 36 tanggal 28 April 2015 oleh Notaris Ashoya Ratam, S.H., MKn., dan telah mendapatkan persetujuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia vide Surat Keputusan MENKUMHAM nomor AHU-0004902.AH.01.07 tahun 2015 tanggal 16 September 2015.

Kegiatan LAPSPI telah didukung dengan Ijin Domisili yang dikeluarkan oleh Kantor Kelurahan Karet Kuningan, Jakarta Selatan nomor 1704/5.16.0/31.74.02.1003/1.711.53/2015 tanggal 5 Oktober 2015. LAPSPI juga telah memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) no.74.120.054.7-011.000 dari Direktorat Jendral Pajak, Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Sesuai POJK No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, LAPSPI telah dievaluasi oleh Tim Penilai OJK pada tanggal 21 Oktober 2015 dan telah memenuhi persyaratan sebagai LAPS yang terdaftar di OJK vide surat OJK No. No. S-7/EP.1/2015 tanggal 21 Desember 2015. Selanjutnya untuk memenuhi Aspek Publisitas, OJK telah mengumumkan secara resmi kepada masyarakat dalam berita harian nasional KOMPAS tanggal 21 Desember 2015.

Dengan demikian pada akhir Desember 2015 kelembagaan LAPSPI telah memenuhi Aspek Legalitas yang dipersyaratkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

## 2. KELENGKAPAN STRUKTUR ORGANISASI.

Struktur Organisasi LAPSPI sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar LAPSPI, terdiri dari :

a) Rapat Umum Anggota (RUA), b) Badan Pengawas, dan c) Pengurus.

### a) Rapat Umum Anggota (RUA)

Keanggotaan LAPSPI sampai dengan bulan Desember 2015 berjumlah 143 anggota, yang terdiri dari seluruh Bank Umum/Syariah (termasuk Bank Asing dan *Joint Venture*) dan Bank Perkreditan Rakyat/Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Untuk anggota yang berasal dari Bank Umum Konvensional/Bank Syariah yang seluruhnya jumlahnya 118 anggota, masing-masing memiliki 1 hak suara atau total 118 hak suara, sementara BPR/BPR Syariah yang jumlahnya lebih dari 1600 bank memiliki 25 hak suara yang direpresentasikan melalui perwakilan yang terdiri dari 1 DPP dan 24 DPD PERBARINDO seluruh Indonesia.

Sesuai dengan Anggaran Dasar LAPSPI pasal 6 ayat 2, bahwa setiap Lembaga Jasa Keuangan (LJK) di sektor Perbankan yang telah memiliki ijin usaha Perbankan, secara otomatis menjadi anggota Perkumpulan dan akan dicatat dalam Daftar Anggota. Atas dasar ketentuan tersebut, LAPSPI telah mencatat keanggotaan Bank diseluruh Indonesia dengan menerbitkan Sertifikat Keanggotaan LAPSPI. Bagi anggota yang telah membayar iuran keanggotaan tahun 2015/2016, LAPSPI telah mengirimkan sertifikat keanggotaan melalui *Customer Care Division* Kantor Pusat bank masing-masing. Sementara bagi anggota yang belum membayar iuran keanggotaan, Sertifikat Keanggotaannya masih disimpan di sekretariat LAPSPI..

Sampai dengan tanggal 30 September 2016, LAPSPI telah menerbitkan Sertifikat Keanggotaan sebanyak 112 sertifikat bagi 143 anggota, yang terdiri atas :

- Anggota Himbara sebanyak 4 sertifikat (100%)
- Anggota Perbanas sebanyak 41 sertifikat (72%)
- Anggota Asbanda sebanyak 20 sertifikat (77%)
- Anggota Asbisindo sebanyak 5 sertifikat (42%)
- Anggota Perbina sebanyak 17 sertifikat (90%)
- Anggota Perbarindo sebanyak 25 sertifikat (100%)

## **b) Badan Pengawas**

Sesuai pasal 20 Anggaran Dasar LAPSPI, Badan Pengawas paling kurang terdiri dari 1 (satu) orang Ketua, 1 (satu) atau lebih Wakil Ketua, 1 (satu) atau lebih anggota, dan paling banyak Badan Pengawas mempunyai anggota yang sama dengan jumlah Asosiasi yang ada di sektor Perbankan.

Susunan Badan Pengawas periode tahun 2015 – 2019 sebagai berikut :

- 1) Bapak Sigit Pramono – PERBANAS
- 2) Bapak Maryono – HIMBARA
- 3) Bapak Eko Budiwiyono – ASBANDA
- 4) Bapak Agus Sudiarto – ASBISINDO
- 5) Bapak Kemal A. Stamboel – PERBINA
- 6) Bapak Joko Suyanto – PERBARINDO

Untuk sementara ini, struktur organisasi Badan Pengawas belum terbentuk, namun sebagai Ketua Badan Pengawas adalah Bapak Sigit Pramono dari PERBANAS.

Anggaran Dasar LAPSPI pasal 22 mengatur bahwa masa jabatan Badan Pengawas adalah 4 (empat) tahun dan berakhir apabila anggota Badan Pengawas ;

- Meninggal dunia,
- Mengundurkan diri,
- Dinyatakan pailit atau di taruh dalam pengampunan (*curatele*),
- Dikenakan hukuman karena tindak pidana kejahatan dengan ancaman pidana 5 tahun atau lebih, berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum,
- Diberhentikan atas dasar keputusan RUA.

Sehubungan dengan pergantian Direksi Bank Pembangunan Daerah DKI (Bank DKI), ASBANDA telah menggelar Musyawarah Nasional Luar Biasa (Munaslub) ASBANDA pada tanggal 16 Oktober 2015. Pada Munaslub tersebut telah diangkat Ketua Umum ASBANDA yang baru yaitu Bapak Kresno Sediarsi selaku Direktur Utama Bank DKI yang baru.

Sesuai Anggaran Dasar LAPSPI pasal 23 ayat 1. b, salah satu syarat untuk menjadi Badan Pengawas adalah pada saat diangkat yang bersangkutan merupakan pengurus Asosiasi Jasa Keuangan di sektor perbankan. Dengan demikian walaupun Bapak Eko

Budiwiyono saat ini telah tidak menjabat sebagai pengurus ASBANDA, namun status Badan Pengawas yang berasal dari ASBANDA masih dapat dijabat oleh Bapak Eko Budiwiyono (mantan Direktur Utama Bank DKI) sampai dengan beliau mengundurkan diri atau diberhentikan dalam Rapat Umum Anggota LAPSPI. Demikian pula dengan Perbanas, terhitung mulai tanggal 27 Juni 2016 telah dilakukan pergantian Ketua Umum Perbanas dari Bapak Sigit Pramono kepada Bapak Kartika Wirjoatmodjo.

