



**LAPORAN REALISASI
RENCANA KERJA DAN ANGGARAN
TAHUN 2016**

**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 2016 ini disusun untuk melaporkan kegiatan yang telah dilaksanakan LAPSPI sejak tanggal 1 Januari 2016 sampai dengan tanggal 31 Desember 2016 (sub sequence event sampai dengan tanggal 31 Maret 2017). Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kegiatan yang telah dilaksanakan oleh LAPSPI, sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang terdaftar di OJK berdasarkan Keputusan OJK no. KEP-4/D.7/2015 tanggal 16 Desember 2015.

Dalam melaksanakan kegiatan operasional, Pengurus LAPSPI berusaha untuk selalu berpedoman kepada prinsip transparansi dan akuntabilitas sesuai prinsip *Good Corporate Governance*, sehingga kebijakan dan kegiatan operasional dapat dilaksanakan dengan baik dan benar.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I ORGANISASI	3
1. Dasar Hukum dan Sejarah Pembentukan	3
2. Fungsi LAPS di Sektor Jasa Perbankan	4
3. Visi, Misi dan Core Values	4
4. Organ dan Kelengkapan Struktur Organisasi	5
5. Kebijakan dan Prosedur	10
6. Prasarana dan inventaris	11
7. <i>Website</i> dan Sarana Komunikasi	12
8. Logo	13
BAB II KEUANGAN	14
1. Laporan Keuangan Audited Tahun 2016	14
2. Aktivitas Keuangan	16
3. Pengadaan Sarana dan Prasarana	17
BAB III TATA KELOLA LEMBAGA	21
1. Rapat Umum Anggota Tahunan Tahun 2015	21
2. Komunikasi dan Konsultasi dengan <i>Stakeholders</i>	21
3. Rapat Pengurus	25
4. Penanganan Perkara	25
5. Pelayanan Konsultasi	27
6. Sosialisasi Kepada Anggota	27
7. Kerjasama Strategis (<i>Strategic Partnership</i>)	28
BAB IV HAL – HAL YANG PERLU MENDAPAT PERHATIAN	29
1. Sumberdana Operasional	29
2. Penyelesaian Sengketa di Remote Area	30
3. Pengembangan Website	30
4. Komite Kehormatan	31
5. Penyatuan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)	31
BAB V PENUTUP	33

BAB I

ORGANISASI

1. DASAR HUKUM DAN SEJARAH PEMBENTUKAN

Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), didasarkan adanya MoU antara 6 (enam) Asosiasi 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) tanggal 5 Mei 2014, yang ditindaklanjuti dengan penandatanganan Anggaran Dasar pada tanggal 28 April 2015, bertempat di Kantor Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Gedung Menara Radius Prawiro Lantai 25, Kompleks Perkantoran Bank Indonesia, Jalan Thamrin No.1 Jakarta Pusat.

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.

Pendirian LAPSPI didasarkan kepada Strategi Nasional Perlindungan Konsumen dan Rencana Pengembangan Jangka Menengah Nasional; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) 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.

Kegiatan LAPSPI telah didukung dengan Ijin Domisili yang dikeluarkan oleh Kantor Kelurahan Karet Kuningan, Setiabudi, Jakarta Selatan nomor 504/27.1BU.1/31.74.02.1003/071.562/e/2016 tanggal 27 Desember 2016. 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. FUNGSI LAPS DI SEKTOR JASA PERBANKAN

Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Perbankan yang telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK), LAPSPI mempunyai dan menjalankan fungsi sebagai berikut :

- a. Merupakan forum alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang *fair* dan independen;
- b. Merupakan forum penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dan kelestarian hubungan jangka panjang para pihak

3. VISI, MISI DAN CORE VALUES

VISI : Menjadi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang profesional, adil, terpercaya, dan pilihan utama nasabah dan bank dalam menyelesaikan sengketa

MISI :

- a. Memberikan pelayanan alternatif penyelesaian sengketa yang adil, cepat, murah, dan efisien;
- b. Menyediakan skema layanan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen;
- c. Menyediakan tenaga Mediator, Adjudikator, dan Arbiter yang kompeten, kredibel, dan memiliki integritas;
- d. Melaksanakan tata kelola Lembaga berjalan dengan baik sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran (*fairness*);
- e. Mendorong industri perbankan dan masyarakat menggunakan LAPSPI sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang utama

CORE VALUES :

- Trust : 1. Amanah dan memenuhi harapan;
2. Senantiasa mengutamakan karya terbaik
- Integrity : Bertindak konsisten sesuai aturan, kebijakan, prosedur dan Kode Etik Lembaga

- Reputable : 1. Memiliki Mediator, Adjudikator dan Aribter yang profesional;
- 2. Menjalankan proses yang cepat, murah, efektif dan efisien secara konsisten;
- 3. Memberikan keputusan yang netral/ imparsial, rasional, dan adil;
- 4. Melaksanakan Tata kelola yang baik.
- Independence : 1. Bebas dari intervensi pihak lain;
- 2. Bebas dari Benturan Kepentingan

4. ORGAN DAN KELENGKAPAN STRUKTUR ORGANISASI.

Organ 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)

RUA merupakan organ yang memiliki kekuasaan tertinggi pada LAPSPI. Keanggotaan LAPSPI sampai dengan bulan Desember 2016 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 Nomor Sertifikat Keanggotaan LAPSPI. Bagi anggota yang telah membayar iuran keanggotaan tahun 2015/2016, LAPSPI telah menyampaikan Nomor Sertifikat Keanggotaan melalui *Customer Care Division* Kantor Pusat bank masing-masing. Sementara bagi anggota yang belum membayar iuran keanggotaan, Nomor Sertifikat Keanggotaannya masih belum dapat diterbitkan.

Tekait dengan pelunasan kewajiban iuran anggota dimaksud untuk posisi daftar anggota pada akhir tahun 2016 (143 anggota), LAPSPI telah menerbitkan Sertifikat Keanggotaan sebanyak 126 sertifikat yang terdiri atas :

- Anggota Himbara sebanyak 4 sertifikat dari 4 anggota,
- Anggota Perbanas sebanyak 47 sertifikat dari 57 anggota,
- Anggota Asbanda sebanyak 24 sertifikat dari 26 anggota,
- Anggota Asbisindo sebanyak 8 sertifikat dari 12 anggota,
- Anggota Perbina sebanyak 18 sertifikat dari 19 anggota,
- Anggota Perbarindo sebanyak 25 sertifikat dari 25 anggota,

Dengan demikian, masih terdapat 17 bank anggota yang belum dapat diterbitkan Nomor Sertifikat Keanggotaannya. Untuk posisi sampai dengan Maret 2017, terdapat perubahan jumlah bank anggota LAPSPI, yang disebabkan adanya penghentian operasional cabang bank asing oleh Kantor Pusatnya dan penggabungan/pengambilalihan bank anggota oleh bank baru yaitu:

- Royal Bank of Scotland (RBS) berhenti beroperasi,
- Bank Metro Express dan Bank Centratama diambil oleh Bank Shinhan dari Korea,
- Bank Pundi diambil alih oleh Bank Pembangunan Daerah Banten,

Sehingga jumlah bank anggota pada bulan Maret 2017 dari semula berjumlah 143 anggota menjadi 141 anggota.

