



LAPS SJK
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
Sektor Jasa Keuangan

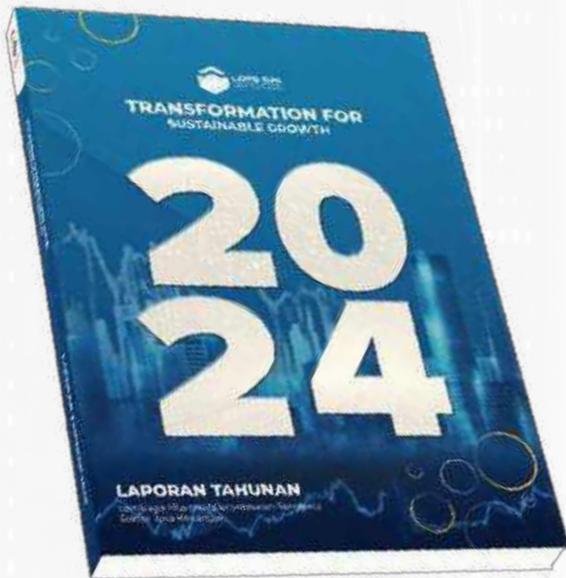
TRANSFORMATION FOR SUSTAINABLE GROWTH

2024

LAPORAN TAHUNAN

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
Sektor Jasa Keuangan

TRANSFORMATION FOR SUSTAINABLE GROWTH



Laporan Tahunan 2024

Tahun 2024 menjadi momentum penting bagi LAPS SJK dalam menjalankan transformasi untuk menghadirkan layanan penyelesaian sengketa yang efisien, profesional, dan terpercaya. Transformasi ini mencakup 2 (dua) program strategis utama, yaitu kelembagaan dan pembenahan proses bisnis internal. Transformasi kelembagaan bertujuan untuk memperkuat tata kelola lembaga agar lebih responsif terhadap tantangan baru di sektor jasa keuangan, serta harmonisasi dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan, pembenahan proses bisnis internal dilakukan terutama di bidang penyelesaian sengketa melalui peninjauan ulang terhadap proses layanan sengketa hingga penyempurnaan dan pembentukan standar dan prosedur baru.

Melalui transformasi tersebut, diharapkan dapat menciptakan pertumbuhan dan berkelanjutan bagi LAPS SJK sebagai lembaga alternatif satu-satunya di sektor jasa keuangan yang adaptif mengikuti dinamika perubahan dan perkembangan zaman.



LAPORAN PERTANGGUNGJAWABAN PENGURUS LAPS SJK TAHUN 2024



“ *Pengurus, didukung oleh Pengawas serta seluruh jajaran LAPS SJK, memiliki komitmen dalam meningkatkan layanan penyelesaian sengketa melalui inovasi dan tata kelola yang baik. Hal tersebut telah diimplementasikan melalui berbagai program dan strategi yang dilakukan sepanjang tahun 2024. Selaras dengan UU No. 4 Tahun 2023, LAPS SJK juga terus memperkuat perannya sebagai satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa yang independen, adil, efektif, dan mudah diakses bagi konsumen dan PUJK.* ”

Sutardjo
Ketua LAPS SJK

Kepada Anggota dan para pemangku kepentingan yang kami hormati,

Puji syukur marilah kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang melimpahkan rahmat-Nya yang tak terhingga kepada kita semua. Tahun 2024 menjadi tahun yang penuh tantangan sekaligus transformasi bagi LAPS SJK dalam memperkuat perannya sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang independen dan terpercaya. Sepanjang tahun 2024, LAPS SJK terus berkomitmen untuk menjaga ketangguhan dan keberlanjutan lembaga dengan memperhatikan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, transparansi, dan akuntabilitas. Pengurus LAPS SJK fokus dalam memperkuat sistem penyelesaian sengketa yang adil, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat, serta meningkatkan kualitas layanan bagi para pemangku kepentingan.

Di tengah perkembangan sektor jasa keuangan yang semakin dinamis, LAPS SJK berkomitmen untuk menyelesaikan pengaduan/sengketa yang masuk serta memberikan dampak positif dalam menjaga stabilitas sektor keuangan nasional. Beberapa capaian penting di antaranya adalah peningkatan jumlah sengketa yang berhasil diselesaikan dengan tingkat keberhasilan yang lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya.

Spotlight Kinerja LAPS SJK Tahun 2024

Tahun 2024 merupakan tahun yang krusial bagi LAPS SJK, karena untuk pertama kalinya, lembaga ini mengalami transisi kepengurusan dari Pengurus periode sebelumnya kepada Pengurus periode saat ini. Proses transisi ini menjadi momen penting dalam perjalanan LAPS SJK sejak berdiri pada tahun 2020. Di mana Pengurus tidak hanya melanjutkan program-program yang telah berjalan sebelumnya, tetapi juga memperkenalkan kebijakan baru yang lebih relevan dengan perkembangan dan tantangan LAPS SJK yang semakin dinamis.

Dalam rangka memastikan kelancaran transisi tersebut, Pengurus LAPS SJK menyusun berbagai program strategis yang dirancang untuk memfokuskan perhatian pada dua area utama yang kami anggap krusial untuk diimplementasikan: pertama, transformasi kelembagaan yang bertujuan untuk memperkuat struktur dan tata kelola internal lembaga agar lebih responsif terhadap tantangan baru di sektor jasa keuangan serta harmonisasi dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan kedua, percepatan penyelesaian

sengketa yang tertunda pada tahun-tahun sebelumnya yang menghambat efektivitas lembaga dalam menjalankan tugasnya.

Transformasi kelembagaan ini mencakup pembaruan pada sistem dan prosedur operasional yang ada, termasuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta penguatan sistem pengawasan dan manajemen risiko. Kami juga fokus pada peningkatan kemampuan teknologi informasi untuk mendukung proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien. Sementara itu, percepatan penyelesaian sengketa yang tertunda menjadi prioritas utama kami untuk memastikan bahwa setiap sengketa yang masuk dapat diselesaikan dengan tepat waktu, sehingga kami dapat mengurangi *backlog* yang selama ini menjadi tantangan bagi lembaga.

Kedua fokus utama tersebut bukan hanya sebagai respons terhadap kebutuhan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan yang terus berkembang, tetapi juga sebagai bagian integral dari upaya kami untuk memastikan bahwa LAPS SJK tetap relevan, adaptif, dan berperan aktif dalam menyediakan solusi penyelesaian sengketa yang adil, transparan, dan efektif. Kami meyakini bahwa melalui implementasi strategi-strategi tersebut, LAPS SJK mampu untuk memenuhi harapan pemangku kepentingan dan memperkuat posisinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Sebagaimana yang telah kami jelaskan di atas, Pengurus LAPS SJK pada tahun 2024 melaksanakan berbagai program transformasi yang difokuskan untuk memperkuat tata kelola lembaga serta peningkatan kapasitas operasional dan organisasi LAPS SJK. Program-program transformasi yang kami laksanakan antara lain:

- 1 Transformasi Tata Kelola Lembaga:** Kami menyadari bahwa tata kelola yang baik merupakan pondasi utama dalam menjalankan amanah dan tanggung jawab LAPS SJK. Oleh karena itu, Pengurus melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem tata kelola yang ada, untuk memastikan bahwa pengambilan keputusan, pengawasan, serta pelaksanaan program dilakukan secara transparan dan akuntabel. Selain itu, kami terus memperkuat sinergi antara Pengurus dengan Pengawas untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh LAPS SJK berjalan baik dengan integritas dan profesionalisme tinggi. Kami juga mengadopsi berbagai praktik terbaik/*best practice* dalam tata kelola yang berlaku di tingkat nasional dan internasional, untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini.

2 Transformasi Struktur Organisasi dan Pengembangan Teknologi Informasi:

Sepanjang tahun 2024, Pengurus berupaya untuk menyempurnakan struktur organisasi LAPS SJK untuk memastikan pembagian tugas dan tanggung jawab yang lebih jelas dan efektif. Pengurus melakukan penataan ulang struktur organisasi dan peningkatan kapasitas pegawai pada beberapa divisi untuk mendukung optimalisasi layanan serta operasional yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan sengketa yang semakin kompleks. Selain itu, kami juga mengoptimalkan pengembangan teknologi informasi dengan memperbarui dan mengembangkan sistem yang ada, termasuk Sistem Informasi Manajemen Sengketa/*Case Management System* SIAGA 1.0, untuk mempermudah proses administrasi dan memantau perkembangan penanganan sengketa secara *real-time*.



Kinerja Penyelesaian Sengketa

“*Access to Justice* dapat menjadi suatu ungkapan yang dapat menggambarkan keberadaan LAPS SJK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang progresif dan responsif hingga saat ini. Ungkapan tersebut dapat terlihat dari hampir semua sengketa yang ditangani LAPS SJK dilaksanakan melalui mekanisme jarak jauh (*Online Dispute Resolution/ODR*). Meskipun LAPS SJK berlokasi di Jakarta dapat menjadi jawaban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas penyelesaian sengketa di luar pengadilan tanpa dibatasi waktu dan tempat. Melalui peningkatan kualitas kerja dan pengembangan proses layanan sengketa yang lebih inovatif dan patuh terhadap ketentuan hukum yang berlaku, kami memiliki tujuan untuk memberikan solusi kepada pencari keadilan terkait sengketa di sektor jasa keuangan dengan cara yang lebih cepat, lebih murah serta putusan ataupun kesepakatan yang objektif, relevan dan adil.”

Sepanjang tahun 2024 merupakan tahun yang penuh tantangan bagi LAPS SJK, terutama seiring semakin meningkatnya pengaduan yang masuk ke LAPS SJK, serta masih terdapat pengaduan-pengaduan yang belum tertangani dengan baik pada tahun-tahun sebelumnya. Selain itu, di era digital yang serba cepat dan mudah mempengaruhi perilaku konsumen serta munculnya berbagai tipologi permasalahan hukum pada sektor jasa keuangan saat ini. Dengan tetap menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas, LAPS SJK terus berkomitmen memberikan layanan alternatif penyelesaian sengketa yang maksimal dan berkualitas.

Di tengah situasi yang dinamis, LAPS SJK telah melakukan penyesuaian strategi untuk menghadapi tantangan tersebut melalui pembentukan dan penguatan beberapa aspek mulai dari proses dan kualitas layanan sengketa, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan kepatuhan hukum.

1. PENYELESAIAN SENGGKETA

- a Terdapat 1.511 Pengaduan yang belum ditangani sesuai ketentuan internal LAPS SJK, yang mana pengaduan-pengaduan tersebut merupakan pengaduan yang berasal dari tahun 2021, 2022, dan 2023;
- b Pada tahun 2024 terdapat 2.688 Pengaduan baru yang masuk ke LAPS SJK;

Sehingga total beban pengaduan LAPS SJK yang harus ditangani pada tahun 2024 adalah 4.199 pengaduan.

Sebagai bentuk komitmen kami untuk menjadi lembaga alternatif penyelesaian kredibel, maka LAPS SJK telah menempuh berbagai macam strategi, yaitu:

- a** **Melakukan peninjauan ulang kembali terhadap seluruh proses dan dokumen layanan sengketa**, misalnya seperti mengubah format surat konfirmasi kesediaan mediasi yang dahulu tidak ditentukan batas waktunya (SLA) sehingga menyebabkan adanya ketidakpastian penanganan layanan sengketa. Oleh karena itu, sejak pertengahan tahun 2024 ditetapkan pencantuman jangka waktu konfirmasi kesediaan mediasi menjadi 10 (sepuluh) hari kerja.
- b** **Pengintegrasian Fungsi Verifikasi dan Sekretaris**, yang sebelumnya terpisah sehingga pada bulan Mei 2024 setiap Staf Penyelesaian Sengketa memiliki fungsi sebagai verifikasi pengaduan dan sekretaris layanan sengketa (pengerjaan *end to end*).
- c** **Pengkinian Data Mediator/Arbiter** Untuk dapat memberikan layanan sengketa yang berkualitas, sebelum melakukan percepatan penyelesaian sengketa maka telah dilakukan pengkinian data Mediator dan/atau Arbiter. Melalui data terupdate yang kami terima, serta melakukan "*profiling*" dan pemetaan terhadap mediator agar penunjukan sesuai dengan keahlian dan jenis sengketa yang akan ditanganinya.
- d** **Pembentukan Program Percepatan Penyelesaian Sengketa**, melalui penerapan penyelesaian sengketa dengan mediasi kolektif khusus sengketa nilai kecil. Setiap 1 (satu) orang Mediator akan ditunjuk untuk menyelesaikan 15 (lima belas) perkara dengan tetap mengacu kepada SLA Mediasi. Dalam program percepatan ini juga, merupakan efisiensi biaya layanan sengketa yang semula 1 (satu) perkara sebesar Rp.7.500.000,- (tujuh juta lima ratus) menjadi Rp.2.000.000,- (dua juta Rupiah). Selain itu, untuk mendukung program percepatan tersebut juga telah dilakukan penyelesaian sengketa oleh Mediator Internal.
- e** **Peningkatan Kualitas Sekretaris dan Mediator/Arbiter**, untuk mendukung percepatan layanan sengketa dengan tetap menjaga kualitas maka telah dilakukan upaya *transfer knowledge* mengenai teknik mediasi serta isu-isu hukum terkait sengketa di sektor jasa keuangan dengan mengundang mediator LAPS SJK serta sesi *internal discussion*. Sedangkan terhadap Mediator/Arbiter telah dilakukan *Refreshment Training* bekerjasama dengan Pusat Mediasi Nasional. Baik Sekretaris, Mediator/Arbiter telah diikuti sertakan dalam Webinar yang

diselenggarakan LAPS SJK sepanjang tahun 2024, bahkan terdapat 4 (empat) Pegawai pada Penyelesaian Sengketa telah Tersertifikasi Mediator.

- f** **Implementasi Case Management System (CMS) "SIAGA"**, yang di launching pertama kali pada bulan September 2024. Dengan adanya CMS ini membantu penataan data/informasi pengaduan yang berasal dari APPK maupun *walk-in*, yang selama ini dilakukan secara manual dapat mempermudah pelacakan serta monitoring penyelesaian sengketa yang ditangani LAPS SJK.
- g** **Penyempurnaan Standar dan Prosedur Layanan Penyelesaian Sengketa dan Kategori Penolakan**, dilakukan karena selama ini belum tersedianya aturan yang memadai termasuk dalam penentuan kriteria pengaduan yang tidak memenuhi kriteria sengketa yang merupakan kewenangan LAPS SJK sebagaimana diatur dalam Pasal 32, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61 Tahun 2020 tentang LAPS SJK.
- h** **Penyempurnaan sistem kearsipan dan dokumentasi**, mengingat seluruh dokumen layanan sengketa bersifat sensitif maka diperlukan suatu ketentuan yang mengharuskan menjaga kerahasiaan serta peningkatan kualitas data dan informasi layanan sengketa, pengarsipan secara patuh, pembatasan akses, penetapan petugas khusus dan telah tersedianya 1 (satu) ruang khusus arsip.

Dengan berbagai upaya yang telah disebutkan, bahwa dapat Saya sampaikan sepanjang tahun 2024 sebanyak 4.199 Pengaduan atau 100% (seratus persen) telah tertangani oleh LAPS SJK, dengan tingkat Perdamaian mencapai lebih dari 50% (lima puluh persen). Sehingga secara kuantitatif terdapat peningkatan signifikan penyelesaian sengketa pada tahun 2024 dibanding tahun-tahun sebelumnya. Oleh karena itu, memasuki tahun 2025 dipastikan sudah tidak terdapat pengaduan dari tahun-tahun sebelumnya yang belum tertangani oleh LAPS SJK.

2. LAYANAN KOMERSIAL

Selain penyelesaian sengketa yang disebutkan diatas, LAPS SJK juga menerima dan menangani sengketa komersial yang diselesaikan melalui Mediasi dan Arbitrase selama tahun 2024. Penyelesaian sengketa komersial telah dilakukan dengan hasil mencapai putusan arbitrase untuk seluruh permohonan arbitrase yang diterima LAPS SJK.

3. QUALITY ASSURANCE DAN MONITORING

Untuk menuju LAPS SJK yang profesional, maka pada tahun 2024, telah dibentuk unit kerja khusus yaitu *Quality Assurance* dan *Monitoring* untuk memastikan serta menjamin layanan sengketa di LAPS SJK telah dilaksanakan sesuai dengan standar dan prosedur, serta terus berupaya meningkatkan kualitas layanan seiring dengan kebutuhan dan perubahan yang terjadi di industri jasa keuangan.

4. EDUKASI DAN OPTIMALISASI LAYANAN SENGKETA

Pada tahun 2024, kami telah berupaya untuk memperkuat kedudukan LAPS SJK sebagai satu-satunya lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dengan beberapa strategi dan program kerja yang telah dilakukan:

- a Memaksimalkan jaringan kerja sama dengan universitas yang telah bermitra dengan LAPS SJK serta kalangan akademisi dan civitas akademi, melalui kegiatan edukasi yang memperkenalkan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa LAPS SJK dalam bentuk kuliah umum
- b LAPS SJK telah mengadakan kompetisi mediasi tingkat nasional antar perguruan tinggi, dengan tema "*The 1st LAPS SJK Law Fair*" yang diselenggarakan pada tanggal 19 Oktober 2024. Kegiatan ini disambut baik oleh kalangan akademisi dan mahasiswa. Diharapkan melalui kegiatan ini, mekanisme serta *rules and procedures* LAPS SJK semakin dikenal dan muncul pemikiran-pemikiran terkait layanan alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang merupakan kewenangan LAPS SJK.

- c LAPS SJK juga telah melaksanakan sosialisasi layanan sengketa (*online*) maupun bersama kegiatan Otoritas Jasa Keuangan kepada pelaku usaha jasa keuangan dalam rangka optimalisasi layanan sengketa yang ada di LAPS SJK.

LAPS SJK akan terus berkomitmen untuk melanjutkan upaya peningkatkan kualitas layanan sengketa pada tahun 2025, sehingga akan menjadi lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang profesional, kredibel dan terpercaya.

Kinerja Operasional dan Keuangan

"LAPS SJK berhasil mengelola Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) Tahun 2024 dengan baik. Hal ini tercermin dari meningkatnya penerimaan iuran anggota dibandingkan tahun sebelumnya, serta adanya pendapatan tambahan yang bersumber dari penyelesaian sengketa komersial, bunga deposito, dan kegiatan webinar. Biaya operasional dan penyelesaian sengketa dikelola secara efisien, sementara defisit anggaran berhasil diperkecil dibandingkan tahun sebelumnya."

Pada tahun 2024, LAPS SJK telah melaksanakan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) dengan fokus utama pada penguatan operasional lembaga, pemeliharaan stabilitas keuangan, serta optimalisasi penerimaan dan pengeluaran untuk mendukung kegiatan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

RKAT Tahun 2024 disetujui oleh Pengawas pada tanggal 20 September 2023 dan memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Surat Nomor S-225/EP.11/2023 tanggal 24 November 2023. Selanjutnya, RKAT mengalami perubahan dan telah mendapat persetujuan melalui Rapat Umum Anggota Luar Biasa (RUALB) yang diselenggarakan pada tanggal 12 Desember 2024.



Secara keseluruhan, perubahan RKAT Tahun 2024 mencerminkan peningkatan alokasi anggaran dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini disebabkan oleh meningkatnya jumlah sengketa yang masuk sehingga menambah kebutuhan akan Sumber Daya Manusia (SDM), perluasan ruang kantor untuk mendukung pertumbuhan SDM, serta pengembangan sistem pendukung untuk proses penyelesaian sengketa yang lebih baik.

Berdasarkan Keputusan RUALB yang dilaksanakan pada 12 Desember 2024, besaran iuran anggota untuk Tahun 2024 ditetapkan sebesar Rp11.320.019.800,00, yang terdiri atas iuran tahunan (OPEX) sebesar Rp9.994.769.800,00 dan iuran pendirian (CAPEX) sebesar Rp1.325.250.000,00

Anggaran tahun 2024 terbagi menjadi dua kategori biaya utama, yakni:

Biaya dengan Pembatasan:

Biaya Penyelesaian Sengketa	Rp2.925.636.950,00
Biaya Perluasan Kantor	Rp1.125.250.000,00
Biaya Pengadaan IT	Rp200.000.000,00

Biaya dengan tanpa Pembatasan:

Biaya Sumber Daya Manusia	Rp6.943.223.395,00
Biaya Operasional	Rp4.246.525.418,00
Biaya Rapat Umum Anggota	Rp300.000.000,00
Biaya Lainnya	Rp27.129.273,00

Secara keseluruhan, total kedua jenis biaya tersebut mencapai Rp15.767.765.036,00, yang proporsinya melebihi jumlah iuran anggota. Defisit anggaran yang timbul ditutup melalui pemanfaatan kelebihan dana dari tahun 2021 serta subsidi yang berasal dari penerimaan layanan penyelesaian sengketa komersial

Selanjutnya, berdasarkan laporan realisasi Perubahan RKAT 2024, penerimaan iuran anggota tercatat sebesar Rp11.277.850.483,00 atau 99,63% dari target Perubahan RKAT 2024 dengan rincian sebagai berikut:

- a) iuran anggota tahunan (OPEX) sebesar Rp9.952.590.427,00; dan
- b) iuran pendirian (CAPEX) sebesar Rp1.325.260.056,00.

Selain dari penerimaan iuran Anggota Tahunan dan iuran Pendirian, pada tahun 2024 LAPS SJK berhasil mencatatkan penerimaan lain yang bersumber di luar dari pada iuran, diantaranya:

- a) Penerimaan kasus sengketa komersial sebesar Rp1.451.938.207,00;
- b) Penerimaan bunga deposito dan jasa giro sebesar Rp336.404.442,00; dan
- c) Penrimaan dari penyelenggaraan webinar sebesar Rp25.626.800,00.

Selanjutnya, biaya yang dikeluarkan LAPS SJK sepanjang tahun 2024 digunakan untuk:

- a) Biaya Penyelesaian Sengketa sebesar Rp1.648.400.000,00 atau 56,34% dari anggaran yang ditetapkan. Hal ini terjadi karena pada tahun 2024, Pengurus menetapkan kebijakan penurunan biaya honorarium untuk Mediator Pro Bono.
- b) Biaya Sumber Daya Manusia Rp5.404.829.573,00 atau 77,84% dari anggaran biaya yang ditetapkan. Kedepannya, LAPS SJK berkomitmen untuk melaksanakan evaluasi dan optimalisasi program kesejahteraan pegawai dalam rangka meningkatkan motivasi kerja dan kinerja secara menyeluruh.
- c) Biaya Administrasi dan Umum/Operasional sebesar Rp5.300.779.222,00 yang digunakan untuk menunjang kebutuhan operasional LAPS SJK termasuk kebutuhan akan *supporting* Penyelesaian Sengketa.
- d) Biaya Rapat Umum Anggota sebesar Rp224.759.908,00 yang mencakup penyusunan laporan tahunan 2023 dan 4 (empat) kali penyelenggaraan Rapat Umum Anggota.

Penguatan Tata Kelola dan Hubungan Kelembagaan

“Sepanjang tahun 2024, LAPS SJK terus memperkuat hubungan kelembagaan dengan mitra strategis untuk meningkatkan sinergi dan brand awareness Lembaga. Pengurus LAPS SJK aktif menjaga koordinasi dengan Otoritas Jasa Keuangan, pelaku usaha jasa keuangan, serta pemangku kepentingan lainnya melalui program sosialisasi, kuliah umum, kunjungan kelembagaan, dan penandatanganan kerja sama. Melalui audiensi, sosialisasi, dan perjanjian kerja sama dengan perguruan tinggi, LAPS SJK memastikan bahwa semua pihak terlibat mendapatkan informasi yang jelas, akses yang setara, dan pemahaman yang lebih baik mengenai penyelesaian sengketa sektor keuangan.”

Pengurus menyadari bahwa LAPS SJK memerlukan kerja sama dengan mitra strategis dalam rangka penguatan hubungan kelembagaan, dan peningkatan brand awareness LAPS SJK kepada masyarakat luas. Untuk itu, Pengurus LAPS SJK terus berupaya untuk menjaga hubungan koordinatif yang baik dengan Otoritas Jasa Keuangan, pelaku industri jasa keuangan, serta pemangku kepentingan lainnya, dalam rangka memperluas sinergi. Hal ini dapat dilihat dari aktivitas hubungan kelembagaan LAPS SJK sepanjang tahun 2024, yang mana LAPS SJK telah melaksanakan 15 (lima belas) kali program sosialisasi, 4 (empat) kali kuliah umum, 6 (enam) kali webinar dan capacity building, dan courtesy visit serta penandatanganan kerja sama, baik dengan asosiasi praktisi maupun dengan perguruan tinggi.

Program hubungan kelembagaan LAPS SJK bertujuan memperkuat koordinasi dan kerja sama dengan pemangku kepentingan, termasuk otoritas pengawas, asosiasi sektor jasa keuangan, universitas, dan asosiasi profesi. LAPS SJK aktif terlibat dalam audiensi, kunjungan kelembagaan, serta sosialisasi dan edukasi untuk menjaga komunikasi yang terbuka dan produktif. Melalui audiensi dan kunjungan kelembagaan, LAPS SJK dapat berdiskusi langsung mengenai kebijakan, pembaruan, dan kualitas layanan. Sosialisasi juga dilakukan untuk memberikan penyuluhan kepada masyarakat dan pelaku usaha mengenai hak-hak konsumen dan pentingnya penyelesaian sengketa yang efisien.

LAPS SJK juga berpartisipasi dalam kuliah umum di perguruan tinggi untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa dan praktisi tentang penyelesaian sengketa sektor keuangan. Selain itu, perjanjian kerja sama dengan fakultas hukum mendukung penelitian, magang mahasiswa, serta pengembangan SDM di bidang hukum. Dengan demikian, program hubungan kelembagaan ini memastikan bahwa semua pihak terlibat mendapatkan informasi yang jelas dan akses yang setara dalam penyelesaian sengketa.

Penutup

Pengurus LAPS SJK percaya bahwa semua pencapaian ini merupakan hasil kerja kolektif seluruh jajaran LAPS SJK, yang senantiasa bekerja dengan menjunjung tinggi prinsip independensi, imparialitas, dan integritas. Untuk itu, selaku ketua Pengurus izinkan saya untuk mengucapkan terima kasih dan apresiasi kepada:

- 1 Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi dan Pelindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan dan seluruh jajaran departemen pelindungan konsumen OJK yang senantiasa mengawasi dan membimbing kami sehingga LAPS SJK tetap dalam arah yang benar.
- 2 Ketua Pengawas beserta anggota Pengawas yang telah memberikan arahan, nasehat dan saran di waktu waktu yang sibuk dengan dedikasi tinggi.
- 3 Seluruh jajaran pegawai LAPS SJK yang telah mengerahkan energinya mengikuti arahan Pengurus dalam menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan semangat tinggi.

Akhir kata, dengan kolaborasi yang erat antara Pengurus, Dewan Pengawas, seluruh Insan LAPS SJK, serta pemangku kepentingan lainnya, kami berkomitmen untuk terus menghadirkan inovasi, meningkatkan kualitas layanan penyelesaian sengketa, dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Semua upaya ini kami lakukan demi mewujudkan masa depan yang lebih efisien dan terpercaya bagi LAPS SJK, serta memperkuat peran kami dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan.

Jakarta, Juni 2025



Sutardjo
Ketua

LAPORAN PENGAWASAN OLEH PENGAWAS LAPS SJK TAHUN 2024



“ Pengawas mengapresiasi kinerja LAPS SJK selama tahun 2024. Terdapat 3 aspek yang menjadi perhatian pengawas. Pertama, Pengurus telah menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan efisiensi operasional dan layanan melalui transformasi kelembagaan dan teknologi. Kedua, Pengurus telah berhasil menyelesaikan tunggakan pengaduan periode 2021 sd 2023 secara 100%. Ketiga, Pengurus berhasil untuk memperkecil defisit anggaran.

Suwandi Wiratno
Ketua Pengawas LAPS SJK

Direksi PUJK Anggota LAPS SJK yang saya hormati.

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Pengawas LAPS SJK dapat menyampaikan Laporan Pengawasan Tahun 2024 ini. Pengawas sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 18 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang LAPS SJK dan Pasal 31 Anggaran Dasar LAPS SJK, memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan evaluasi atas kinerja Pengurus dalam mengemban amanah yang dipercayakan oleh para pemangku kepentingan. Sebagai lembaga yang menjalankan fungsi penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, LAPS SJK berkomitmen untuk menjunjung tinggi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan independensi dalam setiap tindakannya. Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran secara komprehensif mengenai pelaksanaan fungsi pengawasan terhadap kegiatan operasional, keuangan, dan tata kelola lembaga sepanjang tahun 2024.

Tahun 2024 menjadi tonggak penting bagi LAPS SJK seiring dengan berlangsungnya transisi kepengurusan yang untuk pertama kalinya terjadi sejak lembaga ini didirikan pada tahun 2020. Momentum ini dimanfaatkan oleh Pengurus untuk tidak hanya melanjutkan program-program yang telah dirintis sebelumnya, tetapi juga memperkenalkan berbagai kebijakan dan strategi baru guna menjawab tantangan sektor jasa keuangan yang semakin kompleks.

Fokus utama diarahkan pada dua area strategis, yaitu transformasi tata kelola Lembaga dan transformasi struktur organisasi dan pengembangan teknologi informasi. Dari sudut pandang Pengawas, transformasi tata kelola yang dijalankan oleh

Pengurus LAPS SJK pada tahun 2024 merupakan langkah penting dalam memperkuat fondasi lembaga secara menyeluruh. Kami menilai bahwa upaya evaluasi sistem tata kelola, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, serta penguatan sinergi antara Pengurus dan Pengawas menunjukkan komitmen yang kuat dalam membangun Lembaga yang berintegritas, profesional, serta dipercaya oleh masyarakat serta seluruh pemangku kepentingan. Upaya Pengurus dalam menyempurnakan struktur organisasi dan mengembangkan teknologi informasi sepanjang tahun 2024 juga merupakan langkah proaktif yang patut diapresiasi. Penataan ulang organisasi, peningkatan kapasitas pegawai, dan pengembangan sistem teknologi informasi menjadi indikator penting bahwa LAPS SJK terus beradaptasi dengan kebutuhan zaman dan berupaya meningkatkan efisiensi serta akurasi dalam proses penyelesaian sengketa. Pengawas menilai bahwa kedua fokus utama tersebut telah dijalankan oleh Pengurus dengan baik, terencana, dan menunjukkan progres yang nyata sepanjang tahun 2024. Implementasi yang konsisten terhadap transformasi tata kelola maupun penguatan struktur organisasi dan sistem teknologi informasi mencerminkan kesungguhan Pengurus dalam mewujudkan LAPS SJK yang lebih adaptif, efisien, dan siap menghadapi tantangan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan ke depan.



Hasil Pengawasan Terhadap Kinerja Penyelesaian Sengketa LAPS SJK Tahun 2024

Pengawas telah secara cermat memantau dan mengevaluasi pelaksanaan program penyelesaian sengketa yang dijalankan oleh Pengurus sepanjang tahun 2024. Secara keseluruhan, kami mencatat bahwa kinerja penyelesaian sengketa LAPS SJK telah menunjukkan hasil yang positif dan signifikan.

Pengawas mengapresiasi Pengurus yang telah berhasil mengimplementasikan berbagai strategi dalam layanan penyelesaian sengketa sehingga tercatat berhasil menyelesaikan sebanyak 1.511 pengaduan atau 100% tunggakan pengaduan periode 2021 sd 2023, serta sebanyak 2.688 pengaduan yang masuk pada tahun 2024. Inisiatif Pengurus adalah melakukan pemetaan kembali (*remapping*) seluruh pengaduan yang masuk dan perbaikan proses bisnis internal yang ada agar berjalan lebih efektif. Perbaikan proses bisnis tersebut antara lain, melalui peninjauan ulang seluruh proses penyelesaian sengketa, pengintegrasian fungsi verifikasi dan sekretaris, pengkinian data Mediator/Arbiter, pembentukan program percepatan penyelesaian sengketa, peningkatan kualitas sekretaris dan Mediator/Arbiter melalui penerapan protokol mediasi secara lebih ketat, pembentukan standar dan prosedur layanan penyelesaian sengketa dan kategori penolakan, serta pembentukan standar dan prosedur pengendalian data dan informasi. Selain dari hal-hal yang telah disebutkan di atas, Pengawas juga menilai bahwa inisiatif Pengurus dengan mengimplementasikan *Case Management System (CMS)* "SIAGA" versi 1 yang mulai di uji cobakan pada bulan September 2024 merupakan jawaban kebutuhan LAPS SJK dalam penanganan pengaduan berbasis teknologi informasi.