**c) Pengurus**

Sesuai pasal 14 anggaran dasar LAPSPI, Pengurus paling kurang terdiri dari 1 (satu) orang Ketua, 1 (satu) orang atau lebih Sekretaris, dan 1 (satu) orang atau lebih Bendahara. Pengurus harian LAPSPI periode 2015 – 2019 terdiri atas :

- Ketua : Himawan E. Subiantoro (diangkat Badan Pengawas, sesuai anggaran dasar no. 36 tanggal 28 April 2015 dari Notaris Ashoya Ratam S.H., MKn.)
- Sekretaris : Saifuddin Latief (diangkat sesuai Surat Keputusan Ketua LAPSPI no.03/LAPSPI/2015 tanggal 16 September 2015, yang telah mendapat persetujuan Badan Pengawas, vide Risalah Rapat Badan Pengawas tanggal 16 Nopember 2015)
- Bendahara : Nirwana Atta (diangkat sesuai Surat Keputusan Ketua LAPSPI no.03/LAPSPI/2015 tanggal 16 September 2015, yang telah mendapat persetujuan Badan Pengawas, vide Risalah Rapat Badan Pengawas tanggal 16 Nopember 2015)

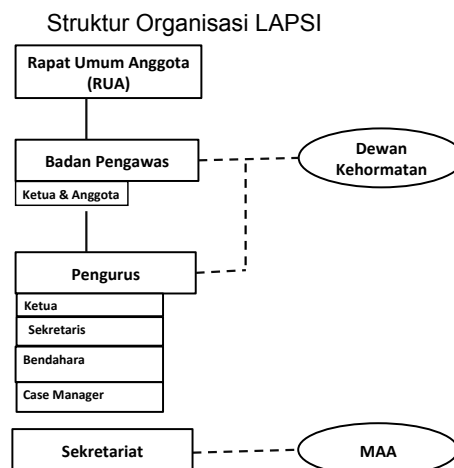
Sesuai dengan *best practice*, struktur kepengurusan dalam Lembaga Mediasi dan Arbitrase selain terdiri dari Pengurus adalah adanya *Case Manager* dan tenaga Sekretaris. Fungsi dari *Case Manager* adalah untuk mengatur dan mendistribusikan perkara/sengketa yang diajukan kepada LAPSPI, kepada Mediator/Ajudikator/Arbiter. Seluruh kasus yang diajukan dan ditangani oleh Lembaga dicatat dan disimpan dalam arsip dengan baik dan bersifat rahasia. Sementara fungsi Sekretaris adalah untuk mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam sidang Mediasi maupun Arbitrase. Seluruh catatan Sekretaris menjadi bukti dan dasar bagi pengambilan keputusan akhir Majelis Arbitrase.

Saat ini LAPSPI belum memiliki tenaga *Case Manager* dan Sekretaris mengingat anggaran untuk membiayai tenaga dimaksud belum dianggarkan dalam RKA tahun 2015 dan 2016. Pengurus saat ini sedang mengusahakan beberapa mata anggaran LAPSPI dapat dibiayai oleh program *recycle* pungutan OJK.

Informasi terakhir dalam Workshop antara OJK dan Pengurus seluruh LAPS tanggal 3 Oktober 2016 di Bandung, bahwasanya OJK dapat menyetujui adanya mata anggaran yang dapat dibiayai antara lain adalah biaya Prasarana/perlengkapan, SDM, Fee Mediator, Biaya Perjalanan Dinas dan Sosialisasi. Pemenuhan tenaga *Case Manager* dan Sekretaris akan dilakukan setelah adanya kepastian dan turunnya dana *recycle* pungutan OJK tersebut.

#### d) Struktur Organisasi

Bentuk Struktur Organisasi LAPSPI tahun 2015/2016 sebagai berikut :



Sebagai Lembaga Mediasi, Ajudikasi dan Arbitrase maka LAPSPI harus memiliki tenaga Mediator, Ajudikator dan Arbiter. Penjelasan tentang tenaga Mediasi, Ajudikasi dan Arbitrase dapat disampaikan sebagai berikut :

##### d. 1. Meditor, Ajudikator dan Arbiter

Mengingat fungsi Mediator, Ajudikator dan Arbiter sangat penting, maka penetapannya dilakukan dengan memperhatikan pengalaman dan *expertise* yang bersangkutan di bidang perbankan.

Pada tahap awal pendirian LAPSPI, Pengurus telah merekrut beberapa ahli Arbitrase (Arbiter) berpengalaman yang terdiri dari akademisi, mantan hakim agung dan calon yang berasal dari praktisi senior dari kalangan industri



perbankan dan pengacara. Seluruh calon Arbiter yang direkrut Pengurus, telah memperoleh persetujuan Badan Pengawas, vide Risalah Rapat Badan Pengawas tanggal 16 Nopember 2015. Sedangkan khusus untuk tenaga Mediator, diangkat dari kalangan internal Pengurus yang telah lulus sertifikasi Mediator yang diselenggarakan oleh OJK.

Daftar Arbiter dan Mediator tetap LAPSPI adalah sebagai berikut :

No	N a m a	Arbiter/ Mediator	SK Pengangkatan
1	Prof. DR. Sutan Remy Sjahdeini, SH, FCBarb	Arbiter	35/LAPSPI-SK/2015 tanggal 18-11-2015
2	DR. Ir. Ichjar Musa, SE, MM, MH, FCBarb.	Arbiter	36/LAPSPI-SK/2015 tanggal 18-11-2015
3	DR. Susanti Adi Nugroho, SH. MH.	Arbiter	37/LAPSPI-SK/2015 tanggal 18-11-2015
4	Max R Niode, SH. MH	Arbiter	38/LAPSPI-SK/2015 tanggal 18-11-2015
5	Muhammad Isa, SH. LLM	Arbiter	39/LAPSPI-SK/2015 tanggal 18-11-2015
6	Iswahyudi Karim, S.H., LLM.	Arbiter	01/LAPSPI-SK/2016 tanggal 11-01-2016
7	Dra. Nirwana Atta, MBA	Mediator	05/LAPSPI-SK/2016 tanggal 18-01-2016
8	Ir. Saifuddin Latief, MM	Mediator	06/LAPSPI-SK/2016 tanggal 18-01-2016

#### **d. 2. Komite Kehormatan**

Sesuai dengan Anggaran Dasar pasal 22 ayat 2, Badan Pengawas dapat membentuk Komite Kehormatan atau komite lainnya. Komite kehormatan ini adalah untuk menangani pelanggaran terkait kode etik yang dilakukan oleh Mediator atau Arbiter.

Sesuai persyaratan yang diminta oleh OJK vide surat OJK No. S-2/EP.1/2015 tanggal 3 November 2015 perihal Hasil Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, LAPSPI wajib memiliki Komite Kehormatan yang terdiri dari beberapa bankir senior yang telah teruji integritasnya. Namun demikian, untuk tahap awal pendirian LAPSPI, maka Komite Kehormatan akan diusulkan kepada Badan Pengawas setelah lembaga berjalan dan telah menangani kasus.

Mitigasi terhadap terjadinya pelanggaran kode etik pada saat ini adalah dengan melakukan *screening* secara ketat terhadap calon Mediator atau Arbiter yang akan menangani kasus berdasarkan ketentuan dalam Kode Etik LAPSPI.

### 3. KEBIJAKAN DAN PROSEDUR

Sesuai pasal 15 Anggaran Dasar LAPSPI, Pengurus harus membuat Peraturan dan Prosedur Perkumpulan, termasuk Kode Etik Mediator, Ajudikator dan Arbiter, yang dimintakan pengesahan kepada Badan Pengawas. Untuk mendukung operasional LAPSPI, Pengurus telah menyusun Peraturan-Peraturan sebagai berikut :

- a. Peraturan nomor 07/LAPSPI-PER/2015 tanggal 30 September 2015 tentang Peraturan & Prosedur Mediasi
- b. Peraturan nomor 08/LAPSPI-PER/2015 tanggal 30 September 2015 tentang Peraturan & Prosedur Ajudikasi
- c. Peraturan nomor 09/LAPSPI-PER/2015 tanggal 30 September 2015 tentang Peraturan & Prosedur Arbitrase
- d. Peraturan nomor 10/LAPSPI-PER/2015 tanggal 30 September 2015 tentang Kode Etik Mediator, Ajudikator dan Arbiter
- e. Peraturan nomor 20/LAPSPI-PER/2015 tanggal 16 Oktober 2015 tentang tata cara Pembentukan Peraturan dan Ketentuan LAPSPI (*Rule Making Rule*)

Kelima Peraturan tersebut telah mendapat pengesahan oleh Badan Pengawas, vide Risalah Rapat Badan Pengawas tanggal 16 Nopember 2015).