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.

Pada tanggal 25 Oktober 2016 LAPSPI telah melaksanakan Rapat Umum Anggota (RUA), dengan agenda antara lain Perubahan Susunan Badan Pengawas. Pada RUA tersebut telah disetujui perubahan susunan Badan Pengawas, yang dituangkan dalam Akta Pernyataan Keputusan Rapat nomor 1 tanggal 2 Februari 2017, yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi SH, dan telah mendapatkan persetujuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia vide Surat Keputusan MENKUMHAM nomor AHU-0000062.AH.01.08 Tahun 2017 tanggal 3 Februari 2017. Susunan Badan Pangawas saat ini menjadi sebagai berikut :

- 1) Ibu Fransiska Oei – PERBANAS, sebagai Ketua,
- 2) Bapak Maryono – HIMBARA, sebagai Anggota,
- 3) Bapak Kresno Sediarsi – ASBANDA, sebagai Anggota,
- 4) Bapak Agus Sudiarto – ASBISINDO, sebagai Anggota,
- 5) Bapak Kemal A. Stamboel – PERBINA, sebagai Anggota,
- 6) Bapak Joko Suyanto – PERBARINDO, sebagai Anggota.

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 :

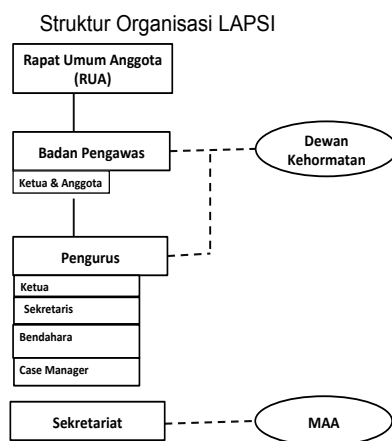
- Ketua : Himawan E. Subiantoro (diangkat Badan Pengawas, sesuai anggaran dasar no. 36 tanggal 28 April 2015 dari Notaris Ashoya Ratam S.H., MKn.)
- Sekretaris : Saifuddin Latief (diangkat sesuai Surat Keputusan Ketua LAPSPI no.03/LAPSPI/2015 tanggal 16 September 2015, dan telah mendapat persetujuan Badan Pengawas, vide Akta Pernyataan Keputusan Rapat nomor 1 tanggal 2 Februari 2017, yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi SH, dan telah mendapatkan persetujuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia vide Surat Keputusan MENKUMHAM nomor AHU-0000062.AH.01.08 Tahun 2017 tanggal 3 Februari 2017.
- Bendahara : Nirwana Atta (diangkat sesuai Surat Keputusan Ketua LAPSPI no.03/LAPSPI/2015 tanggal 16 September 2015, vide Akta Pernyataan Keputusan Rapat nomor 1 tanggal 2 Februari 2017, yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi SH, dan telah mendapatkan persetujuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia vide Surat Keputusan MENKUMHAM nomor AHU-0000062.AH.01.08 Tahun 2017 tanggal 3 Februari 2017.

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 kepada Mediator/Ajudikator/Arbiter.

Seluruh kasus yang diajukan dan ditangani oleh Lembaga dicatat dan disimpan dalam arsip dengan baik dan bersifat rahasia. Untuk kebutuhan tersebut, terhitung mulai tanggal 1 Maret 2017 LAPSPI telah mengangkat seorang *Case Manager*, yang diadministrasikan dalam Perjanian Kerja Waktu Tidak Tertentu (PKWTT) nomor 01 tanggal 1 Maret 2017. 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.

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 :

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. Pengurus telah merekrut beberapa Arbiter berpengalaman yang terdiri dari akademisi, mantan hakim agung dan calon yang berasal dari praktisi senior dari kalangan industri perbankan dan pengacara. Pengurus juga telah merekrut tenaga Mediator yang berasal dari kalangan perbankan, yang telah mengikuti sertifikasi dari Pusat Mediasi Nasional (PMN). Seluruh Arbiter dan Mediator yang direkrut Pengurus, telah memperoleh persetujuan Badan Pengawas, vide Risalah Rapat Badan Pengawas tanggal 13

Januari 2017, yang dituangkan dalam Risalah Rapat tanggal 18 Januari 2017. Pada tahun 2017 pengurus merencanakan akan merekrut Calon Arbiter yang berasal dari kalangan perbankan.

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	Dr. Junaedy Ganie, SE.,MH., FCBarb., MCI Arb	Arbiter	06/LAPSPI-SK/2017 tanggal 18-1-2017
8	Prof. Dr. H. Muladi, SH.	Arbiter	07/LAPSPI-SK/2017 tanggal 18-1-2017
9	Prof. Dr. Nindyo Pramono, SH., MS.	Arbiter	08/LAPSPI-SK/2017 tanggal 18-1-2017
10	Prof. (Emr). Dr. Sri Redjeki Hartono, SH.	Arbiter	09/LAPSPI-SK/2017 tanggal 18-1-2017
11	Prof. Dr. Garuda Wiko, SH., M.Si., FCBarb.	Arbiter	10/LAPSPI-SK/2017 tanggal 18-1-2017
12	Dr. Paripurna P Sugarda S.H, M.Hum.,LLM	Arbiter	11/LAPSPI-SK/2017 tanggal 18-1-2017
13	Dr. Theresia Endang Ratnawati, S.H, M.Kn.	Arbiter	12/LAPSPI-SK/2017 tanggal 18-1-2017
14	Dr. Tri Widiyono, SH., MH., Sp.N.	Arbiter	13/LAPSPI-SK/2017 tanggal 18-1-2017
15	Denny Arsamanggala, SH.	Arbiter	14/LAPSPI-SK/2017 tanggal 18-1-2017
16	Dra. Nirwana Atta, MBA.	Mediator	05/LAPSPI-SK/2016 tanggal 18-01-2016
17	Ir. Saifuddin Latief, MM.	Mediator	06/LAPSPI-SK/2016 tanggal 18-01-2016

18	I Gede Hartadi K. SE.	Mediator	223/LAPSPI-SK/2017 tanggal 10-3-2017
19	Ir. Suhendry Hafni, MM.	Mediator	224/LAPSPI-SK/2017 tanggal 10-3-2017
20	Shelly Ricky Muzakir, SH.	Mediator	225/LAPSPI-SK/2017 tanggal 10-3-2017
21	Drs. Nurwiyanto, MM.	Mediator	226/LAPSPI-SK/2017 tanggal 10-3-2017
22	Liani Susanti, SH.	Mediator	227/LAPSPI-SK/2017 tanggal 10-3-2017

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.

