MATERI REGULASI · LJK (TERMASUK BPR/S)

Pedoman Layanan Pengaduan (SEOJK 17/18)

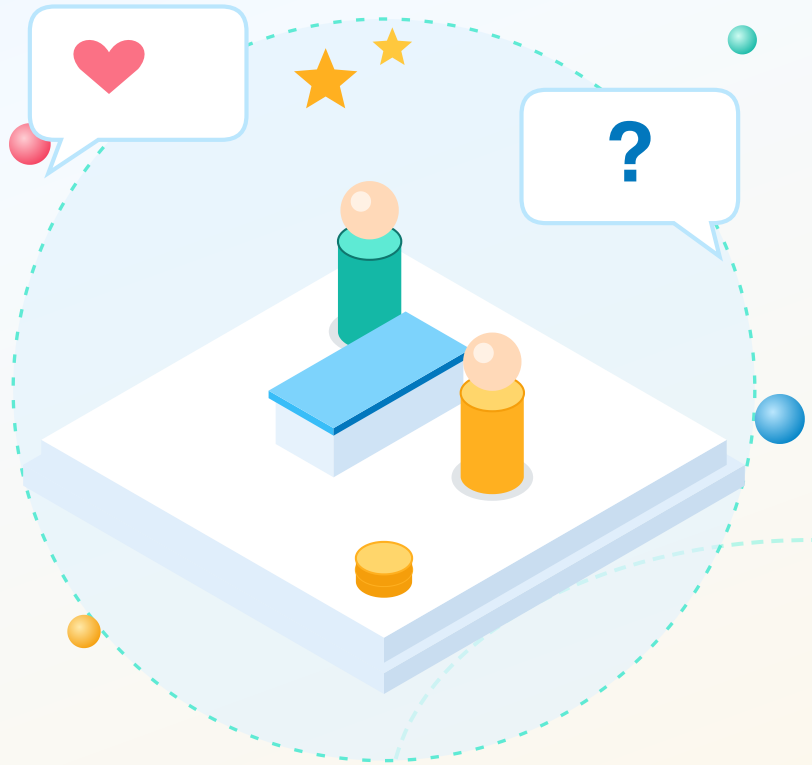
SEOJK | Nomor 17/SEOJK.07/2018 | Tahun 2018

Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

✓ Berlaku

Berlaku sejak 6 Desember 2018

Status diperiksa 17 November 2026



GAMBARAN UMUM

Aturan ini tentang apa?

Pedoman teknis cara lembaga jasa keuangan menerima, mencatat, menangani, mempublikasikan, dan melaporkan pengaduan konsumen.

KENAPA ATURAN INI ADA

SEOJK 17/SEOJK.07/2018 menjabarkan POJK 18/POJK.07/2018 tentang layanan pengaduan dan mencabut SEOJK 2/SEOJK.07/2014. SEOJK ini berlaku sampai 31 Desember 2026, lalu diganti SEOJK 20/SEOJK.08/2025 mulai 1 Januari 2027.

Untuk: LJK (termasuk BPR/S)

Topik: pedoman layanan pengaduan konsumen

Berlaku sejak 6 Desember 2018

ISI POKOK

Poin pokok (1/2)

1. Berlaku untuk PUJK termasuk Bank Perkreditan Rakyat, baik konvensional maupun syariah.

   Sumber: ojk.go.id

2. Setiap pengaduan dicatat di register penerimaan pengaduan; untuk pengaduan lisan, konsumen diberi penjelasan prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan konfirmasi penerimaan.

   Sumber: ojk.go.id

3. Pengaduan tertulis yang datang langsung (walk in) dituangkan dalam formulir penerimaan pengaduan yang ditandatangani konsumen atau perwakilannya.

   Sumber: ojk.go.id

ISI POKOK

Poin pokok (2/2)

4 Penanganan pengaduan dipublikasikan minimal 1 kali setahun (jumlah, klasifikasi, persentase dan status penyelesaian) di laporan tahunan, situs web, atau media resmi.

Sumber: ojk.go.id

5 Laporan layanan pengaduan ke OJK disusun triwulanan, memuat jenis produk dan masalah, pengaduan selesai, penyebab, dan pengaduan belum/tidak selesai.

Sumber: ojk.go.id

6 Direksi bertanggung jawab atas isi dan penyampaian laporan; denda keterlambatan tidak menghapus kewajiban menyampaikan laporan.

Sumber: ojk.go.id

YANG HARUS DILAKUKAN

Kewajiban BPR/BPRS

- Menyediakan register dan formulir penerimaan pengaduan serta mendokumentasikan pengaduan lisan.
- Mempublikasikan data penanganan pengaduan minimal 1 kali setahun.
- Menyampaikan laporan triwulanan layanan pengaduan ke OJK lewat sistem pelaporan elektronik sampai aturan baru berlaku.

PER JABATAN

Artinya di meja kerja

Customer Service

Catat setiap pengaduan di register, minta konsumen walk in menandatangani formulir, dan jelaskan prosedur serta jangka waktunya.

Kepatuhan (Satuan/Pejabat Eksekutif Kepatuhan)

Pastikan laporan triwulanan terkirim tepat waktu dan siapkan peralihan ke laporan semesteran mulai 2027.

KAMUS KECIL

Istilah penting

Register pengaduan

Buku/catatan resmi semua pengaduan yang diterima.

Pengaduan tidak selesai

Pengaduan yang sudah ditanggapi, tetapi konsumen keberatan dengan membawa dokumen baru.

UJI PEMAHAMAN

Latihan singkat

TANYA 1

Seberapa sering penanganan pengaduan wajib dipublikasikan?

JAWABAN

Paling sedikit 1 kali dalam setahun.

TANYA 2

Sampai kapan SEOJK 17/SEOJK.07/2018 dipakai?

JAWABAN

Sampai 31 Desember 2026; mulai 1 Januari 2027 diganti SEOJK 20/SEOJK.08/2025.

PENUTUP

Status & sumber resmi

✓ Berlaku

Ditetapkan 6 Desember 2018, berlaku 10 Maret 2019; mencabut SEOJK 2/SEOJK.07/2014. Berlaku s.d. 31 Desember 2026, dicabut SEOJK 20/SEOJK.08/2025 mulai 1 Januari 2027.

Diperiksa 17 November 2026

⚠ PERLU DICEK

- Jangka waktu penyelesaian pengaduan di SEOJK ini mengacu ke POJK 18/POJK.07/2018, yang sebagian pasalnya sudah dicabut POJK 22/2023; untuk batas waktu ikuti POJK 22/2023 (R-PK).
- Laporan disebut "triwulanan" di SEOJK ini, sedangkan aturan pengganti memakai semesteran; periode pelaporan yang dipakai OJK saat ini belum dikonfirmasi.

SUMBER RESMI YANG DIBACA

ojk.go.id
https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Pedoman-Pelaksanaan-Layanan-Pengaduan-Konsumen-di-Sektor-Jasa-Keuangan.aspx

ojk.go.id
https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Pedoman-Pelaksanaan-Layanan-Pengaduan-Konsumen-di-Sektor-Jasa-Keuangan/seojk 17–2018.pdf

ojk.go.id
https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/SEOJK-20–SEOJK08–2025–Publikasi-Penanganan-Pengaduan-dan-Laporan-Layanan-Pengaduan/Abstrak SEOJK 20–SEOJK08–2025 Publikasi Penanganan Pengaduan dan Laporan Layanan Pengaduan.pdf

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