Pembentukan unit kerja khusus yaitu Bagian *Quality Assurance dan Monitoring* juga menunjukkan bahwa LAPS SJK terus melakukan pengembangan Lembaga untuk meningkatkan kualitas penyelesaian sengketa sejalan dengan perkembangan yang terjadi di industri jasa keuangan. Selain itu, adanya langkah strategis melalui edukasi dan sosialisasi layanan sengketa LAPS SJK kepada civitas akademika dan pelaku usaha jasa keuangan, terus dilakukan untuk memperkuat kedudukan LAPS SJK sebagai satu-satunya lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Pengawas mencatat bahwa Pengurus telah melaksanakan berbagai program pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi mediator dan arbiter, antara lain melalui penyelenggaraan *coaching clinic, capacity building, sosialisasi* serta *webinar series*. Hadirnya HUT LAPS SJK dan LAPS SJK Law Fair sebagai salah satu rangkaian dalam

memperingat hari lahirnya LAPS SJK, menarik atensi masyarakat dan mahasiswa secara luas terhadap eksistensi keberadaan LAPS SJK yang terus ditingkatkan.

Pengawas mengapresiasi komitmen dan strategi yang dilakukan oleh Pengurus selama 2024 sehingga sudah tidak terdapat pengaduan yang belum tertangani dari tahun-tahun sebelumnya untuk kinerja di tahun 2025. Pengawas meminta agar Pengurus dapat terus menjaga komitmennya dalam meningkatkan kualitas layanan sengketa pada tahun 2025.

Pengawasan Kinerja Operasional dan Keuangan

Pengawas telah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan program-program yang disusun oleh Pengurus dalam Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) Perubahan Tahun 2024 dan secara keseluruhan Pengurus telah melaksanakan berbagai inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengoptimalan keuangan LAPS SJK.

Pengawas melakukan evaluasi terhadap pengelolaan keuangan LAPS SJK, termasuk penerimaan iuran anggota, pengeluaran operasional, serta biaya penyelesaian sengketa. Kami mencatat bahwa LAPS SJK secara umum mampu mengelola penerimaan iuran anggota dengan baik yang terlihat dari adanya peningkatan alokasi anggaran dibandingkan tahun sebelumnya, meskipun masih terdapat piutang yang belum tertagih, khususnya dari perusahaan yang izin usahanya telah dicabut oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Selain itu, penerimaan dari sengketa komersial, pendapatan bunga deposito dan jasa giro, serta pelaksanaan 5 (lima) kegiatan webinar memberikan kontribusi yang baik terhadap pendapatan Lembaga.

Pengawas mengapresiasi keberhasilan Pengurus dalam memperkecil defisit anggaran LAPS SJK dari sebesar Rp.595.758.744 pada tahun 2023 menjadi Rp.366.957.117 pada akhir tahun 2024. Beberapa langkah yang diambil oleh Pengurus dalam pengelolaan keuangan antara lain, pertama, melakukan reformulasi biaya honorarium mediator dari yang sebelumnya Rp.7.500.000/sengketa menjadi Rp.2.000.000/sengketa. Hal ini berdampak pada penurunan total biaya yang dibayarkan kepada mediator untuk penyelesaian sengketa kecil tanpa mengurangi kualitas dan kuantitas mediasi. Kedua, berupaya meningkatkan kepatuhan PUJK dalam membayar iuran anggota. Ketiga, meningkatkan realisasi pendapatan komersial dari sebelumnya sebesar Rp.1.227.795.770 pada tahun 2023 menjadi Rp.1.451.938.207 pada tahun 2024. Penyesuaian tersebut menunjukkan komitmen Pengurus yang kuat dalam mengelola keuangan lembaga menjadi lebih efektif dan efisien.

Pengawasan terhadap Tata Kelola Lembaga dan Hubungan Kelembagaan



Pengawas mengapresiasi upaya Pengurus dalam melakukan transformasi kelembagaan, yang mencakup pembaruan struktur organisasi, penyempurnaan kebijakan internal, serta penguatan tata kelola. Kami mencatat bahwa perubahan tersebut telah memperkuat kapasitas manajerial lembaga, meningkatkan responsivitas terhadap dinamika sektor jasa keuangan, serta membangun fondasi yang lebih kokoh untuk pertumbuhan dan pengembangan LAPS SJK ke depan. Selain itu, kami memantau pelaksanaan perubahan prosedur operasional yang berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam penyelenggaraan penyelesaian sengketa.

Pengawas mengapresiasi kinerja Pengurus dalam mempertahankan kerja sama dengan mitra strategis guna penguatan hubungan kelembagaan dan citra LAPS SJK kepada masyarakat luas. Langkah-langkah strategis yang Pengurus lakukan melalui menjaga hubungan koordinatif dengan pemangku kepentingan serta aktivitas hubungan kelembagaan lainnya, menunjukkan bahwa LAPS SJK memiliki komitmen yang tinggi terhadap profesionalisme dan transparansi dalam menjalankan fungsinya. Upaya ini tidak hanya memperkuat posisi LAPS SJK di mata para pemangku kepentingan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap peran LAPS SJK sebagai lembaga yang profesional, kredibel, dan terpercaya.

Dalam menjalankan tugas pengawasan terhadap kinerja LAPS SJK sepanjang tahun 2024, Pengawas secara rutin menyelenggarakan Rapat Pengawas sebagai forum koordinasi, evaluasi, dan pengambilan keputusan strategis. Sepanjang tahun 2024, Rapat Pengawas telah dilaksanakan sebanyak 5 kali, dengan tingkat kehadiran anggota minimal sebesar 64%, sehingga seluruh rapat yang diselenggarakan tetap memenuhi ketentuan kuorum. Hasil-hasil Rapat Pengawas tersebut telah dilaksanakan oleh Pengurus seluruhnya dan terdokumentasikan dengan baik.

Setiap rapat dilaksanakan dengan agenda yang terstruktur dan pembahasan yang mendalam, mencerminkan integritas, kapabilitas, serta komitmen Pengawas dalam memastikan bahwa LAPS SJK dikelola secara profesional, transparan, dan sesuai dengan prinsip *good governance*. Masukan dan arahan yang disampaikan dalam forum tersebut turut berkontribusi dalam mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap operasional lembaga.

Pada Rapat Pengawas yang diselenggarakan pada tanggal 6 Mei 2024, Pengawas secara mufakat kembali menunjuk saya, Suwandi Wiratno, sebagai Ketua Pengawas LAPS SJK untuk periode 2024 - 2027. Penunjukan ini mencerminkan kepercayaan dan kontinuitas kepemimpinan dalam menjaga stabilitas dan arah strategis pengawasan lembaga. Secara berkelanjutan, Pengawas berkomitmen untuk terus bersinergi dengan Pengurus dan seluruh pemangku kepentingan dalam mendukung penguatan peran dan fungsi LAPS SJK sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang profesional, kredibel, dan merupakan pilihan Utama bagi para pihak.

Penutup



Demikian Laporan Pengawasan atas kinerja LAPS SJK untuk tahun 2024 ini kami sampaikan. Pengawas menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada Pengurus beserta seluruh jajaran LAPS SJK atas dedikasi, kerja keras, dan komitmen yang telah ditunjukkan sepanjang tahun 2024. Kami berharap rekomendasi yang telah disampaikan dalam laporan ini dapat menjadi acuan bagi Pengurus dalam melakukan perbaikan dan pengembangan ke depan, guna memperkuat kapasitas lembaga dalam memberikan layanan penyelesaian sengketa yang lebih efektif, independen, dan terpercaya.

Pengawas meyakini bahwa melalui sinergi yang solid antara Pengurus, Pengawas, serta seluruh pemangku kepentingan, LAPS SJK akan mampu terus berkembang dan memenuhi harapan masyarakat serta sektor jasa keuangan di Indonesia.

Terima kasih atas perhatian dan kerja sama yang telah terjalin.

Jakarta, Juni 2025

Pengawas **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan**

Suwandi Wiratno
Ketua

Fransiska Oei
Anggota

Lily Widjaja
Anggota

Iman Rachman
Anggota

Budi Herawan
Anggota

Joko Suyanto
Anggota

Budi Tampubolon
Anggota

Achmad Syamsudin
Anggota

Rudy Kamdani
Anggota

Mardianto E. Danusaputro
Anggota

Ali Farmadi
Anggota

Holilur Rohman
Anggota



LAPS SJK

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
Sektor Jasa Keuangan

DAFTAR ISI

1	Tema
2	Laporan Pertanggungjawaban Pengurus
10	Laporan Pengawasan Pengawas
16	Daftar Isi

01 Profil Lembaga

20	Profil Lembaga
22	Identitas Lembaga
23	Fungsi dan Tujuan LAPS SJK
24	Visi dan Misi LAPS SJK
25	Nilai Dasar Lembaga (<i>Core Values</i>)
26	Organ Perkumpulan
30	Jenis Layanan
34	Galeri Mediator & Arbiter

02 Penyelesaian Sengketa

39	Tindak Lanjut Pengaduan
40	Strategi Penyelesaian Sengketa
41	Capaian Penyelesaian Sengketa
42	Peningkatan Kinerja Layanan Penyelesaian Sengketa
43	Sebaran Pengaduan Berdasarkan Domisili
46	Pengaduan Masing-Masing Sektor
56	Kepatuhan Anggota Dalam Melaksanakan Kesepakatan/Putusan

03 Operasional dan Keuangan

- 60 Pertumbuhan Penerimaan LAPS SJK
- 61 Distribusi Iuran Anggota
- 62 Penerimaan Komersial
- 63 Pengeluaran Biaya LAPS SJK
- 63 Perbandingan Biaya dan Jumlah Penyelesaian Sengketa (*Small Claim/Pro Bono*)
- 64 Transformasi
- 70 Tata Kelola
- 71 Sistem Informasi

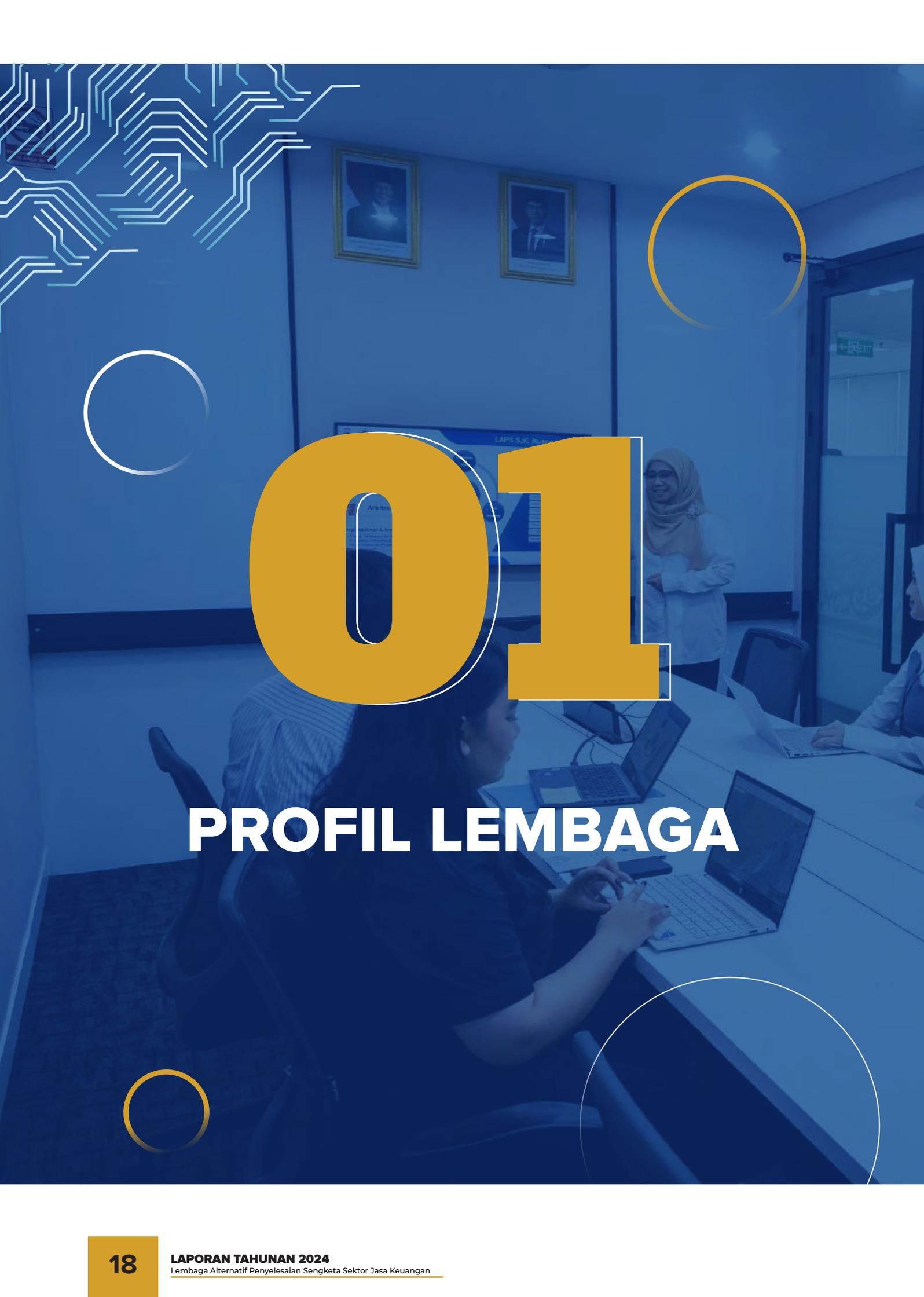
04 Hubungan Kelembagaan dan Tata Kelola Lembaga

- 74 Kinerja Hubungan Kelembagaan
- 81 Prinsip Transparansi
- 82 Prinsip Akuntabilitas
- 82 Rapat Umum Anggota (RUA)
- 83 Rapat Pengawas
- 84 Rapat Pengurus
- 85 Prinsip Responsibilitas
- 87 Prinsip Independensi
- 88 Prinsip *Fairness*

05 Lampiran

- 94 Laporan Keuangan Audited 2024





01

PROFIL LEMBAGA



PROFIL SINGKAT LEMBAGA LAPS SJK



Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) didirikan pada 22 September 2020 sebagai lembaga independen yang berfungsi sebagai satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang terintegrasi. Pembentukan LAPS SJK merupakan bagian dari upaya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menyempurnakan mekanisme penyelesaian sengketa yang sebelumnya ditangani secara sektoral oleh enam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), yaitu BAPMI (2002), BMAI (2006), BMDP (2011), LAPSPI, BMPPVI, dan BAMPPPI (2015).

Dengan diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020, LAPS SJK ditetapkan sebagai satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, menggantikan regulasi sebelumnya dalam POJK No. 1/POJK.07/2014. Pembentukan LAPS SJK merupakan kesepakatan bersama antara *Self Regulatory Organizations* (SROs) di sektor pasar modal serta 19 asosiasi industri jasa keuangan yang terdiri dari Asosiasi di Bidang Perbankan, Perasuransian, Pembiayaan, Pergadaian, *Fintech* dan Modal Ventura guna memastikan sistem penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang lebih efisien, transparan, dan mampu menjangkau seluruh sektor jasa keuangan yang berada di bawah pengawasan OJK.

Sejalan dengan meningkatnya interaksi lintas batas dalam industri keuangan, LAPS SJK diharapkan dapat menangani sengketa yang melibatkan entitas dari berbagai yurisdiksi. Untuk memperkuat peran ini, pada 9 November 2020, Dewan Pengawas dan Pendiri LAPS SJK menyetujui penggunaan nama internasional, yaitu *The Indonesia Financial Services Alternative Dispute Resolution Center (IFeRDIC)*. Nama ini dipilih untuk memudahkan pengakuan internasional dan mencerminkan peran strategis LAPS SJK dalam menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Seiring dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), cakupan kewenangan LAPS SJK semakin diperluas. Berdasarkan undang-undang tersebut, ke depan LAPS SJK akan menjadi lembaga penyelesaian sengketa bagi seluruh sektor keuangan, termasuk entitas yang berada di bawah pengawasan Bank Indonesia (BI). Dengan demikian, LAPS SJK tidak hanya menangani sengketa yang berasal dari sektor yang diawasi oleh OJK, tetapi juga mencakup sengketa yang timbul dari penyedia layanan sistem pembayaran, fintech, perbankan, hingga aktivitas yang terkait dengan pasar uang dan sistem pembayaran nasional.



Implementasi UU P2SK membawa sejumlah tantangan bagi LAPS SJK dalam melaksanakan perannya sebagai satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang semakin luas cakupannya. Dengan diperluasnya sektor yang ditangani, diperlukan harmonisasi regulasi antara OJK dan BI dalam menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa yang optimal agar dapat menciptakan kepastian hukum yang selaras bagi seluruh pelaku industri jasa keuangan. Selain itu, LAPS SJK juga menghadapi tantangan dalam penguatan kapasitas dan infrastruktur guna mengakomodasi volume sengketa yang meningkat serta kompleksitas perkara yang semakin beragam. Penguatan kelembagaan, baik dari segi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, maupun prosedur operasional, menjadi faktor kunci dalam memastikan kesiapan LAPS SJK untuk menjalankan mandat barunya secara efektif.

Di samping itu, perlu dilakukan pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang inklusif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan luasnya cakupan sektor yang berada di bawah kewenangan LAPS SJK, mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi maupun arbitrase harus dapat beradaptasi dengan kebutuhan masing-masing sektor, termasuk mengakomodasi sengketa yang muncul dari inovasi layanan keuangan digital. Kolaborasi dengan pemangku kepentingan, baik regulator, asosiasi industri, maupun lembaga perlindungan konsumen, menjadi krusial untuk memperkuat efektivitas LAPS SJK dalam menjalankan fungsinya serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

“

Sebagai bagian dari ekosistem perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, LAPS SJK berkomitmen untuk menyediakan layanan penyelesaian sengketa yang berkualitas, transparan, dan berintegritas. Dengan cakupan yang semakin luas dan kompleks, LAPS SJK terus memperkuat struktur organisasi, meningkatkan profesionalisme dalam penyelesaian sengketa, serta mengembangkan strategi jangka panjang guna menghadapi tantangan yang ada. Laporan ini akan membahas secara lebih rinci mengenai aspek kelembagaan LAPS SJK, latar belakang pengembangannya, jenis layanan yang diberikan, model bisnis yang diterapkan, serta strategi dalam mewujudkan peranannya sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang terpercaya dan efektif bagi seluruh sektor jasa keuangan di Indonesia.

IDENTITAS LEMBAGA



Alamat LAPS SJK

Gedung Menara Karya Lt. 25 Unit G-H Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 Kav 1-2 Jakarta 12950



Telepon

021-2527700



Email

info@lapssjk.id



Filosofi Warna Logo



Warna atap merah putih melambangkan Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Warna kuning emas melambangkan prestasi, kesuksesan dan kemakmuran.



Warna biru melambangkan kecerdasan, rasa percaya diri, dapat dipercaya dan harmonis.

Filosofi Logo

Bentuk logo perkumpulan memiliki logo yang diinspirasi dari tangan yang menggenggam, dengan atap rumah yang menaungi, menunjukkan bahwa LAPS SJK adalah rumah perdamaian dan keadilan bagi penyelesaian sengketa.

Penempatan Logo

LAPS SJK memiliki logo yang terdiri dari model vertikal dan horizontal yang bertujuan untuk kegiatan “branding” dan untuk memberikan impresi kepada pihak ketiga atas eksistensi LAPS SJK. Selain itu, logo LAPS SJK memiliki filosofi yang disesuaikan dengan Visi dan Misi yang dicanangkan.

Mode Vertical



Mode Horizontal



Fungsi dan Tujuan LAPS SJK

Merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), LAPS SJK memiliki fungsi utama dalam menyelenggarakan layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang terintegrasi bagi sektor jasa keuangan. Sebagai garda terakhir dalam sistem perlindungan konsumen di sektor keuangan, keberadaan LAPS SJK menjadi instrumen penting bagi Lembaga Jasa Keuangan (LJK) dalam menyelesaikan sengketa dengan konsumen secara lebih efisien dan akuntabel.

Dengan menawarkan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih ekonomis, cepat, dan efektif dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan, LAPS SJK berperan dalam menjaga kepercayaan konsumen terhadap industri jasa keuangan. Kepercayaan tersebut merupakan faktor fundamental yang mendukung stabilitas dan keberlanjutan pertumbuhan LJK dalam ekosistem keuangan nasional. Dengan tersedianya jalur penyelesaian sengketa yang transparan dan kredibel, diharapkan LAPS SJK dapat semakin memperkuat perlindungan konsumen serta meningkatkan kepastian hukum dalam transaksi keuangan di Indonesia.

Untuk menjalankan fungsinya yaitu penyelesaian sengketa, LAPS SJK mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- 1 Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen;
- 2 Memberikan konsultasi penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan;
- 3 Melakukan penelitian dan pengembangan layanan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan;
- 4 Membuat peraturan dalam rangka penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan;
- 5 Melakukan kerja sama dengan lembaga/ instansi perlindungan konsumen baik nasional maupun internasional; dan
- 6 Melakukan pengembangan kompetensi mediator dan arbiter yang terdaftar pada LAPS SJK.

Kepercayaan merupakan dasar dan kunci yang harus dimiliki oleh setiap industri keuangan. Sehingga, LAPS SJK hadir untuk menjaga kepercayaan konsumen kepada LJK di Indonesia. Oleh karena itu, tujuan hadirnya LAPS SJK adalah :

- 01 Menjadi Lembaga yang menangani pengaduan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien;
- 02 Memperkuat perlindungan konsumen;
- 03 Meningkatkan kepercayaan terhadap PUJK dan produknya (*Market Confidence*); dan
- 04 Mendukung perkembangan Sektor Jasa Keuangan, Kesejahteraan Konsumen dan Masyarakat.

VISI

Visi LAPS SJK adalah:

Menjadi lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan yang profesional, kredibel, dan merupakan pilihan utama bagi nasabah dan penyedia jasa keuangan.

MISI

Untuk mencapai Visi tersebut, dibutuhkan langkah-langkah konkret yang perlu dilakukan demi keberhasilan tujuan LAPS SJK. LAPS SJK merumuskan 5 (lima) langkah konkret yang menjadi Misi LAPS SJK, yaitu :

- 1 Mampu menyediakan forum yang adil dan bersahabat bagi konsumen.
- 2 Mampu menyediakan mediator dan arbiter yang handal dan profesional dalam mencari solusi terbaik dari sengketa yang difasilitasi.
- 3 Mampu memberikan kontribusi terhadap penegakan market conduct di sektor jasa keuangan.
- 4 Mampu melaksanakan tata kelola yang baik.
- 5 Mampu memberikan nilai tambah bagi berkembangnya ilmu hukum klinis dan profesi hukum non-litigatif.

NILAI DASAR LEMBAGA



Dalam mencapai Visi dan Misi tersebut, setiap insan LAPS SJK wajib mengetahui, mengimplementasikan, dan menginternalisasikan Nilai Dasar Lembaga (*Core Values*) secara konsekuen, konsisten, dan bertanggung jawab sehingga membentuk suatu kebiasaan dan budaya kerja LAPS SJK yang selaras dengan *Core Values* Lembaga.

Core Values LAPS SJK terdiri dari 5 (lima) kata, yaitu *Fast, Integrity, Reputable, Service Excellence, dan Trust*, sehingga apabila disingkat dengan mengambil setiap huruf pertama dari 5 (lima) kata tersebut, akan terbentuk 1 (satu) kata yakni **"FIRST"**. Kata **"FIRST"** ini diharapkan dapat menjadikan LAPS SJK menjadi pilihan utama bagi Konsumen dan PUJK dalam menyelesaikan sengketa diluar Pengadilan.



ORGAN PERKUMPULAN



PENGAWAS LAPS SJK



KETUA

Suwandi Wiratno

APPI



Fransiska Oei

PERBANAS



Lily Widjaja

APEI



Iman Rachman

BEI



Budi Herawan

AAUI



Joko Suyanto

PERBARINDO



Budi Tampubolon

AAJI



Rudy Kamdani

AASI



Achmad Syamsudin

ASBANDA



Mardianto E. Danusaputro

AMVESINDO



Ali Farmadi

ADPI



Holilur Rohman

PPGI

PENGURUS LAPS SJK



KETUA

Sutardjo



BENDAHARA

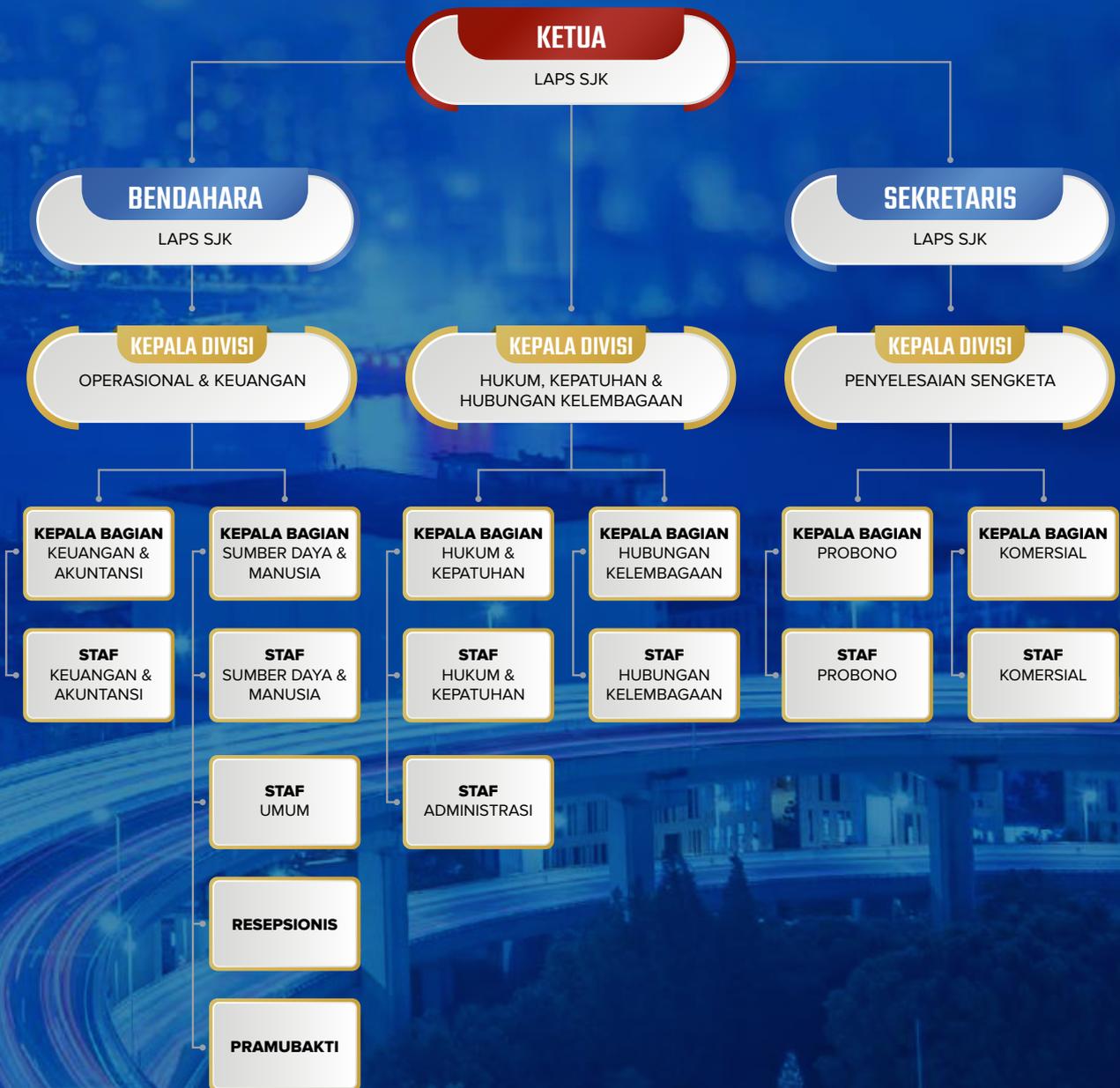
Erdianto Sigit Cahyono



SEKRETARIS

Fajar Restu Sonjaya

STRUKTUR ORGANISASI



JENIS LAYANAN LAPS SJK

Dalam rangka menyelenggarakan kegiatan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PUJK, LAPS SJK sekurang-kurangnya menyediakan layanan mediasi dan arbitrase yang dilaksanakan berdasarkan prinsip independen, adil, efektif dan efisien, serta mudah diakses. Salah satu implementasi dari “prinsip mudah diakses” adalah disediakan prosedur penyelesaian sengketa di LAPS SJK secara daring (*Online Dispute Resolution*) sehingga memberikan kemudahan akses bagi pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan permasalahannya secara virtual.

Adapun layanan mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan. Mediasi LAPS SJK dilakukan melalui proses perundingan antara para pihak yang

bersengketa dengan dibantu oleh mediator LAPS SJK guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa cara memutus/memaksakan kehendak sehingga dapat tercapai kesepakatan perdamaian (*settlement agreement*) yang *win-win-solution*. Para pihak yang ingin menyelesaikan sengketa melalui mediasi di LAPS SJK harus terlebih dahulu memiliki kesepakatan untuk bermediasi di LAPS SJK melalui perjanjian mediasi.

Sementara itu, arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase dilakukan melalui pemeriksaan oleh arbiter tunggal/majelis arbitrase untuk memberikan putusan arbitrase sesuai prosedur acara yang ditentukan oleh LAPS SJK.

Mediasi



Arbitrase



Pendapat Mengikat



1 Mediasi



Mediasi berguna untuk mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa cara memutus/memaksakan kehendak sehingga dapat tercapai kesepakatan perdamaian (*settlement agreement*) yang *win-win-solution*. Layanan Mediasi diperuntukkan bagi sengketa yang dikategorikan sebagai *small claims* sehingga tidak dikenakan biaya penanganan sengketa (*Pro Bono*).

Dalam layanan mediasi, terdapat prosedur yang harus ditempuh sebagai berikut:

Prosedur mediasi yang diatur dalam Peraturan LAPS SJK 1/2021 harus mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:



30 Hari

Jangka waktu ▼

Mediasi harus dilaksanakan dalam jangka waktu 30 hari sejak tanggal diterimanya penunjukan mediator. Jangka waktu ini dapat diperpanjang atas kesepakatan para pihak dan mediator namun dengan ketentuan bahwa perpanjangan tersebut tidak boleh lebih lama dari jangka waktu pertama.



INDONESIA

Bahasa ▼

Mediasi harus dilaksanakan dalam bahasa Indonesia atau bahasa lain sesuai dengan kesepakatan para pihak yang bersangkutan dan dengan ketentuan telah disetujui oleh pengurus LAPS SJK dan mediator. Atas kesepakatan dan biaya para pihak yang bersangkutan, setiap dokumen yang disampaikan oleh para pihak dalam bahasa mediasi yang berbeda akan diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia.



**Kantor LAPS
SJK/ Tempat lain**

Tempat ▼

Tempat mediasi adalah kantor LAPS SJK atau tempat lain yang ditetapkan sesuai kesepakatan para pihak dan disetujui oleh pengurus dan mediator. Apabila mediasi diselenggarakan secara *online*, maka tempat mediasi tersebut dianggap sebagai kantor sekretariat LAPS SJK.

Perundingan, kaukus, dan dengar pendapat ▾



Surat panggilan yang disampaikan kepada para pihak yang dimohon kehadirannya pada saat dimulainya perundingan harus disampaikan oleh sekretaris LAPS SJK atas nama mediator dalam waktu tujuh hari sejak mediator menerima penunjukan. Para pihak harus menghadiri semua pertemuan yang diselenggarakan oleh mediator, dimana para pihak tersebut dapat didampingi atau diwakili oleh kuasanya berdasarkan surat kuasa khusus. Namun, mediator dapat membatasi kehadiran para kuasa hukum tersebut.

Perundingan, kaukus, dan dengar pendapat juga dapat dilakukan dalam bentuk pertemuan tatap muka atau melalui teknologi informasi (seperti telepon, telekonferensi, dan/atau video konferensi).



2 Arbitrase

Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada Perjanjian Arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para Pihak yang bersengketa, melalui pemeriksaan yang dilakukan oleh Arbiter Tunggal/ Majelis Arbitrase untuk memberikan Putusan Arbitrase sesuai prosedur acara yang ditentukan oleh LAPS SJK. Layanan Arbitrase diperuntukkan bagi sengketa yang dikategorikan sebagai *commercial dispute*, sehingga Layanan ini dikenakan biaya penanganan sengketa. Oleh karena itu, LAPS SJK dapat memiliki potensi sumber pendapatan tambahan untuk operasional lembaga.





3 Pendapat Mengikat

Pendapat Mengikat adalah suatu pendapat yang bersifat mengikat yang diberikan oleh LAPS SJK terhadap suatu Beda Pendapat sesuai dengan Peraturan dan Acara ini, dimana beda pendapat adalah perbedaan pendapat di antara Para Pihak dalam suatu perjanjian atas hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian, yaitu mengenai suatu persoalan berkenaan dengan perjanjian tersebut, misalnya:

01. Mengenai penafsiran ketentuan yang kurang jelas;
02. Penambahan atau perubahan pada ketentuan yang berhubungan dengan timbulnya keadaan baru dan lain-lain.