Untuk memenuhi ketentuan tersebut Pengurus bersama-sama dengan Badan Pengawas sedang menjajagi kemungkinan meminta kesediaan nama-nama untuk berkenan menjadi Anggota Komite Kehormatan.

Selain adanya Anggota Komite Kehormatan, Pengurus juga melakukan mitigasi terhadap terjadinya pelanggaran kode etik pada saat ini yakni dengan melakukan *screening* secara ketat terhadap calon Mediator atau Arbiter yang akan menangani kasus berdasarkan ketentuan dalam Kode Etik LAPSPI.

5. KEBIJAKAN DAN PROSEDUR

Sesuai pasal 15 Anggaran Dasar, LAPSPI telah memiliki Peraturan dan Prosedur untuk mendukung kegiatan operasional yang telah mendapat pengesahan oleh Badan Pengawas, (vide Risalah Rapat Badan Pengawas tanggal 16 Nopember 2015) 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*)

Sejalan dengan tuntutan perkembangan layanan, maka Pengurus telah melakukan penyempurnaan Peraturan nomor 07/LAPSPI-PER/2015 tanggal 30 September 2015 tentang Peraturan & Prosedur Mediasi; Peraturan nomor 08/LAPSPI-PER/2015 tanggal 30 September 2015 tentang Peraturan & Prosedur Ajudikasi dan Peraturan nomor 09/LAPSPI-PER/2015 tanggal 30 September 2015 tentang Peraturan & Prosedur Arbitrase. Pembahasan dilakukan bersama Komisi Hukum Perbanas dan untuk membantu agar Peraturan dan Prosedur yang baru tersebut memiliki konstruksi hukum acara yang benar, Pengurus telah menunjuk Ibu Dr. Susanti Adinugroho, SH., MH. (Mantan Hakim Agung) sebagai Pengarah dalam kegiatan revisi Peraturan & Prosedur tersebut di atas.

Selanjutnya, setelah mendapatkan pembahasan dan persetujuan dari Komisi Hukum PERBANAS dan Pengarah, Peraturan dan Prosedur tersebut selanjutnya akan disampaikan kepada Badan Pengawas untuk mendapatkan persetujuan (vide Risalah Rapat Badan Pengawas tanggal 27 April 2017). Peraturan yang telah disempurnakan adalah sbb. :

- a) Peraturan nomor 01/LAPSPI-PER/2017 tanggal 27 April 2017 tentang Peraturan & Prosedur Mediasi
- b) Peraturan nomor 02/LAPSPI-PER/2017 tanggal 27 April 2017 tentang Peraturan & Prosedur Ajudikasi
- c) Peraturan nomor 03/LAPSPI-PER/2017 tanggal 27 April 2017 tentang Peraturan & Prosedur Arbitrase

6. PRASARANA DAN INVENTARIS

Untuk mendukung kegiatan operasional, LAPSPI telah didukung dengan prasarana sbb. :

Items	Status
<ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) ruang kerja seluas 28,80 m2, 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 : www@lapspi.org . Email : sekr@lapspi.org
• 1 (satu) unit AC	Fasilitas dari Perbanas
• 1 (satu) unit <i>White Board</i>	Fasilitas dari Perbanas
• 2 (dua) buah Filling Cabinet “Lion”	Pengadaan sendiri tahun 2016
• Papan nama LAPSPI (Acrylic)	Pengadaan sendiri tahun 2016
• Printer EPSON Color L220	Pengadaan sendiri tahun 2016
• Printer Epson Color WF-100	Pengadaan sendiri tahun 2017 (Februari)

7. 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. Pada kwartal I/2017 Pengurus melaksanakan pengembangan website menjadi lebih baik.

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
- Alamat Email : sekr@lapspi.org

8. 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 profesional. 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. LAPORAN KEUANGAN AUDITED TAHUN 2016

Sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) ETAP (Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia tergolong entitas yang masuk kategori ETAP. Karakteristik dari ETAP adalah entitas yang tidak memiliki akuntabilitas publik signifikan dan tidak menerbitkan laporan keuangan untuk tujuan umum (*general purpose statement*) bagi pengguna eksternal. SAK ETAP merupakan SAK yang berdiri sendiri dan tidak mengacu pada SAK Umum, dan bentuk pengaturan yang lebih sederhana dalam hal perlakuan akuntansi .

Berdasarkan penunjukan Rapat Umum Anggota (RUA) tahun 2015, KAP Abdurrahman Hasan Salipu telah melakukan audit laporan keuangan tahun 2016 dan memberikan hasil Laporan Keuangan Audited vide laporan nomor 22/KAP/AHS-jk-LAI-hs/III/2017 tanggal 31 Maret 2017, dengan opini bahwa laporan keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) tanggal 31 Desember 2016 serta kinerja keuangan dan arus kas untuk tahun yang berakhir pada tanggal tersebut sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan untuk Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (SAK ETAP).

Komponen Neraca LAPSPI tahun 2016 masih sederhana, mencakup:

a. **Aset**, terdiri dari:

- Kas & setara Kas sebesar Rp.480.168.009,-
- Piutang iuran anggota sebesar Rp.220.500.000,-
- Aset Tetap sebesar Rp.18.991.938,-

b. **Liabilities**, terdiri dari :

- Kewajiban - nihil -
- Uang Muka iuran Anggota - nihil -
- Biaya yg masih harus Dibayar sebesar Rp.67.731.269,-

c. **Total aset bersih** per Desember 2016 adalah Rp.651.928.677,-

Piutang iuran

Jumlah iuran yang dialokasikan kepada anggota sebesar Rp.1.895.200.000,- vide surat LAPSPI tgl.2 Desember 2015 adalah merupakan jumlah iuran untuk tahun 2015 dan 2016. Iuran tahun 2015 sebesar Rp.425.500.000,- digabung dengan iuran tahun 2016 mengingat

masa tahun 2015 tersisa hanya 1 bulan. Sampai dengan Desember 2016, piutang iuran anggota adalah sebesar Rp.220.500.000,- yang merupakan piutang iuran tahun 2015 dan tahun 2016 dari 30 bank Anggota, terdiri dari:

- a. PERBANAS : 15 bank
- b. ASBANDA : 7 bank
- c. ASBISINDO : 6 bank
- d. PERBINA : 2 bank

dengan rincian sebagai berikut:

- Piutang iuran tahun 2015 sebesar Rp. 49.600.000,-(12% dari Rp. 425.500.000,-)
- Piutang iuran tahun 2016 sebesar Rp.170.900.000,-(12% dari Rp.1.469.700.000,-)