### 4. PRASARANA DAN INVENTARIS

Untuk mendukung kegiatan operasional, LAPSPI telah didukung dengan prasarana sebagai berikut :

Items	Status
• 1 (satu) ruang kerja seluas 28,80 m <sup>2</sup> , di lantai 2 Griya Perbanas Jl. Perbanas, Karet Kuningan, Setiabudi, Jakarta Selatan 12940.	Pinjam pakai ke Perbanas, berdasarkan Perjanjian Pinjam Ruang Kantor antara Perbanas dan LAPSPI no.027/KONTRAK/PBN/IX/2015 tanggal 30 September 2015,
• 1 (satu) ruang rapat	Idem
• 1 (satu) ruang tamu	Idem
• 4 (empat) set meja kerja	Pinjaman dari Bank Mandiri

• 1(satu) set meja bundar	Pinjaman dari Bank Mandiri
• 4 (empat) Nakas lemari arsip	Pinjaman dari Bank Mandiri
• 1 (satu) line pesawat telpon dan fax, dengan nomor 021-5276552	Fasilitas dari Perbanas (untuk telpon). Pengadaan fax akan dilakukan kemudian setelah anggaran tersedia.
• 1 (satu) <i>Website dan email address</i>	Website : <a href="http://www@lapspi.org">www@lapspi.org</a> . Email : <a href="mailto:sekr@lapspi.org">sekr@lapspi.org</a>
• 1 (satu) unit AC	Fasilitas dari Perbanas
• 1 (satu) unit <i>White Board</i>	Fasilitas dari Perbanas
• Papan nama LAPSPI dari acrylic	Pengadaan sendiri di bulan Januari 2016
• Printer EPSON Color L220	Pengadaan sendiri di bulan Maret 2016

## 5. WEBSITE DAN SARANA KOMUNIKASI

Keberadaan LAPSPI sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa perlu disosialisasikan kepada masyarakat, khususnya *Stakeholders* (anggota asosiasi perbankan, nasabah bank, dan pihak ketiga yang memiliki profesi dibidang Mediasi dan Arbitrasi) melalui website. Selain itu, sarana website ini merupakan salah satu parameter penilaian OJK. Kondisi website LAPSPI saat ini telah dapat beroperasi, namun demikian masih harus terus disempurnakan.

Informasi (*content*) yang dimuat dalam *website* antara lain :

- a. Informasi tentang LAPSPI, (latar belakang, maksud dan tujuan, jenis-jenis layanan, Struktur Organisasi, Organ LAPSPI, dan pendanaan)
- b. Ketentuan dan tata cara beracara di LAPSPI (Mediasi, Ajudikasi dan Arbitrase)
- c. Kode Etik Mediator, Ajudikator dan Arbiter LAPSPI
- d. Pedoman dan Benturan Kepentingan,
- e. Peraturan-peraturan, yang terdiri dari Peraturan Mediasi, Ajudikasi dan Arbitrase.

Komunikasi LAPSPI dengan para *Stake Holders* dilakukan melalui sarana sebagai berikut :

- Surat menyurat
- Telepon : Nomor +6221 5276552
- Facsimile: Nomor +62 21 5276552
- Website : [www.lapspi.org](http://www.lapspi.org)
- Alamat Email : [sekr@lapspi.org](mailto:sekr@lapspi.org)

## 6. LOGO

Pengurus LAPSPI telah menetapkan Logo lembaga yang memiliki gambar dan filosofi sebagai berikut :



Logo tersebut mengandung makna dan arti sebagai berikut :

- Gambar logo berupa anak mata rantai sepeda yang saling terkait. Filosofi yang mendasari adalah bahwa antara pihak bank dan nasabah adalah pihak yang saling terkait yang memiliki tujuan bersama. Walaupun demikian, kedua anak rantai sepeda tersebut memiliki kepentingan yang berbeda yang digambarkan dengan bentuk yang saling terbalik dan warna yang berbeda.
- Warna biru menggambarkan kepercayaan, keyakinan, keseriusan, efisien dan professional. Adapun warna kuning menggambarkan suasana kebahagiaan, optimisme dan persahabatan. Kedua warna tersebut mencerminkan suasana kejiwaan para pihak yang berlandaskan kepercayaan dan keyakinan untuk dapat mencari penyelesaian berdasarkan persahabatan dan proses yang efisien

## BAB II

### KEUANGAN

#### 1. SUMBER DAN DASAR IURAN ANGGOTA

Sesuai ketentuan dalam Anggaran Dasar pasal 7 ayat 3.a perihal Hak dan Kewajiban Anggota, ditetapkan bahwa setiap anggota berkewajiban membayar kewajiban keuangan anggota yang ditetapkan oleh Rapat Pengurus dengan persetujuan Badan Pengawas. Sedangkan sesuai pasal 25 ayat 1 perihal Kekayaan dan Tanggung jawab Perkumpulan, ditetapkan bahwa Kekayaan Perkumpulan terdiri atas dana milik Perkumpulan dan kekayaan lain yang diperoleh dengan sah, termasuk tetapi tidak terbatas pada iuran Anggota, hibah dan penerimaan sah dan tidak mengikat lainnya. Sejalan dengan ketetapan tersebut, maka sumber pendanaan LAPSPI mencakup:

- a. Iuran tetap Anggota LAPSPI;
- b. Hibah;
- c. Penerimaan yang sah dan tidak mengikat lainnya.

Berdasarkan ketentuan Anggaran Dasar tersebut dan kesepakatan hasil rapat seluruh Ketua Umum Asosiasi Perbankan (PERBANAS, HIMBARA, ASBANDA, ASBISINDO, PERBARINDO dan PERBINA), dengan Ketua LAPSPI pada tanggal 16 November 2015 bertempat di kantor OJK (vide Risalah Rapat Nomor 31/LAPSPI-MoM/2015 tanggal 16 November 2016), ditetapkan Rencana Kerja & Anggaran (RKA) tahun 2015 dan 2016 adalah sebagai berikut :

- a. Tahun 2015 sebesar Rp.421.500.000,- (empat ratus dua puluh satu juta lima ratus ribu rupiah). Anggaran tahun 2015 tersebut merupakan dana yang dibutuhkan untuk biaya operasional pendirian LAPSPI yang diperhitungkan sejak bulan Mei sampai bulan Desember 2015.
- b. Tahun 2016 sebesar Rp.1.463.973.000,- (satu milyar empat ratus enam puluh tiga juta sembilan ratus tujuh puluh tiga ribu rupiah), dengan rincian sebagai berikut :
  - Biaya Pengurus sebesar Rp.1.043.048.000,-
  - Biaya Inventaris (aktiva dalam rangka pendirian) sebesar Rp. 180.000.000,-
  - Biaya Umum & Administrasi sebesar Rp. 240.925.000,-
- c. Perhitungan distribusi iuran ke Anggota.