Berdasarkan Nilai Sengketa :

- *Retail and Small Claims*
- *Non-Retail and Small Claims*

Berdasarkan Ragam Pihak :

- *Konsumen vs PUJK*
- *PUJK vs konsumen*
- *PUJK vs PUJK*
- *Pihak-pihak lain*

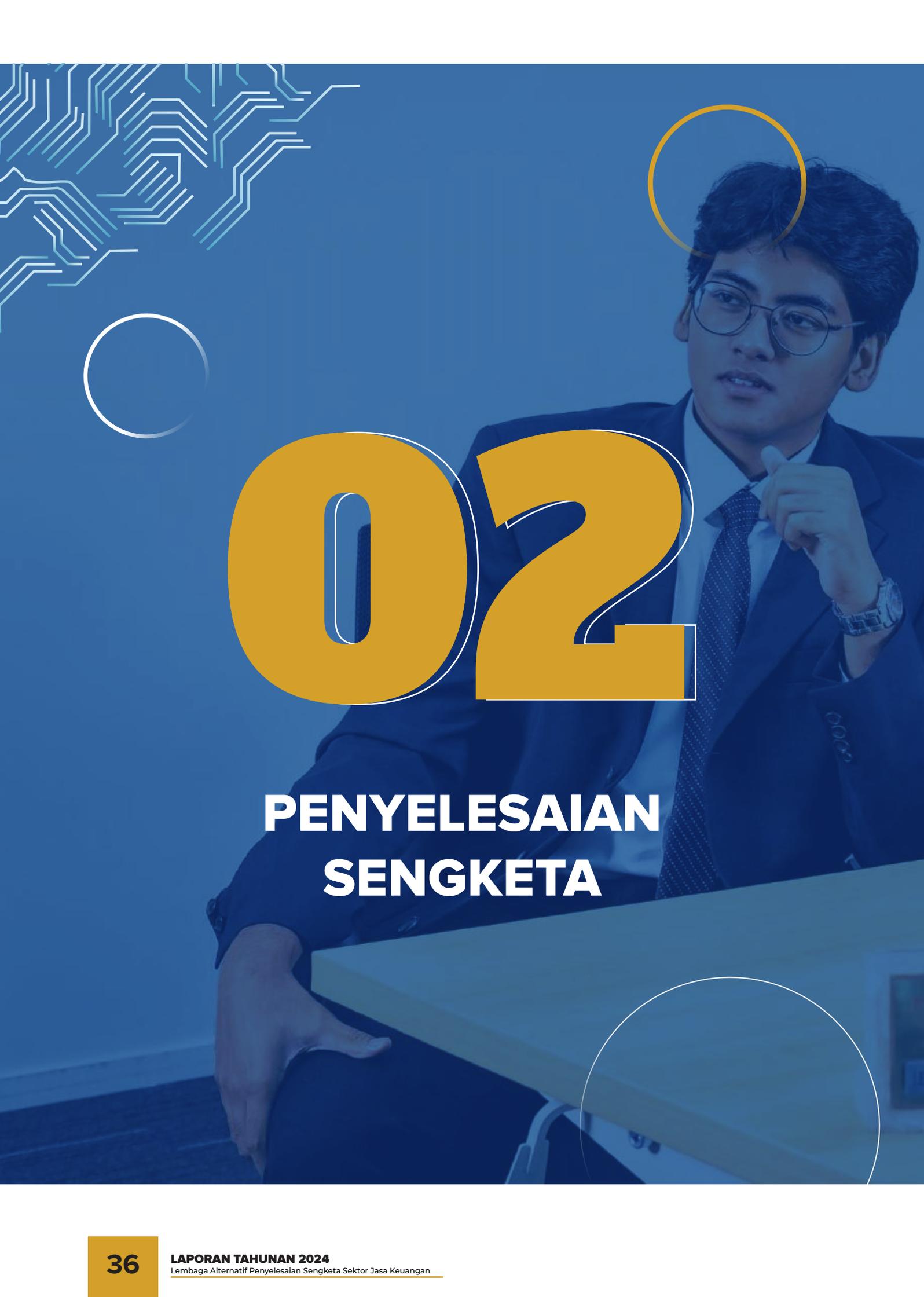


GALERI FOTO MEDIATOR DAN ARBITER



GALERI FOTO MEDIATOR DAN ARBITER





02

PENYELESAIAN SENGKETA



KINERJA PENYELESAIAN SENGKETA 2024



Fajar Restu Sonjaya
Sekretaris LAPS SJK
Periode 2024-2027

“ Sesuai dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (POJK LAPS SJK), LAPS SJK senantiasa menjalankan fungsi penyelesaian sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dengan menjunjung tinggi prinsip penyelesaian yang cepat, berbiaya ringan, serta menghasilkan putusan atau kesepakatan yang objektif, relevan, dan adil.

Dalam rangka memastikan terwujudnya prinsip-prinsip tersebut, Pengurus bersama seluruh pegawai yang terkait secara konsisten melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan proses penyelesaian sengketa. Langkah ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan untuk menjamin bahwa setiap pengaduan yang diterima dan memenuhi persyaratan dapat ditangani secara profesional, transparan, dan akuntabel.

Pada tahun 2022 hingga 2024, LAPS SJK telah menerima 6.988 pengaduan, baik melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan maupun secara langsung (walk-in).

Rincian jumlah pengaduan yang diterima setiap tahunnya adalah sebagai berikut:

- Tahun 2022: sebanyak 1.801 pengaduan;
- Tahun 2023: sebanyak 2.499 pengaduan; dan
- Tahun 2024: sebanyak 2.688 pengaduan.



Seiring dengan meningkatnya jumlah pengaduan yang diterima, serta sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan penyelesaian sengketa, pada Semester I Tahun 2024 LAPS SJK telah melakukan evaluasi menyeluruh dan pemetaan ulang terhadap seluruh pengaduan yang masuk sejak awal operasional. Hasil evaluasi tersebut menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 1.511 pengaduan dari tahun 2021, 2022, dan 2023 yang belum tertangani secara optimal.

Sebagai konsekuensinya, pada tahun 2024 LAPS SJK menghadapi beban dan target penanganan sengketa yang lebih besar, yaitu sebanyak 4.199 pengaduan, yang terdiri dari pengaduan yang baru diterima sepanjang tahun berjalan dan pengaduan tertunggak dari tahun-tahun sebelumnya.

Adapun tren pengaduan yang masuk sepanjang tahun 2024 masih didominasi oleh lima (5) sektor jasa keuangan, yaitu:

1. Perbankan
2. Financial Technology (Fintech)
3. Pembiayaan
4. Perasuransian
5. Pasar Modal

Rincian lebih lanjut mengenai distribusi pengaduan berdasarkan sektor jasa keuangan dapat dilihat pada **Tabel 1: Pengaduan Berdasarkan Sektor Jasa Keuangan**, sedangkan rincian berdasarkan jenis produk yang paling banyak diajukan disajikan dalam **Tabel 2: 10 Besar Pengaduan Berdasarkan Jenis Produk**.

Table 1:

Pengaduan Berdasarkan Sektor Jasa Keuangan

Sektor	2022 (%)	Growth (%) 22 vs 23	2023 (%)	Growth (%) 23 vs 24	2024 (%)
Perbankan	45.85	1.31	47.16	0.23	47.39
<i>Fintech</i>	19.21	3.99	23.20	1.05	24.25
Pembiayaan	17.54	-0.38	17.16	-0.8	16.36
Perasuransian	14.65	-4.25	10.40	-0.21	10.19
Pasar Modal	1.83	-1.83	0.88	-0.18	0.70
Dana Pensiun	0.27	0.25	0.52	-0.19	0.33
Lembaga Keuangan Khusus	0.33	0.11	0.44	-0.22	0.22
Pergadaian	0.27	-0.23	0.04	0.1	0.14
Penjaminan	0	0.20	0.20	0.14	0.34
Modal Ventura	0.05	-0.05	0	0.11	0.11

Table 2:

10 Besar Pengaduan Berdasarkan Jenis Produk

No	Jenis Produk	2022 (%)	2023 (%)	2024 (%)
1	<i>Fintech</i> - Pinjaman Online Multiguna (Penerima Dana)	19.1%	23.7%	16.5%
2	Kartu Kredit/Kartu Pembiayaan	7.71%	9%	11.7%
3	Kredit Pemilikan Rumah (KPR)/Pembiayaan Pemilikan Rumah	6.16%	6.1%	6.8%
4	Pembiayaan Multiguna - Pembayaran Angsuran	6.71%	8.7%	7.5%
5	Tabungan	7%	5.7%	4.8%
6	Produk Pembiayaan Lainnya	5.55%	7,6%	6.7%
7	Produk Perbankan Lainnya	4.44%	6.1%	6.5%
8	Asuransi Jiwa - PAYDI (Unit <i>link</i>)	6.82%	3.4%	3.8%
9	Kredit Multiguna/Pembiayaan Multijasa	4.9%	5.2%	5.24%
10	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	5.94%	3.8%	3.3%

Tindak Lanjut Pengaduan

Sebagai wujud komitmen dalam menyediakan layanan penyelesaian sengketa yang transparan, adil, dan akuntabel, LAPS SJK senantiasa menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima melalui proses **verifikasi awal**. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengaduan yang masuk telah memenuhi persyaratan formal dan material sebagaimana diatur dalam ketentuan yang berlaku.

Mengacu pada Pasal 32 POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang LAPS SJK, terdapat tiga (3) kriteria utama yang wajib dipenuhi agar suatu pengaduan dapat diproses lebih lanjut, yaitu:

- 1 Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan;
- 2 Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
- 3 Sengketa bersifat keperdataan.

Berdasarkan hasil verifikasi atas seluruh pengaduan yang ditangani sepanjang tahun 2024, sebagian besar pengaduan tidak dapat diproses lebih lanjut karena pengaduan tidak memenuhi syarat/kriteria atau diluar kewenangan LAPS SJK. Adapun jenis pengaduan tersebut sebagian besar berkaitan dengan hal-hal berikut:

- **Kasus penipuan eksternal**, seperti pencurian identitas, *skimming*, pembobolan rekening, dan tindak kejahatan siber (*cybercrime*) yang berada di ranah hukum pidana;
- **Keluhan terhadap perilaku petugas penagihan**, terutama yang berhubungan dengan intimidasi, kekerasan verbal, atau tindakan tidak etis lainnya;
- **Kesalahan identitas/pihak (*error in persona*)**, di mana pengaduan tidak melibatkan pihak yang tepat atau relevan;
- **Penolakan dari pihak konsumen maupun PUJK untuk mengikuti proses mediasi** pada LAPS SJK.

Temuan tersebut mencerminkan tantangan yang dihadapi LAPS SJK dalam mengklasifikasikan dan menindaklanjuti pengaduan secara tepat, sekaligus menegaskan pentingnya peningkatan literasi hukum dan edukasi perlindungan konsumen secara berkelanjutan. Ke depan, LAPS SJK akan terus memperkuat mekanisme verifikasi serta melakukan sosialisasi yang lebih masif terkait kriteria pengaduan yang dapat diproses. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan serta memperluas akses keadilan bagi seluruh pihak di sektor jasa keuangan.

Strategi Penyelesaian Sengketa

Dalam rangka meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan serta mengoptimalkan proses penyelesaian sengketa, LAPS SJK pada tahun 2024 menerapkan sejumlah strategi sebagai berikut:

- a. Melakukan peninjauan ulang kembali terhadap seluruh proses dan dokumen layanan sengketa**, misalnya seperti mengubah format surat konfirmasi kesediaan mediasi yang dahulu tidak ditentukan batas waktunya (SLA) sehingga menyebabkan adanya ketidakpastian penanganan layanan sengketa. Oleh karena itu, sejak pertengahan tahun 2024 ditetapkan pencantuman jangka waktu konfirmasi kesediaan mediasi menjadi 10 (sepuluh) hari kerja. Serta melakukan penyederhanaan proses internal dengan tetap mengedepankan peraturan hukum yang berlaku dalam rangka optimalisasi layanan sengketa yang efektif dan cepat.
- b. Pengintegrasian Fungsi Verifikasi dan Sekretaris**, yang sebelumnya terpisah sehingga pada bulan Mei 2024 setiap Staf Penyelesaian Sengketa memiliki fungsi sebagai verifikasi pengaduan dan sekretaris layanan sengketa (*pengerjaan end to end*).
- c. Pengkinian Data Mediator/Arbiter**
Untuk dapat memberikan layanan sengketa yang berkualitas, sebelum melakukan percepatan penyelesaian sengketa maka telah dilakukan pengkinian data Mediator dan/atau Arbiter. Melalui data terupdate yang kami terima, serta melakukan "*profiling*" dan pemetaan terhadap Mediator agar penunjukan sesuai dengan keahlian dan jenis sengketa yang akan ditanganinya.
- d. Pembentukan Program Percepatan Penyelesaian Sengketa**, melalui penerapan penyelesaian sengketa dengan mediasi kolektif khusus sengketa nilai kecil. Setiap 1 (satu) orang Mediator akan ditunjuk untuk menyelesaikan 15 (lima belas) perkara dengan tetap mengacu kepada SLA Mediasi. Dalam program percepatan ini juga, merupakan efisiensi biaya layanan sengketa yang semula 1 (satu) perkara sebesar Rp 7.500.000,- (tujuh juta lima ratus) menjadi Rp 2.000.000,- (dua juta Rupiah). Selain itu, untuk mendukung program percepatan tersebut juga telah dilakukan penyelesaian sengketa oleh Mediator Internal.
- e. Peningkatan Kualitas Sekretaris dan Mediator/ Arbiter**, untuk mendukung percepatan layanan sengketa dengan tetap menjaga kualitas maka telah dilakukan upaya "*transfer knowledge*" mengenai teknik mediasi serta isu-isu hukum terkait sengketa di sektor jasa keuangan dengan mengundang Mediator LAPS SJK serta sesi *internal discussion*. Sedangkan terhadap Mediator/ Arbiter telah dilakukan *Refreshment Training* bekerjasama dengan Pusat Mediasi Nasional. Baik Sekretaris, Mediator/Arbiter telah diikut sertakan dalam Webinar yang diselenggarakan LAPS SJK sepanjang tahun 2024, bahkan terdapat 4 (empat) Pegawai pada Penyelesaian Sengketa telah Tersertifikasi Mediator.

f. Pembentukan *Cash Management System (CMS)* “SIAGA”, yang di *launching* pertama kali pada bulan September 2024. Dengan adanya CMS ini membantu penataan data/informasi pengaduan yang berasal dari APPK maupun *walk-in*, yang selama ini dilakukan secara manual dapat mempermudah pelacakan serta monitoring penyelesaian sengketa yang ditangani LAPS SJK.

g. Penerapan Mitigasi Risiko Terhadap *Online Dispute Resolution (ODR)*, sejak LAPS SJK beroperasi hingga saat ini hampir seluruh penyelesaian sengketa melalui mekanisme ODR. Mekanisme ODR ini merupakan upaya strategis dalam memberikan akses hukum bagi seluruh masyarakat tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu, namun disisi lain mekanisme ini juga memiliki potensi risiko apabila tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, pertengahan 2024 LAPS SJK mulai menerapkan manajemen risiko melalui penerapan kepatuhan Protokol Mediasi baik sebelum maupun saat proses pertemuan penyelesaian sengketa.

h. Pembentukan Standar dan Prosedur Layanan Penyelesaian Sengketa dan Kategori Penolakan, mengingat selama ini belum tersedianya aturan yang memadai termasuk dalam penentuan kriteria pengaduan yang tidak memenuhi kriteria sengketa yang merupakan kewenangan LAPS SJK sebagaimana diatur dalam Pasal 32, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61 Tahun 2020 tentang LAPS SJK.

i. Pembentukan Standar dan Prosedur Pengendalian Data dan Informasi, mengingat seluruh dokumen layanan sengketa bersifat sensitif maka diperlukan suatu ketentuan yang mengharuskan menjaga kerahasiaan serta peningkatan kualitas data dan informasi layanan sengketa, pengarsipan secara patuh, pembatasan akses, penetapan petugas khusus dan telah tersedianya 1 (satu) ruang khusus arsip.

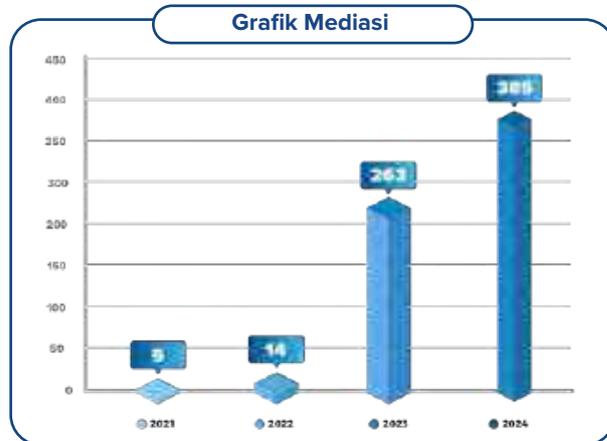
j. Pembentukan Jadwal Piket Konsultasi *Walk-in*, mengingat setiap harinya terdapat banyak masyarakat yang datang ke kantor LAPS SJK untuk meminta informasi dan layanan konsultasi terkait pengaduannya, maka sebagai komitmen peningkatan kualitas layanan yang mana pada pertengahan 2024 LAPS SJK telah dibentuk jadwal piket dengan menugaskan Pegawai Divisi Penyelesaian Sengketa. Dalam layanan piket ini juga menerapkan Kuisisioner/Umpun Balik yang wajib diisi oleh masyarakat sebagai evaluasi kepada LAPS SJK. Diharapkan masyarakat yang datang langsung ke kantor LAPS SJK mendapatkan penanganan secara cepat dan tepat.

k. Meningkatkan komunikasi secara intens dengan perwakilan PUJK, dalam rangka proses penyelesaian sengketa secara cepat dan tepat maka LAPS SJK pada tahun 2024 melalui beberapa kesempatan pertemuan dan sosialisasi terus membangun komunikasi yang baik dan intens kepada perwakilan PUJK terkait penentuan jadwal pertemuan penyelesaian sengketa dengan konsumen secara terukur, himbauan agar setiap penyelesaian sengketa dihadiri oleh pihak PUJK yang memiliki kewenangan memutuskan, serta komunikasi lainnya yang dianggap perlu dalam rangka memperlancar proses penyelesaian sengketa sesuai ketentuan LAPS SJK.

Capaian Penyelesaian Sengketa

Mediasi

Sepanjang tahun 2024, LAPS SJK telah menyelesaikan 667 perkara melalui mekanisme mediasi, dengan 385 perkara pengaduan tahun 2024, 263 perkara pengaduan tahun 2023, 14 perkara pengaduan tahun 2022, 5 perkara pengaduan tahun 2021.



Arbitrase

Selama tahun 2024, LAPS SJK menerima enam (6) pengajuan sengketa melalui jalur arbitrase. Dari jumlah tersebut, dua (2) perkara telah selesai ditangani dengan pelaksanaan putusan secara sukarela oleh para pihak. Total nilai sengketa dari perkara arbitrase yang berhasil diselesaikan tersebut mencapai Rp29,8 miliar.

Sepanjang perjalanan LAPS SJK menghadapi tantangan berupa upaya pembatalan putusan arbitrase sebanyak 7 (tujuh) kali. Seluruh permohonan pembatalan, baik di tingkat pengadilan negeri maupun Mahkamah Agung, telah ditolak dan justru memperkuat keberlakuan putusan arbitrase yang diterbitkan oleh LAPS SJK. Hal ini menunjukkan bahwa proses arbitrase yang dijalankan oleh LAPS SJK telah memenuhi prinsip-prinsip hukum acara yang berlaku serta menjunjung tinggi asas keadilan dan imparisialitas.

Capaian ini sekaligus mencerminkan efektivitas penerapan prinsip-prinsip utama penyelesaian sengketa alternatif, yaitu cepat, murah, dan tidak memihak, yang selama ini menjadi fondasi dalam pelaksanaan mediasi dan arbitrase di LAPS SJK. Ke depan, LAPS SJK berkomitmen untuk terus memperkuat kapasitas kelembagaan, meningkatkan kompetensi Mediator dan Arbiter, serta mengembangkan sistem pendukung layanan sengketa yang adaptif dan andal, guna memastikan penyelesaian perkara yang lebih tepat waktu, efisien, dan berkualitas.

Peningkatan Kinerja Layanan Penyelesaian Sengketa

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, LAPS SJK secara sistematis melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap proses bisnis serta standar waktu layanan (*Service Level Agreement/SLA*) yang diterapkan.

Salah satu indikator utama peningkatan kinerja tersebut tercermin dari penurunan rata-rata waktu penyelesaian sengketa dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, rata-rata SLA penyelesaian sengketa tercatat sebesar 107 hari kerja, kemudian menurun menjadi 104 hari pada tahun 2022. Proses perbaikan internal yang konsisten mendorong penurunan SLA secara signifikan pada tahun 2023 menjadi 82 hari, dan terus membaik hingga mencapai 65 hari kerja pada tahun 2024.

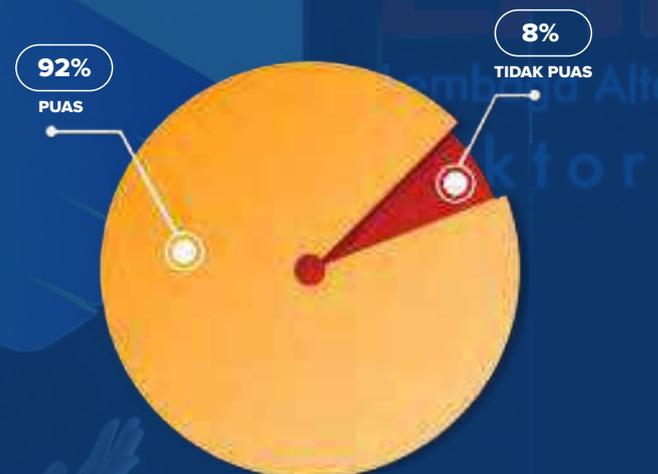
Tren positif ini mencerminkan efektivitas dan efisiensi yang semakin meningkat dalam proses penanganan sengketa di LAPS SJK, serta menjadi indikator keberhasilan dalam penguatan sistem layanan yang responsif terhadap kebutuhan para pihak.

Secara khusus, untuk layanan mediasi yang merupakan salah satu mekanisme utama penyelesaian sengketa, rata-rata waktu yang dibutuhkan sejak penunjukan Mediator hingga selesainya proses perundingan tetap berada dalam batas maksimal yang ditetapkan oleh peraturan, yaitu 30 hari kalender. Hal ini menunjukkan komitmen LAPS SJK dalam menyediakan layanan penyelesaian sengketa yang tidak hanya adil dan independen, tetapi juga cepat dan efisien, sesuai dengan prinsip-prinsip *alternative dispute resolution*.

Sebagai bentuk peningkatan kualitas layanan, pada pertengahan tahun 2024 LAPS SJK telah menerapkan jadwal piket layanan konsultasi walk-in, yang ditangani langsung oleh petugas Divisi Penyelesaian Sengketa. Selain itu, survei kepuasan yang dilakukan terhadap Para Pihak yang menggunakan layanan mediasi dan

arbitrase menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 9,25 dari skala 10, yang mencerminkan apresiasi tinggi terhadap profesionalisme dan kualitas layanan yang diberikan.

Tingkat Kepuasan Layanan Walk-In



Capaian kinerja yang berhasil diraih LAPS SJK sepanjang tahun 2024 merupakan hasil dari berbagai inisiatif strategis yang telah dilaksanakan secara konsisten. Di antaranya adalah penguatan sistem kerja secara end-to-end, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses verifikasi, penjadwalan, dan dokumentasi penyelesaian sengketa.

Dengan fondasi kelembagaan yang semakin kokoh dan adaptif, LAPS SJK berkomitmen untuk terus menghadirkan layanan penyelesaian sengketa yang responsif, inklusif, dan selaras dengan dinamika industri jasa keuangan, sekaligus memastikan kemudahan akses bagi seluruh masyarakat Indonesia, tanpa terkecuali.

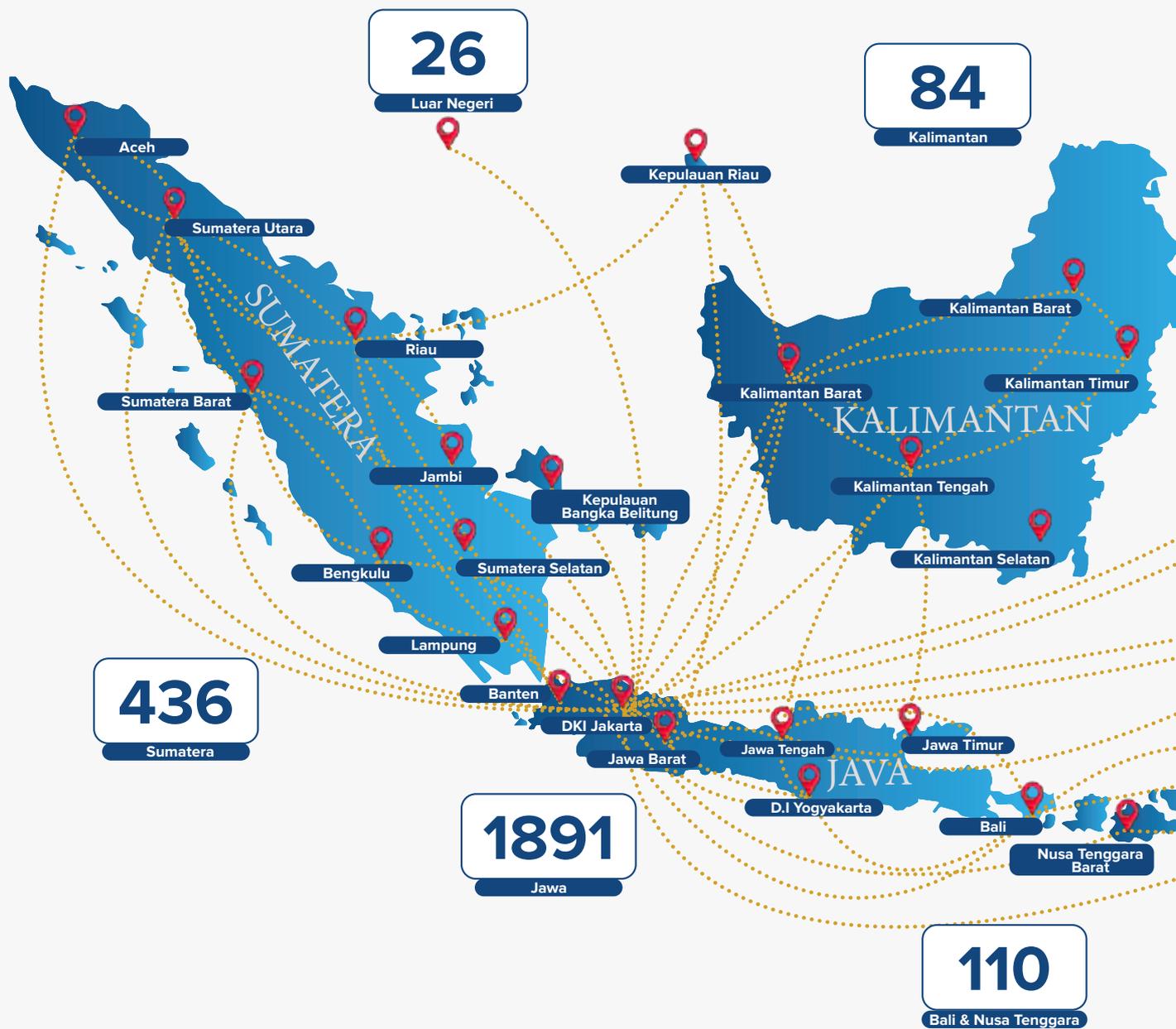
Sebaran Pengaduan Berdasarkan Domisili

Sepanjang tahun 2024, LAPS SJK menerima pengaduan dari masyarakat yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia hingga luar negeri. Sebaran ini mencerminkan semakin luasnya jangkauan layanan serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap peran LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Tercatat, mayoritas pengaduan paling banyak berasal dari pulau Jawa sebesar 70% dengan provinsi pengaduan terbesar dari DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Jawa Timur. Menariknya, sebagian kecil pengaduan berasal dari luar negeri, yaitu Belanda dan Thailand. Hal ini menunjukkan bahwa layanan LAPS SJK telah mengimplementasikan prinsip aksesibilitas lintas batas, di antaranya melalui pemanfaatan kanal digital seperti Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK). Namun demikian, provinsi di kawasan timur Indonesia seperti Papua dan Maluku masih mencatatkan jumlah pengaduan yang relatif lebih rendah. Temuan ini menjadi catatan penting bagi LAPS SJK untuk terus memperluas jangkauan sosialisasi dan edukasi layanan, khususnya di daerah-daerah dengan keterbatasan akses terhadap informasi dan infrastruktur digital.

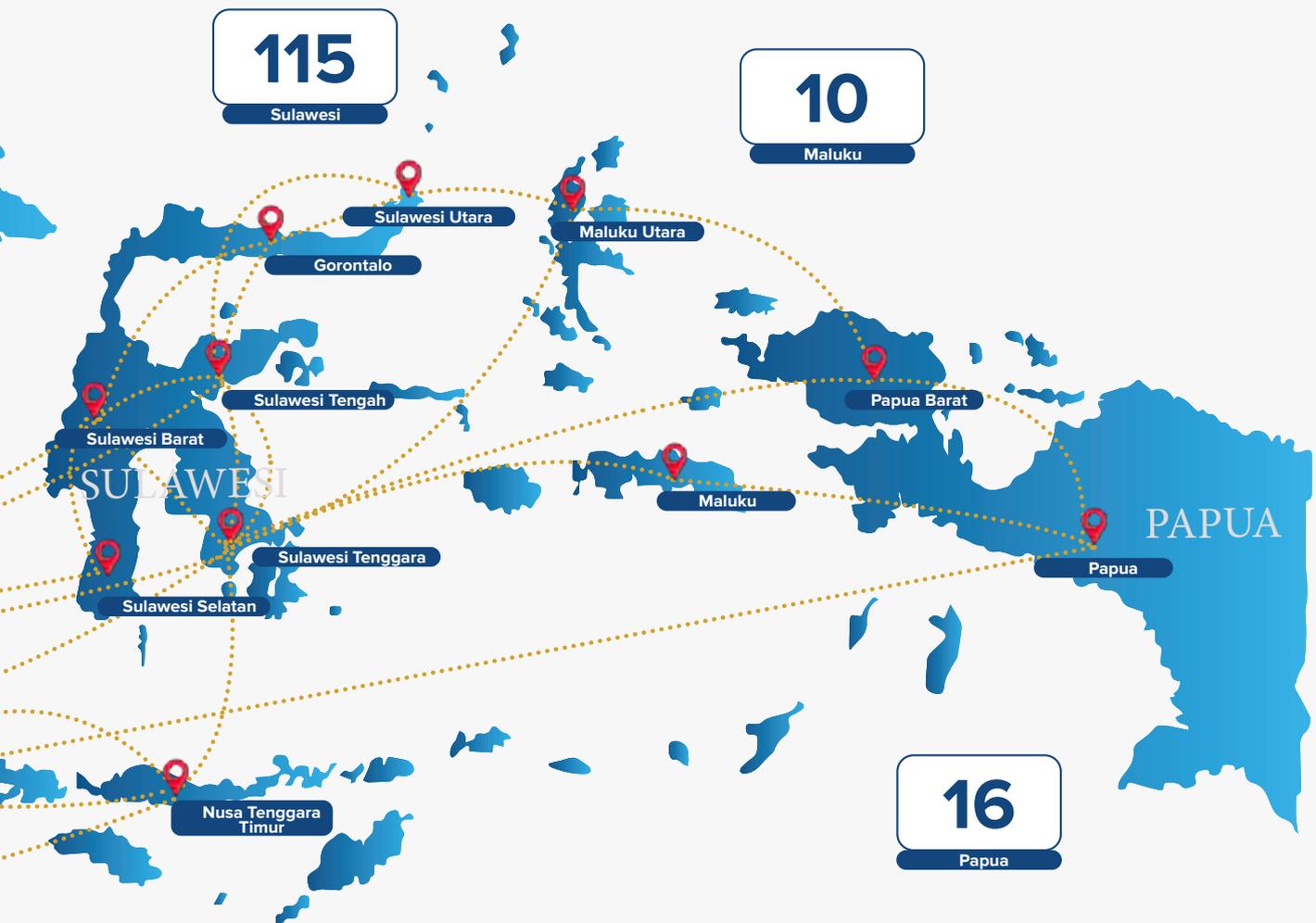
Adapun rincian sebaran pengaduan dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Data ini memberikan gambaran yang jelas bagi evaluasi LAPS SJK strategis dalam rangka memperkuat pemerataan layanan dan inklusi perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia.