Sesuai arahan Rapat Badan Pengawas tanggal 13 Januari 2017 kepada 30 Anggota tersebut telah diingatkan kembali melalui Asosiasi, dan realisasi sampai dengan saat ini anggota yang belum menyelesaikan iuran tahun 2015 dan 2016 di atas adalah sebagai berikut:

- a. PERBANAS : 9 bank
- b. ASBANDA : 2 bank
- c. ASBISINDO : 4 bank
- d. PERBINA : 1 bank

dengan total piutang iuran sejumlah Rp.144.100.000,- dengan rincian sebagai berikut:

- Piutang iuran th.2015 sebesar Rp. 33.200.000,- (8% dari Rp. 425.500.000,-)
- Piutang iuran th.2016 sebesar Rp.110.900.000,- (8% dari Rp.1.469.700.000,-)

Data jumlah bank anggota yang telah menyelesaikan iuran tahun 2015 dan 2016 sampai dengan tanggal 30 April 2017 adalah sebagai berikut :

No	Nama Asosiasi	Jumlah Bank Anggota					Anggota yang telah bayar iuran	
		BUKU 4	BUKU 3	BUKU 2	BUKU 1	Total	Jml	%
1	Perbanas	1	11	14	31	57	48	84%
2	Himbara	3	1	0	0	4	4	100%
3	Asbanda	0	1	14	11	26	24	92%
4	Asbisindo	0	0	7	5	12	8	67%
5	Perbina	0	9	10	0	19	18	95%
6	Perbarindo(1 DPP+24 DPD)					25	25	100%
	Total	4	22	45	47	143	127	89%

Daftar bank anggota tahun 2016 berdasarkan Asosiasi dan BUKU disampaikan pada lampiran.

2. AKTIVITAS KEUANGAN

a. Sumber Dana

Sampai saat ini sumber dana LAPSPI berasal dari iuran bank 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:

- 1). Iuran tetap Anggota LAPSPI;
- 2). Hibah;
- 3). Penerimaan yang sah dan tidak mengikat lainnya.

Anggaran tahun 2016 yang ditetapkan bersama-sama dengan anggaran tahun 2015 sebagaimana diputuskan dalam Rencana Kerja & Anggaran (RKA) tahun 2015 dan 2016 sesuai 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 2015) adalah total sebesar Rp. 1.885.473.000,- terdiri dari Rp.421.500.000,- untuk tahun 2015 dan sebesar Rp. 1.463.973.000,- untuk tahun 2016. Selanjutnya, dalam rangka distribusi alokasi iuran ke anggota terdapat pembulatan jumlah iuran per BUKU/per bank anggota, sehingga anggaran iuran tahun 2015 dan 2016 total menjadi Rp. 1.895.200.000,- terdiri dari Rp.425.500.000,- untuk tahun 2015 dan Rp.1.469.700.000,- untuk tahun 2016. Sehingga terdapat selisih lebih total sebesar Rp.9.727.000,-

Penerimaan dana dan aktivitas keuangan LAPSPI dibuku di rekening giro a/n LAPSPI di Bank Mandiri Cabang Jakarta Plaza Setiabudi.

b. Penggunaan dana

Realisasi penggunaan dana LAPSPI tahun 2016 sebesar Rp.1.121.551.882,- (76.61% dari anggaran). Penggunaan dana untuk operasional LAPSPI tersebut meliputi pembiayaan sebagai berikut :

No	Jenis Biaya	Anggaran	Realisasi	% tase (Realisasi/ Anggaran)
1	Biaya Umum & Administrasi	Rp. 240.925.000	Rp. 94.326.085	39.15
2	Biaya Aktiva Tetap	Rp. 180.000.000	Rp. 14.141.000	7.86%
3	Biaya Pegawai	Rp. 1.043.048.000	Rp. 1.013.084.797	97.13%
	Total	Rp. 1.463.973.000	Rp. 1.121.551.882	76.61%

- Realisasi biaya umum & administrasi relatif rendah antara lain karena komponen biaya rapat yang dianggarkan untuk penyelenggaraan RUA tahun 2015 yang diselenggarakan pada tgl.25 Oktober 2016 telah dibiayai oleh OJK.
- Anggaran biaya aktiva tetap yang dianggarkan untuk furnitur dan renovasi ruang kantor belum direalisasikan mengingat belum diperlukan ruang kerja baru beserta furniturnya karena sampai saat ini LAPSPI masih dapat menggunakan ruang kerja berukuran 28,80 m² yang dipinjamkan Perbanas (vide surat perjanjian/ kontrak pinjam pakai No,027/KONTRAK/PBN/IX/2015 tanggal 30 September 2015), serta furnitur yang dipinjamkan oleh satu bank anggota LAPSPI. Realisasi aktiva tetap terdiri dari pembelian 1 laptop, 1 printer Epson dan 1 unit filing cabinet.
- Realisasi biaya pegawai merupakan biaya honor setahun dan THR sebesar 1 x bulan honor untuk 3 orang pengurus tahun 2016 serta pembayaran honor pengurus dalam masa penyiapan berdirinya LAPSPI di tahun 2015 yang dibayarkan pada tahun 2016.

3. Pengadaan Sarana dan Prasarana

Sejalan dengan mulai beroperasinya LAPSPI sejak Januari 2016 dibutuhkan sarana/prasarana untuk operasional kantor diantaranya adalah website dan peralatan kantor sebagai berikut:

a. Redesign Website

Website LAPSPI yang dibangun tahun 2015 perlu di redesign supaya lebih user friendly, dalam upaya meningkatkan kinerja sarana komunikasi dan sosialisasi serta sekaligus sebagai sarana edukasi bagi konsumen dan masyarakat umumnya. Perkembangan pekerjaan website saat ini masih dalam tahap *re-design* dan *development*.

b. Peralatan Kantor.

LAPSPI telah memiliki peralatan kantor penunjang yaitu :

- 1 unit printer Epson pembelian pada bulan Maret 2016
- 1 unit printer Epson Portable pembelian pada bulan Februari 2017
- 2 unit filing cabinet pengadaan bulan Juni 2016 dan bulan Januari 2017
- 1 unit laptop pembelian pada bulan Desember 2016.

4. Keanggotaan LAPSPI & Kepatuhan Iuran

a. Keanggotaan LAPSPI

Sebagaimana telah disampaikan pada BAB I di atas, mulai tahun 2017 keanggotaan LAPSPI berubah, semula sejumlah 143 anggota menjadi 141 anggota. Perubahan jumlah ini pada tahun 2018 akan mempengaruhi distribusi alokasi iuran.