Terdapat 3 pendekatan (*approach*) untuk menentukan iuran anggota sebagai berikut :

**Iuran Anggota**

Tahun	2015	2016
BUA, BTK & Pendi	421,500	1,463,973
Biaya Operasional		
<b>total</b>	<b>421,500</b>	<b>1,463,973</b>

Beban OJK **f**

**(Approach 1 - Berdasarkan Koefisien Strata)**

		<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c = b/α x f</b>	<b>d = c/a</b>			
	Modal	Buku	Jml Bank	Koefisien	Iuran/Buku	Iuran 2015	Iuran/Buku	Iuran 2016
		Perbarindo	25	0.10	16,860	674	58,559	2,342
< 1T		1	47	0.30	50,580	1,076	175,677	3,738
< 5 T		2	45	0.50	84,300	1,873	292,795	6,507
< 30 T		3	22	0.70	118,020	5,365	409,912	18,632
> 30 T		4	4	0.90	151,740	37,935	527,030	131,758
		<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>2.50</b>	<b>421,500</b>		<b>1,463,973</b>	

**(Approach 2 - Berdasarkan Probability of Complaint)**

	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c = a x b</b>	<b>d = c/α x f</b>	<b>e = d/b</b>			
Prob. Complaint	Modal	Buku	Jml Bank	Koefisien	Iuran/Buku	Iuran 2015	Iuran/Buku	Iuran 2016
0.03		Perbarindo	25	0.75	20,528	821	71,297	2,852
0.06	< 1T	1	47	2.82	77,184	1,642	268,078	5,704
0.09	< 5 T	2	45	4.05	110,849	2,463	385,006	8,556
0.25	< 30 T	3	22	5.50	150,536	6,843	522,848	23,766
0.57	> 30 T	4	4	2.28	62,404	15,601	216,744	54,186
<b>1.00</b>		<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>15</b>	<b>421,500</b>		<b>1,463,973</b>	

**(Approach 3 - Berdasarkan Pembobotan Probability of Complaint)**

	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d = a x b x c</b>	<b>e = d/α x f</b>	<b>g = e/c</b>				
Kelompok	Bobot	Prob. Complain	Modal	Buku	Jml Bank	Koefisien	Iuran/Buku	Iuran 2015	Iuran/Buku	Iuran 2016
1	40%	0.03		Perbarindo	25	0.30	16,388	656	56,920	2,277
		0.06	< 1T	1	47	1.13	61,619	1,311	214,018	4,554
		0.09	< 5 T	2	45	1.62	88,495	1,967	307,366	6,830
2	60%	0.25	< 30 T	3	22	3.30	180,268	8,194	626,116	28,460
		0.57	> 30 T	4	4	1.37	74,729	18,682	259,554	64,888
		<b>1.00</b>		<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>α 8</b>	<b>421,500</b>		<b>1,463,973</b>	

Berdasarkan keputusan rapat Badan Pengawas LAPSPI tanggal 16 November 2015 tersebut, Badan Pengawas telah menyetujui Approach 1 berdasarkan koefisien strata sebagai dasar pemungutan iuran untuk setiap anggota LAPSPI.

- d. Dari keputusan tersebut, Pengurus telah mengirimkan tagihan (*invoice*) kepada seluruh anggota pada periode awal Desember 2015 dengan pembulatan sbb. :

*Dalam ribuan/anggota*

Jenis Bank	Tahun 2015	Tahun 2016	Total/Anggota
PERBARINDO	Rp. 700,-	Rp. 2.400,-	Rp. 3.100,-
BUKU 1	Rp. 1.100,-	Rp. 3.800,-	Rp. 4.900,-
BUKU 2	Rp. 1.900,-	Rp. 6.500,-	Rp. 8.400,-
BUKU 3	Rp. 5.400,-	Rp. 18.700,-	Rp. 24.100,-
BUKU 4	Rp. 38.000,-	Rp. 131.800,-	Rp. 169.800,-

Sehubungan dengan adanya pembulatan jumlah iuran per BUKU/per bank anggota, maka akan terdapat selisih lebih penerimaan dengan rincian sebagai berikut :

1)	Tahun 2015 : menjadi sebesar Rp.	425.500.000,-
2)	Tahun 2016 : menjadi sebesar Rp.	<u>1.469.700.000,-</u>
	Total	Rp. 1.895.200.000,-

*Semula :*

1)	Tahun 2015 : sebesar Rp.	421.500.000,-
2)	Tahun 2016 : sebesar Rp.	<u>1.463.973.000,-</u>
	Total	<u>Rp. 1.885.473.000,-</u>
	Selisih lebih:	Rp. 9.727.000,-

Laporan Keuangan Audited dan perhitungan anggaran tahun 2015 serta realisasinya disampaikan selengkapnya pada lampiran Laporan Tahunan LAPSPI tahun 2015 (terlampir)

## 2. REALISASI PENERIMAAN

Penerimaan dana sampai saat ini seluruhnya berasal dari iuran bank anggota, yang dibuku di rekening giro a/n LAPSPI di Bank Mandiri Cabang Jakarta Plaza Setiabudi. Jumlah bank anggota dan jumlah penerimaan iuran tahun 2015 dan 2016 sampai dengan tanggal 30 September 2016 adalah Rp.1.619.800.000,- (satumilyar enamratus sembilanbelas juta delapanratus ribu rupiah) dengan rincian sebagai berikut :

a) Berdasarkan JUMLAH Bank Anggota per Buku/Asosiasi.

No	Nama Asosiasi	Jumlah Bank Anggota					Anggota yang telah bayar iuran	
		BUKU 4	BUKU 3	BUKU 2	BUKU 1	Total	Jumlah	%-tase
1	Perbanas	1	11	14	31	57	41	72%
2	Himbara	3	1			4	4	100%
3	Asbanda		1	14	11	26	20	77%
4	Asbisindo			7	5	12	5	42%
5	Perbina		9	10		19	17	90%
6	Perbarindo(1 DPP+24 DPD)					25	25	100%
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>143</b>	<b>112</b>	<b>78%</b>

b) Berdasarkan NOMINAL per Bank Anggota per Buku/Asosiasi.

(Dalam juta)

No	Nama Asosiasi	Jumlah Penerimaan (Rp.Juta)					Target Iuran 2015 - 2016	% -tase Penerimaan
		BUKU 4	BUKU 3	BUKU 2	BUKU 1	Total		
1	Perbanas	169,8	216,9	109,2	88,2	584,1	704,4	83%
2	Himbara	509,4	24,1			533,5	533,5	100%
3	Asbanda			111,1	29,4	140,5	195,6	72%
4	Asbisindo			16,8	14,7	31,5	83,3	38%
5	Perbina		177,1	75,6		252,7	300,9	84%
6	Perbarindo(1 DPP+24 DPD)					77,5	77,5	100%
	<b>Total</b>	<b>679,2</b>	<b>418,1</b>	<b>312,7</b>	<b>132,3</b>	<b>1.619,8</b>	<b>1.895,2</b>	<b>85%</b>

Daftar bank anggota dan jumlah iuran selengkapnya disampaikan pada lampiran.

### 3. REALISASI PENGELUARAN

Realisasi pengeluaran LAPSPI sebagaimana struktur pengeluaran dan biaya yang telah disampaikan dalam Rencana Kerja dan Anggaran LAPSPI tahun 2015 dan tahun 2016, sampai dengan tanggal 31 Desember 2015 adalah sebagai berikut :

No	Jenis Biaya	Anggaran tahun 2015 (Ribuan)	Realisasi thn.2015 (Ribuan)	%-tase realisasi/ anggaran
1	Biaya Pendirian: a. Inventaris (Laptop) b. Pembuatan website	Rp. 15.000 Rp. 15.000	Nihil Rp. 8.000	0% 53%
2	Biaya Umum dan Administrasi	Rp. 91.500	Rp. 11.531	13%
3	Biaya Pegawai/Tenaga kerja	Rp.300.000	Rp. 55.000	18%
4	Biaya Operasional	Tdk dianggarkan	-	
	<b>Total</b>	<b>Rp. 421.500</b>	<b>Rp.74.531</b>	<b>18%</b>

Realisasi anggaran tahun 2015 secara total baru mencapai 18% mengingat belum tersedianya dana untuk merealisasikan pengadaan dan/atau pembayaran atas barang/jasa



yang telah dianggarkan. Sementara itu untuk menunjang pembiayaan kegiatan operasional kantor, LAPSPI menggunakan dana pinjaman dari Perbanas.