Demografi Pengaduan Berdasarkan Domisili Provinsi

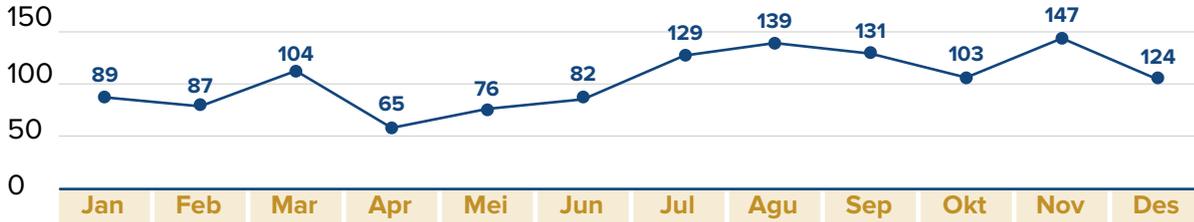
*Data berdasarkan 1 Januari 2024 – 31 Desember 2024



SEKTOR PERBANKAN

1276
Pengaduan

Grafik Pengaduan Sektor Perbankan 1 Jan-31 Des 2024



Jenis Produk Sektor Perbankan Terbanyak



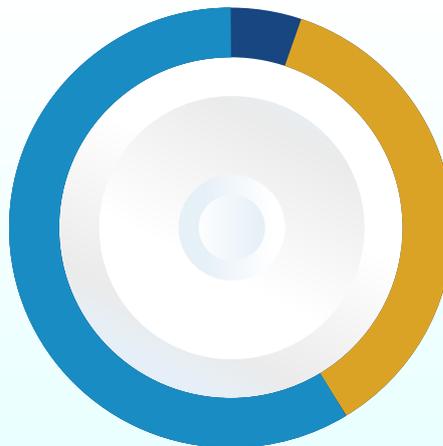
Jenis Permasalahan Sektor Perbankan Terbanyak



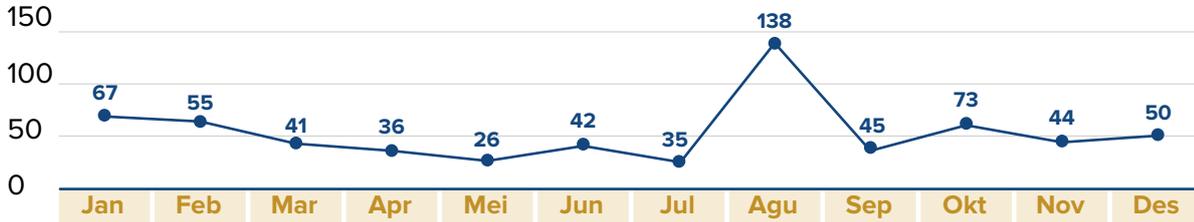
Provinsi Pengaduan Sektor Perbankan Terbanyak



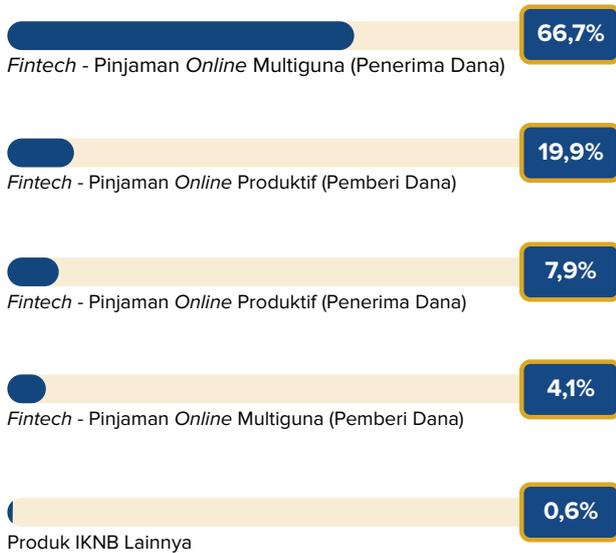
Hasil Penyelesaian Sengketa Sektor Perbankan



Grafik Pengaduan Sektor *Fintech* 1 Jan-31 Des 2024



Jenis Produk Sektor *Fintech* Terbanyak



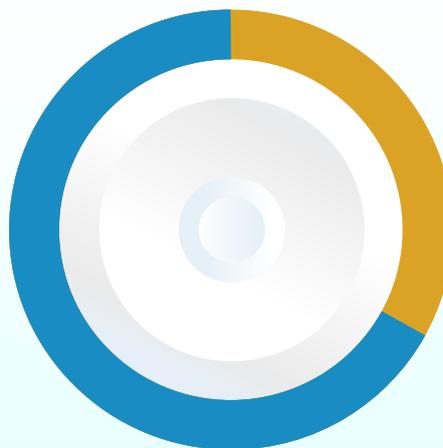
Jenis Permasalahan Sektor *Fintech* Terbanyak



Provinsi Pengaduan Sektor *Fintech* Terbanyak



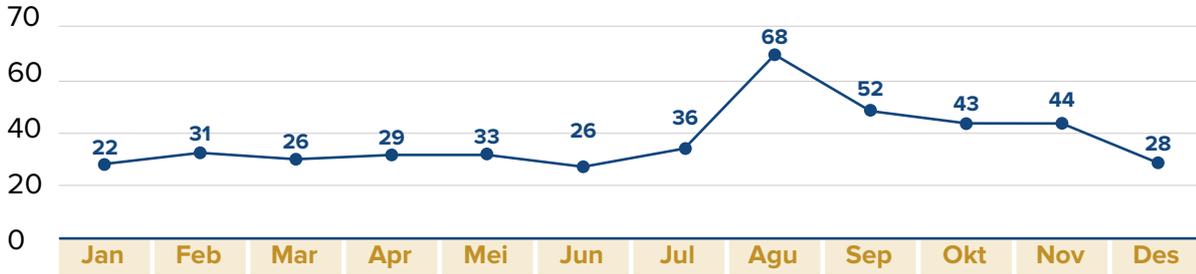
Hasil Penyelesaian Sengketa Sektor *Fintech*



SEKTOR PEMBIAYAAN

438
Pengaduan

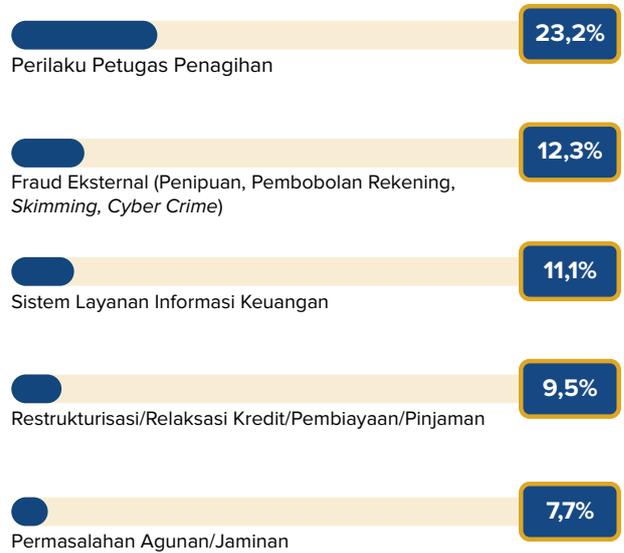
Grafik Pengaduan Sektor Pembiayaan 1 Jan-31 Des 2024



Jenis Produk Sektor Pembiayaan Terbanyak



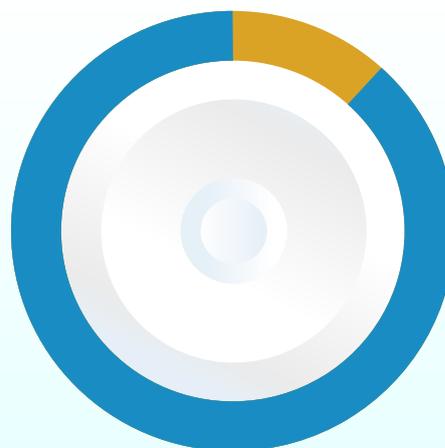
Jenis Permasalahan Sektor Pembiayaan Terbanyak



Provinsi Pengaduan Sektor Pembiayaan Terbanyak



Hasil Penyelesaian Sengketa Sektor Pembiayaan



SEKTOR PERASURANSIAN

274
Pengaduan

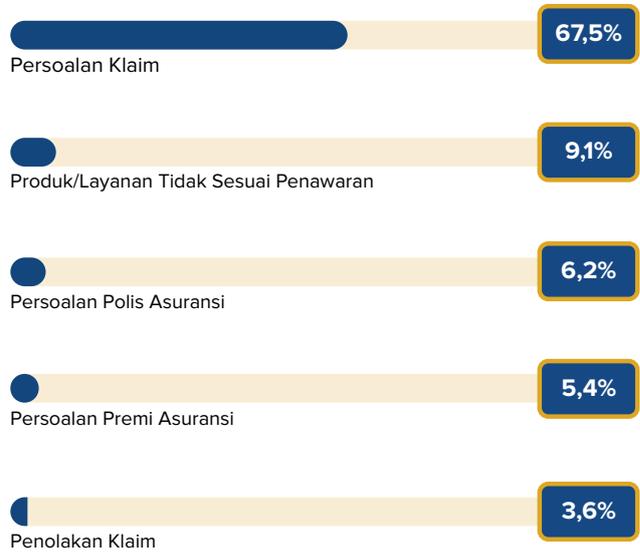
Grafik Pengaduan Sektor Perasuransian 1 Jan-31 Des 2024



Jenis Produk Sektor Perasuransian Terbanyak



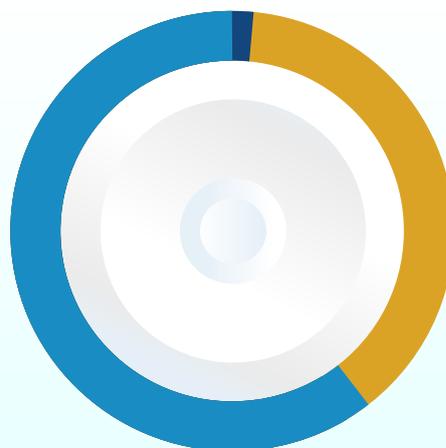
Jenis Permasalahan Sektor Perasuransian Terbanyak



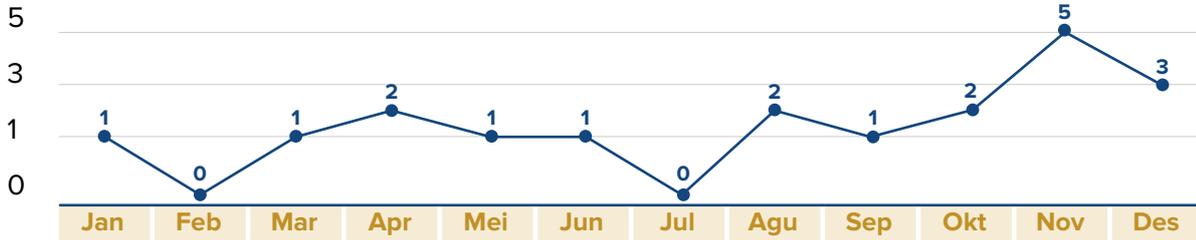
Provinsi Pengaduan Sektor Perasuransian Terbanyak



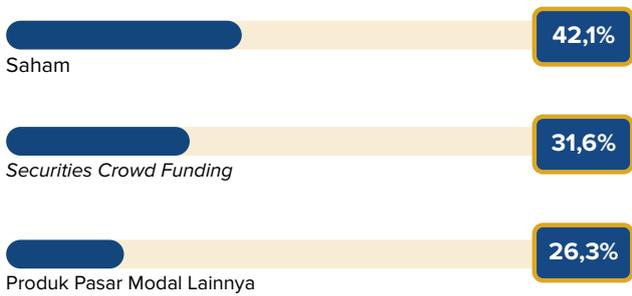
Hasil Penyelesaian Sengketa Sektor Perasuransian



Grafik Pengaduan Sektor Pasar Modal 1 Jan-31 Des 2024



Jenis Produk Sektor Pasar Modal Terbanyak



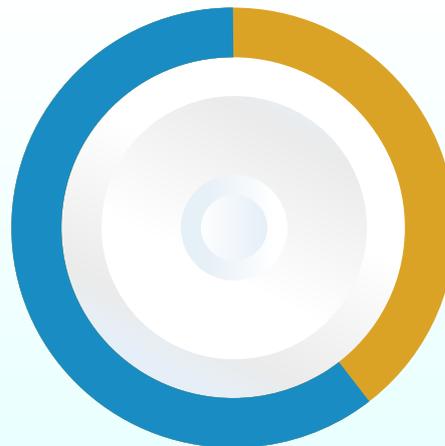
Jenis Permasalahan Sektor Pasar Modal Terbanyak



Provinsi Pengaduan Sektor Pasar Modal Terbanyak



Hasil Penyelesaian Sengketa Sektor Pasar Modal



40% DKI Jakarta

20% Banten

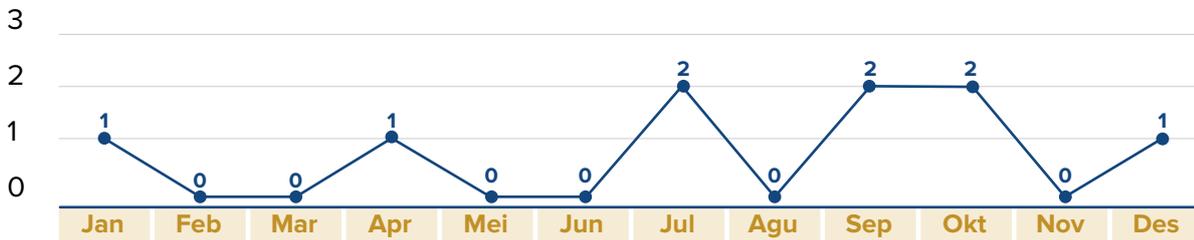
20% Sumatera Utara

20% Lainnya

60% Damai

40% Deadlock

Grafik Pengaduan Sektor Dana Pensiun 1 Jan-31 Des 2024



Jenis Produk Sektor Dana Pensiun Terbanyak



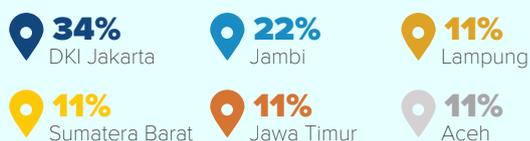
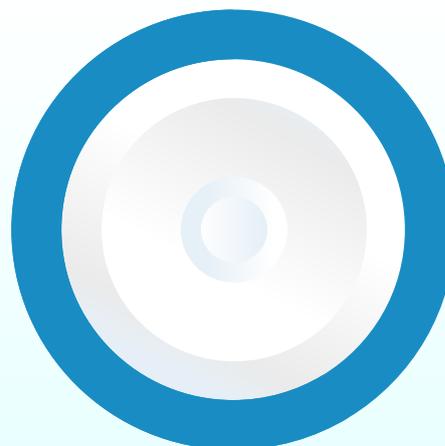
Jenis Permasalahan Sektor Dana Pensiun Terbanyak



Provinsi Pengaduan Sektor Dana Pensiun Terbanyak

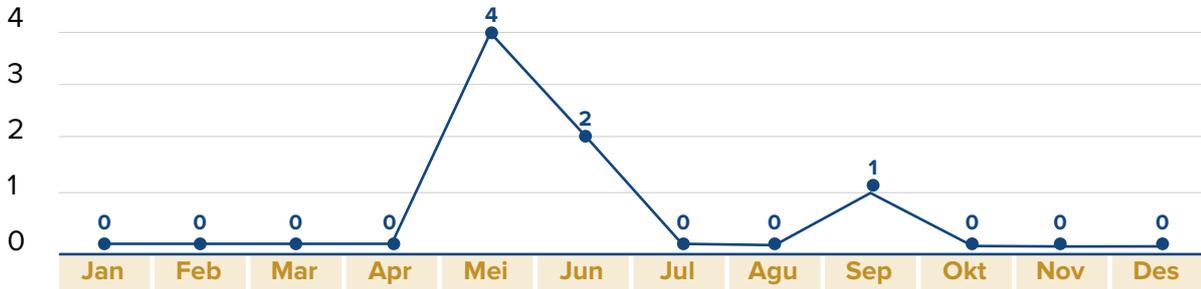


Hasil Penyelesaian Sengketa Sektor Dana Pensiun



100%
Damai

Grafik Pengaduan Sektor Penjaminan 1 Jan-31 Des 2024



Jenis Produk Sektor Penjaminan Terbanyak



Jenis Permasalahan Sektor Penjaminan Terbanyak



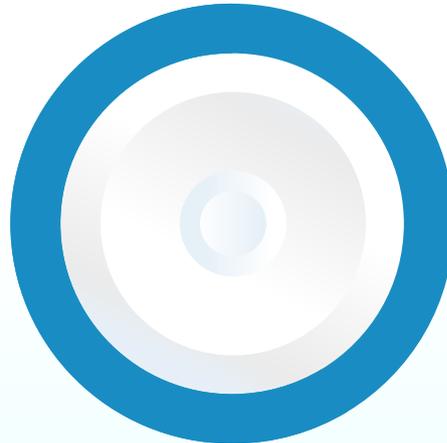
Provinsi Pengaduan Sektor Penjaminan Terbanyak



86%
DKI Jakarta

14%
Aceh

Hasil Penyelesaian Sengketa Sektor Penjaminan

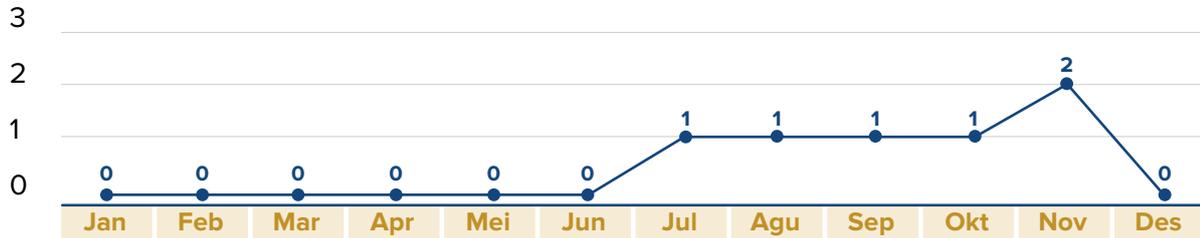


100%
Putusan

SEKTOR LEMBAGA KEUANGAN KHUSUS

6 Pengaduan

Grafik Pengaduan Sektor Lembaga Keuangan Khusus 1 Jan-31 Des 2024



Jenis Produk Sektor Lembaga Keuangan Khusus Terbanyak



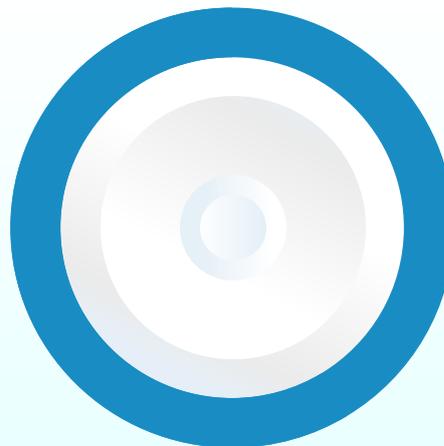
Jenis Permasalahan Sektor Lembaga Keuangan Khusus Terbanyak



Provinsi Pengaduan Sektor Lembaga Keuangan Khusus Terbanyak

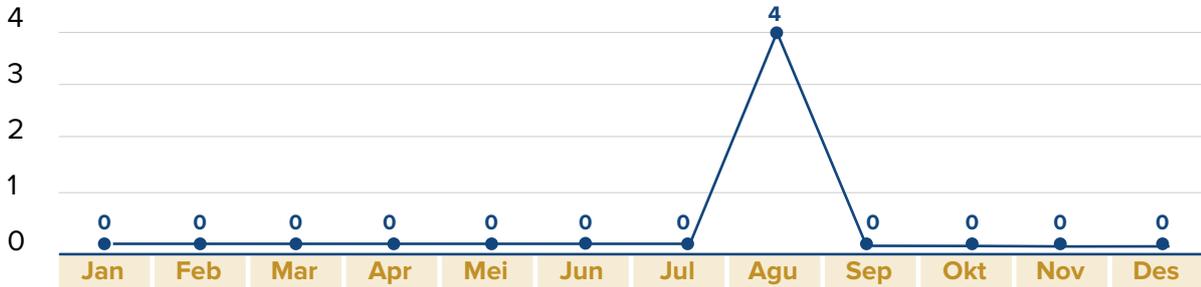


Hasil Penyelesaian Sengketa Sektor Lembaga Keuangan Khusus



100% Selesai Karena Mediasi

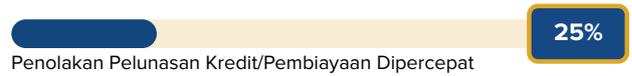
Grafik Pengaduan Sektor Pergadaian 1 Jan-31 Des 2024



Jenis Produk Sektor Pergadaian Terbanyak



Jenis Permasalahan Sektor Pergadaian Terbanyak



Provinsi Pengaduan Sektor Pergadaian Terbanyak

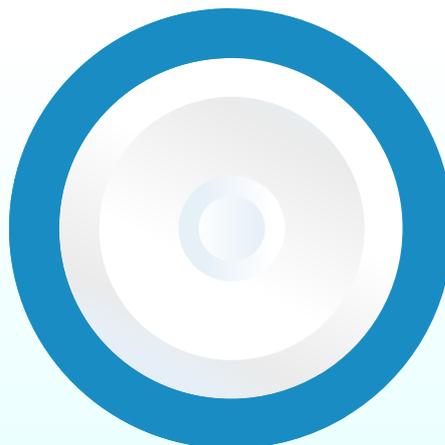


50%
Jawa Barat

25%
Sumatera
Utara

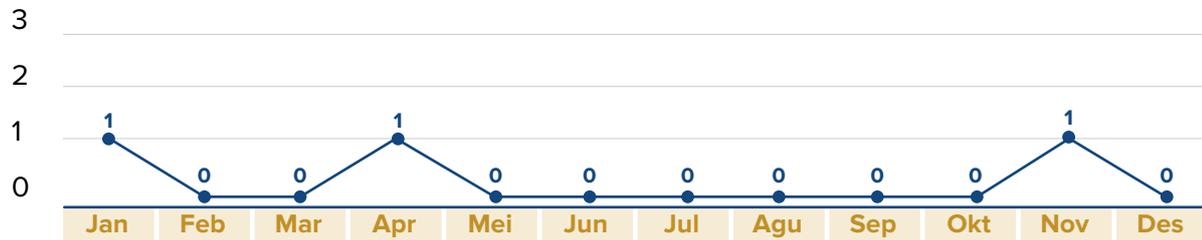
25%
NTB

Hasil Penyelesaian Sengketa Sektor Pergadaian



100%
Damai

Grafik Pengaduan Sektor Modal Ventura 1 Jan-31 Des 2024



Jenis Produk Sektor Modal Ventura Terbanyak



Jenis Permasalahan Sektor Modal Ventura Terbanyak



Provinsi Pengaduan Sektor Modal Ventura Terbanyak

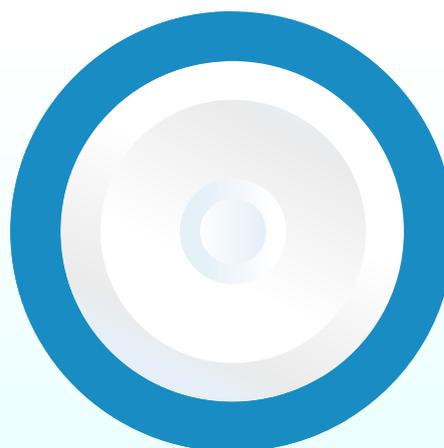


33,4%
Banten

33,3%
Jawa Barat

33,3%
DIY

Hasil Proses Penyelesaian Sengketa Sektor Modal Ventura



100%
Selesai Diproses

Kepatuhan Anggota Dalam Melaksanakan Kesepakatan/Putusan:

Sebagai bagian dari mekanisme pengawasan terhadap efektivitas layanan penyelesaian sengketa, LAPS SJK secara berkala melakukan monitoring terhadap tingkat kepatuhan Anggota dalam melaksanakan hasil kesepakatan Mediasi maupun putusan Arbitrase.

Berdasarkan hasil monitoring selama periode tahun 2024, berikut disajikan daftar tingkat kepatuhan Anggota dalam melaksanakan hasil penyelesaian sengketa yang telah disepakati atau ditetapkan. Informasi ini menjadi indikator penting terhadap keberfungsian sistem penyelesaian sengketa secara menyeluruh, serta mencerminkan komitmen para pihak terhadap prinsip keadilan, transparansi, dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Hasil Monitoring Berdasarkan Sektor

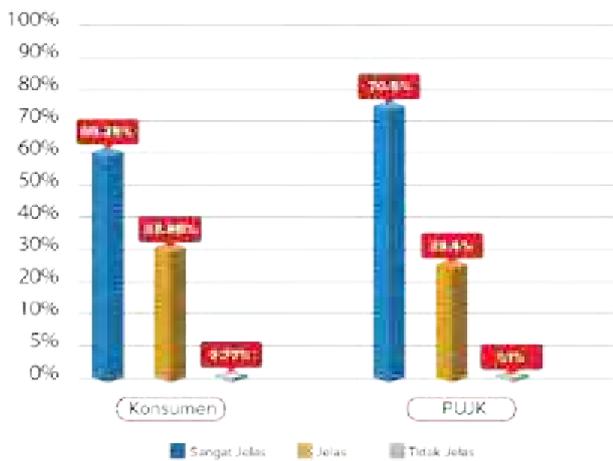
SEKTOR JASA KEUANGAN	TERLAKSANA SELURUHNYA ATAU SEBAGIAN	BELUM TERLAKSANA
Perbankan	87.93%	12.07%
Perasuransian	92.6%	7.4%
Pembiayaan	81.3%	18.7%
<i>Fintech</i>	91.1%	8.9%
Pasar Modal	100%	-
Lembaga Keuangan Khusus	100%	-
Pergadaian	100%	-
Dana Pensiun	100%	-
Modal Ventura	100%	-

Tingkat Kepuasan Layanan Mediator dan Arbiter

Sebagai bagian dari upaya menjaga dan meningkatkan kualitas layanan penyelesaian sengketa, LAPS SJK secara berkala melakukan survei kepuasan kepada para pengguna layanan, baik dari kalangan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) maupun Konsumen.

Survei ini dilakukan selama periode tahun 2024, dengan fokus penilaian terhadap kinerja Mediator dan Arbiter berdasarkan empat aspek utama, yaitu:

1 Fungsi dan Peranan



2 Pemahaman dan Kemahiran



3 Sikap Netral dan Profesional



4 Efektivitas dan Efisiensi





03

OPERASIONAL DAN KEUANGAN



REALISASI KERJA DAN ANGGARAN TAHUN 2024



Erdianto Sigit Cahyono
Bendahara LAPS SJK
Periode 2023-2026

“ Dalam tiga tahun terakhir, LAPS SJK menunjukkan kinerja yang positif baik dari sisi penerimaan maupun pengeluaran, sehingga bisa berkontribusi aktif dalam penyelesaian pengaduan sengketa sesuai visi dan misi LAPS SJK.

A. PENERIMAAN LAPS SJK

1. Pertumbuhan Penerimaan LAPS SJK

NO.	KETERANGAN	2022	2023	2024	PERTUMBUHAN			
					2022-2023		2023-2024	
					1	2	3	RP
IURAN ANGGOTA								
1	IURAN TAHUNAN (OPEX) *	6.286.514.671	7.008.951.235	8.729.190.427	722.436.564	11%	1.720.239.192	25%
2	IURAN PENDIRIAN (CAPEX)	-	-	1.325.260.056			1.325.260.056	
3	PIUTANG IURAN TAHUNAN	159.375.435	51.140.000	260.494.636	- 108.235.435	-68%	209.354.636	409%
TOTAL		6.445.890.106	7.060.091.235	10.314.945.119	614.201.129	10%	3.254.853.884	46%
LAINNYA								
1	PENERIMAAN KASUS KOMERSIAL	722.369.083	1.227.795.770	1.452.938.207	505.426.687	70%	225.142.437	18%
2	PENERIMAAN NON OPERASIONAL	271.410.752	37.380.130	48.567.004	- 234.030.622	-86%	11.186.874	30%
TOTAL		993.779.835	1.265.175.900	1.501.505.211	271.396.065	27%	236.329.311	19%

Penerimaan iuran anggota mengalami peningkatan jumlah dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan komitmen dari anggota LAPS SJK sangat baik, guna mendukung kegiatan operasional serta penanganan pengaduan penyelesaian sengketa. Disamping itu, tingkat kepatuhan anggota LAPS SJK dalam membayar iuran anggota semakin meningkat. Sepanjang tahun 2024, penerimaan dari iuran anggota baik berupa iuran tahunan, iuran pendirian, maupun piutang iuran tahunan mengalami peningkatan sebesar 46%. Penerimaan dari iuran pendirian pada tahun 2024 dimanfaatkan untuk mendukung perluasan kantor/ruang kerja guna mengakomodasi peningkatan volume pekerjaan yang sejalan dengan semakin meningkatnya pekerjaan dalam penyelesaian sengketa.

Penerimaan dari sumber lainnya juga menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan sepanjang tahun 2024, dengan kenaikan sebesar 18% dari penerimaan kasus komersial dan 30% dari penerimaan non-operasional. Secara keseluruhan, penerimaan lainnya meningkat sebesar 19%. Peningkatan ini sejalan dengan strategi LAPS SJK untuk menuju kemandirian secara finansial.

2. Distribusi Iuran Anggota tahun 2024

Iuran Anggota (Capex) Per-Sektor Tahun 2024

NO.	SEKTOR	DISTRIBUSI		REALISASI PEMBAYARAN		Δ		
		JUMLAH ANGGOTA	IURAN CAPEX	JUMLAH ANGGOTA	IURAN CAPEX	JUMLAH ANGGOTA	IURAN CAPEX	%
1	PERBANKAN	1555	396.000.000,00	1551	388.868.000,00	4	7.132.000,00	98,20%
2	PASAR MODAL	196	270.000.000,00	192	267.500.000,00	4	2.500.000,00	99,07%
3	ASURANSI	336	341.038.000,00	329	332.136.000,00	7	8.902.000,00	97,39%
4	PEMBIAYAAN	147	153.000.000,00	144	149.859.200,00	3	3.140.800,00	97,95%
5	PERGADAIAN	151	30.250.000,00	141	28.460.000,00	10	1.790.000,00	94,08%
6	MODAL VENTURA	53	13.500.000,00	53	13.500.000,00	0	-	100,00%
7	DANA PENSIUN	196	5.000.000,00	196	5.000.000,00	0	-	100,00%
8	PENJAMINAN	22	5.500.000,00	22	5.500.000,00	0	-	100,00%
9	FINTECH	97	51.000.000,00	74	40.737.220,00	23	10.262.780,00	79,88%
10	LEMBAGA KEUANGAN KHUSUS	6	60.000.000,00	6	60.000.000,00	0	-	100,00%
TOTAL		2759	1.325.288.000,00	2708	1.291.560.420,00	51	33.727.580,00	97,46%

Pada tahun 2024, iuran pendirian (Capex) dialokasikan untuk mendukung perluasan kantor dan ruang kerja, seiring dengan meningkatnya volume pekerjaan dalam penyelesaian sengketa. Berdasarkan tabel di atas, sebesar 97,46% dari total iuran telah dibayarkan oleh anggota, sesuai dengan distribusi yang ditetapkan dalam Rapat Umum Anggota Tahun 2023. Namun demikian, masih terdapat 6 (enam) sektor jasa keuangan yang belum menyelesaikan iuran Capex secara penuh yaitu Fintech, Pergadaian, Asuransi, Pembiayaan, Perbankan, dan Pasar Modal.