Pengurus berencana akan menghitung kembali anggaran yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan operasional LAPSPI yang didasarkan jumlah kasus *pro bono* yang ditangani selama tahun 2016. Apabila terdapat kondisi yang merubah struktur distribusi alokasi iuran, hal ini akan dibahas dan dimintakan persetujuan dari Badan Pengawas dalam Rapat Triwulan Badan Pengawas yang telah diagendakan selama tahun 2017.

b. Kepatuhan dan komitmen Anggota terhadap kewajiban iuran

• Perhitungan distribusi iuran ke Anggota tahun 2017

Sesuai hasil rapat Badan Pengawas LAPSPI pada tanggal 13 Januari 2017 telah ditetapkan jumlah anggaran tahun 2017 sebesar Rp.1.892.500.000,- dan alokasi distribusi iuran dilakukan dengan pendekatan (*approach*) yang sama dengan yang menjadi dasar untuk menentukan iuran anggota tahun 2015 dan 2016, yakni berdasarkan BUKU. Jumlah iuran berdasarkan klasifikasi BUKU daripada setiap bank anggota berdasarkan tarif sebagai berikut:

- PERBARINDO : Rp. 3.100.000,-
- BUKU 1 : Rp. 4.900.000,-
- BUKU 2 : Rp. 8.400.000,-

- BUKU 3 : Rp. 24,100.000,-
 - BUKU 4 : Rp.169.800.000,-
- Melalui surat No.236/LAPSPI/2017 tanggal 24 Januari 2017 telah disampaikan ke Anggota kewajiban iuran tahun 2017. Jumlah bank anggota yang telah menyelesaikan iuran tahun 2017 sampai dengan tanggal 30 April 2017 adalah sebagai berikut :

No	Nama Asosiasi	Jumlah Bank Anggota					Anggota yang telah bayar iuran	
		BUKU 4	BUKU 3	BUKU 2	BUKU 1	Total	Jml	%
1	Perbanas	1	11	14	28	56	33	60%
2	Himbara	3	1	0	0	4	4	100%
3	Asbanda	0	1	14	12	27	13	48%
4	Asbisindo	0	0	7	5	12	6	50%
5	Perbina	0	9	10	0	19	13	68%
6	Perbarindo(1 DPP+24 DPD)					25	0	0%
	Total	4	22	45	45	143	69	48%

c. Rencana Bantuan Dana Operasional (BDO)

Pada masa awal pendirian, LAPSPI masih diperlukan sosialisasi untuk meningkatkan "awareness" bagi industri perbankan maupun masyarakat. Mengingat sosialisasi dimaksud memerlukan dana yang cukup besar, maka berdasarkan usulan dan diskusi dari seluruh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ada, OJK perlu memberikan dukungan pendanaan kepada seluruh LAPS yang ada. Dukungan pendanaan tersebut merupakan bagian dari "recycle" pungutan yang telah dipenuhi oleh industri keuangan.

Sehubungan dengan hal tersebut, setelah melalui serangkaian pembahasan antara OJK dan 6 LAPS, disetujui adanya program "Bantuan Dana Operasional (BDO)" yang jenis biayanya terdiri dari :

- 1) Biaya pengurus dan pelaksana
- 2) Biaya mediator/adjudikator *Small Claims*
- 3) Biaya perjalanan dinas mediator/adjudikator *Small Claims*
- 4) Biaya Sewa kantor

- 5) Biaya peralatan kerja
- 6) Biaya komunikasi

Inisiatif tersebut kemudian dituangkan dalam surat OJK No. No.S-1387/EP.12/2016 tgl. 29 Desember 2016 kepada seluruh LAPS termasuk LAPSPI.

Atas dasar surat tersebut, Pengurus telah menyampaikan anggaran BDO kepada OJK setelah mendapat persetujuan dari Badan Pengawas. Besarnya usul anggaran BDO adalah sebesar Rp.2.169.563.000,-

BAB III

TATA KELOLA LEMBAGA

Dalam melaksanakan kegiatan operasional, 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 *stakeholders* yang meliputi Badan Pengawas, Pengurus Asosiasi Perbankan, Otoritas dan juga para Arbiter tetap LAPSPI. Pengurus berusaha menyampaikan seluruh informasi terkait *progress update* kepada *stakeholders*.

1. RAPAT UMUM ANGGOTA (RUA) TAHUN 2015

Pengurus telah berhasil melaksanakan Rapat Umum Anggota (RUA) tahun 2015, yang dilaksanakan pada tanggal 25 Oktober 2016. RUA yang dilaksanakan di Hotel Indonesia Kempinski tersebut dihadiri oleh 48 anggota dari total sebanyak 143 anggota, atau mencapai kuorum 1/3 dari jumlah anggota LAPSPI. Dalam RUA tersebut telah diputuskan hal-hal sebagai berikut :

- a. Menerima Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Laporan Pengawasan Badan Pengawas,
- b. Mengesahkan laporan Keuangan Audited tahun buku 2015,
- c. Menunjuk KAP Abdul Rahman Salipu untuk melakukan audit Laporan Keuangan tahun 2016,
- d. Menyetujui Perubahan susunan Badan pengawas dari Perbanas dan Asbanda.

Sebelum RUA dilaksanakan telah didahului dengan Sosialisasi LAPSPI oleh Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen (Ibu Kusumaningtuti S. Soetiono) dan Diskusi Panel oleh Bapak Dr. Ricardo Simanjuntak SH, dan Bapak Anto Prabowo (Kepala Departemen Perlindungan Konsumen, OJK) dengan Moderator Bapak Himawan E. Subiantoro (Ketua LAPSPI). Tema Diskusi panel adalah "Pentingnya Peranan Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa Perbankan Indonesia bagi Industri Perbankan".

2. KOMUNIKASI DAN KONSULTASI DENGAN *STAKEHOLDERS*

Salah satu sarana komunikasi dengan *Stakeholders* adalah melalui surat menyurat, selain email, telepon dan website. Jumlah surat yang telah dikeluarkan oleh pengurus selama tahun 2016 adalah sebanyak 266 nomor surat.

a. Komunikasi dengan Badan Pengawas

Komunikasi dengan Badan Pengawas selain dilakukan secara tertulis, juga dilakukan melalui rapat-rapat. Sesuai ketentuan Anggaran Dasar LAPSPI, rapat Badan Pengawas dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan. Dalam rapat yang dilaksanakan pada tanggal 13 Januari 2017 telah disepakati bahwa Rapat dengan Badan Pengawas selanjutnya dilaksanakan pada bulan April, Juli dan Oktober 2017. Rapat dengan Badan Pengawas ini selain untuk melaporkan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan selama periode 3 (bulan) sebelumnya juga dimaksudkan untuk menyampaikan program/rencana kerja untuk periode 3 (tiga) bulan berikutnya.