Anggaran biaya sewa kantor, biaya pembuatan booklet/brosur dan biaya honor pegawai pada Biaya Umum dan Administrasi dan Biaya Pegawai/Tenaga kerja, merupakan mata anggaran yang jumlahnya dominan yang tidak direalisasikan dalam tahun 2015, karena:

- a. Anggaran biaya sewa kantor sebesar Rp.20.000.000,- tidak direalisasikan mengingat LAPSPI mendapat pinjaman ruang kerja dari Perbanas (berdasarkan Kontrak Pinjam Ruang Kantor antara LAPSPI dengan Perbanas, vide Penjanjian/kontrak No.027/KONTRAK/PBN/IX/2015 tgl. 30 September 2015, LAPSPI menggunakan 1 (satu) ruang Kerja berukuran 28,80 m<sup>2</sup>).
- b. Anggaran biaya pembuatan booklet/brosur sebesar Rp.35.000.000,- belum dapat direalisasikan karena belum tersedianya dana.
- c. Anggaran biaya pegawai/tenaga kerja belum dapat digunakan karena belum tersedianya dana pada tahun 2015. Adapun realisasi sebesar Rp.55.000.000,- merupakan biaya persiapan operasional LAPSPI yang diperoleh dari dana talangan Perbanas.
- d. Selain pengeluaran pada butir c. di atas, dana talangan dari Perbanas juga pengeluaran untuk foto copy, cetak dan kirim dokumen, biaya *set-up* kantor dan pemasangan papan nama LAPSPI yang berjumlah Rp. 14.965.500,-. Total dana talangan Perbanas di tahun 2015 berjumlah Rp. 55.000.000,- + Rp. 14.965.500,- = Rp. 69.965.500,-
- e. Dana talangan Perbanas di tahun 2015 sebesar Rp. 69.965.500,- tersebut pada butir d) telah dibayar kembali kepada Perbanas pada tanggal 23 Maret 2016.

Perhitungan anggaran tahun 2015 serta realisasinya disampaikan selengkapnya pada lampiran.

### BAB III

#### TATA KELOLA LEMBAGA

Walaupun LAPSPI baru beroperasi, namun Pengurus berusaha untuk melaksanakan prinsip tatakelola lembaga secara baik. Prinsip Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi dan Fairness (TARIF), tercermin dalam pengelolaan keuangan dan penyampaian informasi kepada *stakeholder* yang meliputi Badan Pengawas, Pengurus Asosiasi Perbankan, Otoritas dan juga para Arbiter tetap LAPSPI. Pengurus berusaha menyampaikan seluruh informasi terkait *progress update* kepada *stakeholder*.

#### 1. KOMUNIKASI DENGAN BADAN PENGAWAS

Komunikasi dengan Badan Pengawas dilakukan secara tertulis, yang berupa surat-menyurat permohonan persetujuan dan laporan kepada Badan Pengawas. Komunikasi dimaksud terdokumentasi dengan baik dalam bentuk surat-surat sebagai berikut :

No	No – tanggal Surat	Perihal
1	Tanggal 5 Mei 2015	Perpanjangan Waktu Penetapan nama Sekretaris dan Bendahara LAPSPI
2	Tanggal 19 Mei 2015	Undangan Rapat Pengurus terkait Rancangan Anggaran dan Kelengkapan Struktur Organisasi.
3	5/LAPSPI/2015 21 September 2015	Pengantar Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) LAPSPI
4	11 A-F/LAPSPI/2015 9 Oktober 2015	Pengantar Pengesahan Peraturan & Prosedur Mediasi, Ajudikasi dan Arbitrasi LAPSPI
5	21/LAPSPI/2015 19 Oktober 2015	Pengantar Pengesahan Peraturan <i>Rule Making Rule (RMR)</i>
6	29 A-F/LAPSPI/2015 9 Nopember 2015	Preliminary Report tentang Progress Update LAPSPI
7	33/LAPSPI/2015 tgl 18 November 2015	Penyampaian Dokumen LAPSPI (dokumen operasional dan risalah rapat tanggal 16-11-2015)
8	195/LAPSPI/2015 10 Desember 2015	Penyampaian tembusan surat LAPSPI kepada anggota PERBANAS tentang iuran anggota
9	196/LAPSPI/2015 10 Desember 2015	Penyampaian tembusan surat LAPSPI kepada anggota HIMBARA tentang iuran anggota
10	197/LAPSPI/2015 10 Desember 2015	Penyampaian tembusan surat LAPSPI kepada anggota ASBANDA tentang iuran anggota

11	198/LAPSPI/2015 10 Desember 2015	Penyampaian tembusan surat LAPSPI kepada anggota ASBISINDO tentang iuran anggota
12	199/LAPSPI/2015 10 Desember 2015	Penyampaian tembusan surat LAPSPI kepada anggota PERBINA tentang iuran anggota
13	202/LAPSPI/2015 28 Desember 2015	Penyampaian Surat OJK no.S-7/EP.1/2015 tanggal 21 Desember 2015
14	20 A-F/LAPSPI/2016 16 Maret 2016	Penyampaian Laporan Realisasi RKA LAPSPI tahun 2015.
15	165 A-F/LAPSPI/2016 15 Juni 2016	Usulan Rencana Rapat Umum Anggota (RUA) LAPSPI tahun 2016
16	170/LAPSPI/2016 28 Juni 2016	Permohonan Audiensi kepada Ketua Umum Perbanas (Direktur Utama Bank Mandiri)
17	183 A-F/LAPSPI/2016 28 Juli 2016	Undangan Rapat Badan Pengawas LAPSPI
18	184/LAPSPI/2016 5 Agustus 2016	Tembusan surat tagihan luran Anggota LAPSPI tahun 2015/2016 kepada anggota Perbanas - Reminder
19	185/LAPSPI/2016 5 Agustus 2016	Tembusan surat tagihan luran Anggota LAPSPI tahun 2015/2016 kepada anggota Asbanda- Reminder
20	186/LAPSPI/2016 5 Agustus 2016	Tembusan surat tagihan luran Anggota LAPSPI tahun 2015/2016 kepada anggota Perbina- Reminder
21	187/LAPSPI/2016 5 Agustus 2016	Tembusan surat tagihan luran Anggota LAPSPI tahun 2015/2016 kepada anggota Asbisindo-Reminder
22	189 A-F/LAPSPI/2016 18 Agustus 2016	Penyampaian Risalah Rapat tanggal 4 Agustus 2016 dan Permohonan Persetujuan Badan Pengawas.

## 2. KOMUNIKASI DENGAN OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK)

Komunikasi dengan OJK dilakukan secara tertulis melalui surat-surat sebagai berikut :

No	No – tanggal Surat	Perihal
1	17/LAPSPI/2015 5 Oktober 2015	Pengantar Penyerahan Dokumen Peraturan dan Prosedur di LAPSPI
2	22/LAPSPI/2015 19 Oktober 2015	Pengantar Peraturan <i>Rule Making Rule (RMR)</i> , LAPSPI
3	28/LAPSPI/2015 28 Oktober 2015	Rencana Training LAPSPI kepada industri Perbankan
4	32/LAPSPI/2015 16 Nopember 2015	Pengantar Dokumen Pemenuhan LAPSPI (Tindak lanjut Hasil Penilaian OJK dan Keputusan Rapat Badan Pengawas tanggal 16 November 2015).

