MATERI REGULASI · LJK (TERMASUK BPR/S)

Publikasi & Laporan Pengaduan 2027

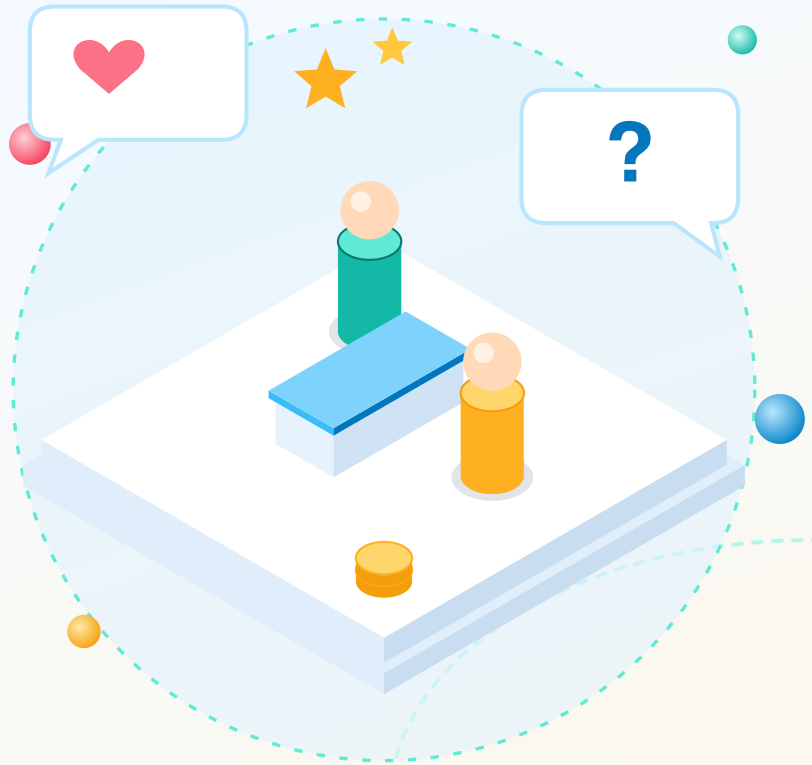
SEOJK | Nomor 20/SEOJK.08/2025 | Tahun 2025

Publikasi Penanganan Pengaduan dan Laporan Layanan Pengaduan

Terbit, belum berlaku

Mulai berlaku 1 Januari 2027

Status diperiksa 17 November 2026



GAMBARAN UMUM

Aturan ini tentang apa?

Pedoman baru publikasi penanganan pengaduan dan laporan layanan pengaduan ke OJK, berlaku mulai 1 Januari 2027.

KENAPA ATURAN INI ADA

SEOJK 20/SEOJK.08/2025 melaksanakan Pasal 6 ayat (2) POJK 18/POJK.07/2018 dan Pasal 81 ayat (4) POJK 22/2023. Saat mulai berlaku, SEOJK ini mencabut SEOJK 17/SEOJK.07/2018 yang sekarang masih dipakai.

Untuk: LJK (termasuk BPR/S)

Topik: publikasi penanganan & laporan layanan pengaduan

Mulai berlaku 1 Januari 2027

ISI POKOK

Poin pokok (1/2)

1 Ditetapkan 8 September 2025 dan baru berlaku 1 Januari 2027; sampai 31 Desember 2026 yang dipakai masih SEOJK 17/SEOJK.07/2018.

Sumber: ojk.go.id

2 Prosedur singkat layanan pengaduan wajib dipublikasikan, mis. lewat situs web, email, telepon, brosur, atau media resmi lain milik bank.

Sumber: ojk.go.id

3 Penanganan pengaduan dipublikasikan di laporan tahunan, situs web, atau media resmi; formatnya bebas, buktinya dilampirkan di laporan penilaian sendiri.

Sumber: ojk.go.id

ISI POKOK

Poin pokok (2/2)

4 Laporan layanan pengaduan terdiri dari 5 bagian - jenis produk dan masalah, pengaduan yang selesai, pengaduan jadi sengketa, 10 besar penyebab, dan pemberitaan negatif.

Sumber: ojk.go.id

5 Laporan disampaikan per semester, paling lambat 10 Juli dan 10 Januari tahun berikutnya, lewat sistem pelaporan elektronik OJK.

Sumber: ojk.go.id

6 Satu anggota direksi yang ditunjuk bertanggung jawab atas laporan; bukti penyampaian dari OJK wajib didokumentasikan.

Sumber: ojk.go.id

YANG HARUS DILAKUKAN

Kewajiban BPR/BPRS

- Menyiapkan peralihan dari laporan lama (SEOJK 17/2018) ke format baru sebelum 1 Januari 2027.
- Mempublikasikan prosedur singkat layanan pengaduan dan ringkasan penanganan pengaduan di media resmi.
- Mencatat penyebab pengaduan dan memantau pemberitaan negatif tentang produk untuk bahan laporan semesteran.

PER JABATAN

Artinya di meja kerja

Customer Service

Catat jenis produk, masalah, penyebab, dan status tiap pengaduan secara rapi; data ini jadi isi laporan semesteran.

Kepatuhan (Satuan/Pejabat Eksekutif Kepatuhan)

Pastikan laporan semesteran terkirim paling lambat 10 Juli dan 10 Januari, lalu simpan bukti penyampaiannya.

Direksi (Dirut/Direktur Bisnis/Direktur Kepatuhan)

Tunjuk satu direktur yang bertanggung jawab atas publikasi dan laporan layanan pengaduan.

KAMUS KECIL

Istilah penting

Laporan layanan pengaduan

Laporan semesteran ke OJK berisi rekap pengaduan konsumen dan penanganannya.

Sengketa

Pengaduan yang berlanjut ke LAPS SJK, pengadilan, atau pihak lain.

UJI PEMAHAMAN

Latihan singkat

TANYA 1

Kapan SEOJK 20/SEOJK.08/2025 mulai berlaku?

JAWABAN

1 Januari 2027; sampai saat itu SEOJK 17/SEOJK.07/2018 masih dipakai.

TANYA 2

Kapan batas penyampaian laporan layanan pengaduan menurut aturan baru?

JAWABAN

Per semester, paling lambat 10 Juli dan 10 Januari tahun berikutnya.

PENUTUP

Status & sumber resmi

Terbit, belum berlaku

Terbit (ditetapkan 8 September 2025), belum berlaku per 17 November 2026; mulai berlaku 1 Januari 2027 dan saat itu mencabut SEOJK 17/SEOJK.07/2018.

Diperiksa 17 November 2026

⚠ PERLU DICEK

- Poin diambil dari abstrak dan FAQ resmi; naskah dan lampiran (176 halaman) belum dibaca rinci.

SUMBER RESMI YANG DIBACA

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

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

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