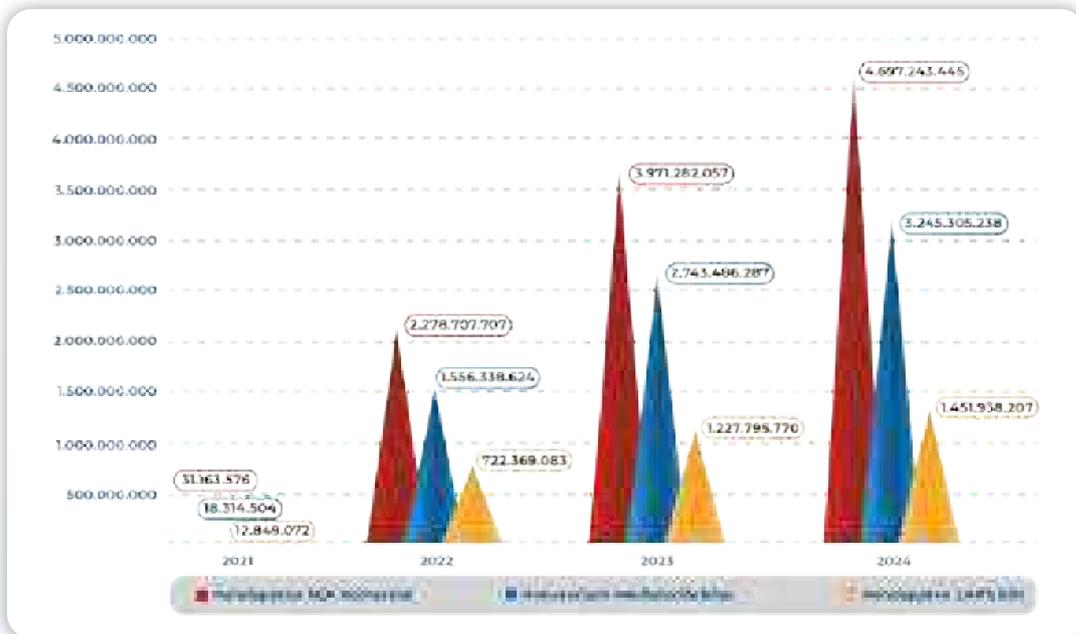
Iuran Anggota (Opex) Per-Sektor Tahun 2024

NO.	SEKTOR	DISTRIBUSI		PEMBAYARAN IURAN OPEX		Δ		
		JUMLAH ANGGOTA	IURAN OPEX	JUMLAH ANGGOTA	IURAN OPEX	JUMLAH ANGGOTA	IURAN OPEX	%
1	PERBANKAN	1555	3.609.000.000,00	1555	3.609.000.000	0	-	100%
2	PASAR MODAL	1611	1.585.806.036,00	1600	1.575.806.036	11	10.000.000,00	99%
3	ASURANSI	331	2.066.940.610,00	326	2.065.690.610	5	1.250.000,00	100%
4	PEMBIAYAAN	147	1.229.750.000,00	147	1.229.322.000	0	428.000,00	100%
5	PERGADAIAN	148	87.655.000,00	145	86.360.000	3	1.295.000,00	99%
6	MODAL VENTURA	52	91.500.000,00	51	90.500.000	1	1.000.000,00	99%
7	DANA PENSIUN	196	76.303.851,00	196	76.303.851	0	-	100%
8	PENJAMINAN	22	32.101.241,00	22	32.101.241	0	-	100%
9	FINTECH	74	1.091.611.689,00	51	876.961.689	23	214.650.000,00	80%
10	LEMBAGA KEUANGAN KHUSUS	6	82.500.000,00	6	82.500.000	0	-	100%
TOTAL		4142	9.953.168.427	4099	9.724.545.427	43	228.623.000,00	8%

Iuran tahunan (Opex) tahun 2024 dimanfaatkan untuk mendukung kebutuhan operasional penyelesaian sengketa, yang mencakup biaya penyelesaian sengketa, biaya sumber daya manusia, biaya operasional, serta biaya pelaksanaan Rapat Umum Anggota. Tingkat realisasi pembayaran iuran tahun 2024 mencapai 98%. Dari tabel di atas, terdapat 6 (enam) sektor jasa keuangan yang telah memenuhi kewajiban pembayaran iuran tahunan secara penuh (100%) yaitu Perbankan, Asuransi, Pembiayaan, Dana Pensiun, Penjaminan, dan Lembaga Keuangan Khusus. Namun demikian, masih terdapat satu sektor yang tingkat kepatuhan pembayarannya baru mencapai 80%, yaitu sektor *Fintech*.

3. Penerimaan Komersial

Grifik 1: Penerimaan Kasus Komersial



Grifik 2: Nilai Sengketa Komersial



Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa tren penerimaan kasus komersial menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, baik dari segi jumlah kasus maupun nilai sengketa yang diterima.

Pada grafik 1 yang menggambarkan penerimaan kasus komersial dari Konsumen, dapat dilihat bahwa proporsi penerimaan yang dialokasikan kepada Mediator/Arbitrator (M/A) Komersial saat ini lebih besar dibandingkan dengan porsi penerimaan yang diterima oleh LAPS SJK

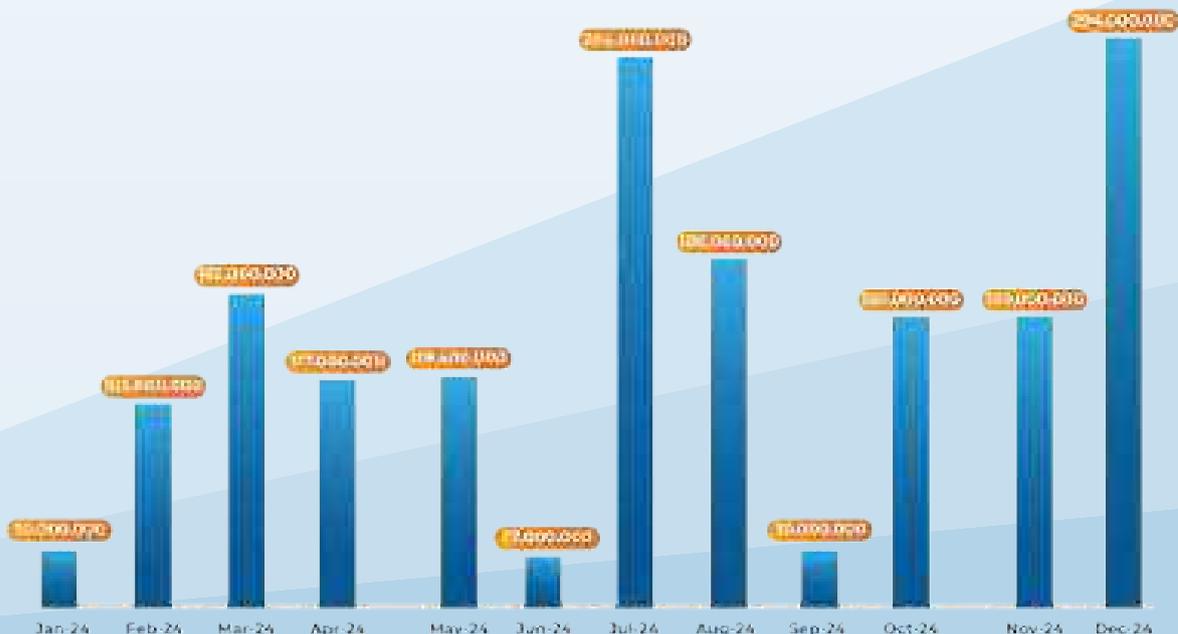
B. PENGELUARAN BIAYA LAPS SJK

NO.	KEGIATAN	2022	2023	2024	PERTUMBUHAN			
					2022-2023		2022-2023	
					RP	%	RP	%
1	PENYELESAIAN SENGKETA							
a	Biaya Penyelesaian Sengketa	2.287.500.000	2.980.500.000	1.648.400.000	693.000.000	30%	- 1.332.100.000	-45%
b	Jumlah Sengketa	305	461	653	156	51%	192	42%
2	SUMBER DAYA MANUSIA							
a	Biaya Sumber Daya Manusia	4.541.955.755	5.117.762.425	5.404.829.573	575.806.670	13%	287.067.148	6%
b	Jumlah SDM	22	27	31	5	23%	4	15%
3	BIAYA OPERASIONAL	2.546.895.665	4.928.704.100	5.300.779.222	2.381.808.435	94%	372.075.122	8%
4	BIAYA RAPAT UMUM ANGGOTA	197.408.967	314.726.645	224.759.908	117.317.678	59%	- 89.966.737	-29%
TOTAL PENGELUARAN		9.573.760.387	13.341.693.170	12.578.768.703	3.767.932.783	39%	- 762.924.467	-6%

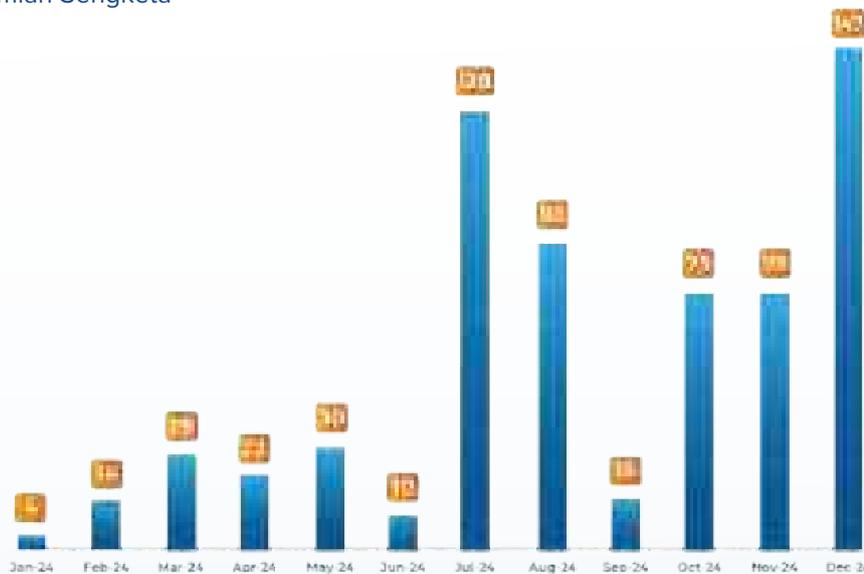
Pengeluaran Biaya di LAPS SJK dikendalikan secara hati-hati, dengan memperhatikan kebutuhan dan ketersediaan anggaran. Sepanjang tahun 2024, biaya Penyelesaian Sengketa berhasil dilakukan penghematan tanpa mengurangi kualitas layanan, bahkan jumlah sengketa yang berhasil diselesaikan tercatat lebih tinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa total pengeluaran LAPS SJK tahun 2024 mengalami penurunan sebesar Rp763.924.467,00 atau sebesar 6% jika dibandingkan dengan tahun 2023. Penghematan terutama terjadi pada pos biaya penyelesaian sengketa dan pelaksanaan Rapat Umum Anggota. Sementara dari sisi Sumber Daya Manusia, dengan adanya peningkatan jumlah SDM yang disebabkan oleh peningkatan jumlah sengketa yang ditangani sehingga mengakibatkan kenaikan besarnya biaya Sumber Daya Manusia. Selain itu, kebutuhan akan biaya Operasional meningkat disebabkan perluasan kantor/ruang kerja, dan penerapan Teknologi Informasi (Case Management System "SIAGA").

C. PERBANDINGAN BIAYA DAN JUMLAH PENYELESAIAN SENGKETA (SMALL CLAIM/PRO BONO)

Grafik 1: Biaya Penyelesaian Sengketa



Grafik 2: Jumlah Sengketa



Penyelesaian Sengketa *Small Claim/Pro Bono* dibiayai oleh LAPS SJK yang bersumber dari iuran anggota tanpa membebani Konsumen maupun PUJK.

Dari grafik di atas, digambarkan bahwa biaya penyelesaian sengketa berbanding lurus dengan jumlah sengketa yang diselesaikan. Namun dari sisi *unit cost* penyelesaian sengketa semakin efisien sejak bulan Agustus 2024 dan stabil sampai dengan akhir tahun 2024. Hal ini terjadi sejak diberlakukannya kebijakan penyelesaian sengketa secara paket tanpa mengurangi kualitas penyelesaian sengketa.

D. TRANSFORMASI

Menghadapi dinamika perubahan dan pertumbuhan yang semakin cepat di era globalisasi dan digitalisasi khususnya penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, LAPS SJK dituntut untuk terus beradaptasi agar relevan, efektif dan berdaya saing. Transformasi Lembaga merupakan langkah strategis dalam menjawab kebutuhan akan sistem penyelesaian sengketa yang lebih efektif, efisien, transparan, dan terpercaya di sektor jasa keuangan. Seiring dengan pesatnya perkembangan industri keuangan dan meningkatnya kompleksitas hubungan antara PUJK dan Masyarakat/Konsumen, LAPS SJK dituntut untuk memperkuat perannya sebagai Lembaga independen yang mampu memberikan solusi penyelesaian sengketa secara adil dan profesional.

Transformasi ini tidak hanya mencakup aspek struktural dan prosedural, tetapi juga mencerminkan komitmen LAPS SJK dalam memperkuat tata kelola kelembagaan, meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (“SDM”), serta mengadopsi teknologi digital dalam setiap lini proses penyelesaian sengketa. Sepanjang tahun 2024, telah dilakukan transformasi organisasi, Sumber Daya Manusia, Tata Kelola, dan Teknologi Informasi.

1. Struktur Organisasi

Sebagai langkah transformasi, LAPS SJK dibantu oleh konsultan manajemen (MTI) telah menyusun struktur organisasi mulai dari eksisting, transisi sampai dengan organisasi yang ideal disesuaikan dengan kondisi yang dihadapi oleh LAPS SJK serta menyusun mulai dari perencanaan SDM (menghitung work load analysis untuk menentukan formasi), profil kompetensi, *job evaluation*, keluarga jabatan/*job family*, dan pengembangan karir serta kebijakan SDM.

2. Sumber Daya Manusia

a. Work Load Analysis (WLA)

Seiring dengan berkembangnya kebutuhan organisasi, LAPS SJK dihadapkan pada situasi dimana Lembaga perlu memutuskan kapan akan membentuk unit kerja baru atau mengembangkan unit kerja yang telah ada. Pembentukan atau pengembangan struktur organisasi, serta pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia di dalamnya, didasarkan pada pemenuhan prinsip-prinsip dasar organisasi (*guiding principles*). Dengan asumsi bahwa fungsi-fungsi yang dibutuhkan telah terpenuhi (“*strategic fit*”), organisasi selanjutnya dapat mempertimbangkan prinsip-prinsip lainnya, khususnya yang berkaitan dengan rentang kendali (*span of control*) dan hasil analisis beban kerja (*workload analysis/WLA*).

Berdasarkan hal tersebut, hasil WLA untuk Struktur Organisasi Pengembangan Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

NO.	DIREKTORAT/ UNIT KERJA	JUMLAH KEBUTUHAN PEGAWAI (A)	JUMLAH PEGAWAI SAAT INI (B)	KEKURANGAN PEGAWAI (B)-(A)
I	Pengawas	0	0	0
	1 Sekretariat Pengawas	0	0	0
	2 Komite Pengawas	0	0	0
II	Pengurus	3	3	0
	1 Ketua	1	1	0
	2 Sekretaris (Direktur Layanan Sengketa)	1	1	0
	3 Bendahara (Direktur Operasional & Keuangan)	1	1	0
III	Divisi Operasional & Keuangan	7	5	-2
	1 Kepala Divisi Operasional & Keuangan	1	1	0
	2 Kepala Bagian Keuangan & Akuntansi	1	1	0
	3 Kepala Bagian SDM, Umum, dan IT	1	1	0
	4 Kepala Bagian Kepatuhan & Manajemen Resiko	1	0	-1
	5 Staff Kepatuhan & Manajemen Resiko	0	0	0
	6 Staff Keuangan & Akuntansi	1	1	0
	7 Staf IT & Umum	1	0	-1
	8 Staff SDM	1	1	0
IV	Divisi Perencanaan & Kelembagaan	5	1	-4
	1 Kepala Divisi Perencanaan & Kelembagaan	0	0	0
	2 Kepala Bagian Hubungan Kelembagaan & Keanggotaan	1	0	-1
	3 Kepala Bagian Perencanaan & Pengembangan	1	0	-1
	4 Staff Hubungan Kelembagaan	1	0	-1
	5 Staff Keanggotaan & Pelaporan	1	1	0
	6 Staff Perencanaan & Pengembangan	1	0	-1
V	Divisi Layanan Sengketa	16	15	-1
	1 Kepala Divisi Layanan Sengketa	1	1	0
	2 Kepala Bagian Hukum & Kebijakan	1	1	0
	3 Kepala Bagian Sengketa Kecil & Retail	1	0	-1
	4 Kepala Bagian Sengketa Komersial	1	1	0
	5 Staff Hukum & Kebijakan	1	1	0
	6 Staff PS Kecil & Retail	8	9	1
	7 Staff PS Komersial	2	2	0
	8 Mediator/Arbiter	1	0	-1
VI	Bagian Audit	1	0	-1
	1 Kepala Bagian Audit	0	0	0
	2 Staff Audit	1	0	-1
VII	Pendukung	3	5	2
	1 Resepsionis	1	1	0
	2 Driver	1	2	1
	3 Pramubakti	1	2	1
TOTAL PEGAWAI YANG DIBUTUHKAN		35	29	-6

b. Profil Kompetensi

Sebagai bentuk upaya untuk memperoleh serta mengembangkan Sumber Daya Manusia yang tepat untuk setiap posisi dalam organisasi, LAPS SJK telah menetapkan profil persyaratan kompetensi yang mencakup aspek perilaku (non-teknis) dan teknis bagi setiap jabatan. Adapun daftar kompetensi perilaku yang ditetapkan untuk masing-masing jabatan di LAPS SJK adalah sebagai berikut:

NO.	KOMPETENSI	DEFINISI
1	Integritas	Kemampuan untuk konsisten berperilaku jujur dan selaras dengan nilai, prinsip-prinsip etika dan moral umum yang berlaku. Bertanggung jawab atas tindakan atau keputusan beserta risiko yang menyertainya.
2	Layanan Prima	Memahami dan menanggapi kebutuhan pengguna jasa dan pemangku-kepentingan utama organisasi dengan empati dan profesionalisme.
3	Adaptabilitas	Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan, termasuk regulasi, teknologi, dan dinamika industri/pasar.
4	Kepemimpinan	Mampu memimpin tim dengan efektif, memotivasi, dan mengarahkan anggotanya menuju tujuan organisasi.
5	Pemecahan Masalah & Pengambilan Keputusan	Mampu membuat keputusan yang tepat dan cepat berdasarkan data dan analisis yang tersedia.
6	Berpikir Kritis (Critical Thinking)	Kemampuan untuk menganalisis dan mengevaluasi informasi secara objektif dan sistematis demi melakukan penilaian atau keputusan berbasis bukti atau data yang kuat.
7	Berpikir Konseptual (Conceptual Thinking)	Kemampuan untuk melihat gambaran besar, menganalisis situasi yang kompleks, memahami pola dan hubungan antar berbagai faktor dalam suatu situasi.
8	Orientasi pada Hasil Kerja	Kemampuan untuk berusaha dan menghasilkan hasil kerja terbaik.
9	Penguatan/Perbaikan Berkelanjutan	Kemampuan untuk terus menerus memperbaiki diri.
10	Komunikasi Efektif	Mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif baik secara lisan maupun tertulis kepada berbagai pihak yang terlibat.
11	Kerjasama Tim & Kolaborasi	Kemampuan untuk bekerja-sama untuk mencapai hasil kerja bersama.
12	Mendapatkan & Mengelola Informasi	Kemampuan untuk mendapatkan dan mengelola informasi untuk mencapai tujuan.
13	Kerahasiaan & Keamanan Data dan Informasi	Kemampuan dan pengetahuan untuk melindungi informasi yang bersifat rahasia dari akses yang tidak berhak, pengungkapan dan modifikasi, memastikan integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan data dalam organisasi.

Adapun untuk level profisiensi dari setiap kompetensi perilaku disesuaikan dengan level Jabatan di LAPS SJK.

c. Job Evaluation/Evaluasi Jabatan

Salah satu pilar penting dalam mendukung keberhasilan transformasi adalah penataan struktur jabatan yang efektif, adil, dan selaras dengan tujuan strategis Lembaga. Untuk itu, Job Evaluation (Evaluasi Jabatan) memegang peran krusial. Evaluasi Jabatan digunakan Lembaga untuk membantu organisasi membangun sistem dan kebijakan terkait Pengembangan Karier Pegawai maupun penetapan Kompensasi Pegawai.

Untuk mendapatkan hasil penilaian yang objektif, LAPS SJK membentuk komite evaluasi jabatan, yang bertugas untuk melakukan penilaian bobot relatif jabatan dari berbagai jabatan yang ada di LAPS SJK. Hasil dari Evaluasi Jabatan adalah *Structure Grade* dengan mempertimbangkan perluasan ruang bagi pengembangan karier Pegawai sebagai berikut:

GRADE	SUB GRADE	LEVEL	JABATAN
11	B	Executive Vice President	Kepala Divisi
	A	Executive Vice President	Kepala Divisi
10	B	Vice President	Wakil Kepala Divisi
	A	Vice President	Wakil Kepala Divisi
9	B	Manager	Kepala Bagian
	A	Manager	Kepala Bagian
8	B	Assistant Manager	Wakil Kepala Bagian
	A	Assistant Manager	Wakil Kepala Bagian
7	B	Senior Officer	Staf
	A	Senior Officer	Staf
6	B	Officer	Staf
	A	Officer	Staf
5	B	Staff	Staf
	A	Staff	Staf

Adapun Grade Jabatan berdasarkan hasil clustering hasil Evaluasi Jabatan sebagai berikut:

No	NAMA JABATAN	TOTAL POINT	GRUB SUB POINT	SUB GRADE
1	Kepala Divisi Layanan Sengketa	845 - 857	857	11B
2	Kepala Divisi Operasional dan Keuangan	830 - 844	834	11A
3	Kepala Divisi Perencanaan & GRC	802 - 816	802	10A
4	Kepala Bagian Sengketa Komersial	643 - 654	654	9B
5	Kepala Bagian Sengketa Kecil & Retail	643 - 654	654	9B
6	Kepala Bagian SDM, Umum & TI	629 - 642	640	9A
7	Kepala Bagian Audit	629 - 642	631	9A
8	Kepala Bagian Hukum & Kebijakan	629 - 642	630	9A
9	Kepala Bagian Keuangan & Akuntansi	609 - 619	609	8A
10	Kepala Bagian Perencanaan & Pengembangan	609 - 619	609	8A
11	Kepala Bagian Kepatuhan & Manajemen Risiko	609 - 619	609	8A
12	Kepala Bagian Hubungan Kelembagaan & Keanggotaan	609 - 619	609	8A
13	Staff Sengketa Komersial	381 - 396	396	7B
14	Staff Sengketa Kecil & Retail	381 - 396	396	7B
15	Staff Perencanaan dan Pengembangan	364 - 380	372	7A
16	Staff TI	351 - 363	353	6B
17	Staff Kepatuhan & Manajemen Risiko	351 - 363	351	6B
18	Staff Audit	351 - 363	351	6B
19	Staff Kebijakan	323 - 335	329	5B
20	Staff Keanggotaan & Pelaporan	323 - 335	329	5B
21	Staff Hukum	323 - 335	329	5B
22	Staff Keuangan & Akuntansi	323 - 335	329	5B
23	Staff SDM	323 - 335	329	5B
24	Staff Hubungan Kelembagaan & Edukasi	323 - 335	329	5B
25	Staff Umum	308 - 322	308	5A

d. Jalur Karier

LAPS SJK memandang perlu adanya sistem jalur karier guna memberikan arah perkembangan karier yang lebih baik untuk para pegawai. Untuk itu, ketentuan terkait Jalur Karier Pegawai telah ditetapkan dan mencakup beberapa hal sebagai berikut:

- Keluarga Jabatan (Job Family);
- Risiko Pergerakan Karier;
- Tingkat/Level Jabatan;
- Prosedur Rotasi dan Promosi Pegawai; dan
- Jalur dan Pergerakan Karier;
- Mekanis Asesmen.
- Penempatan Pegawai;

Tahun 2024, LAPS SJK telah menjalankan program Promosi Pegawai kepada 2 (dua) Pegawai dengan kenaikan Grade Jabatan serta dilakukan pula proses asesmen Pegawai pada Level Manajemen dan Pegawai yang telah memenuhi syarat untuk mengikuti Program Pengembangan karier dilakukan oleh Lembaga Asesmen SDM yang ditunjuk oleh LAPS SJK untuk melakukan potensi dan kompetensi Pegawai.

e. Kebijakan SDM

Menghadapi tantangan industri jasa keuangan yang semakin dinamis dan kompleks, LAPS SJK memandang perlu untuk merancang sebuah kebijakan SDM dalam mendukung terciptanya organisasi yang adaptif, profesional dan berintegritas tinggi. Seiring dengan perubahan strategi dan peran LAPS SJK dalam menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan, diperlukan pula penyesuaian dalam manajemen SDM yang mencakup pengelolaan Pegawai LAPS SJK.

Kebijakan yang telah dibuat oleh LAPS SJK di tahun 2024 adalah

- Ketentuan tentang Rekrutmen dan Seleksi Pegawai LAPS SJK;
- Ketentuan tentang Jalur Karier Pegawai;
- Ketentuan tentang Fasilitas Asuransi Kesehatan Tambahan Pegawai dan Pengurus;
- Ketentuan tentang Lembur Pegawai;
- Ketentuan tentang Pembentukan dan Penetapan Change Team LAPS SJK;
- Ketentuan tentang Penggunaan Atribut dan Seragam Kerja Pegawai; dan
- Ketentuan tentang Tata Tertib di Lingkungan Kantor LAPS SJK.

f. Pola Rekrutmen & Seleksi

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi serta sasaran kinerja Lembaga, diperlukan pegawai yang memenuhi kualifikasi sesuai kebutuhan sehingga mampu memberikan kontribusi terbaiknya terhadap Lembaga, LAPS SJK telah membuat program rekrutmen & seleksi yang lebih jelas dan transparan.

Adapun pemetaan tahapan seleksi dan status Pegawai dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

- 1 **Fresh Graduate dan Experience Hiring** (Pegawai Kontrak);
- 2 **Profesional Hiring** (Pegawai Kontrak/ Pegawai Tetap dalam masa Percobaan)

Setelah proses seleksi dan penerimaan selesai dilakukan, tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan program *On-boarding* yang bertujuan untuk mengenalkan dan menyiapkan Pegawai baru agar dapat menyesuaikan diri dengan pekerjaan dan lingkungan Lembaga.

g. Pendidikan/Inhouse Training

LAPS SJK terus berkomitmen dalam melaksanakan program pendidikan dan pelatihan untuk Pegawai disusun secara komprehensif dengan mengedepankan pendekatan strategis yang selaras dengan visi dan misi Lembaga. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan teknis dan keterampilan sesuai dengan tugas pekerjaan Pegawai guna mendukung percepatan transformasi organisasi secara menyeluruh.

Selama tahun 2024, LAPS SJK telah memberikan Pendidikan Pelatihan/*In House Training* sebagai berikut:

- Pelatihan dan Sertifikasi Mediator untuk 4 (empat) Pegawai Divisi Penyelesaian Sengketa;
- Pelatihan *Cost Budgeting and Financial Management* untuk Pegawai Bagian Keuangan dan Akuntansi;
- Pelatihan *In House Training* tentang Dasar Mediasi untuk Seluruh Pegawai Divisi Penyelesaian Sengketa;
- Pelatihan *Human Resource Management* untuk Pegawai Bagian SDM;

Adapun Dokumentasi atas pelaksanaan Pendidikan yang diberikan kepada Pegawai:



h. Kesejahteraan Pegawai

Keberhasilan transformasi sangat bergantung pada peran aktif dan kontribusi optimal seluruh Pegawai. Untuk itu, peningkatan kesejahteraan Pegawai menjadi salah satu fondasi penting dalam mendukung perkembangan proses transformasi. Kesejahteraan tidak hanya mencakup aspek finansial, tetapi juga meliputi kesehatan, keamanan kerja, lingkungan kerja yang kondusif, pengembangan karir dan keseimbangan kehidupan kerja.

LAPS SJK juga terus berkomitmen untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai, salah satu langkah yang telah diberikan LAPS SJK adalah

dengan memberikan fasilitas kesehatan berupa asuransi kesehatan swasta dimana mencakup Rawat Jalan, Rawat Inap, Kesehatan Gigi dan Kacamata serta pertanggung jawaban asuransi hingga Anak Kedua.

i Pendidikan/Inhouse Training

Dalam era transformasi dan peningkatan tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dituntut untuk terus meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, serta memperkuat kapasitas Pegawai.

Namun demikian, dinamika kerja yang semakin kompleks dan ekspektasi Manajemen menuntut adanya ruang dialog dan evaluasi yang sistematis dalam rangka menjaga dan meningkatkan kinerja Pegawai. Dibutuhkan sarana untuk berbagi informasi, menyampaikan aspirasi, serta merumuskan solusi atas tantangan operasional dan organisasi secara terbuka dan konstruktif.

Forum Peningkatan Kinerja ("FPK") Pegawai hadir sebagai wadah strategis untuk mempertemukan Manajemen dan Pegawai dalam semangat kolaborasi dan perbaikan berkelanjutan. Forum ini bertujuan untuk memperkuat komunikasi dua arah, menyelaraskan pemahaman terhadap target dan arah kebijakan lembaga, serta mendorong partisipasi aktif seluruh Pegawai dalam proses peningkatan layanan dan profesionalisme kerja.

Melalui forum ini, diharapkan membentuk budaya kerja yang lebih terbuka, adaptif, dan berorientasi pada hasil, yang pada akhirnya akan memperkuat kesiapan LAPS SJK dalam menghadapi tantangan kedepan serta menyukseskan agenda transformasi kelembagaan secara berkelanjutan.

Berikut beberapa dokumen pelaksanaan FPK:



3. TATA KELOLA

Tata kelola yang baik merupakan fondasi utama dalam menjalankan operasional Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Sepanjang tahun 2024, LAPS SJK berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* secara konsisten, yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran, guna memastikan integritas lembaga serta meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan.

Struktur tata kelola LAPS SJK mencakup:



Rapat Umum Anggota (RUA):

Forum pengambilan keputusan tertinggi organisasi yang mewakili kepentingan seluruh anggota. Selama tahun 2024, telah diselenggarakan RUA sebanyak 4 kali.



Pengurus:

Bertugas menjalankan operasional strategis lembaga sesuai amanat RUA dan ketentuan perundang-undangan, dan secara rutin minimal setiap bulan diadakan rapat Pengurus.



Pengawas:

Melakukan pengawasan dan evaluasi independen atas pelaksanaan tugas Pengurus dan efektivitas operasional Lembaga. Selama tahun 2024, secara rutin (minimal 3 bulan sekali) dilakukan rapat Dewan Pengawas terutama dalam pengambilan Keputusan yang terkait dengan Lembaga.



Unit Pelaksana Operasional:

Menjalankan fungsi-fungsi teknis penyelesaian sengketa, keuangan, SDM, hukum, teknologi informasi, serta manajemen risiko.

Sebagai bagian dari penguatan tata kelola risiko, LAPS SJK telah mengimplementasikan kerangka Three Lines Model dalam manajemen risiko dan pengendalian internal sebagai berikut:

01 First Line – Manajemen dan Seluruh Unit Kerja:

Seluruh unit kerja bertanggung jawab atas pengelolaan risiko dan pengendalian internal pada aktivitas sehari-hari, termasuk menerapkan SOP dan melakukan pemantauan terhadap kepatuhan prosedur kerja.

02 Second Line – Fungsi Kepatuhan dan Manajemen Risiko:

Kepatuhan terhadap regulasi menjadi bagian utama dalam fungsi *second line*.

03 Third Line – Fungsi Audit Internal:

Unit Audit Internal LAPS SJK yang secara independen melakukan evaluasi atas efektivitas pengendalian, manajemen risiko, dan proses *governance*.

Selama tahun 2024, LAPS SJK telah melakukan berbagai langkah strategis untuk perbaikan tata kelola, yaitu:

- Penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di bidang keuangan, pengadaan barang dan jasa, SDM, pelayanan penyelesaian sengketa, serta administrasi umum.
- Penyusunan Peraturan Perusahaan sebagai acuan dalam pengelolaan ketenagakerjaan internal, penguatan tata kelola sumber daya manusia, serta untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan tahun 2025 untuk bisa diajukan ke Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.
- Review dan penyempurnaan Peraturan Acara Penyelesaian Sengketa, guna menjamin kepastian hukum dan efektivitas proses penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan.
- Monitoring dan Evaluasi atas temuan-temuan OJK untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan komitmen.
- Penyempurnaan kebijakan manajemen risiko, termasuk dalam aspek digital security dan tata kelola data.

4. SISTEM INFORMASI

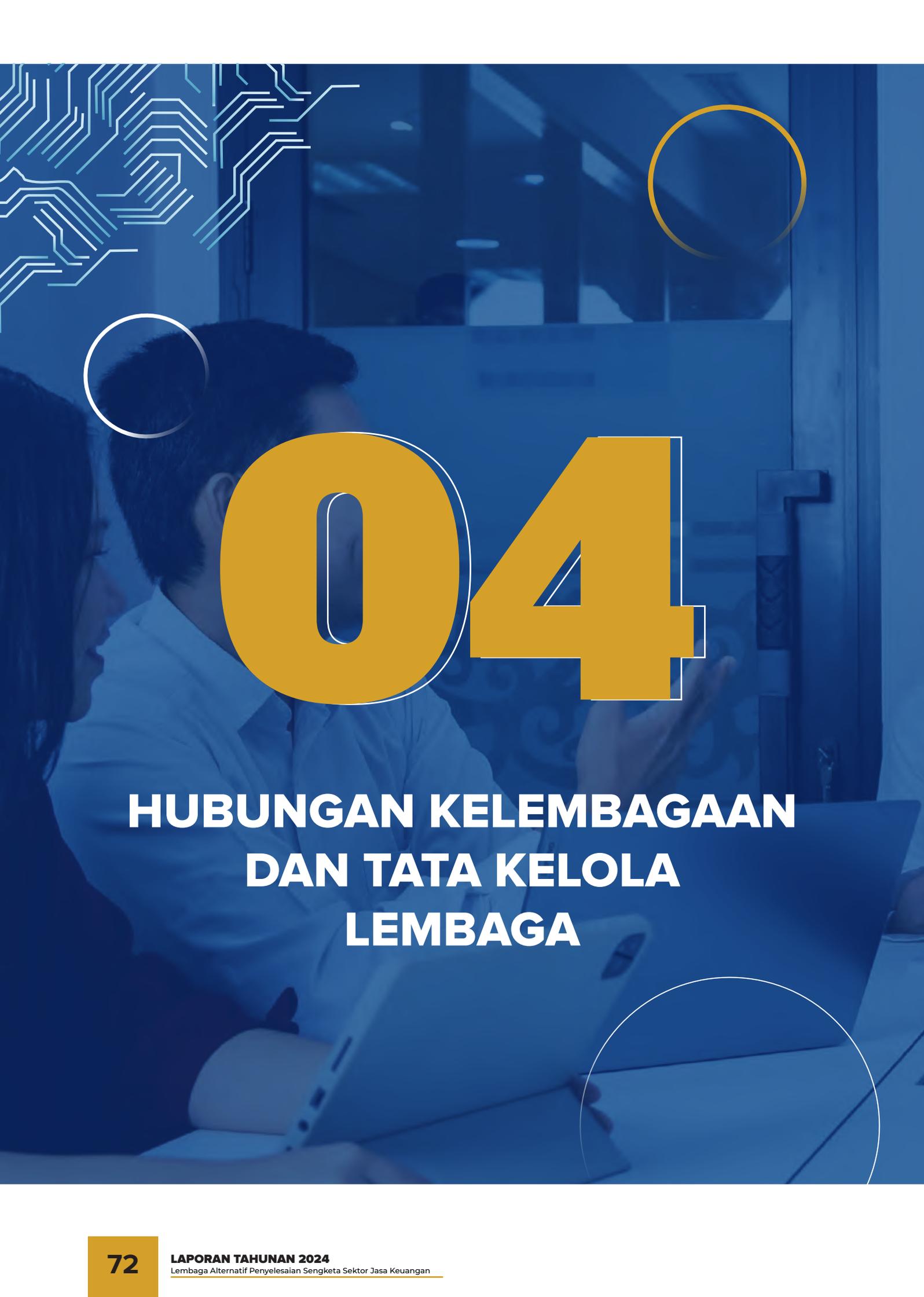
LAPS SJK menyadari pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang terencana dan terintegrasi menjadi suatu hal yang fundamental dalam mendukung fungsi dan tugas LAPS SJK. TIK memungkinkan peningkatan efisiensi operasional, mempercepat proses penyelesaian sengketa serta memperluas jangkauan layanan kepada Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Dengan demikian, LAPS SJK melakukan penyusunan *Master Plan* TIK (arsitektur IT) guna memastikan bahwa implementasi TIK dapat berjalan optimal dan mendukung setiap aspek operasional LAPS SJK. Dengan layanan yang inklusif yang didukung TIK, LAPS SJK dapat terus menjadi garda terdepan dalam memperkuat fondasi keadilan dan kepercayaan di antara pihak-pihak yang bersengketa.