5	201/LAPSPI/2015 21 Desember 2015	Program Recycle Pungutan OJK dan Sosialisasi LAPSPI kepada Industri Perbankan
6	10/LAPSPI/2016 17 Februari 2016	Outstanding Pengaduan Konsumen Perbankan 2015
7	22/LAPSPI/2016 13 April 2016	Peserta Capacity Building Program
8	168/LAPSPI/2016 22 Juni 2016	Peserta Capacity Building Program
9	171/LAPSPI/2016 5 Juli 2016	Pelaporan LAPSPI Semester I/2016 (Ditujukan kepada Anggota DK-EPK)
10	172/LAPSPI/2016 11 Juli 2016	Peserta Capacity Building Program
11	191/LAPSPI/2016 31 Agustus 2016	Tanggapan dan Masukan atas draft RSE OJK tentang monitoring LAPS di sector Jasa Keuangan
12	194/LAPSPI/2016 15 September 2016	Peserta Capacity Building Program
13	197/LAPSPI/2016 20 September 2016	Permintaan data dalam rangka monitoring LAPSPI
14	206/LAPSPI/2016 22 September 2016	Permohonan kepada Bapak Anto Prabowo untuk menjadi Keynote Speaker dalam Sosialisasi LAPSPI yang pertama kepada anggota di Jakarta.

Selain melalui surat, komunikasi dengan OJK juga dilakukan melalui rapat, email dan telpon. Dalam komunikasi dengan OJK, Pengurus telah memasukkan beberapa usulan terkait dengan mata anggaran LAPS yang perlu dibiayai oleh OJK sebagai bagian dari program *recycle* pungutan, antara lain adalah biaya fee mediator, biaya sosialisasi dan penyatuan 4 LAPS di sector jasa keuangan yang baru dibentuk, ke dalam 1 (satu) sekretariat bersama. Pembiayaan sekretariat bersama ini dapat dibiayai dari rencana mata anggaran biaya prasarana yang telah dianggarkan oleh OJK.

Selama bulan Desember 2015, LAPSPI telah menerima 4 (empat) pengaduan dari konsumen yang seluruhnya dikembalikan karena LAPSPI belum resmi beroperasi. LAPSPI baru beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2016.

Setelah secara resmi diumumkan OJK pada tanggal 21 Desember 2015, maka sejak bulan Januari sampai dengan September 2016, LAPSPI telah menerima pengaduan baru (diluar pengaduan pada bulan Desember 2015), baik pengaduan yang langsung ditujukan kepada

LAPSPI (surat ditujukan kepada LAPSPI), maupun pengaduan tidak langsung (LAPSPI menerima tembusan surat yang ditujukan kepada Bank).

Diantara pengaduan tersebut, ada beberapa yang sebelumnya telah diajukan oleh konsumen kepada OJK. Terkait hal tersebut, sesuai dengan surat LAPSPI No.10/LAPSPI/2016 tanggal 17 Februari 2016, Pengurus telah mengajukan permohonan kepada OJK untuk menyampaikan informasi seluruh *outstanding* jumlah pengaduan yang belum ditindaklanjuti oleh OJK.

Hal ini diperlukan untuk tujuan :

- 1) Koordinasi dengan OJK terkait *outstanding complaint* dan komunikasi dengan industri perbankan.
- 2) Mengantisipasi pengaduan yang akan diterima oleh LAPSPI di tahun 2016 dari pengaduan yang akan di *carry-over* oleh OJK.
- 3) Estimasi kecukupan realisasi anggaran tahun 2016 yang pada waktu penyusunannya masih bersifat "*minimum operations*"
- 4) Untuk estimasi penyusunan rencana kerja dan anggaran di tahun 2017.

### 3. KOMUNIKASI DENGAN ARBITER TETAP

Komunikasi dengan Arbiter Tetap LAPSPI dilakukan secara tertulis sebagai berikut :

No	No – tanggal Surat	Perihal
1	18/LAPSPI/2015 13 Oktober 2015	Permohonan untuk menjadi Arbiter Tetap LAPSPI a.n. DR. Ir. Ichjar Musa, SE, MM, MH, FCBArb.
2	19/LAPSPI/2015 13 Oktober 2015	Permohonan untuk menjadi Arbiter Tetap LAPSPI a.n. Prof. DR. Sutan Remy Sjahdeini, SH, FCBArb
3	23/LAPSPI/2015 20 Oktober 2015	Permohonan untuk menjadi Arbiter Tetap LAPSPI a.n. DR. Susanti Adi Nugroho, SH. MH.
4	24/LAPSPI/2015 20 Oktober 2015	Permohonan untuk menjadi Arbiter Tetap LAPSPI a.n. Max R. Niode, SH. MH.
5	25/LAPSPI/2015 20 Oktober 2015	Permohonan untuk menjadi Arbiter Tetap LAPSPI a.n. Mohammad Isa, SH. LLM
6	42/LAPSPI/2015 26 Nopember 2015	Pengantar SK Pengangkatan Arbiter Tetap LAPSPI a.n. Prof. DR. Sutan Remy Sjahdeini, SH, FCBArb
7	43/LAPSPI/2015 26 Nopember 2015	Pengantar SK Pengangkatan Arbiter Tetap LAPSPI a.n. DR. Ir. Ichjar Musa, SE, MM, MH, FCBArb.
8	44/LAPSPI/2015 26 Nopember 2015	Pengantar SK Pengangkatan Arbiter Tetap LAPSPI a.n. DR. Susanti Adi Nugroho, SH. MH.

9	45/LAPSPI/2015 26 Nopember 2015	Pengantar SK Pengangkatan Arbiter Tetap LAPSPI a.n. Max R. Niode, SH. MH.
10	46/LAPSPI/2015 26 Nopember 2015	Pengantar SK Pengangkatan Arbiter Tetap LAPSPI a.n. Mohammad Isa, SH. LLM

Selain tertulis, Pengurus juga melakukan kunjungan ke kantor Arbiter Tetap dalam rangka konsultasi pengembangan kelembagaan LAPSPI.

#### 4. NOTULEN RAPAT PENGURUS

Sesuai Pasal 19 Anggaran Dasar LAPSPI, Pengurus mengadakan rapat paling sedikit satu kali dalam 1 (satu) bulan, atau pada waktu lain yang dianggap perlu. Sejak bulan September 2015 (setelah kepengurusan lengkap), Pengurus telah mengadakan rapat untuk membahas berbagai agenda, secara ringkas dapat dikemukakan sebagai berikut

Tanggal rapat	Agenda Rapat
14 September 2015	Perkembangan pembentukan LAPSPI dan langkah-langkah kedepan yang harus dipersiapkan
22 September 2015	Pembahasan draft Peraturan-peraturan bersama Tim Asistensi - Pembentukan LAPSPI OJK
29 September 2015	Asistensi dan monitoring perkembangan pembentukan LAPSPI oleh Tim Asistensi OJK
21 Oktober 2015	Penilaian LAPSPI oleh Tim Penguji dari OJK
23 Oktober 2015	Monitoring perkembangan surat-surat LAPSPI ke Badan Pengawas dan membahas rencana Training/Sosialisasi LAPSPI ke Industri Perbankan
27 Oktober 2015	Pembahasan rencana Training/Sosialisasi LAPSPI ke Industri Perbankan, bersama OJK
9 Nopember 2015	Pembahasan Usulan Revisi RKA tahun 2015 & 2016
7 Desember 2015	Pembahasan metode penarikan iuran anggota dan dukungan dana operasional LAPSPI
11 Januari 2016	Pembahasan Laporan Realisasi RKA 2015
12 Februari 2016	Pembahasan pembuatan Rubrikasi Perkara
14 April 2016	Pembahasan persiapan RUA 2016 dan anggaran tahun 2017
24 Mei 2016	Pembahasan kerjasama LAPSPI dengan OJK dan PMN
14 Juni 2016	Persiapan Rapat Umum Anggota Tahunan 2016
19 Juli 2016	Persiapan Rapat dengan Badan Pengawas
23 Agustus 2016	Persiapan Rapat Umum Anggota (RUA) tahunan 2016
20 September 2016	Update Persiapan Rapat Umum Anggota tahunan 2016