Pada rapat yang dilaksanakan tanggal 13 Januari 2017 telah dibahas Agenda sbb. :

- Iuran keanggotaan LAPSPI tahun 2017,
- MoU dengan Pusat Mediasi Nasional (PMN) dan *Singapore International Mediation Center (SIMC)*,
- Rancangan Anggaran BDO yang akan diajukan ke OJK,
- Penambahan Mediator Ajudikator/Arbiter LAPSPI.

b. Dengan Bank Anggota

Untuk meningkatkan “*awareness*” Bank Anggota, Pengurus melakukan komunikasi melalui sarana sebagai berikut :

i) **Tatap muka untuk kegiatan sosialisasi.** Pada tahun 2016, kegiatan sosialisasi ini telah dilakukan sebanyak 3 kali dengan rincian sbb :

- ✓ Bulan September 2016 : 1 x sosialisasi kepada Kepala Divisi/Group Head/General Manager yang menangani *Customer Care/Complaint Handlings*.
- ✓ Bulan Desember 2016 dilakukan sebanyak 2 x bersama OJK dan LAPS sektor keuangan lainnya sebagai berikut :
 - Untuk Pejabat Wilayah/Cabang Perbankan di wilayah Jawa Tengah dan Yogyakarta
 - Untuk Direktur Kepatuhan (Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan)

ii) **Surat menyurat, telepon maupun melalui website.**

Proses introduksi terhadap layanan dan eksistensi LAPSPI sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan dilakukan melalui surat menyurat pada saat terdapat permohonan fasilitasi layanan LAPSPI dari nasabah

perbankan. Pengurus meneruskan permohonan nasabah kepada Bank Termohon untuk dapat menyelesaikan sengketa yang timbul di antara para pihak.

Pengurus berusaha untuk menjelaskan prinsip perlindungan konsumen, hak dan kewajiban para pihak dan proses beracara di LAPSPI, agar para pihak memahami filosofi lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Dengan adanya pemahaman yang baik, diharapkan para pihak bersedia secara sukarela menggunakan LAPSPI sebagai "*choice of forum*" dibandingkan dengan menggunakan pengadilan umum.

c. Dengan Otoritas Jasa Keuangan

i) Kewajiban Pelaporan Penanganan Pengaduan Nasabah

Untuk memenuhi prinsip transparansi dan responsibilitas, Pengurus telah memenuhi kewajiban tindak lanjut penanganan pengaduan nasabah yang dipersyaratkan OJK secara tepat waktu. Laporan penanganan pengaduan nasabah tersebut harus dilaporkan secara semesteran dengan ketentuan sbb:

- Laporan semester 1 untuk periode Januari – Juni wajib dilaporkan paling lambat tanggal 10 bulan Juli.
- Laporan semester 2 untuk periode Juli – Desember wajib dilaporkan paling lambat tanggal 10 bulan Januari tahun berikutnya.

Pada periode tahun 2016, kewajiban pelaporan terhadap penanganan pengaduan nasabah telah dipenuhi oleh Pengurus sbb :

- Semester I (Januari – Juni) 2016; telah disampaikan laporan penanganan pengaduan pada tanggal 5 Juli 2016. Pelaporan dilakukan secara manual.
- Semester II (Juli – Desember) 2016; telah disampaikan laporan penanganan pengaduan pada tanggal 10 Januari 2017. Pelaporan dilakukan secara *online*.

ii) Bantuan Dana Operasional (BDO)

Sesuai dengan POJK No. 1 tahun 2014, kegiatan operasional sepenuhnya merupakan kewajiban asosiasi perbankan. Namun demikian, mengingat bahwa OJK menetapkan adanya pengaduan dengan nilai kerugian ("*threshold amount*") sampai dengan Rp. 500 juta merupakan layanan pro bono (bebas biaya), maka industry perbankan harus menganggarkan tambahan biaya untuk membiayai kegiatan operasional LAPSPI tersebut.

Sementara itu, berdasarkan statistik jumlah pengaduan nasabah yang masuk ke OJK selama tahun 2013 – 2016, pengaduan yang berasal dari nasabah perbankan menempati ranking 1 di antara pengaduan dari nasabah sektor keuangan lainnya (asuransi, pasar modal, pembiayaan dll).

Dengan adanya beban tambahan biaya bagi sektor perbankan, maka Pengurus LAPSPI berusaha untuk menginisiasi wacana adanya Bantuan Dana Operasional yang berasal dari pungutan yang dibebankan OJK kepada sektor perbankan. Setelah melalui pembahasan bersama OJK dan 5 Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa lainnya selama kuartal IV/2016, maka pada bulan Desember 2016, OJK menerbitkan surat kepada seluruh LAPS sektor keuangan untuk menyusun anggaran dan kegiatan yang akan dibiayai BDO dimaksud.

Berdasarkan hal tersebut, Pengurus telah menyusun anggaran dan kegiatan dan mempresentasikannya dalam Rapat Badan Pengawas LAPSPI pada tanggal 13 Januari 2017 untuk mendapatkan persetujuan.

Setelah mendapatkan persetujuan Badan Pengawas, Pengurus selanjutnya menyampaikan pengajuan BDO tersebut ke OJK dengan surat no. 5/LAPSPI/2017 tanggal 18 Januari 2017. Dalam surat tersebut, Pengurus telah menganggarkan penggunaan BDO sepenuhnya untuk pembiayaan layanan pro-bono, sedangkan iuran anggota akan dimanfaatkan untuk menyusun program layanan komersial. Layanan komersial ini adalah layanan yang nilai tuntutan ganti ruginya diatas Rp. 500 juta, dan LAPSPI menetapkan sejumlah biaya tertentu yang wajib dibayar para pihak yang berperkara. Layanan ini nantinya yang akan menopang kegiatan operasional LAPSPI ke depan dan akan dapat meminimalkan iuran anggota.

Sesuai rencana OJK, seharusnya pencairan BDO akan dilaksanakan pada triwulan I/2017, namun hingga saat ini belum ada penjelasan lebih lanjut dari OJK. Oleh karena itu, rencana penggunaan BDO untuk sementara masih dalam wacana dan kegiatan operasional LAPSPI masih akan ditopang dari iuran anggota.

d. Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang lain.

Pengurus secara aktif juga melakukan komunikasi dan diskusi dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa (LAPS) yang lain melalui rapat yang dilaksanakan secara rutin setiap bulan dengan host yang bergantian diantara LAPS (LAPSPI, BMAI, BAMPI, BMPPVI, BMDP). Diskusi/rapat ini dimaksudkan untuk membahas isu-isu

terkini yang berkembang tentang Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketa.

3. RAPAT PENGURUS

Sesuai ketentuan Pasal 19 Anggaran Dasar LAPSPI, Pengurus mengadakan rapat paling sedikit satu kali dalam 1 (satu) bulan, atau pada waktu lain yang dianggap perlu. Secara periodik Pengurus mengadakan rapat untuk membahas permasalahan yang terjadi, baik yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa maupun masalah lain yang terkait dengan kegiatan operasional LAPSPI, dan semuanya didokumentasikan dalam Risalah Rapat Pengurus.