Sebagai komitmen atas implementasi TIK, LAPS SJK melakukan pengembangan sistem layanan sengketa melalui pembuatan *Case Management System* ("CMS") secara bertahap berupa aplikasi yang diberi nama "SIAGA" yang telah diimplementasikan sejak tanggal 22 September 2024. Dalam mendukung aplikasi SIAGA, LAPS SJK juga menyediakan server untuk penyimpanan data secara "Cloud Storage".

Untuk menjamin tata Kelola yang baik, telah dibagi *user* dan kode *user* yang masing-masing bertanggung jawab dalam penggunaan CMS SIAGA sesuai SK No. 096/LAPS-SJK/SDM/X/2024 Tanggal 15 Oktober 2024. Masing-masing pemegang user wajib menjaga kerahasiaan password dan apabila terjadi penyalahgunaan user akibat kebocoran *password* maka pemegang user yang disalahgunakan bertanggung jawab atas penyalahgunaan tersebut.

Tampilan Aplikasi SIAGA





04

HUBUNGAN KELEMBAGAAN DAN TATA KELOLA LEMBAGA



KINERJA

HUBUNGAN KELEMBAGAAN

Program hubungan kelembagaan LAPS SJK bertujuan untuk memperkuat koordinasi dan kerjasama yang efektif dengan seluruh pemangku kepentingan, termasuk **otoritas pengawas, asosiasi sektor jasa keuangan, universitas, dan asosiasi profesi** yang berperan dalam penyelesaian sengketa sektor keuangan. Dalam menjalankan fungsi penyelesaian sengketa dan mendukung pengembangan sektor keuangan Indonesia, LAPS SJK secara aktif terlibat dalam berbagai kegiatan **audiensi, kunjungan kelembagaan, serta sosialisasi dan edukasi** yang dirancang untuk menjaga komunikasi yang terbuka dan produktif dengan para pihak terkait.

Melalui **audiensi**, LAPS SJK dapat melakukan diskusi langsung dengan pemangku kepentingan untuk **membahas isu strategis, pembaruan kebijakan, serta peningkatan kualitas layanan** yang diberikan. **Kunjungan kelembagaan** memberikan kesempatan bagi LAPS SJK untuk memperkuat hubungan institusional, berbagi informasi mengenai perkembangan dan inovasi dalam penyelesaian sengketa, serta menjalin kerja sama yang lebih erat dengan lembaga-lembaga penting di sektor keuangan. Selain itu, melalui **sosialisasi**, LAPS SJK dapat memberikan **penyuluhan dan edukasi** kepada masyarakat dan pelaku usaha mengenai hak-hak konsumen, prosedur pengaduan, serta pentingnya penyelesaian sengketa yang efisien dan transparan.

Selain itu, LAPS SJK juga berkesempatan untuk mengisi kuliah umum yang diselenggarakan perguruan tinggi sebagai platform untuk menyampaikan wawasan mengenai penyelesaian sengketa sektor keuangan kepada mahasiswa, akademisi, dan praktisi. Kuliah umum ini bertujuan untuk **meningkatkan**

pemahaman mengenai praktik terbaik/ best practices dalam penyelesaian sengketa, serta menumbuhkan kesadaran akan pentingnya mekanisme penyelesaian sengketa alternatif dalam ekosistem keuangan.

Selain itu, **perjanjian kerja sama dengan beberapa fakultas hukum** juga menjadi bagian penting dari program hubungan kelembagaan. Kerja sama ini bertujuan untuk **memfasilitasi penelitian, magang bagi mahasiswa, serta pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia** di bidang hukum. Melalui perjanjian ini, LAPS SJK dapat memperkuat hubungan dengan institusi pendidikan tinggi, yang pada gilirannya dapat mendukung pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik hukum dalam penyelesaian sengketa.

Dengan **program hubungan kelembagaan** yang terus berkembang ini, LAPS SJK dapat memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian sengketa mendapatkan informasi yang jelas, akses yang setara, dan kesempatan yang adil untuk berpartisipasi dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang dijalankan.



I. Kegiatan Sosialisasi

Sebagai bagian dari komitmennya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya penyelesaian sengketa alternatif, LAPS SJK secara aktif melaksanakan berbagai kegiatan sosialisasi. Kegiatan ini bertujuan untuk menyebarkan informasi mengenai prosedur penyelesaian sengketa, hak-hak konsumen, serta peran LAPS SJK dalam menciptakan ekosistem keuangan yang lebih transparan dan adil. Melalui kegiatan sosialisasi ini, LAPS SJK berharap dapat menjangkau masyarakat luas, memberikan edukasi kepada konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan, serta membangun kesadaran mengenai pentingnya mediasi dan arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang efisien dan efektif. Sepanjang tahun 2024, LAPS SJK menyelenggarakan kegiatan sosialisasi dengan rincian sebagai berikut

No	Kegiatan	Penyelenggara	Peserta	Tanggal
1	Sosialisasi Optimalisasi LAPS SJK	Otoritas Jasa Keuangan	PUJK di Wilayah Sumatera Utara	05 Maret 2024
2	Coaching Clinic Optimalisasi LAPS SJK	Otoritas Jasa Keuangan	Pegawai Kantor Regional 5 Sumatera Bagian Utara	06 Maret 2024
3	Optimalisasi Layanan LAPS SJK: Mekanisme dan Layanan LAPS SJK	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)	PUJK Anggota Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)	19 Juni 2024
4	Konferensi Nasional I Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Musyawarah Kerja Nasional AAPAASI	Fakultas Hukum Universitas Airlangga	Praktisi dan Akademisi Alternatif Penyelesaian Sengketa	2-3 Juli 2024
5	Optimalisasi Layanan Dan Perkembangan Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan	Otoritas Jasa Keuangan	PUJK di Wilayah Bali	18-19 Juli 2024
6	Peran LAPS SJK dalam Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan	BPD Bank Jatim	Manajemen BPD Bank Jatim	17 September 2024
7	Sosialisasi Layanan Sengketa LAPS SJK	PT BRI Asuransi Indonesia	Pegawai PT BRI Asuransi Indonesia	24 September 2024
8	Perlindungan Konsumen Sektor Finance dan Kreditur	Badan Koordinasi Wilayah Pemerintahan dan Pembangunan Provinsi Jawa Timur	Pelaku usaha, pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya di Wilayah Provinsi Jawa Timur	15 Oktober 2024
9	LAPS SJK: Solusi Sengketa Asuransi, Nasabah Terlindungi	Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia	Umum	17-Oct-24
10	The 1st LAPS SJK Law Faor 2024: National Mediation Competition	LAPS SJK	Fakultas Hukum se-Indonesia	19 Oktober 2024
11	Optimalisasi LAPS SJK	Otoritas Jasa Keuangan	PUJK di Wilayah Solo Raya	06 November 2024
12	Strategi Penanganan Sengketa Asuransi Barang Milik Negara Melalui Forum Arbitrase	Direktorat Jenderal Kekayaan Negara	Umum	11 November 2024
13	Coaching Clinic Optimalisasi LAPS SJK Jakarta	Otoritas Jasa Keuangan	PUJK di Sektor Asuransi	25 November 2024
14	Coaching Clinic Optimalisasi LAPS SJK Jakarta	Otoritas Jasa Keuangan	PUJK di Sektor Fintech	26 November 2024
15	Seminar Strategi Penanganan Sengketa Komersial Kompleks dan Industri Khusus Lintas Yurisdiksi	UMBRA Law Firm	Lawyer, In-house Legal, Umum	28 November 2024

II. Kuliah Umum

Sebagai bagian dari upaya mengedukasi dan memperluas pemahaman tentang penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan, LAPS SJK secara rutin mengadakan kuliah umum yang terbuka untuk mahasiswa, akademisi, dan praktisi hukum. Kuliah umum ini bertujuan untuk menyebarkan wawasan mendalam mengenai peran LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa, serta praktik terbaik dalam mekanisme mediasi dan arbitrase. Melalui kuliah umum, LAPS SJK tidak hanya berfokus pada peningkatan pengetahuan di kalangan mahasiswa hukum, tetapi juga berupaya untuk mendorong generasi muda untuk terlibat lebih aktif dalam pengembangan sektor hukum dan penyelesaian sengketa di Indonesia.

No	Universitas	Tema	Tanggal
1	Universitas Padjajaran	Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan	8 Juni 2024
2	Peran LAPS SJK Dalam Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan	Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah	18 September 2024
3	Fakultas Hukum Universitas Kristen Maranatha	Pengenalan Wawasan tentang penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan	31 Oktober 2024
4	Kuliah Umum dan Coaching Clinic	Universitas Kristen Maranatha Bandung	06 Desember 2024

III. Kunjungan dan Audiensi

Dalam rangka mempererat hubungan kelembagaan dan meningkatkan koordinasi dengan pemangku kepentingan utama, LAPS SJK secara rutin melaksanakan kunjungan kelembagaan dan audiensi dengan berbagai pihak terkait, termasuk otoritas pengawas, asosiasi sektor jasa keuangan, lembaga perlindungan konsumen, dan lembaga internasional. Melalui kunjungan kelembagaan, LAPS SJK dapat memperkenalkan lebih dekat fungsi dan peran lembaga dalam sektor keuangan, serta mendiskusikan peluang kerjasama strategis. Sementara itu, melalui audiensi, LAPS SJK membuka ruang untuk berdialog langsung dengan pemangku kepentingan, mendengarkan masukan, serta membahas isu-isu penting terkait penyelesaian sengketa dan kebijakan sektor keuangan. Kegiatan ini juga bertujuan untuk memperkuat jaringan kelembagaan dan meningkatkan transparansi dalam operasional lembaga.

No	Lembaga	Judul	Peserta	Tanggal
1	Himpunan Konsultan Hukum Pasar Modal (HKHPM)	Kunjungan Silaturahmi	Pengurus HKHPM	17 Januari 2024
2	Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia	Sharing mengenai perkembangan pengaduan dari sektor Fintech P2P Lending	Pengurus AFPI	26 Februari 2024
3	World Bank	Critical Issues on Insurance Disputes	World Bank Indonesia	07 Maret 2024
4	Service and Contact Center Division - BRI	Pengenalan peran dan fungsi LAPS SJK	Executive Vice President	08 Agustus 2024
5	Indonesia Corporate Counsel Association (ICCA)	Pengenalan peran dan fungsi LAPS SJK	Pengurus ICCA	15 Oktober 2024
6	PT Asuransi Sinar Mas	Pengenalan peran dan fungsi LAPS SJK	Direktur Kepatuhan dan Tim PT Asuransi Sinar Mas	21 Oktober 2024
7	Pusat Mediasi Nasional (PMN)	Pengenalan peran dan fungsi LAPS SJK	Direktur Eksekutif dan Tim PMN	23 Oktober 2024
8	Univeritas Katolik Parahyangan Bandung	Pengenalan peran dan fungsi LAPS SJK	Dekanat	05 Desember 2024
9	BPKN RI	Dinamika Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	Internal BPKN	27 Agustus 2024

IV. Seminar dan Capacity Building

LAPS SJK menyelenggarakan seminar dan workshop untuk meningkatkan pemahaman serta memberikan pelatihan praktis mengenai penyelesaian sengketa sektor keuangan. Seminar diadakan untuk diskusi mendalam terkait topik-topik penting dalam penyelesaian sengketa, regulasi sektor keuangan, dan praktik terbaik yang diterapkan dalam industri ini. Sementara itu, workshop bertujuan untuk memberikan pelatihan keterampilan praktis dalam proses mediasi dan arbitrase, yang membekali peserta dengan pengetahuan yang langsung dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari mereka. Kegiatan ini tidak hanya memperkaya pengetahuan praktisi hukum, tetapi juga memperkuat jaringan profesional yang mendukung terciptanya sistem penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan adil di sektor jasa keuangan.

No	Judul	Narasumber dan moderator	Tanggal
1	Menyikapi Pembatalan Putusan Arbitrase : Dinamika, Tantangan, dan Tinjauan Aspek Final & Binding Serta Kepastian Hukum Dalam Putusan Arbitrase di Indonesia	<p>Narasumber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Firmansyah, S.H., LL.M - Managing Partner KarimSyah Law Firm & Mediator Arbiter Tetap LAPS 2. SJK Prof. Dr. Yetty Komalasari Dewi, S.H., ML.I. <p>Moderator:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DR. Fajar Sugianto, S.H., M.H. 	21 Mei 2024
2	Implementasi dan Tantangan Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Arbitrase di Sektor Pasar Modal	<p>Narasumber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sampurno Budisetianto - Wakil Ketua Umum Koordinator Bidang Pendidikan dan Kompetensi Himpunan Konsultan Hukum Pasar Modal 2. Lily Widjaja - Direktur Eksekutif Asosiasi Perusahaan Efek Indonesia, Pengawas LAPS SJK, dan Mediator Arbiter Tetap LAPS SJK <p>Moderator:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Krismawan Hadiwinata - Mediator & Arbiter Tetap LAPS SJK 	06 Agustus 2024
3	Financial Crime di Industri Jasa Keuangan : Ancaman dan Strategi Perlindungan Konsumen	<p>Narasumber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Henny Marlyna - Akademisi Hukum Universitas Indonesia & Mediator Arbiter LAPS SJK 2. Suwandi Wiratno - Ketua APPI dan Ketua Pengawas LAPS SJK 	30 Agustus 2024
4	Strategi Negosiasi dan Penyusunan Klausula Arbitrase Terhadap Perjanjian Kredit Sindikasi	<p>Narasumber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melati Siregar - Senior Partner UMBRA Strategic Legal Solutions 2. Dini Herdini - Direktur Hukum dan Kepatuhan PT Bank SMBC Indonesia T 	12 September 2024
5	Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Berbasis Environmental, Social, Governance (ESG) Melalui Arbitrase	<p>Narasumber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fransiska Oei - Direktur Kepatuhan, Corporate Affair & Legal Bank CIMB Niaga Tbk 2. Eri Hertiawan - Senior Partner Assegaf Hamzah & Partners 	20 September 2024
6	Peran Mediator dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan	A. Fahmi Shahab & Hyang I. Mihadja	12 Desember 2024

V. Lampiran Foto-Foto Kegiatan

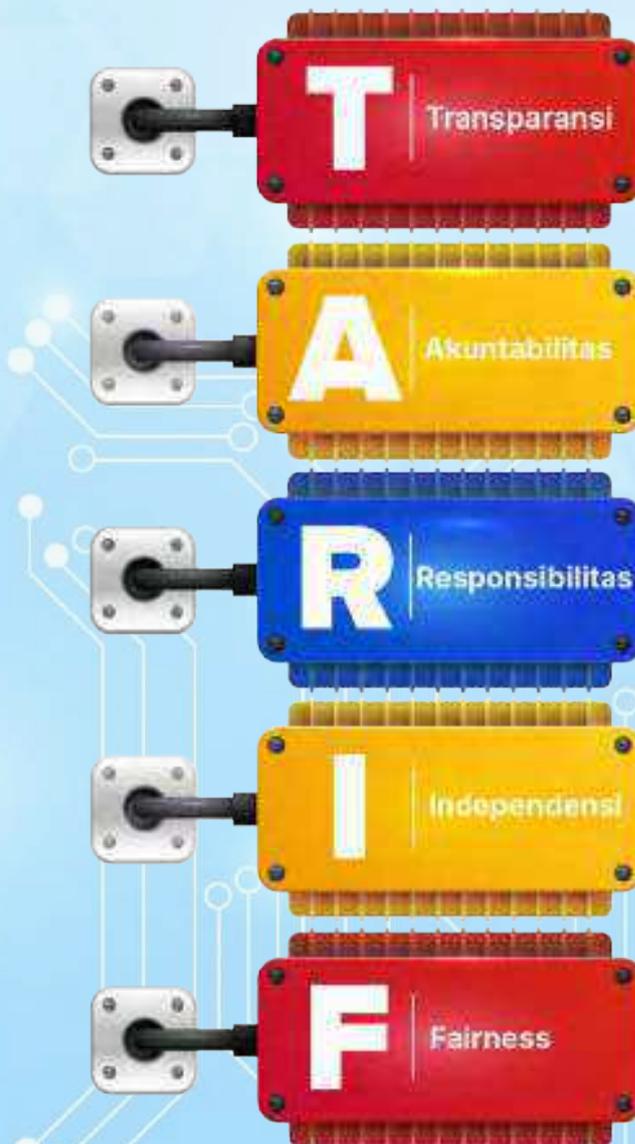




TATA KELOLA LEMBAGA



Sebagai lembaga independen yang berperan dalam sistem perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)** berkomitmen untuk menerapkan tata kelola yang baik (**good governance**) guna memastikan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam menjalankan mandatnya. Dalam menghadapi dinamika industri jasa keuangan yang semakin kompleks serta meningkatnya tuntutan akan penyelesaian sengketa yang adil dan efisien, LAPS SJK menerapkan prinsip tata kelola berdasarkan **TARIF**, yakni **Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan Fairness**.



Penerapan tata kelola yang baik di LAPS SJK bertujuan untuk membangun kepercayaan terhadap sistem penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil mencerminkan kepentingan seluruh pemangku kepentingan. Dengan semakin luasnya cakupan kewenangan LAPS SJK, terutama setelah diundangkannya **Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK)**, lembaga ini memiliki peran yang semakin strategis dalam menangani sengketa di seluruh sektor keuangan, termasuk yang berada di bawah pengawasan **Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI)**.

Dalam rangka memastikan bahwa setiap kebijakan yang diambil selaras dengan tujuan strategis lembaga, LAPS SJK mengelola pengambilan keputusan melalui mekanisme rapat yang sistematis, terdiri dari **Rapat Umum Anggota, Rapat Pengawas, dan Rapat Pengurus**. Selain itu, sebagai bentuk akuntabilitas dan kepatuhan terhadap regulasi, LAPS SJK secara berkala menyampaikan **laporan keuangan, laporan kinerja kepada OJK, serta menerbitkan ketentuan internal** yang bertujuan untuk menjaga efektivitas operasional dan meningkatkan kualitas layanan penyelesaian sengketa.

Seiring dengan berkembangnya sektor jasa keuangan dan meningkatnya penggunaan teknologi digital dalam layanan keuangan, LAPS SJK juga terus beradaptasi untuk mengoptimalkan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis digital guna memastikan layanan yang lebih cepat, efisien, serta dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan mengutamakan **independensi dan fairness**, LAPS SJK senantiasa menjamin bahwa setiap sengketa diselesaikan secara adil dan objektif, tanpa intervensi dari pihak manapun, sehingga menciptakan sistem penyelesaian sengketa yang kredibel dan terpercaya.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan tata kelola, laporan ini akan menguraikan lebih lanjut mengenai **mekanisme pengambilan keputusan dalam forum rapat, penyampaian laporan keuangan, kewajiban pelaporan kepada OJK, serta penerbitan ketentuan internal yang mendukung efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan**.

Sebagai sebuah lembaga *non profit*, LAPS SJK juga wajib memiliki tata kelola berdasarkan *best practice* dengan mengadopsi prinsip tata kelola Perusahaan/korporasi yang baik yaitu Prinsip TARIF. Prinsip TARIF (Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi dan Fairness/Wajar) ini menjadi landasan Pengurus dan Pengawas dalam mengelola LAPS SJK, agar Lembaga ini dapat menyusun, menetapkan dan menjalankan struktur, sistem dan proses secara kuat.

Sebagai sebuah lembaga swasta *non profit*, LAPS SJK juga wajib memiliki tata kelola berdasarkan *best practice* dengan mengadopsi prinsip tata kelola Perusahaan/korporasi yang baik yaitu Prinsip TARIF. Prinsip TARIF (Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi dan Fairness/Wajar) ini menjadi landasan Pengurus dan Pengawas dalam mengelola LAPS SJK, agar Lembaga ini dapat menyusun, menetapkan dan menjalankan struktur, sistem dan proses secara kuat.



Kelima prinsip tata kelola sesuai definisinya dijabarkan sebagai berikut:

1. Prinsip Transparansi

Prinsip transparansi menekankan pada keterbukaan dalam penyediaan informasi yang material, relevan, serta mudah diakses dan dipahami oleh seluruh pemangku kepentingan. LAPS SJK berkomitmen untuk menerapkan prinsip ini guna memastikan bahwa seluruh informasi yang disampaikan mencerminkan kejelasan, akuntabilitas, serta keterbukaan dalam pengelolaan lembaga.

Sebagai wujud nyata penerapan prinsip transparansi, LAPS SJK menyediakan laporan keuangan yang jelas dan terperinci, yang secara konsisten dimuat dalam Laporan Tahunan. Selama tiga tahun terakhir, laporan tersebut telah diterbitkan secara berkala dan dapat diakses oleh publik melalui website resmi LAPS SJK, sehingga memungkinkan pemangku kepentingan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi keuangan dan kinerja lembaga secara akurat dan tepat waktu.

Selain melalui publikasi resmi, LAPS SJK juga memanfaatkan berbagai platform digital untuk menyebarluaskan informasi mengenai kegiatan dan layanan lembaga kepada masyarakat. Melalui media sosial seperti Instagram dan LinkedIn, LAPSSJK memastikan bahwa informasi terkait aktivitas lembaga serta program edukasi bagi konsumen jasa keuangan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat luas.

2. Prinsip Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas menekankan pada **pertanggungjawaban** atas setiap keputusan dan hasil yang dicapai oleh **Pengawas dan Pengurus** LAPS SJK dalam menjalankan wewenang yang telah dilimpahkan sesuai dengan tanggung jawabnya dalam mengelola **LAPS SJK**. Prinsip ini memastikan bahwa setiap kebijakan dan langkah strategis yang diambil oleh lembaga dilakukan secara **terukur, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan** kepada pemangku kepentingan.

Sebagai bagian dari penerapan prinsip akuntabilitas, selama tahun **2024**, LAPS SJK telah menyelenggarakan berbagai **mekanisme pertanggungjawaban** melalui forum pengambilan keputusan yang sistematis, antara lain:

Rapat Umum Anggota:

yang berfungsi sebagai forum pengambilan keputusan tertinggi, di mana anggota membahas dan menyetujui laporan keuangan tahunan, evaluasi kinerja lembaga, serta perencanaan strategis untuk tahun berikutnya. sepanjang Tahun 2024, LAPS SJK telah menyelenggarakan Rapat Umum Anggota dengan rincian sebagai berikut:

27 Maret 2024

Rapat Umum Anggota Tahunan

- Persetujuan atas Laporan Pertanggungjawaban Kepengurusan oleh Pengurus dan Laporan Tugas Pengawasan oleh Pengawas untuk Tahun Buku 2023 sekaligus pemberian pembebasan tanggung jawab (acquit et de charge) kepada Pengurus & Pengawas atas segala tindakan yang dilaporkan untuk tahun buku 2023;
- Pengesahan Laporan Keuangan Audited untuk Tahun Buku 2023;
- Penunjukan Kantor Akuntan Publik yang akan Mengaudit Laporan Keuangan LAPS SJK Tahun Berjalan (Tahun 2024) kepada Badan Pengawas;
- Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar LAPS SJK;
- Persetujuan Reformulasi Iuran Anggota LAPS SJK;
- Pengangkatan Pengurus Periode 2024-2027 dan Pemberhentian dengan hormat Pengurus Periode 2021-2023;
- Pengangkatan Pengawas Periode 2024-2027 dan Pemberhentian dengan hormat Pengawas Periode 2021-2023;
- Penetapan Remunerasi Pengurus dan Pengawas Periode 2024-2027.

26 Juni 2024

Rapat Umum Anggota Luar Biasa

- Pengangkatan Calon Pengawas LAPS SJK Periode 2024-2027 dari unsur SRO Pasar Modal

28 Agustus 2024

Rapat Umum Anggota Luar Biasa

- Pengangkatan Calon Pengawas LAPS SJK Periode 2024-2027 dari unsur SRO Pasar Modal

12 Desember 2024

Rapat Umum Anggota Luar Biasa

- Pengesahan Perubahan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan 2024
- Pengesahan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan 2025

Rapat Pengawas

yang dilakukan secara berkala untuk mengevaluasi kebijakan dan operasional lembaga, memberikan arahan strategis, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Rapat Pengawas diatur dalam ketentuan Pasal 32 ayat (1) Anggaran Dasar, yang mana Rapat Pengawas harus diselenggarakan paling sedikit sekali dalam 3 (tiga) bulan. Oleh karena itu, sepanjang tahun 2024 LAPS SJK telah menyelenggarakan Rapat Pengawas dengan rincian sebagai berikut:

Rapat Pengawas Triwulanan

15 Maret 2024

Kehadiran Pengawas
9 dari 14 Pengawas **64%**

Rapat Pengawas Triwulan I

- Pembahasan Reformulasi Iuran LAPS SJK Tahun 2024;
- Pembahasan Revisi Anggaran Dasar LAPS SJK;

6 Juni 2024

Kehadiran Pengawas
9 dari 11 Pengawas **82%**

Rapat Pengawas Triwulan II

- Pelaksanaan Rapat Umum Anggota Luar Biasa;
- Revisi RKAT 2024;
- Rencana Review Anggaran Dasar
- Update terkait PBI No.3 Tahun 2024 tentang LAPS SK.

21 Agustus 2024

Kehadiran Pengawas
10 dari 12 Pengawas **83%**

Rapat Pengawas Triwulan III

- Pelaksanaan RUA LB 28 Agustus 2024;
- Update kegiatan HUT LAPS SJK 22 September 2024
- Izin Prinsip Penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia
- Izin Prinsip Persetujuan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan tahun 2025
- Persetujuan Penunjukan Kantor Akuntan Publik
- Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar LAPS SJK

9 Desember 2024

Kehadiran Pengawas
10 dari 12 Pengawas **67%**

Rapat Pengawas Triwulan IV

1. Agenda Update Kegiatan LAPS SJK:

- Tindak lanjut Rapat Pengawas sebelumnya;
- Aktivitas LAPS SJK dalam proses
- Pelaksanaan Rapat Umum Anggota Luar Biasa tanggal 12 Desember 2024

2. Agenda Persetujuan:

- DPLK Pengurus
- Penyelenggaraan Layanan Penyelesaian Sengketa Terintegrasi di Sektor Keuangan

Rapat Pengawas di luar Rapat Triwulanan

19 Sept 2024

Kehadiran Pengawas
9 dari 12 Pengawas **75%**

Rapat Pengawas insidental

- Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar LAPS SJK;
- Persetujuan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan LAPS SJK tahun 2025;
- Pelaksanaan Rapat Umum Anggota Luar Biasa Oktober 2024.

Rapat Pengurus

yang bertujuan untuk membahas implementasi kebijakan operasional, mengelola aspek teknis penyelesaian sengketa, serta memastikan efektivitas layanan yang diberikan oleh LAPS SJK. Sepanjang Tahun 2024, LAPS SJK menyelenggarakan Rapat Pengurus sebagai berikut:

Rapat Pengurus	Agenda
16 April 2024	Penggunaan jasa konsultan hukum untuk pengajuan banding pembatalan putusan arbitrase.
16 Juni 2024	a. Pelaksanaan Rapat Pengawas; b. Rencana program magang/internship
27 Agustus 2024	a. Laporan kinerja penyelesaian sengketa; b. Laporan kinerja keuangan.
3 September 2024	a. Laporan kinerja penyelesaian sengketa; b. Laporan kinerja keuangan.
10 September 2024	a. Laporan kinerja penyelesaian sengketa; b. Laporan kinerja keuangan.
26 September 2024	a. Laporan kinerja penyelesaian sengketa; b. Laporan kinerja keuangan.
1 Oktober 2024	a. Laporan kinerja penyelesaian sengketa; b. Laporan kinerja keuangan.
8 Oktober 2024	a. Laporan kinerja penyelesaian sengketa; b. Laporan kinerja keuangan.
15 Oktober 2024	a. Laporan kinerja penyelesaian sengketa; b. Laporan kinerja keuangan.
22 Oktober 2024	a. Laporan kinerja penyelesaian sengketa; b. Laporan kinerja keuangan.
2 Desember 2024	Penilaian kinerja pegawai
24 Desember 2024	a. Laporan kinerja penyelesaian sengketa; b. Laporan kinerja keuangan.

Melalui pelaksanaan rapat-rapat tersebut, **Pengawas dan Pengurus** memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil **sejalan dengan visi dan misi LAPS SJK**, serta selaras dengan peraturan dan standar tata kelola yang berlaku. Dengan mekanisme pertanggungjawaban yang jelas dan terstruktur, LAPS SJK terus berupaya untuk meningkatkan efektivitas dan kredibilitasnya sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang profesional dan berintegritas.



3. Prinsip Responsibilitas

Prinsip **Responsibilitas** menekankan pada penerapan **tanggung jawab lembaga** terhadap konsumen, masyarakat, pelaku usaha jasa keuangan, serta otoritas terkait. LAPS SJK memastikan bahwa seluruh aktivitas dan kebijakan yang dijalankan **mematuhi peraturan yang berlaku**, serta menghindari praktik atau kegiatan yang dapat menimbulkan **kerugian bagi pihak ketiga maupun pemangku kepentingan lainnya**.

Sebagai bentuk penerapan prinsip responsibilitas, **struktur kepengurusan LAPS SJK** disusun dengan pembagian tugas yang jelas guna memastikan efektivitas dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya. Struktur ini terdiri dari **tiga orang pengurus**, yang masing-masing memiliki peran strategis sebagai berikut:

Tiga Orang Pengurus

Bendahara bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh operasional lembaga, termasuk **administrasi, keuangan, dan pemenuhan kewajiban akuntabilitas keuangan**. Bendahara memastikan bahwa setiap aspek operasional berjalan dengan efisien, mendukung layanan penyelesaian sengketa, serta memenuhi standar tata kelola keuangan yang baik.



2. Bendahara



1. Ketua

Ketua bertanggung jawab untuk memimpin lembaga, menentukan strategi dalam menjalankan fungsi penyelesaian sengketa, serta memiliki tugas khusus dalam aspek **hukum, kepatuhan, dan hubungan kelembagaan**. Ketua memastikan bahwa kebijakan dan operasional lembaga selalu selaras dengan regulasi serta standar perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Sekretaris berperan dalam menangani dan menyelesaikan setiap pengaduan yang masuk melalui mekanisme mediasi atau arbitrase. Sekretaris memastikan bahwa setiap sengketa yang ditangani oleh LAPS SJK diselesaikan dengan **adil, objektif, dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan**.



3. Sekretaris

Dengan struktur kepengurusan yang terorganisir dengan baik, LAPS SJK memastikan bahwa **tanggung jawab lembaga terhadap seluruh pemangku kepentingan dapat dijalankan secara profesional dan berintegritas**. Komitmen ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan penyelesaian sengketa, tetapi juga untuk menjaga kredibilitas serta kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.