## 5. PENANGANAN PERKARA

Selama Januari s/d. September 2016 LAPSPI telah menerima pengaduan dari nasabah sebagai berikut :

No	Perkara	Pokok Perkara
1	Perkara 1	Keberatan dengan keputusan lelang agunan kredit oleh KPKNL dan Eksekusi oleh Pengadilan Negeri Surabaya.
2	Perkara 2	Keberatan dengan cara-cara penagihan oleh Debt Collector.
3	Perkara 3	Keterlambatan penyerahan sertifikat tanah/rumah yang dibeli dengan fasilitas KPR sedangkan kredit telah lunas
4	Perkara 4	Keberatan dengan cara penetapan suku bunga KPR Multiguna oleh bank
5	Perkara 5	Keberatan dengan pembekuan rekening kredit modal kerja sebagai akibat kreditnya bermasalah
6	Perkara 6	Permohonan restrukturisasi kredit modal kerja
7	Perkara 7	Keberatan dengan pelaksanaan lelang agunan kredit yang nilainya dibawah harga pasar
8	Perkara 8	Keberatan dengan tagihan kartu kredit yang disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
9	Perkara 9	Keberatan dengan tagihan kartu kredit yang disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
10	Perkara 10	Keberatan dengan pengalihan assets ke BPPN (sebagai akibat bank ybs dilikuidasi), yang kemudian dilelang ke pihak lain.
11	Perkara 11	Permohonan restrukturisasi kredit modal kerja
12	Perkara 12	Permohonan restrukturisasi hutang tagihan kartu kredit
13	Perkara 13	Penyelesaian kredit bermasalah dan pelelangan agunan
14	Perkara 14	Restrukturisasi kredit bermasalah dan lelang agunan
15	Perkara 15	Keberatan dengan cara penagihan melalui Debt Collector
16	Perkara 16	Penyelesaian hutang tagihan kartu kredit
17	Perkara 17	Penyelesaian kredit bermasalah dan lelang agunan
18	Perkara 18	Keberatan dengan cara penagihan melalui Debt Collector
19	Perkara 19	Restrukturisasi hutang tagihan kartu kredit
20	Perkara 20	Restrukturisasi kredit bermasalah
21	Perkara 21	Penyelesaian kredit bermasalah

Terkait dengan pengaduan sengketa tersebut, untuk memproyeksikan jumlah sengketa yang akan ditangani tahun mendatang maka LAPSPI melalui surat nomor 10/LAPSPI/2016 tanggal 17 Februari 2016, telah mengajukan permohonan ke OJK agar memberikan data jumlah outstanding kasus pengaduan yang diterima dari konsumen perbankan pada tahun 2015, dengan pertimbangan sebagaimana yang telah disampaikan pada butir 2 halaman 18.

## **6. PELAYANAN KONSULTASI**

Pengurus juga memberikan layanan konsultasi kepada nasabah yang menanyakan berbagai persoalan yang dihadapi, baik secara langsung (tatap muka dengan Pengurus) di kantor LAPSPI, maupun melalui telepon. Jumlah layanan konsultasi yang diberikan sejak bulan Januari 2016 sampai 30 September 2016, sebanyak 23 layanan.

## **7. SOSIALISASI KEPADA ANGGOTA**

Keberadaan LAPSPI sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa perlu disosialisasikan ke masyarakat khususnya *stakeholders* (anggota Asosiasi Perbankan, nasabah bank dan apabila perlu kepada pihak ketiga yang memiliki profesi dibidang Mediasi dan Arbitrasi). Sosialisasi kepada *Stake Holder* telah dilaksanakan melalui sarana booklet, website maupun tatap muka secara langsung. Sosialisasi secara tatap muka/langsung telah dilaksanakan pada tanggal 28 September 2016 bertempat di Kantor LAPSPI, Griya Perbanas lantai 3, Jl. Perbanas, Karet Kuningan, Setiabudi, Jakarta Selatan. Untuk tahap pertama sosialisasi ini ditujukan kepada bank anggota LAPSPI yang berada di wilayah Jakarta dan dihadiri sebanyak 80 orang yang berasal dari 60 bank. Bertindak sebagai *Keynote Speaker* adalah Bapak Anto Prabowo, Kepala Departemen Perlindungan Konsumen – OJK.

Disamping itu OJK juga telah menyelenggarakan Seminar Pengenalan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, yang diselenggarakan pada tanggal 22 Maret 2016 bertempat di Hotel Le Meridien, Jakarta. Seminar yang dihadiri oleh pelaku Industry/Lembaga Jasa Keuangan dimaksudkan untuk menganalkan LAPS kepada industry Jasa Keuangan, sehingga keberadaan LAPS akan benar-benar dirasakan manfaatnya bagi industry Jasa Keuangan. Bertindak sebagai *Keynote Speaker* adalah Ibu Kusumaningtuti S. Soetiono, Anggota Dewan Komisioner OJK Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen. Kedepan, program sosialisasi ini akan terus dilaksanakan kepada bank-bank anggota LAPSPI yang berada di daerah.



## BAB IV

### HAL –HAL YANG BELUM DIREALISASIKAN

Beberapa hal yang belum direalisasi dan perlu mendapat perhatian kedepannya adalah sebagai berikut :

#### 1. PEMENUHAN PERALATAN KANTOR

Saat ini LAPSPI masih memerlukan beberapa peralatan penunjang operasional, khususnya ruang kantor & peralatan kantor, antara lain :

- a. Komputer (sudah tersedia anggaran dan akan direalisasikan)
- b. Lemari arsip.

#### 2. PEMENUHAN TENAGA *CASE MANAGER* DAN SEKRETARIS

Pemenuhan tenaga *Case Manager* dan sekretaris sampai akhir Desember belum dapat terlaksana, karena memang belum ada kasus sengketa yang ditangani LAPSPI, disamping anggaran untuk membiayai tenaga dimaksud belum dianggarkan dalam RKA LAPSPI tahun 2015 dan 2016. Pemenuhan tenaga *Case Manager* dan Sekretaris akan dilakukan setelah adanya kepastian dan turunnya dana *recycle* pungutan OJK tersebut.

#### 3. PENAMBAHAN TENAGA MEDIATOR DAN ARBITER

Untuk mengantisipasi perkara/sengketa yang akan ditangani LAPSPI pada tahun-tahun mendatang, maka LAPSPI akan menambah jumlah mediator dan arbiter. Untuk itu LAPSPI akan mengirimkan beberapa tenaga untuk mengikuti pendidikan/ sertifikasi mediator/arbiter yang diselenggarakan OJK pada akhir tahun 2016.

#### 4. KERJASAMA DENGAN PUSAT MEDIASI NASIONAL (PMN)

Mengingat bahwa sampai dengan saat ini, LAPSPI sudah mulai menerima pengaduan nasabah bank dari berbagai daerah, maka untuk mengatasi kendala jumlah mediator yang tersedia, LAPSPI sedang menjajagi kerjasama dengan Pusat Mediasi Nasional (PMN) untuk dapat dapat menyediakan tenaga mediator di seluruh Indonesia.

Kerjasama dengan PMN tersebut diharapkan akan membawa manfaat bagi kedua belah pihak. Bagi LAPSPI akan terbantu untuk menyelesaikan sengketa yang ada di daerah karena penyelesaian sengketa akan dibantu oleh mediator PMN yang ada di daerah. Sedangkan bagi PMN akan memperoleh manfaat, yakni dimanfaatkan mediator PMN

yang ada di daerah. Kerjasama dengan PMN dimaksud akan dituangkan dalam MOU yang akan ditandatangani dalam waktu singkat. Diharapkan sebelum akhir tahun 2016 MOU dimaksud sudah dapat ditandatangani, sehingga pada awal tahun 2017, kasus/sengketa yang ada di daerah sudah dapat dibantu penyelesaiannya oleh PMN.