Tanggal rapat	Agenda Rapat
11 Januari 2016	Pembahasan Laporan Realisasi RKA 2015
12 Februari 2016	Pembahasan pembuatan Rubrikasi Perkara
8 Maret 2016	Pembahasan Penanganan Perkara
14 April 2016	Pembahasan RUA tahun 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
14 Oktober 2016	Pembahasan Laporan Keuangan LAPSPI
15 November 2016	Penyempurnaan Rubrikasi Perkara yang masuk
5 Desember 2016	Pembahasan Bantuan Dana Operasional dari OJK

4. PENANGANAN PERKARA

Selama bulan Januari 2016 s/d. Maret 2017, Pengurus telah menerima pengaduan dari nasabah bank sebanyak 34 pengaduan/sengketa, sebagaimana tabel berikut :

NO	JUMLAH KASUS	SELESAI DIPROSES LAPSPI	PENDING DIPROSES LAPSPI	DITOLAK	KEMBALI PROSES IDR	TOTAL
A	KREDIT					
	- MASALAH LELANG/AGUNAN	1	0	1	6	8
	- PENETAPAN SUKU BUNGA	0	0	0	0	0
	- RESTRUKTURISASI	3	1	0	9	13
	Sub Total	4	1	1	15	21
B	KARTU KREDIT					
	- PENGGUNAAN KARTU KREDIT YANG TDK DIAKUI	1	0	0	0	1
	- KERINGANAN PEMBAYARAN TUNGGAKAN	2	0	0	5	7
	Sub Total	3	0	0	5	8
C	e-BANKING/INTERNET BANKING/MOBILE BANKING					
	- PENIPUAN/PENARIKAN DANA SECARA ILLEGAL	3	2	0	0	5
	Sub Total	3	2	0	0	5
	JUMLAH PENGADUAN YANG MASUK	10	3	1	20	34

Dari table tersebut diatas dapat dilihat bahwa sengketa dibidang kredit menempati peringkat pertama dengan jumlah 21 sengketa, disusul sengketa dibidang kartu kredit 8 sengketa, dan sengketa dibidang e-Banking sebanyak 5 sengketa. Sengketa dibidang kredit didominasi permasalahan restrukturisasi kredit (13 sengketa), disusul sengketa yang berkaitan dengan agunan kredit/lelang agunan (8 sengketa). Sedangkan sengketa dibidang kartu kredit didominasi oleh sengketa yang berkaitan dengan keringanan pembayaran tunggakan pokok/bunga sebanyak 7 sengketa, disusul dengan sengketa yang berkaitan dengan penyalahgunaan/penggunaan kartu kredit oleh pihak lain secara illegal yang tidak diakui oleh pemilik kartu kredit (*card holder*). Sementara sengketa dibidang e-Banking yakni sebanyak 5 sengketa, yang semuanya berkaitan dengan penipuan/penarikan dana nasabah bank secara illegal oleh pihak lain melalui Internet Banking/Mobile Banking dengan cara menipu/merayu nasabah sedemikian rupa sehingga nasabah memberikan Passwod/OTP/PIN kepada penipu.

Dari 34 sengketa tersebut yang diselesaikan oleh LAPSPI melalui layanan Mediasi sebanyak 13 sengketa, dan ditolak karena sudah diputus oleh Pengadilan sebanyak 1 sengketa. Sisanya sebanyak 20 sengketa diselesaikan/dikembalikan melalui mekanisme *IDR (Internal Dispute Resolution)* antara nasabah dengan bank. Dari 13 sengketa yang diproses di LAPSPI, sebanyak 10 sengketa telah berhasil diproses melalui Mediasi, sedangkan sisanya sebanyak 3 sengketa masih pending karena masih menunggu respon dari bank ataupun masih menunggu kelengkapan persyaratan dari para pihak.

Dari jumlah 10 sengketa yang telah selesai diproses melalui Mediasi LAPSPI tersebut, sebanyak 6 sengketa berhasil dicapai kesepakatan perdamaian, sedangkan 4 sengketa tidak dicapai kesepakatan perdamaian.

Adapun sebaran sengketa berdasarkan asosiasi perbankan adalah sebagai berikut :

NO	ASOSIASI	JUMLAH SENGKETA
1	PERBANAS	13
2	HIMBARA	16
3	ASBANDA	0
4	ASBISINDO	1
5	PERBINA	3
6	PERBARINDO	1
	JUMLAH	34

Dari table tersebut nampak bahwa sengketa terbanyak diajukan oleh anggota HIMBARA (16 sengketa), disusul PERBANAS (13 sengketa), PERBINA (3 sengketa), ASBISINDO dan PERBINA (masing-masing 1 sengketa). Sedangkan anggota ASBANDA belum ada pengajuan sengketa. Banyaknya sengketa dari anggota HIMBARA dan PERBANAS tersebut karena memang kedua asosiasi tersebut mempunyai jumlah anggota yang besar.

5. PELAYANAN KONSULTASI

Pengurus juga memberikan layanan konsultasi kepada nasabah yang menanyakan berbagai persoalan/sengketa 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 Maret 2017, sebanyak 11 sengketa.

6. SOSIALISASI KEPADA ANGGOTA

Dalam rangka membangun awareness, maka keberadaan LAPSPI sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa perlu disosialisasikan ke masyarakat khususnya *stakeholders* (anggota Asosiasi Perbankan, nasabah bank dan 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 langsung telah dilaksanakan sebanyak 5 kali sebagaimana table berikut :

No	Pelaksanaan	Tempat	Peserta	Keterangan
1	22 Maret 2016	Hotel Le Meridien, Jakarta	Pejabat eksekutif Bank	Dilaksanakan & dibiayai OJK
2	28 September 2016	Griya Perbanas, Jakarta	Pejabat Customer Care/ Handling Complain	Dibiayai LAPSPI
3	25 Oktober 2016	Hotel Indonesia Kempinski, Jakarta	Direksi dan Pejabat Eksekutif	Dilaksanakan bersamaan dengan RUA & dibiayai OJK
4	Desember 2016	Kantor OJK Jakarta	Direktur Kepatuhan	Dibiayai OJK
5	Desember 2016	Kantor OJK Yogyakarta	Pejabat Cabang	Dibiayai OJK

Pada tahun 2017 direncanakan dilaksanakan sosialisasi sebanyak 3 kali, yakni di Semarang, Medan dan Bali, yang dibiayai oleh OJK. Disamping itu Pengurus juga merencanakan sosialisasi untuk anggota ASBANDA dan PERBARINDO yang akan dibiayai oleh LAPSPI.

7. KERJASAMA STRATEGIS (*STRATEGIC PARTNERSHIP*)

Untuk memenuhi ekspektasi industri perbankan terhadap layanan LAPSPI, khususnya apabila terjadi *Transborder Disputes*, maka Pengurus akan menjalin kerjasama dengan *Singapore International Mediation Center (SIMC)*. Disamping itu Pengurus juga akan menjalin kerjasama dengan Pusat Mediasi Nasional (PMN), khususnya untuk menangani sengketa yang terjadi di daerah-daerah di seluruh Indonesia. Kerjasama dengan PMN didasarkan bahwa PMN telah didukung dengan jumlah Mediator yang jumlahnya relative banyak dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Kerjasama dimaksud antara lain meliputi penyediaan tenaga Mediator/Arbiter dan penyelesaian sengketa.