Selain struktur kepengurusan yang jelas, **penerapan prinsip tanggungjawab juga diwujudkan dalam beberapa aspek operasional lainnya**, antara lain:

- 1 Kepatuhan terhadap Peraturan LAPS SJK** senantiasa memastikan bahwa setiap kebijakan yang diterapkan sejalan dengan **Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020** serta regulasi terkait lainnya. Lembaga ini juga menerapkan **Kode Etik Mediator dan Arbiter**, yang berfungsi sebagai pedoman bagi seluruh pihak dalam penyelesaian sengketa guna memastikan proses yang **adil, independen, dan transparan**.
- 2 Penyelenggaraan Sosialisasi dan Edukasi kepada Publik** Sebagai bagian dari tanggung jawabnya kepada masyarakat, LAPS SJK secara aktif mengadakan **program sosialisasi dan edukasi** terkait mekanisme penyelesaian sengketa, hak-hak konsumen, serta kewajiban pelaku usaha jasa keuangan. Sosialisasi ini dilakukan melalui berbagai media, termasuk seminar, pelatihan, serta publikasi informasi di **website resmi dan media sosial resmi**
- 3 Penerapan Mekanisme Pengaduan yang Mudah Diakses** Untuk memastikan bahwa setiap konsumen mendapatkan akses yang **mudah, cepat, dan efisien** dalam menyampaikan pengaduan, LAPS SJK terus mengembangkan layanan berbasis teknologi, seperti **platform digital untuk mediasi dan arbitrase daring (online dispute resolution)**. Mekanisme ini memungkinkan penyelesaian sengketa dilakukan secara lebih fleksibel, tanpa perlu tatap muka langsung, sehingga meningkatkan efisiensi waktu dan biaya bagi para pihak yang bersengketa.
- 4 Pengawasan dan Evaluasi Kinerja Lembaga** Dalam rangka meningkatkan efektivitas tata kelola dan mempertanggungjawabkan kinerjanya, LAPS SJK secara berkala menyelenggarakan **rapat evaluasi kinerja**, baik di tingkat **Pengawas maupun Pengurus**, untuk menilai efektivitas layanan, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta merumuskan strategi perbaikan berkelanjutan.
- 5 Komitmen terhadap Keberlanjutan dan Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia** LAPS SJK menyadari bahwa keberlanjutan layanan penyelesaian sengketa sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu, lembaga ini secara berkala mengadakan **Capacity Building/refreshment** baik bagi mediator dan arbiter maupun bagi pegawai LAPS SJK guna memastikan bahwa setiap penyelesaian sengketa dilakukan dengan profesionalisme dan standar tinggi.

4. Prinsip Independensi

Prinsip Independensi atau kemandirian merupakan pilar utama dalam tata kelola LAPS SJK, yang memastikan bahwa lembaga ini dikelola secara profesional tanpa adanya benturan kepentingan, serta bebas dari pengaruh atau tekanan pihak manapun yang dapat bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Independensi ini sangat penting dalam menjaga kredibilitas lembaga sebagai penyedia layanan penyelesaian sengketa yang adil, transparan, dan imparsiial bagi seluruh pihak yang terlibat.

Sebagai bagian dari penerapan prinsip independensi, sejak awal beroperasinya **LAPS SJK**, Pengurus LAPS SJK telah menetapkan **ketentuan tegas** yang melarang **Pengurus untuk menjadi arbiter dalam perkara yang ditangani oleh LAPS SJK**. Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa Pengurus dapat **berfokus pada penyelenggaraan kelembagaan**, tanpa terlibat dalam proses penyelesaian sengketa yang dapat menimbulkan **potensi konflik kepentingan**. Dengan demikian, seluruh mekanisme penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara **objektif, netral, dan sesuai dengan standar penyelesaian sengketa yang berlaku**.

Selain itu, independensi LAPS SJK juga dijaga melalui proses rekrutmen/seleksi arbiter dan mediator. LAPS SJK memastikan bahwa setiap arbiter dan mediator yang terlibat dalam penyelesaian sengketa dipilih melalui proses seleksi yang ketat, berbasis kompetensi dan integritas, serta memiliki rekam jejak profesional yang baik. Arbiter dan mediator diharuskan untuk menandatangani Pakta Integritas dan surat pernyataan guna memastikan bahwa mereka tidak memiliki kepentingan pribadi dalam perkara yang ditangani.

Dengan berbagai langkah ini, LAPS SJK memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil dalam penyelesaian sengketa didasarkan pada pertimbangan hukum dan fakta yang objektif, tanpa adanya intervensi eksternal yang dapat merugikan salah satu pihak. Independensi menjadi landasan utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap LAPS SJK, sekaligus memperkuat perannya sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang profesional dan berintegritas.



5. Prinsip Fairness (Kewajaran)

Prinsip Fairness (Kewajaran) menekankan kesetaraan hak dan kewajiban bagi seluruh pemangku kepentingan, termasuk konsumen, pelaku usaha jasa keuangan, dan regulator. LAPS SJK memastikan bahwa setiap proses penyelesaian sengketa dilakukan secara adil, imparsiial, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai wujud penerapan prinsip ini, LAPS SJK telah menerbitkan dan menyempurnakan sejumlah ketentuan internal pada tahun 2024, termasuk Pedoman Penyelesaian Sengketa, yang menjamin transparansi dan efisiensi dalam setiap tahapan proses penyelesaian, mulai dari pengajuan sengketa hingga mekanisme keberatan. Kebijakan ini memastikan bahwa setiap pihak memiliki kesempatan yang setara dalam mengajukan bukti dan argumen, serta mendapatkan putusan yang objektif dan proporsional.

LAPS SJK juga terus mengembangkan Online Dispute Resolution (ODR) untuk meningkatkan aksesibilitas layanan penyelesaian sengketa secara digital, sehingga memungkinkan penyelesaian yang lebih cepat dan efisien. Selain itu, lembaga ini secara berkala mengadakan pelatihan bagi arbiter serta mediator, guna memastikan bahwa setiap penyelesaian sengketa dilakukan secara profesional, imparsiial, dan berstandar tinggi.

Dengan penerapan berbagai kebijakan ini, LAPS SJK semakin memperkuat perannya sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang adil, transparan, dan kredibel, serta berkomitmen untuk terus meningkatkan prinsip fairness dalam setiap aspek layanan bagi seluruh pemangku kepentingan.

No.	Nama Kebijakan/Peraturan	Divisi In Charge
1	Surat Edaran LAPS SJK Nomor: 001/SE/LAPS-SJK/I/2024 tentang Standarisasi Penomoran Surat	Divisi Hukum Kepatuhan, dan Hubungan Kelembagaan
2	Surat Keputusan Pengurus LAPS SJK Nomor: 041/SK/LAPS-SJK/HKH/VI/2024 tentang Tata Cara Penyusunan & Penyampaian Laporan Kepada Otoritas Jasa Keuangan	Divisi Hukum Kepatuhan, dan Hubungan Kelembagaan
3	Surat Keputusan Pengurus LAPS SJK Nomor: 061/LAPS-SJK/HKH/VI/2024 tentang Pengangkatan Mediator Internal	Divisi Hukum Kepatuhan, dan Hubungan Kelembagaan
4	Surat Keputusan Pengurus LAPS SJK Nomor: 097/LAPS-SJK/HKH/X/2024 tentang Pedoman Manajemen Risiko	Divisi Hukum Kepatuhan, dan Hubungan Kelembagaan
5	Surat Keputusan Pengurus LAPS SJK Nomor: 224/LAPS-SJK/HKH/XII/2024 tentang Daftar Mediator dan Arbiter Tetap 2024	Divisi Hukum Kepatuhan, dan Hubungan Kelembagaan
6	Surat Edaran LAPS SJK Nomor: 002/SE/LAPS-SJK/II/2024 tentang Tata Tertib Penggunaan Ruang Rapat, Ruang Bilik, dan Pengaturan Meja Kerja Pegawai	Divisi Operasional & Keuangan
7	Surat Edaran LAPS SJK Nomor: 004/SE/LAPS-SJK/V/2024 tentang Tata Tertib Pemanfaatan Waktu Kerja	Divisi Operasional & Keuangan
8	Surat Edaran LAPS SJK Nomor: 005/SE/LAPS-SJK/VII/2024 tentang Pakaian dan Atribut Kerja	Divisi Operasional & Keuangan
9	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 019/LAPS-SJK/KEU/IV/2024 tentang Ketentuan Maker, Checker, dan Signer (MCS)	Divisi Operasional & Keuangan
10	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 020/LAPS-SJK/KEU/IV/2024 tentang Mekanisme Kewenangan Memutus Biaya	Divisi Operasional & Keuangan
11	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 021/LAPS-SJK/SDM/IV/2024 tentang Tim Satuan Tugas (Task Force) Percepatan Penyelesaian Sengketa Periode 2021 - 2023	Divisi Operasional & Keuangan
12	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 038/LAPS-SJK/SDM/VI/2024 tentang Penetapan Struktur Organisasi, Tugas, dan Fungsi LAPS SJK	Divisi Operasional & Keuangan
13	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 070/LAPS-SJK/SDM/VIII/2024 tentang Ketentuan Lembur Pegawai	Divisi Operasional & Keuangan
14	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 038/LAPS-SJK/SDM/VI/2024 tentang Penetapan Struktur Organisasi, Tugas, dan Fungsi LAPS SJK	Divisi Operasional & Keuangan

No.	Nama Kebijakan/Peraturan	Divisi In Charge
15	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 071/LAPS-SJK/SDM/VIII/2024 tentang Rekrutmen dan Seleksi	Divisi Operasional & Keuangan
16	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 076/SK/LAPSSJK-SDM/IX/2024 tentang Jalur Karier Pegawai	Divisi Operasional & Keuangan
17	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 096/LAPS-SJK/SDM/X/2024 tentang Penetapan Aplikasi Case Management System Pada Layanan Sengketa	Divisi Operasional & Keuangan
18	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 198/LAPS-SJK/SDM/XI/2024 tentang Pembentukan Change Team Budaya Kerja LAPS SJK	Divisi Operasional & Keuangan
19	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 200/LAPS-SJK/SDM/XI/2024 tentang Penetapan Change Leader, Co-Change Leader, dan Change Agent LAPS SJK	Divisi Operasional & Keuangan
20	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 39A/LAPS-SJK/PSP/VI/2024 tentang Alur Proses Penyelesaian Sengketa dan Kategori Penolakan Pengaduan	Divisi Penyelesaian Sengketa
21	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 39B/LAPS-SJK/PSP/VI/2024 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pengendalian Data dan Informasi	Divisi Penyelesaian Sengketa
22	Surat Keputusan LAPS SJK Nomor: 39C/LAPS-SJK/PSP/VI/2024 tentang SOP Penunjukan Mediator Sengketa Nilai Kecil	Divisi Penyelesaian Sengketa
23	Standard Operating Procedure Mekanisme Penentuan Mediator Sengketa Nilai Kecil	Divisi Penyelesaian Sengketa

LAPS SJK juga telah menyampaikan laporan penanganan pengaduan yang telah disampaikan sesuai ketentuan dari Otoritas Jasa Keuangan dengan rincian sebagai berikut:

Laporan	Tanggal pelaporan
Laporan Triwulan I untuk periode 1 Januari s.d 31 Maret	telah dilaporkan pada tanggal 6 April 2024 melalui Surat No: 1234/HKP/LAPS-SJK/IV/2024
Laporan Triwulan II untuk periode 1 April s.d 30 Juni	telah dilaporkan pada tanggal 9 Juli 2024 melalui Surat No: 3306/LAPS-SJK/HKP/VII/2024
Laporan Triwulan III untuk periode 1 Juli s.d 31 September	telah dilaporkan pada tanggal 10 Oktober 2024 melalui Surat No: 4724/LAPS-SJK/HKP/X/2024
Laporan Triwulan IV untuk periode 1 Oktober s.d 31 Desember	telah dilaporkan pada tanggal 10 Januari 2025 melalui Surat No: 101/LAPS-SJK/HKP/I/2025
Laporan Realisasi Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan Semester I Tahun 2024	telah dilaporkan pada tanggal 10 Juli 2024 melalui Surat No: 3306/LAPS-SJK/HKP/VII/2024
Laporan Realisasi Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan Semester II Tahun 2024	telah dilaporkan pada tanggal 10 Januari 2025 melalui Surat No: 102/LAPS-SJK/HKP/I/2025



Rapat Badan Pengawas (RBP)

Triwulan I



Rapat Umum Anggota (RUA)

Tahunan



“ **Rapat Umum Anggota (RUA)**
Tahunan



“ **Rapat Umum Anggota (RUA)**
Tahunan





05

LAMPIRAN



**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN**

**LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR PADA
31 DESEMBER 2024
DAN
LAPORAN AUDITOR INDEPENDEN**

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
LAPORAN KEUANGAN
PER DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR PADA
31 DESEMBER 2024**

DAFTAR ISI

	Halaman
Pernyataan Pengurus	
Laporan Posisi Keuangan	1
Laporan Aktivitas Dan Penghasilan Komprehensif Lainnya	2
Laporan Perubahan Aset Neto	4
Laporan Arus Kas	5
Catatan Atas Laporan Keuangan	6 - 26
Laporan Auditor Independen	

**SURAT PERNYATAAN PENGURUS
TENTANG TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
PADA 31 DESEMBER 2024 DAN 2023**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini adalah Pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK):

- Nama Lengkap : Sutardjo
NIK : 3174062107610001
Alamat Domisili : Jl. H. Junaedi No. 35 Komp. Pertamina, RT 012 / RW 003,
Kel. Cipete Selatan, Kec. Cilandak, Jakarta Selatan
Jabatan : Ketua Pengurus
- Nama Lengkap : Fajar Restu Sonjaya
NIK : 3276052905830010
Alamat Domisili : Pesona Khayangan Blok DZ No. 3, RT 006 / RW 028, Kel. Mekar
Jaya, Kec. Sukmajaya, Kota Depok
Jabatan : Sekretaris
- Nama Lengkap : Erdianto Sigit Cahyono
NIK : 3573053004620003
Alamat Domisili : Perum. Griya Shanta E-203, RT 003 / RW 016, Kel. Mojolangu,
Kec. Lowokwaru, Kota Malang
Jabatan : Bendahara

Menyatakan bahwa:

1. Kami bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian laporan keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan;
2. Laporan keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan telah disusun dan disajikan sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan di Indonesia;
3. a. Semua informasi dalam laporan keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan telah dimuat secara lengkap dan benar;
b. Laporan keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan tidak mengandung informasi atau fakta material yang tidak benar dan tidak menghilangkan informasi atau fakta material;
4. Bertanggung jawab atas sistem pengendalian internal dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

96

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 2 Mei 2025

Atas nama Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
Sektor Jasa Keuangan ↓



Sutardjo
Ketua

Fajar Restu Sonjaya
Sekretaris

Erdianto Sigit Cahyono
Bendahara

LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
LAPORAN POSISI KEUANGAN
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah)

	Catatan	31 Desember 2024	31 Desember 2023*	1 Januari 2023*
ASET				
Aset Lancar				
Kas dan setara kas	3,4	4.932.693.304	7.244.573.126	6.780.225.532
Piutang anggota	2,3,5	260.494.636	51.140.000	159.375.435
Piutang lain-lain	2,3,6	52.232.076	-	-
Biaya dibayar dimuka	2,3,7,23	107.687.383	87.096.300	53.157.120
Jumlah Aset Lancar		5.353.107.398	7.382.809.426	6.992.758.087
Aset Tidak Lancar				
Aset tetap - bersih	2,3,8	1.968.661.759	2.084.347.899	1.790.307.836
Aset hak guna-bangunan	2,3,9,23	1.211.887.663	2.057.865.247	1.794.721.355
Aset pajak tangguhan	20,23	39.892.555	25.440.291	100.931.613
Aset takberwujud - bersih	2,3,10	112.082.351	-	-
Jaminan deposit	3,12	305.081.940	305.081.940	178.978.560
Jumlah Aset Tidak Lancar		3.637.606.267	4.472.735.377	3.864.939.364
JUMLAH ASET		8.990.713.666	11.855.544.803	10.857.697.451
LIABILITAS DAN ASET NETO				
Liabilitas Jangka Pendek				
Pendapatan diterima dimuka	13	285.470.274	2.358.237.985	886.198.245
Beban yang masih harus dibayar	14	723.917.104	632.411.135	755.348.100
Utang Deposit	15	41.486.882	62.500.000	35.000.000
Utang Pajak	2,3,20	34.754.479	437.151.994	221.036.650
Liabilitas Sewa-porsi jangka pendek	2,3,11,23	822.263.527	815.603.019	387.929.483
Jumlah Liabilitas Jangka Pendek		1.907.892.266	4.305.904.133	2.285.512.478
Liabilitas Jangka Panjang				
Liabilitas Imbalan Pascakerja	2,3,16	413.254.168	152.705.310	450.809.453
Liabilitas Sewa-porsi jangka panjang	2,3,11,23	418.441.614	1.240.705.140	1.369.386.556
Jumlah Liabilitas Jangka Panjang		831.695.782	1.393.410.450	1.820.196.009
JUMLAH LIABILITAS		2.739.588.048	5.699.314.583	4.105.708.487
Aset Neto				
Aset neto tanpa pembatasan dari pemberi sumber daya	2,23	4.585.349.899	4.935.789.565	4.077.867.513
Aset neto dengan pembatasan dari pemberi sumber daya	2	1.685.193.605	1.223.341.089	2.674.121.451
Penghasilan komprehensif lainnya	23	(19.417.886)	(2.900.434)	-
Jumlah Aset Neto		6.251.125.618	6.156.230.220	6.751.988.964
JUMLAH LIABILITAS DAN ASET NETO		8.990.713.666	11.855.544.803	10.857.697.451

*) disajikan kembali catatan 23

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 1 -

LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
LAPORAN AKTIVITAS DAN PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah)

	Catatan	2024	2023*
AKTIVITAS TANPA PEMBATAAN DARI PEMBERI SUMBER DAYA			
PENERIMAAN TANPA PEMBATAAN DARI PEMBERI SUMBER DAYA			
	17		
Penerimaan iuran anggota		8.729.190.427	7.008.951.235
Pendapatan kasus komersial		1.451.938.207	1.227.795.770
Pendapatan lain-lain		37.830.130	48.567.004
Jumlah Penerimaan		10.218.958.764	8.285.314.009
BEBAN OPERASIONAL TANPA PEMBATAAN DARI PEMBERI SUMBER DAYA			
	18		
Beban Sumber Daya Manusia		5.404.829.573	5.117.762.425
Beban Administrasi Umum		4.862.371.682	2.169.593.667
Beban Rapat Umum Anggota		224.759.908	314.726.645
Jumlah Beban Operasional Tanpa Pembatasan dari Pemberi Sumber Daya		10.491.961.163	7.602.082.737
Surplus (Defisit) Aktivitas Tanpa Pembatasan dari Pemberi Sumber Daya		(273.002.399)	683.231.272
AKTIVITAS DENGAN PEMBATAAN DARI PEMBERI SUMBER DAYA			
PENERIMAAN DENGAN PEMBATAAN DARI PEMBERI SUMBER DAYA			
	17		
Pendapatan dari penerimaan dengan pembatasan		2.086.807.540	-
Penyelesaian sengketa <i>small claims</i>		-	1.854.250.000
Jumlah Penerimaan		2.086.807.540	1.854.250.000
BEBAN OPERASIONAL DENGAN PEMBATAAN DARI PEMBERI SUMBER DAYA			
	18		
Beban honor mediator untuk <i>small claims</i>		1.648.400.000	2.980.500.000
Beban penyusutan perabotan dan furniture		198.997.819	163.509.454
Beban penyusutan desain interior		162.906.851	107.473.654
Beban penyusutan mekanik dan elektrikal		74.366.118	53.547.254
Amortisasi CMS		2.136.752	-
Jumlah Pengeluaran		2.086.807.540	3.305.030.362
Surplus (Defisit) Aktivitas Dengan Pembatasan dari Pemberi Sumber Daya		-	(1.450.780.362)

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan 2

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
LAPORAN AKTIVITAS DAN PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah)**

	<u>Catatan</u>	<u>2024</u>	<u>2023*</u>
Pendapatan (Beban) Lain-Lain		(86.412.691)	370.659.486
Kenaikan (Penurunan) Aset Neto Sebelum Pajak		<u>(359.415.090)</u>	<u>(396.889.604)</u>
Pajak Penghasilan	20		
Pajak kini		-	(120.477.385)
Manfaat (Beban) Pajak tangguhan		8.975.424	(75.491.322)
Kenaikan (Penurunan) Aset Neto Setelah Pajak		<u>(350.439.666)</u>	<u>(592.858.310)</u>
Penghasilan Komprehensif Lainnya		(16.517.452)	(2.900.434)
Kenaikan (Penurunan) Aset Neto Setelah Pajak dan Penghasilan komprehensif Lainnya		<u>(366.957.117)</u>	<u>(595.758.744)</u>

*) disajikan kembali catatan 23

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan 3

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
LAPORAN PERUBAHAN ASET NETO
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah)**

	<u>Catatan</u>	<u>2024</u>	<u>2023*</u>
ASET NETO TANPA PEMBATAAN DARI PEMBERI SUMBER DAYA	3		
Saldo aset neto tanpa pembatasan pada awal tahun		4.935.789.565	4.074.861.784
Penyajian ulang		-	3.005.729
Saldo aset neto tanpa pembatasan pada awal tahun Setelah Penyajian ulang		<u>4.935.789.565</u>	<u>4.077.867.513</u>
Surplus (Defisit) aset neto tanpa pembatasan dari pemberi sumber daya tahun berjalan		(273.002.399)	683.231.272
Pendapatan (Beban) lain - lain		(86.412.691)	370.659.486
Beban pajak penghasilan		-	(120.477.385)
Beban pajak tangguhan		8.975.424	(75.491.322)
Subtotal Aset Neto Tanpa Pembatasan		<u>4.585.349.899</u>	<u>4.935.789.565</u>
ASET NETO DENGAN PEMBATAAN DARI PEMBERI SUMBER DAYA	3		
Saldo aset neto dengan pembatasan pada awal tahun		1.223.341.089	2.674.121.451
Surplus (Defisit) aset neto dengan pembatasan dari pemberi sumber daya tahun berjalan		-	(1.450.780.362)
Penambahan aset neto:			
Iuran pendirian		1.325.260.056	-
Penyelesaian sengketa <i>small claims</i>		1.223.400.000	-
Aset neto yang dibebaskan penggunaannya		(2.086.807.540)	-
Subtotal Aset Neto Dengan Pembatasan		<u>1.685.193.605</u>	<u>1.223.341.089</u>
Penghasilan komprehensif lainnya		(19.417.886)	(2.900.434)
ASET NETO AKHIR TAHUN		<u>6.251.125.618</u>	<u>6.156.230.220</u>

*) disajikan kembali catatan 23

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 4 -

LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
LAPORAN ARUS KAS
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah)

	<u>Catatan</u>	<u>2024</u>	<u>2023</u>
Arus Kas dari Aktivitas Operasi			
Kenaikan (Penurunan) Aset Neto Tanpa Pembatasan dari pemberi sumber daya		(350.439.666)	(592.858.310)
Penyesuaian non kas:			
Beban penyusutan dan amortisasi		731.201.122	465.080.036
Imbalan pascakerja		260.548.858	(298.104.143)
Penghasilan komprehensif lainnya		(16.517.452)	(2.900.434)
Perubahan Modal Kerja			
Penurunan (Peningkatan) Piutang Anggota		(209.354.636)	108.235.435
Penurunan (Peningkatan) Piutang Lain-Lain		(52.232.076)	-
Penurunan (Peningkatan) Biaya Dibayar Dimuka		(20.591.083)	(33.939.180)
Penurunan (Peningkatan) Aset Hak Guna-Bangunan		845.977.583	(263.143.892)
Penurunan (Peningkatan) Aset Pajak Tangguhan		(14.452.264)	75.491.322
Penurunan (Peningkatan) Jaminan Deposit		-	(126.103.380)
Peningkatan (Penurunan) Utang Deposit		(21.013.118)	27.500.000
Peningkatan (Penurunan) Pendapatan Diterima Dimuka		(2.072.767.711)	1.472.039.740
Peningkatan (Penurunan) Beban Yang Masih Harus Dibayar		91.505.969	(122.936.965)
Peningkatan (Penurunan) Utang Pajak		(402.397.515)	216.115.345
Peningkatan (Penurunan) Utang Sewa		(815.603.019)	298.992.121
Arus Kas Neto yang (Digunakan untuk) Diperoleh dari Aktivitas Operasi		<u>(2.046.135.006)</u>	<u>1.223.467.695</u>
Aliran Kas dari Aktivitas Investasi			
Penambahan aset tetap		(727.597.333)	(759.120.101)
Arus Kas Neto yang (Digunakan untuk) Aktivitas Investasi		<u>(727.597.333)</u>	<u>(759.120.101)</u>
Aliran Kas dari Aktivitas Pendanaan			
Peningkatan (Penurunan) Aset neto dengan pembatasan dari pemberi sumber daya		461.852.516	-
Arus Kas Neto yang Digunakan untuk Aktivitas Pendanaan		<u>461.852.516</u>	<u>-</u>
Kenaikan Kas dan Setara Kas		<u>(2.311.879.823)</u>	<u>464.347.594</u>
Kas dan Setara Kas Awal Tahun		7.244.573.126	6.780.225.532
Kas dan Setara Kas Akhir Tahun		<u>4.932.693.304</u>	<u>7.244.573.126</u>

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 5 -

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

1. INFORMASI UMUM

Perkumpulan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang disingkat "LAPS SJK" berdiri berdasarkan Akta Pendirian No. 14 tanggal 24 November 2020 oleh Notaris Kristanti Suryani, S.H., M.Kn., di Jakarta dan telah disahkan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0011070.AH.01.07.TAHUN 2020 tertanggal 30 November 2020.

Perubahan akta LAPS SJK terakhir berdasarkan Akta Notaris Hadijah S.H., M.Kn., No. 61 tertanggal 27 September 2024 mengenai perubahan struktur kepengurusan LAPS SJK periode 2024. Akta perubahan ini telah diterima dan diubah dalam *database* Sistem Administrasi Badan Hukum Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-0001512.AH.01.08. TAHUN 2024 tanggal 04 Oktober 2024.

Berdasarkan anggaran dasar LAPS SJK:

Tujuan Perkumpulan

- a. Menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan di sektor jasa keuangan yang cepat, biaya terjangkau, adil dan efisiensi.
- b. Mewujudkan koordinasi dan kerjasama antar anggota di sektor jasa keuangan dalam penyelesaian sengketa dengan tetap memperhatikan karakteristik permasalahan dengan mengedepankan independensi dan kepatuhan pada peraturan perundang-undangan.
- c. Memberikan edukasi literasi keuangan dan penyelesaian sengketa kepada masyarakat Indonesia.
- d. Memberikan kepastian hukum dalam rangka penyelesaian sengketa bagi Konsumen dan PUJK.

Kegiatan Perkumpulan

- a. Menerima permohonan dan menyelenggarakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diajukan oleh konsumen dan/atau PUJK berdasarkan syarat-syarat yang ditetapkan Perkumpulan melalui cara Pendapat Mengikat, Mediasi, dan Arbitrase.
- b. Menyelenggarakan sosialisasi dan edukasi kepada konsumen dan PUJK dalam rangka meningkatkan pemahaman terhadap proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh Perkumpulan antara lain dengan melakukan pertemuan/diskusi-diskusi, seminar, lokakarya pendidikan, pelatihan dan kegiatan lain di sektor jasa keuangan kepada konsumen, PUJK atau pihak-pihak lain yang dianggap perlu oleh pengurus.
- c. Melakukan komunikasi dan mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan akses konsumen dan PUJK terhadap layanan perkumpulan.
- d. Melakukan kerjasama dengan badan atau lembaga terkait penyelesaian sengketa nasional maupun internasional.
- e. Menyelenggarakan kegiatan sertifikasi mediator dan arbiter.
- f. Menyelenggarakan administrasi atas kegiatan-kegiatan perkumpulan.
- g. Menjatuhkan sanksi dan/atau mencabut keanggotaan dari anggota yang melanggar Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Perkumpulan.

Total anggaran dalam Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) 2024 adalah sebesar Rp 14.349.910.863, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Anggaran Biaya Operasional Tahunan.
 1. Biaya sumber daya manusia sebesar Rp 6.943.223.395
 2. Biaya penyelesaian sengketa *small claims* sebesar Rp 3.646.500.000
 3. Biaya administrasi dan umum sebesar Rp 3.460.187.468
 4. Biaya rapat umum sebesar Rp 300.000.000

Total anggaran dalam RKAT 2023 adalah sebesar Rp 10.443.048.263, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Anggaran Biaya Operasional Tahunan.
 1. Biaya sumber daya manusia sebesar Rp 5.103.610.372
 2. Biaya penyelesaian sengketa *small claims* sebesar Rp 2.850.000.000
 3. Biaya administrasi dan umum sebesar Rp 2.239.437.891
 4. Biaya rapat umum sebesar Rp 250.000.000

LAPS SJK memulai kegiatan operasionalnya sejak 1 Januari 2021.

LAPS SJK berkedudukan di Menara Karya Lt. 25, Jl. HR. Rasuna Said Kav 1-2, X5, Kel. Kuningan Timur, Kec. Setiabudi, Kota administrasi Jakarta Selatan.

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

1. INFORMASI UMUM (lanjutan)

LAPS SJK memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) No. 0412 3369 3501 4000, yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Tiga.

Berdasarkan akta Notaris Hadijah S.H. M.Kn., no. 61, tanggal 27 September 2024, susunan Dewan Pengawas dan Pengurus LAPS SJK mengalami perubahan untuk masa jabatan Pengawas dari periode 2024 sampai dengan periode 2027. Susunan Dewan Pengawas dan Pengurus LAPS SJK tahun 2024, sebagai berikut:

Ketua Pengawas : Suwandi Wiratno
Anggota Pengawas : Budi Tua Arifin Tampubolon, Ir. Ali Farmadi, Mardianto Eddi Danusaputro, Lily Widjaja, Suwandi Wiratno, Budi Herawan, Ir. Achmad Syamsudin, MBA., Fransiska Oei Lan Siem, SH., Joko Suyanto, SE., MM., Rudy Kamdani, Holilur Rohman, SH., MH., Iman Rachman.
Ketua Pengurus : Drs. Sutardjo
Sekretaris : Fajar Restu Sonjaya
Bendahara : Erdianto Sigit Cahyono

Susunan Dewan Pengawas dan Pengurus periode 2023 tertuang dalam akta Notaris Hadijah S.H. M.Kn., no. 62, tanggal 27 Desember 2023. Susunan Dewan Pengawas dan Pengurus LAPS SJK tahun 2023, sebagai berikut:

Ketua Pengawas : Suwandi Wiratno
Anggota Pengawas : Budi Tua Arifin Tampubolon, Ir. Ali Farmadi, Adrian Asharyanto, Mardianto Eddi Danusaputro, Lily Widjaja, Suwandi Wiratno, Drs. Supriyatno, Budi Herawan, Iman Rachman, Yulius Bhayangkara S., Nur Hasan Kurniawan, SE., Fransiska Oei Lan Siem, SH., Joko Suyanto, SE., MM., Batara Paruhum Sianturi, Holilur Rohman, SH., MH.
Ketua Pengurus : Himawan Edhy Subiantoro, S.H., LLM
Sekretaris : Tri Legono Yanuarachmadi
Bendahara : Erdianto Sigit Cahyono

Pada tanggal 31 Desember 2024 dan 2023, LAPS SJK memiliki masing-masing 19 dan 17 karyawan tetap.

Pengurus LAPS SJK bertanggung jawab atas penyusunan laporan keuangan yang diselesaikan pada tanggal 02 Mei 2025.

2. INFORMASI KEBIJAKAN AKUNTANSI MATERIAL

Suatu ikhtisar kebijakan akuntansi yang diterapkan oleh LAPS SJK yang mempengaruhi penentuan posisi keuangan dan aktivitasnya, dijelaskan di bawah ini.

a. Penyajian Laporan Keuangan

LAPS SJK menerapkan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) dan Interpretasi Standar Keuangan No. 335 (ISAK 335) tentang Penyajian Laporan Keuangan Entitas Berorientasi Nonlaba untuk menyusun laporan keuangannya dan juga LAPS SJK menerapkan Standar Akuntansi Keuangan di Indonesia untuk penyusunan laporan keuangan hal-hal yang tidak diatur dalam ISAK No. 335.

Pernyataan dan Interpretasi Standar Akuntansi Baru dan Revisi yang Berlaku Efektif pada Tahun Berjalan

Penerapan dari revisi standar berikut yang berlaku efektif mulai 1 Januari 2024, tidak menimbulkan perubahan substansial terhadap kebijakan akuntansi LAPS SJK dan pengaruh yang material atas jumlah yang dilaporkan atas tahun berjalan atau tahun sebelumnya.

- Amendemen PSAK 201 "Penyajian Laporan Keuangan" - Liabilitas Jangka Panjang dengan Kovenan
Amendemen ini mengklarifikasi bagaimana kondisi yang harus dipatuhi suatu entitas dalam waktu dua belas bulan setelah periode pelaporan mempengaruhi klasifikasi suatu kewajiban.
- Amendemen PSAK 116 "Sewa" tentang Liabilitas Sewa pada Transaksi Jual dan Sewa Balik
Amendemen ini mencakup persyaratan transaksi jual dan sewa kembali dalam PSAK 116 yang menjelaskan bagaimana entitas mencatat penjualan dan penyewaan kembali setelah tanggal transaksi. Transaksi jual dan sewa kembali yang sebagian atau seluruh pembayaran sewanya merupakan pembayaran sewa variabel yang tidak bergantung pada indeks atau suku bunga, kemungkinan besar akan terkena dampaknya.