Terkait dengan pemanfaatan tenaga mediator PNM maka akan dilakukan seleksi bertahap oleh PMN dan LAPSPI. Tahap pertama PMN akan menyeleksi meditornya yang benar-benar menguasai bidang perbankan. Tahap kedua LAPSPI akan menyeleksi apakah meditor dimaksud memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh LAPSPI

## BAB V

### HAL –HAL YANG PERLU MENDAPAT PERHATIAN

#### 1. ALAT KELENGKAPAN LAPSPI (Tenaga *Case Manager* dan *Sekretaris*)

Dengan mulai beroperasinya LAPSPI pada bulan Januari 2016, dan sejalan dengan perkembangan jumlah kasus yang akan ditangani LAPSPI, maka keberadaan tenaga *Case Manager* dan sekretaris menjadi sangat penting. *Case Manager* memiliki fungsi untuk mengadministrasikan sengketa yang masuk dan selanjutnya mengatur dan mendistribusikan sengketa tersebut kepada kepada Mediator/Ajudikator/Arbiter. Seluruh kasus yang diajukan dan ditangani oleh Lembaga dicatat dan disimpan dalam arsip dan bersifat rahasia. *Case Manager* ini dapat berfungsi rangkap sebagai sekretaris (fungsi panitera) pada sidang sengketa yang diselenggarakan oleh LAPSPI, namun bisa juga merupakan koordinator dari sekretaris yang dimiliki LAPSPI.

Sedangkan tenaga sekretaris dapat di-*recruit* secara *part-time* (bukan pegawai tetap), namun yang perlu menjadi perhatian adalah bahwa sekretaris LAPSPI harus memiliki kompetensi untuk membuat notulen kesepakatan perdamaian atau notulen putusan sidang arbitrase yang memenuhi persyaratan hukum formal.

Petugas administrasi bertugas menjalankan fungsi-fungsi administrasi dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar, melakukan file surat dan dokumen lainnya, menerima telepon masuk, serta fotocopy dan faximile. Apabila kualifikasinya memadai untuk efisiensi tenaga administratif ini dapat juga difungsikan sebagai sekretaris dalam sidang sengketa LAPSPI.

#### 2. SUMBER DANA OPERASIONAL LAPSPI

Rezim Perlindungan Konsumen didirikan untuk menciptakan system perlindungan konsumen yang baik, meningkatkan pemberdayaan konsumen serta menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk memahami pentingnya perlindungan konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Di sisi lain, tujuan rezim ini telah menambah beban operasional pelaku usaha jasa keuangan dimana menurut POJK No. 1 tahun 2014, asosiasi sektor jasa keuangan harus mendirikan suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Sejalan dengan kebijakan ini,

didalam Anggaran Dasar pembentukan LAPSPI antara lain telah diatur pada Pasal 7, bahwa setiap anggota berkewajiban membayar kewajiban keuangan Anggota yang ditetapkan oleh Rapat Pengurus dengan persetujuan Badan Pengawas.

Namun demikian, berdasarkan realisasi penerimaan iuran dari anggota sampai dengan tanggal 30 September 2016 yang baru mencapai 85% dari total anggaran, maka pola pembiayaan kegiatan operasional LAPSPI perlu memiliki *reserve* agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, untuk jangka panjang – dipandang perlu ditetapkan system, kebijakan dan komitmen mengenai sumber dana yang berkesinambungan dalam menunjang operasional LAPSPI. Salah satu sumber pendanaan sebagaimana sinyal yang dikemukakan OJK pada rapat Ketua 6 (enam) LAPS Sektor Keuangan dengan OJK pada tanggal 13 Januari 2016 adalah melalui program *recycle* dari OJK untuk mendanai operasional LAPS.

### **3. PENYATUAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA (LAPS)**

Per Januari 2016, OJK telah menerbitkan daftar resmi dari 6 (enam) LAPS yang terdaftar di OJK sebagai LAPS sektor keuangan yaitu :

- a) BMAI : Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia
- b) BAPMI : Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia
- c) BMDP : Badan Mediasi Dana Pensiun
- d) LAPSPI : Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia
- e) BAMPPPI : Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia
- f) BMPPI : Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia

Kedua LAPS pertama dalam urutan daftar di atas (BMAI dan BAPMI) telah lebih dahulu beroperasi sebelum terbitnya POJK No.1 Tahun 2014 mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan. Sesuai dengan informasi yang diterima, BMAI cukup banyak menangani kasus mediasi dan adjudikasi, namun untuk BAPMI hanya sedikit kasus yang ditangani.

Sejalan dengan hal tersebut, Pengurus LAPSPI berpendapat bahwa keberadaan LAPS untuk masing-masing sektor keuangan tidak efisien dan perlu didorong untuk dijadikan satu. Hal ini telah disampaikan kepada OJK yang pada prinsipnya setuju apabila masing masing LAPS memiliki inisiatif sendiri untuk bergabung.

Mengingat inisiatif ini bukan kewenangan Pengurus, maka perlu kiranya gagasan penyatuan LAPS – khususnya 4 LAPS yang baru didirikan dapat digabungkan menjadi satu

atau minimal memiliki tempat operasional di satu kantor dengan sekretariat bersama. Gagasan ini dapat diajukan sebagai agenda Rapat Umum Anggota LAPSPI di bulan Juni 2016.

#### **4. DEWAN KEHORMATAN ETIK**

Aturan dan Kode Etik LAPSPI perlu dijaga dan ditegakkan setiap waktu agar dapat ditaati tidak hanya oleh Mediator/Ajudikator/Arbiter saja namun oleh seluruh pihak yang berkepentingan terhadap proses penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, proses pengawasan dan penegakan etika diatur oleh mekanisme yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan, yang dilakukan oleh Dewan Kehormatan Etik.

Dewan Kehormatan menerima pengaduan secara tertulis dari Pengurus atau pihak lain melalui Pengurus mengenai dugaan adanya pelanggaran terhadap Kode Etik yang dilakukan oleh Mediator/Ajudikator/Arbiter LAPSPI dan memeriksa pengaduan mengenai dugaan pelanggaran Kode Etik.

Oleh karenanya keberadaan Dewan Kehormatan Etik ini menjadi sangat penting, sehingga perlu diisi oleh figur-figur yang mempunyai kapasitas, kompetensi dan integritas yang baik.

## PENUTUP

Sejalan dengan telah diumumkannya LAPSPI sebagai salah satu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang terdaftar di OJK (vide surat OJK no.S-7/EP.1/2015 tanggal 21 Desember 2015), maka LAPSPI harus dapat berperan aktif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan di bidang jasa keuangan sektor Perbankan baik konvensional maupun syariah yang cepat, murah, adil dan efisien, sesuai Visi dan Misi LAPSPI.

Untuk itu diperlukan adanya dukungan dari *stakeholder*, baik pendiri (Asosiasi dan anggota Asosiasi Perbankan, Otoritas Jasa Keuangan, dan lembaga lain yang terkait) agar LAPSPI dapat berperan dengan baik sesuai dengan amanat Otoritas Jasa Keuangan yang diatur dalam POJK No. 01/POJK.07/2014.

Kelengkapan organisasi dan sarana/prasarana merupakan hal yang krusial serta yang sangat penting adalah komitmen industri perbankan dan Otoritas yang dicerminkan dari adanya dukungan pendanaan untuk menjaga eksistensi lembaga LAPSPI ini.

Jakarta, 25 Oktober 2016

## PENGURUS

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA**

**(LAPSPI)**

ttd

ttd

ttd

**NIRWANA ATTA**  
Bendahara

**HIMAWAN E. SUBIANTORO**  
Ketua

**SAIFUDDIN LATIEF**  
Sekretaris