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 PNM yang ada di daerah. Sedangkan bagi PMN akan memperoleh manfaat, yakni dimanfaatkannya mediator PMN yang ada di daerah. Terkait dengan pemanfaatan tenaga mediator PNM maka akan dilakukan seleksi bertahap oleh PMN dan LAPSPI. Tahap pertama PMN akan menyeleksi mediator yang benar-benar menguasai bidang perbankan. Tahap kedua LAPSPI akan menyeleksi apakah mediator dimaksud memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh LAPSPI.

Penandatanganan MoU dengan kedua lembaga tersebut dilaksanakan bertepatan dengan pelaksanaan Rapat Umum Anggota Tahunan Tahun 2016 dan ini merupakan tonggak sejarah kesungguhan Pengurus dalam mengembangkan lembaga guna melayani penyelesaian baik dalam skala nasional maupun internasional.

Disamping itu Pengurus juga menjalin kerjasama dengan OJK dalam memenuhi kebutuhan akomodasi ruang sidang untuk penyelesaian sengketa yang terjadi di daerah. Dalam hal ini LAPSPI dimungkinkan untuk memanfaatkan fasilitas yang dimiliki oleh OJK yang ada di daerah seluruh Indonesia.

BAB IV

HAL – HAL YANG PERLU MENDAPAT PERHATIAN

1. SUMBER DANA OPERASIONAL

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.

Berdasarkan realisasi penerimaan iuran, jumlah anggota yang membayar iuran tahun 2015 dan 2016 baru mencapai 127 bank (89 %) dari jumlah anggota sebanyak 143 bank. Sedangkan jumlah anggota yang membayar iuran tahun 2017 (sampai 30 April) sebanyak 69 bank (48 %) dari jumlah anggota. Atas dasar hal tersebut, 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 sesuai surat OJK No.S-1387/EP.12/2016 tanggal 29 Desember 2016, adalah bantuan Dana Operasional (BDO) yang diarahkan untuk pembiayaan kegiatan LAPS sebagai berikut :

- Biaya Pengurus dan Pelaksana
- Biaya Mediator/Ajudikator *Small Claim*
- Biaya Perjalanan Dinas Mediator/Ajudikator *Small Claim*
- Biaya Sewa kantor
- Biaya Peralatan Kerja
- Biaya Komunikasi

Berdasarkan persetujuan Rapat Badan Pengawas tanggal 13 Januari 2017, Pengurus telah mengajukan usulan BDO untuk seluruh kegiatan tsb, namun hingga hari ini belum ada realisasinya. Perkembangan terakhir yang didapat secara informal adalah bahwa OJK nantinya hanya akan membiayai kegiatan butir (b) yaitu biaya mediator/adjudicator untuk *small claims* dan kegiatan butir (g) yaitu biaya komunikasi/sosialisasi

Berdasarkan kondisi tersebut, maka sumber dana operasional LAPSPI masih mengandalkan dari iuran Bank Anggota, sehingga kesadaran dari Bank Anggota untuk membayai iuran sangat diharapkan.

2. PENYELESAIAN SENGKETA DI REMOTE AREA

Semenjak beroperasi pada tanggal 1 Januari 2016, LAPSPI telah menerima pengaduan sengketa dari berbagai daerah, antara lain Ketapang, Melawi, Tebing Tinggi, Ambon, Balikpapan, dll. Kondisi pengaduan/sengketa yang demikian mengharuskan dilakukan penyelesaian Mediasi ditempat para pihak yang bersengketa, namun disisi lain sengketa yang diajukan pada umumnya merupakan sengketa dengan tuntutan yang relative kecil (dibawah Rp.100 juta) sehingga menjadi tidak efisien karena membutuhkan dukungan dana operasional yang relative besar (biaya transportasi dan akomodasi bagi Mediator), sedangkan untuk sengketa probono dengan tuntutan/claim dibawah Rp.500 juta, para pihak dibebaskan dari biaya.

Penggunaan sarana komunikasi modern seperti video conference juga belum memungkinkan dilaksanakan didaerah unit kerja bank yang relative terpencil, karena sarana teknologi komunikasi modern yang belum terjangkau didaerah tersebut. Meskipun demikian, untuk kedepannya dukungan infrastruktur komunikasi modern sangat diperlukan guna menunjang penyelesaian sengketa di wilayah terpencil (*remote area*). Meskipun tidak dilakukan tatap muka secara langsung antara Mediator/Ajudikator dengan para pihak yang bersengketa, cara penyelesaian sengketa dengan sarana video/tele conference dimungkinkan sebagaimana yang diatur oleh Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia (PERMA) No.1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

3. PENGEMBANGAN WEBSITE

Sebagaimana yang diamanatkan oleh Badan Pengawas, maka sosialisasi LAPSPI kepada *stake holder*, khususnya industri perbankan, agar dilaksanakan secara agresif agar LAPSPI dapat dikenal dengan lebih massif. Dalam era kemajuan teknologi seperti sekarang ini penggunaan website menjadi sangat penting untuk membangun awareness para

stakeholder kepada LAPSPI. Melalui website dapat dilakukan tidak hanya sosialisasi satu arah melainkan dapat dilakukan komunikasi dua arah antara masyarakat dengan Pengurus. Melalui website dapat dilakukan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya perlindungan konsumen.

Menyadari pentingnya hal tersebut, Pengurus bekerjasama dengan *vendor/web designer* terus berupaya untuk menyempurnakan dan mengembangkan website yang telah dimiliki dengan fitur-fitur yang lebih baik, sehingga memudahkan bagi masyarakat untuk mengaksesnya.

4. KOMITE KEHORMATAN

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 Komite Kehormatan.

Komite 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 Komite Kehormatan ini menjadi sangat penting, sehingga perlu diisi oleh figur-figur yang mempunyai kapasitas, kompetensi dan integritas yang baik. Pengurus akan melakukan seleksi terhadap beberapa nama besar di bidang industri perbankan maupun bidang hukum untuk diusulkan kepada Badan Pengawas guna menjadi Anggota Komite Kehormatan.

5. 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) BAMPPVI (Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan dan Modal Ventura Indonesia)
- f) BMPPI (Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia).

Kedua LAPS yang 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.

BAB V

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, 4 Mei 2017

PENGURUS

LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA

(LAPSPI)

ttd

ttd

ttd

NIRWANA ATTA

Bendahara

HIMAWAN E. SUBIANTORO

Ketua

SAIFUDDIN LATIEF

Sekretaris