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 7

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

2. INFORMASI KEBIJAKAN AKUNTANSI MATERIAL (LANJUTAN)

a. Penyajian Laporan Keuangan (lanjutan)

- Amendemen PSAK 207 "Laporan Arus Kas" dan Amendemen PSAK 107 "Instrumen Keuangan: Pengungkapan" - Pengaturan Pembiayaan Pemasok

Amendemen ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengungkapan bagi pengambilan keputusan pengguna laporan keuangan terkait fasilitas pembiayaan dari pemasok. Hal ini memungkinkan pengguna untuk menilai dampak fasilitas pembiayaan tersebut terhadap liabilitas, arus kas, dan likuiditas, serta dampaknya jika fasilitas pembiayaan tidak lagi tersedia.

Laporan Keuangan LAPS SJK terdiri dari Laporan Posisi Keuangan, Laporan Aktivitas dan Penghasilan Komprehensif Lainnya, Laporan Perubahan Aset Neto, Laporan Arus Kas dan Catatan Atas Laporan Keuangan.

Laporan Keuangan disusun berdasarkan basis kesinambungan usaha dan biaya historis, Laporan keuangan juga disusun berdasarkan basis akrual, kecuali Laporan arus kas yang disusun berdasarkan basis kas.

Laporan arus kas menyajikan informasi perubahan historis atas kas dan setara kas LAPS SJK yang menunjukkan secara terpisah perubahan yang terjadi selama satu periode dari aktivitas operasi, investasi dan pendanaan. LAPS SJK melaporkan arus kas dari aktivitas operasi dengan menggunakan metode tidak langsung.

b. Transaksi dengan Pihak-pihak Berelasi

Berdasarkan PSAK No. 224 (Revisi 2024) mengenai "Pengungkapan Pihak-pihak Berelasi", definisi pihak berelasi adalah:

1. Orang atau anggota keluarga terdekat mempunyai relasi dengan entitas pelapor jika orang tersebut:
 - a) Memiliki pengendalian atau pengendalian bersama atas entitas pelapor.
 - b) Memiliki pengaruh signifikan atas entitas pelapor; atau
 - c) Personil Pengurus kunci entitas pelapor atau entitas induk entitas pelapor.
2. Suatu entitas berelasi dengan entitas pelapor jika memenuhi salah satu hal berikut:
 - a) Suatu entitas dan entitas pelapor adalah anggota dari kelompok usaha yang sama (artinya entitas induk, entitas anak, dan entitas anak berikutnya terkait dengan entitas lain).
 - b) Suatu entitas adalah entitas asosiasi atau ventura bersama dari entitas lain (atau entitas asosiasi atau ventura bersama yang merupakan anggota suatu kelompok usaha, yang mana entitas lain tersebut adalah anggotanya).
 - c) Kedua entitas tersebut adalah ventura bersama dari pihak ketiga yang sama.
 - d) Suatu entitas adalah ventura bersama dari entitas ketiga dan entitas yang lain adalah entitas asosiasi dari entitas ketiga.
 - e) Entitas tersebut adalah suatu program imbalan pascakerja untuk imbalan pascakerja dari salah satu entitas pelapor atau entitas yang terkait dengan entitas pelapor. Jika entitas pelapor adalah entitas yang menyelenggarakan program tersebut, maka entitas sponsor juga berelasi dengan entitas pelapor.
 - f) Entitas yang dikendalikan atau dikendalikan bersama oleh orang yang diidentifikasi dalam angka (1).
 - g) Orang yang diidentifikasi dalam huruf (1) (a) memiliki pengaruh signifikan atas entitas atau personil Pengurus kunci entitas (atau entitas induk dari entitas).
 - h) Entitas, atau anggota dari kelompok yang mana entitas merupakan bagian dari kelompok tersebut, menyediakan jasa personel Pengurus kunci kepada entitas pelapor atau kepada entitas induk entitas pelapor.

Transaksi signifikan yang dilakukan dengan pihak-pihak berelasi telah diungkapkan pada laporan keuangan.

c. Instrumen Keuangan

LAPS SJK menerapkan PSAK No. 109, "Instrumen Keuangan", yang mensyaratkan pengaturan instrumen keuangan terkait klasifikasi dan pengukuran, penurunan nilai atas instrumen aset keuangan dan akuntansi lindung nilai.

Aset Keuangan

LAPS SJK mengklasifikasikan aset keuangannya dalam kategori: 1) aset keuangan diukur pada biaya perolehan diamortisasi; dan 2) aset keuangan diukur pada nilai wajar melalui laporan laba rugi atau melalui penghasilan komprehensif lain. Klasifikasi dan pengukuran aset keuangan harus didasarkan pada bisnis model dan arus kas kontraktual - apakah semata dari pembayaran pokok dan bunga. Pengurus menentukan klasifikasi aset keuangan tersebut pada pengakuan awal dan tidak bisa melakukan perubahan setelah penerapan awal tersebut.

2. INFORMASI KEBIJAKAN AKUNTANSI MATERIAL (LANJUTAN)

c. Instrumen Keuangan (lanjutan)

1) Aset keuangan diukur pada biaya perolehan diamortisasi

Klasifikasi ini berlaku untuk instrumen utang yang dikelola dalam model bisnis dimiliki untuk mendapatkan arus kas dan memiliki arus kas yang memenuhi kriteria “semata-mata dari pembayaran pokok dan bunga”.

Pada pengakuan awal, piutang usaha yang tidak memiliki komponen pendanaan yang signifikan, diakui sebesar harga transaksi. Aset keuangan lainnya awalnya diakui sebesar nilai wajar ditambah biaya transaksi yang terkait. Aset keuangan ini selanjutnya diukur sebesar biaya perolehan diamortisasi menggunakan metode suku bunga efektif. Keuntungan atau kerugian pada penghentian atau modifikasi aset keuangan yang dicatat yang dicatat pada biaya perolehan diamortisasi diakui pada laba rugi.

2) Aset keuangan diukur pada nilai wajar melalui laporan laba rugi

Klasifikasi ini berlaku untuk aset keuangan berikut. Dalam semua kasus, biaya transaksi dibebankan pada laba rugi.

- Instrumen utang yang tidak memiliki kriteria biaya perolehan diamortisasi atau nilai wajar melalui penghasilan komprehensif lain. Keuntungan atau kerugian nilai wajar selanjutnya akan dicatat pada laba rugi.
- Investasi ekuitas yang dimiliki untuk diperdagangkan atau dimana nilai wajar melalui pendapatan komprehensif lain belum dipilih untuk diterapkan. Semua keuntungan atau kerugian nilai wajar dan pendapatan dividen terkait diakui dalam laporan laba rugi.
- Derivatif yang bukan merupakan instrumen lindung nilai. Keuntungan atau kerugian nilai wajar selanjutnya diakui pada laba rugi.
- Aset keuangan dengan derivatif melekat dipertimbangkan secara keseluruhan saat menentukan apakah arus kasnya semata-mata merupakan pembayaran pokok dan bunga.

3) Aset keuangan diukur pada nilai wajar melalui penghasilan komprehensif lain

Klasifikasi ini berlaku untuk aset keuangan berikut ini:

- Instrumen utang yang dikelola dengan model bisnis yang bertujuan untuk memiliki aset keuangan dalam rangka mendapatkan arus kas kontraktual dan menjual dan dimana arus kasnya memenuhi kriteria “semata-mata dari pembayaran pokok dan bunga”.
Perubahan nilai wajar aset keuangan ini dicatat pada penghasilan komprehensif lain, kecuali pengakuan keuntungan atau kerugian penurunan nilai, pendapatan bunga (termasuk biaya transaksi menggunakan metode suku bunga efektif), keuntungan atau kerugian yang timbul dari penghentian dan keuntungan dan kerugian dari selisih kurs diakui pada laba rugi. Ketika aset keuangan dihentikan, keuntungan atau kerugian nilai wajar kumulatif yang sebelumnya diakui pada penghasilan komprehensif lain direklasifikasi pada laba rugi.
- Investasi ekuitas dimana LAPS SJK telah memilih secara tak terbatahkan untuk menyajikan keuntungan dan kerugian nilai wajar dari revaluasi pada penghasilan komprehensif lain.
Pilihan dapat didasarkan pada investasi individu, namun, tidak berlaku pada investasi ekuitas yang dimiliki untuk diperdagangkan. Keuntungan atau kerugian nilai wajar dari revaluasi investasi ekuitas, termasuk komponen selisih kurs, diakui pada penghasilan komprehensif lain. Ketika investasi ekuitas dihentikan pengakuannya, keuntungan atau kerugian nilai wajar yang sebelumnya diakui dalam penghasilan komprehensif lain tidak direklasifikasi pada laba rugi. Dividen diakui dalam laba rugi ketika hak untuk menerima pembayaran telah ditetapkan.

Penghentian Pengakuan Aset Keuangan

Aset keuangan dihentikan pengakuannya ketika hak untuk menerima arus kas dari investasi tersebut telah jatuh tempo atau telah ditransfer dan LAPS SJK telah mentransfer secara substansial seluruh risiko dan manfaat atas kepemilikan aset.

2. INFORMASI KEBIJAKAN AKUNTANSI MATERIAL (LANJUTAN)

c. Instrumen Keuangan (lanjutan)

Penurunan Nilai Aset Keuangan

LAPS SJK menerapkan pendekatan yang disederhanakan untuk mengukur kerugian kredit ekspektasian yang menggunakan cadangan kerugian kredit ekspektasian seumur hidup untuk seluruh saldo piutang usaha dan piutang lain-lain dan aset kontrak tanpa komponen pendanaan yang signifikan dan pendekatan umum untuk aset keuangan lainnya. Pendekatan umum termasuk penelaahan perubahan signifikan risiko kredit sejak terjadinya. Penelaahan kerugian kredit ekspektasian termasuk asumsi mengenai risiko gagal bayar dan tingkat kerugian ekspektasian. Untuk piutang usaha, dalam pengkajian juga mempertimbangkan penggunaan peningkatan kredit, misalnya, letter of credit dan garansi bank. Untuk mengukur kerugian kredit ekspektasian, piutang usaha telah dikelompokkan berdasarkan karakteristik risiko kredit dan jatuh tempo yang serupa.

Liabilitas Keuangan

Liabilitas keuangan dalam lingkup PSAK No. 109 diklasifikasikan sebagai berikut: (i) liabilitas keuangan diukur pada nilai wajar melalui laba rugi atau melalui penghasilan komprehensif lain; dan (ii) liabilitas keuangan diukur pada biaya diamortisasi. LAPS SJK menentukan klasifikasi liabilitas keuangan mereka pada saat pengakuan awal.

LAPS SJK memiliki liabilitas keuangan yang diklasifikasikan dalam liabilitas keuangan yang diukur dengan biaya perolehan diamortisasi. Seluruh liabilitas keuangan diakui pada awalnya sebesar nilai wajar dan, dalam hal pinjaman dan utang, termasuk biaya transaksi yang dapat diatribusikan secara langsung dan selanjutnya diukur pada biaya perolehan diamortisasi dengan menggunakan metode suku bunga efektif. Amortisasi suku bunga efektif termasuk di dalam biaya keuangan dalam laporan laba rugi.

Liabilitas keuangan yang diukur pada biaya perolehan diamortisasi antara lain utang usaha dan utang lain-lain, beban yang masih harus dibayar, pinjaman dan liabilitas sewa. Liabilitas keuangan diklasifikasikan sebagai liabilitas jangka panjang jika jatuh tempo melebihi 12 bulan dan sebagai liabilitas jangka pendek jika jatuh tempo yang tersisa kurang dari 12 bulan.

Penghentian Pengakuan Liabilitas Keuangan

Liabilitas keuangan dihentikan pengakuannya jika liabilitas yang ditetapkan dalam kontrak dilepaskan atau dibatalkan atau kadaluarsa.

Jika suatu liabilitas keuangan yang ada digantikan dengan liabilitas yang lain pada keadaan yang secara substansial berbeda, atau berdasarkan suatu liabilitas yang ada yang secara substansial telah diubah, maka pertukaran atau modifikasi tersebut diperlakukan sebagai penghentian pengakuan liabilitas awal dan pengakuan liabilitas baru, dan perbedaan nilai tercatat masing-masing diakui dalam laporan laba rugi.

Saling Hapus Instrumen Keuangan

Aset dan liabilitas keuangan saling hapus dan nilai netonya disajikan dalam laporan posisi keuangan jika terdapat hak yang dapat dipaksakan secara hukum untuk melakukan saling hapus atas jumlah yang telah diakui tersebut dan terdapat maksud untuk menyelesaikan secara neto atau untuk merealisasikan aset dan menyelesaikan liabilitas secara bersamaan.

d. Kas dan Setara Kas

Kas dan setara kas terdiri dari uang kas, uang yang ada di bank dan investasi jangka pendek dan sangat likuid yang dimiliki untuk memenuhi komitmen kas jangka pendek, bukan untuk tujuan investasi atau lainnya. Investasi yang diklasifikasikan sebagai setara kas jika hanya segera jatuh tempo dalam waktu tiga bulan atau kurang sejak tanggal perolehan. Rekening bank dan deposito berjangka yang dibatasi penggunaannya dikelompokkan sebagai komponen kas dan setara kas.

e. Piutang Anggota dan Piutang Lain-Lain

Piutang pada awalnya diakui sebesar nilai wajar dan kemudian diukur pada biaya perolehan diamortisasi dengan menggunakan metode suku bunga efektif, dikurangi dengan penyisihan untuk penurunan nilai. Jika piutang diharapkan tertagih dalam satu tahun atau kurang (atau dalam siklus normal operasi dari bisnis jika lebih lama), piutang tersebut dikelompokkan sebagai aset lancar. Jika lebih, piutang tersebut disajikan sebagai aset tidak lancar.

2. INFORMASI KEBIJAKAN AKUNTANSI MATERIAL (LANJUTAN)

f. Sewa

PSAK 116 mensyaratkan pengakuan liabilitas sewa sehubungan dengan sewa yang sebelumnya diklasifikasikan sebagai 'sewa operasi'.

Sebagai penyewa

Pada tanggal permulaan kontrak, LAPS SJK menilai apakah kontrak merupakan, atau mengandung, sewa. Suatu kontrak merupakan atau mengandung sewa jika kontrak tersebut memberikan hak untuk mengendalikan penggunaan aset identifikasian selama suatu jangka waktu untuk dipertukarkan dengan imbalan.

Untuk menilai apakah kontrak memberikan hak untuk mengendalikan penggunaan aset identifikasian, LAPS SJK harus menilai apakah:

- LAPS SJK memiliki hak untuk mendapatkan secara substansial seluruh manfaat ekonomi dari penggunaan aset identifikasian; dan
- LAPS SJK memiliki hak untuk mengarahkan penggunaan aset identifikasian. LAPS SJK memiliki hak ini ketika LAPS SJK memiliki hak untuk pengambilan keputusan yang relevan tentang bagaimana dan untuk tujuan apa aset digunakan telah ditentukan sebelumnya dan:
 1. LAPS SJK memiliki hak untuk mengoperasikan aset;
 2. LAPS SJK telah mendesain aset dengan cara menetapkan sebelumnya bagaimana dan untuk tujuan apa aset akan digunakan selama periode penggunaan.

Pada tanggal inepsi atau pada penilaian kembali atas kontrak yang mengandung sebuah komponen sewa, LAPS SJK mengalokasikan imbalan dalam kontrak ke masing-masing komponen sewa berdasarkan harga tersendiri relatif dari komponen sewa dan harga tersendiri agregat dari komponen non-sewa.

Pada tanggal permulaan sewa, LAPS SJK mengakui aset hak-guna dan liabilitas sewa. Aset hak-guna diukur pada biaya perolehan, dimana meliputi jumlah pengukuran awal liabilitas sewa yang disesuaikan dengan pembayaran sewa yang dilakukan pada atau sebelum tanggal permulaan.

Aset hak-guna kemudian disusutkan menggunakan metode garis lurus dari tanggal permulaan hingga tanggal yang lebih awal antara akhir umur manfaat aset hak-guna atau akhir masa sewa.

Liabilitas sewa diukur pada nilai kini pembayaran sewa yang belum dibayar pada tanggal permulaan, didiskontokan dengan menggunakan suku bunga implisit dalam sewa atau jika suku bunga tersebut tidak dapat ditentukan, maka menggunakan suku bunga pinjaman inkremental. Pada umumnya, LAPS SJK menggunakan suku bunga pinjaman inkremental sebagai tingkat bunga diskonto.

Pembayaran sewa yang termasuk dalam pengukuran liabilitas sewa meliputi pembayaran berikut ini:

- pembayaran tetap, termasuk pembayaran tetap secara substansi;

Setiap pembayaran sewa dialokasikan menjadi bagian pokok dan biaya keuangan. Biaya keuangan dibebankan pada laba rugi selama periode sewa sehingga menghasilkan tingkat suku bunga periodik yang konstan atas saldo liabilitas untuk setiap periode.

LAPS SJK menyajikan aset hak-guna sebagai bagian dari "Aset tetap" dan "Liabilitas sewa" di dalam laporan posisi keuangan.

g. Uang Muka dan Biaya Dibayar Dimuka

Biaya dibayar dimuka diamortisasi selama masa manfaat dengan menggunakan metode garis lurus. Bagian jangka panjang biaya dibayar dimuka disajikan sebagai aset tidak lancar.

2. INFORMASI KEBIJAKAN AKUNTANSI MATERIAL (LANJUTAN)

h. Aset Tetap dan Penyusutan

Sesuai PSAK No. 216 "Aset Tetap", Aset tetap pada awalnya dicatat sebesar biaya perolehan. Biaya perolehan aset terdiri dari harga pembelian dan biaya lainnya yang dapat diatribusikan secara langsung untuk membawa aset ke lokasi dan kondisi yang diinginkan supaya aset siap digunakan. Setelah pengakuan awal, aset tetap diukur sebesar biaya perolehan dikurangi akumulasi penyusutan dan akumulasi kerugian penurunan nilai. Tanah dinyatakan sebesar biaya perolehan dan tidak disusutkan.

Jenis Aset Tetap	Masa Manfaat Tahun
Desain interior	5 tahun
Paralatan kantor	4 tahun
Perabotan dan furnitur	5 tahun
Mekanik dan elektrikal	5 tahun
Kendaraan	8 tahun

Pengeluaran untuk perbaikan atau perawatan aset tetap untuk menjaga manfaat ekonomis masa yang akan datang dibebankan pada laporan aktivitas pada saat terjadinya. Penyempurnaan atau penambahan dalam jumlah besar dikapitalisasi. Aset tetap yang sudah tidak digunakan lagi atau yang dijual, dikeluarkan dari kelompok aset tetap berikut akumulasi penyusutan yang bersangkutan dan keuntungan atau kerugian yang timbul dari penghentian atau pelepasan suatu aset tetap diakui sebagai keuntungan atau kerugian dalam laporan aktivitas dan penghasilan komprehensif lainnya tahun berjalan.

i. Aset Takberwujud

Aset tak berwujud diukur sebagai nilai perolehan pada pengakuan awal. Setelah pengakuan awal, aset tak berwujud dicatat pada nilai perolehan dikurangi akumulasi amortisasi dan penurunan nilai, jika ada.

Aset tak berwujud yang dianggap memiliki masa manfaat ekonomis terbatas diamortisasi dengan menggunakan metode garis lurus berdasarkan ekspektasi masa manfaat.

Amortisasi dimulai pada saat aset tersedia untuk digunakan dan dicatat sebagai beban amortisasi, dengan menggunakan metode garis lurus berdasarkan estimasi masa manfaat ekonomis yang menghasilkan persentasi amortisasi tahunan dari harga perolehan atau nilai wajar sebagai berikut.

Jenis Aset Takberwujud	Masa Manfaat Tahun
Peranti lunak	4 tahun

j. Liabilitas

Liabilitas pada awalnya diakui sebesar nilai wajar dan selanjutnya diukur pada biaya perolehan diamortisasi dengan menggunakan metode suku bunga efektif, kecuali jika efek diskontonya tidak material.

k. Penurunan Nilai Aset Non-Keuangan

Sesuai PSAK No. 236 (Penyesuaian 2024), "Penurunan Nilai Aset", aset yang diamortisasi ditelaah untuk penurunan nilai apabila terjadi kondisi atau perubahan yang mengindikasikan bahwa jumlah tercatat aset tidak dapat diperoleh kembali. LAPS SJK menilai pada tiap tanggal pelaporan apakah terdapat indikasi penurunan nilai pada aset. Apabila

2. INFORMASI KEBIJAKAN AKUNTANSI MATERIAL (LANJUTAN)

k. Penurunan Nilai Aset Non-Keuangan (lanjutan)

Suatu nilai terpulihkan aset lebih tinggi dibandingkan nilai wajar dikurangi biaya untuk menjual aset atau unit penghasil kas dan nilai pakainya dan ditentukan sebagai suatu aset individual, kecuali aset tersebut tidak menghasilkan arus kas masuk yang sebagian besar independen dari aset lain. Di dalam menilai nilai pakai, estimasi arus kas yang diharapkan diperoleh dari aset didiskontokan terhadap nilai kininya dengan menggunakan suku bunga diskon sebelum pajak yang mencerminkan penilaian pasar kini terhadap nilai waktu uang dan risiko spesifik aset. Di dalam menilai nilai wajar dikurangi biaya untuk menjual, dibutuhkan model penilaian yang tepat.

Ketika nilai tercatat aset melebihi nilai terpulihkannya, maka aset tersebut dicatat sebesar nilai terpulihkan. Kerugian penurunan nilai diakui di dalam laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain.

Suatu penilaian dilakukan pada setiap tanggal pelaporan sebagaimana apabila terdapat segala indikasi bahwa kerugian penurunan nilai yang diakui sebelumnya sudah tidak ada lagi atau mengalami penurunan. Suatu kerugian penurunan nilai yang diakui sebelumnya, dibalikkan nilainya jika terdapat perubahan estimasi yang digunakan untuk menentukan nilai terpulihkan aset sejak pengakuan terakhir kerugian penurunan nilai. Apabila demikian kondisinya, nilai tercatat aset meningkat pada jumlah terpulihkannya. Kenaikan tersebut tidak dapat melebihi nilai tercatat yang telah ditentukan, penyusutan bersih, tidak ada kerugian penurunan nilai yang diakui sebelumnya. Pembalikan nilai tersebut diakui di dalam laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain.

l. Aset Neto Tanpa Pembatasan dari Pemberi Sumber Daya

Aset neto tanpa pembatasan dari pemberi sumber daya merupakan akumulasi nilai neto dari aktivitas LAPS SJK atas pengelolaan pendapatan dan beban yang tidak dibatasi penggunaannya dari setiap periode akuntansi.

m. Aset Neto dengan Pembatasan dari Pemberi Sumber Daya

Aset neto dengan pembatasan dari pemberi sumber daya adalah akumulasi nilai neto dari penerimaan iuran pendirian, iuran penyelesaian sengketa *small claims* dikurangi beban dengan pembatasan seperti honor mediator untuk *small claims* dan biaya penyusutan dan amortisasi yang dialokasikan.

n. Imbalan Pascakerja

LAPS SJK mencatat liabilitas imbalan kerja sesuai dengan Undang-Undang No. 6/2023 dan Peraturan Pemerintah No.35/2021 pada tanggal 31 Desember 2024 serta PERPU No. 2 Tahun 2022 dan Peraturan Pemerintah No.35/2021 pada tanggal 31 Desember 2023. Sebagaimana diatur dalam PSAK 219 tentang Imbalan Kerja, berdasarkan UU tersebut, LAPS SJK mengakui manfaat pensiun, meninggal, mengundurkan diri serta sakit berkepanjangan kepada karyawan ("Beban Imbalan Kerja") apabila persyaratan yang ditentukan dalam UU tersebut terpenuhi.

o. Pengakuan Pendapatan dan Beban

LAPS SJK melakukan penerapan PSAK 115 yang mensyaratkan pengakuan pendapatan harus memenuhi lima langkah analisa sebagai berikut:

1. Identifikasi kontrak dengan pelanggan.
2. Identifikasi kewajiban pelaksanaan dalam kontrak. Kewajiban pelaksanaan merupakan janji-janji dalam kontrak untuk menyerahkan barang atau jasa yang memiliki karakteristik berbeda ke pelanggan.
3. Penetapan harga transaksi. Harga transaksi merupakan jumlah imbalan yang berhak diperoleh suatu entitas sebagai kompensasi atas diserahkan barang atau jasa yang dijanjikan ke pelanggan. Jika imbalan yang dijanjikan di kontrak mengandung suatu jumlah yang bersifat variabel, maka LAPS SJK membuat estimasi jumlah imbalan tersebut sebesar jumlah yang diharapkan berhak diterima atas diserahkan barang atau jasa yang dijanjikan ke pelanggan dikurangi dengan estimasi jumlah jaminan kinerja jasa yang akan dibayarkan selama periode kontrak.
4. Alokasi harga transaksi ke setiap kewajiban pelaksanaan dengan menggunakan dasar harga jual berdiri sendiri relatif dari setiap barang atau jasa berbeda yang dijanjikan di kontrak. Ketika tidak dapat diamati secara langsung, harga jual berdiri sendiri relatif diperkirakan berdasarkan biaya yang diharapkan ditambah marjin.
5. Pengakuan pendapatan ketika kewajiban pelaksanaan telah dipenuhi dengan menyerahkan barang atau jasa yang dijanjikan ke pelanggan (ketika pelanggan telah memiliki kendali atas barang atau jasa tersebut).

2. INFORMASI KEBIJAKAN AKUNTANSI MATERIAL (LANJUTAN)

o. Pengakuan Pendapatan dan Beban (lanjutan)

Pendapatan dari penjualan jasa diakui ketika pengendalian dialihkan kepada pelanggan. Terdapat kondisi dimana pertimbangan diperlukan berdasarkan lima indikator pengendalian di bawah ini:

1. Pelanggan telah memiliki risiko dan manfaat signifikan atas kepemilikan aset dan memperoleh kemampuan untuk mengarahkan penggunaan atas, dan memperoleh secara substansial seluruh sisa manfaat dari barang.
2. Pelanggan memiliki kewajiban kini untuk membayar sesuai dengan syarat dan ketentuan dalam kontrak penjualan.
3. Pelanggan telah menerima barang. Penjualan barang dapat tergantung pada penyesuaian berdasarkan inspeksi terhadap pengiriman oleh pelanggan. Dalam hal ini, penjualan diakui berdasarkan estimasi terbaik LAPS SJK terhadap kualitas dan/atau kuantitas saat pengiriman, dan penyesuaian kemudian dicatat dalam akun pendapatan. Secara historis, perbedaan antara kualitas dan kuantitas, estimasi dan/atau aktual tidak signifikan.
4. Pelanggan telah memiliki hak kepemilikan legal atas barang.
5. Pelanggan telah menerima kepemilikan fisik atas barang.

Beban diakui pada saat terjadinya (basis akrual).

p. Pajak Penghasilan

Beban pajak kini merupakan estimasi utang pajak yang dihitung atas laba kena pajak untuk periode yang bersangkutan dengan menggunakan tarif pajak yang berlaku pada tanggal laporan posisi keuangan.

LAPS SJK menerapkan metode aset dan liabilitas dalam menghitung beban pajaknya. Dengan metode ini, aset dan liabilitas pajak tangguhan diakui pada setiap tanggal pelaporan sebesar perbedaan temporer aset dan liabilitas untuk tujuan akuntansi dan tujuan perpajakan. Metode ini juga mengharuskan pengakuan manfaat pajak di masa yang akan datang, seperti kompensasi kerugian fiskal, jika kemungkinan realisasi manfaat tersebut di masa yang akan datang cukup besar (*probable*).

Pajak tangguhan diukur dengan menggunakan tarif pajak yang berlaku atau secara substansial telah berlaku pada tanggal laporan posisi keuangan. Pajak tangguhan dibebankan atau dikreditkan dalam laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain tahun berjalan kecuali pajak tangguhan yang dibebankan atau dikreditkan langsung ke ekuitas.

Perubahan nilai tercatat aset dan liabilitas pajak tangguhan yang disebabkan oleh perubahan tarif pajak dibebankan atau dikreditkan pada operasi berjalan, kecuali untuk transaksi-transaksi yang sebelumnya telah langsung dibebankan atau dikreditkan ke ekuitas.

Pengaruh pajak atas perbedaan temporer dan akumulasi rugi pajak, yang masing-masing dapat berupa aset atau liabilitas, disajikan dalam jumlah bersih oleh LAPS SJK.

q. Provisi

Provisi diakui ketika LAPS SJK memiliki kewajiban legal maupun konstruktif sebagai hasil peristiwa lalu, yaitu kemungkinan besar arus keluar sumber daya ekonomi diperlukan untuk menyelesaikan kewajiban dan suatu estimasi terhadap jumlah dapat dilakukan.

Provisi ditelaah pada akhir tiap periode pelaporan dan disesuaikan untuk mencerminkan estimasi terbaik. Apabila tidak ada lagi kemungkinan arus keluar sumber daya ekonomi diperlukan untuk menyelesaikan kewajiban, maka provisi tersebut dicadangkan.

Apabila dampak nilai waktu uang adalah material, maka provisi didiskontokan dengan menggunakan tarif sebelum pajak, jika lebih tepat, untuk mencerminkan risiko spesifik liabilitas. Ketika pendiskontoan digunakan, kenaikan provisi terkait dengan berlalunya waktu diakui sebagai beban keuangan.

r. Kontinjensi

Liabilitas kontinjensi tidak diakui didalam laporan keuangan. Liabilitas kontinjensi diungkapkan di dalam catatan atas laporan keuangan kecuali jika manfaat ekonomi yang diperoleh dari arus pengeluaran sangat kecil.

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

2. INFORMASI KEBIJAKAN AKUNTANSI MATERIAL (LANJUTAN)

s. Peristiwa Setelah Periode Laporan Keuangan

Peristiwa setelah akhir periode laporan yang memberikan informasi tambahan terkait posisi LAPS SJK pada periode laporan keuangan (*adjusting events*) disajikan dalam laporan keuangan. Peristiwa setelah periode laporan keuangan yang bukan merupakan adjusting events telah disajikan dalam catatan atas laporan keuangan apabila material.

3. PERTIMBANGAN, ESTIMASI DAN ASUMSI AKUNTANSI YANG PENTING

Penyusunan laporan keuangan mengharuskan Pengurus untuk membuat pertimbangan, estimasi dan asumsi yang mempengaruhi jumlah yang dilaporkan dari pendapatan, beban, aset dan liabilitas, dan pengungkapan atas liabilitas kontinjensi, pada akhir tahun pelaporan.

Ketidakpastian mengenai asumsi dan estimasi tersebut dapat mengakibatkan penyesuaian material terhadap jumlah tercatat aset dan liabilitas dalam tahun pelaporan berikutnya.

Pertimbangan dalam Penerapan Kebijakan Akuntansi

Pertimbangan yang memiliki pengaruh paling signifikan atas jumlah-jumlah yang diakui dalam laporan keuangan berikut ini dibuat oleh Pengurus dalam rangka penerapan kebijakan akuntansi LAPS SJK:

Klasifikasi Aset dan Liabilitas Keuangan

LAPS SJK menetapkan klasifikasi atas aset dan liabilitas tertentu sebagai aset keuangan dan liabilitas keuangan dengan mempertimbangkan apakah definisi yang ditetapkan dalam PSAK No. 115 telah dipenuhi. Aset keuangan dan liabilitas keuangan diakui dan dikelompokkan sesuai dengan kebijakan akuntansi LAPS SJK.

Penentuan Mata Uang Fungsional

Mata uang fungsional LAPS SJK adalah mata uang lingkungan ekonomi utama di mana entitas tersebut beroperasi. Mata uang tersebut adalah mata uang yang mempengaruhi pendapatan dan biaya masing-masing entitas. Penentuan atas mata uang fungsional mungkin memerlukan pertimbangan yang disebabkan berbagai kompleksitas, antara lain, entitas dapat bertransaksi lebih dari satu mata uang dalam kegiatan usahanya sehari-hari.

Perpajakan

Pertimbangan signifikan dilakukan dalam menentukan penyisihan atas pajak penghasilan badan. Terdapat transaksi dan perhitungan pajak tertentu yang penentuan akhirnya adalah tidak pasti dalam kegiatan usaha normal. LAPS SJK mengakui liabilitas atas pajak penghasilan badan berdasarkan estimasi apakah akan terdapat tambahan pajak penghasilan badan. Ketika hasil pajak yang dikeluarkan berbeda dengan jumlah yang awalnya diakui, perbedaan tersebut akan berdampak pada pajak penghasilan dan penyisihan pajak tangguhan pada periode dimana penentuan tersebut dilakukan.

Jumlah tercatat utang pajak penghasilan dan aset pajak tangguhan LAPS SJK diungkapkan pada Catatan atas laporan keuangan.

Aset pajak tangguhan diakui atas seluruh perbedaan temporer yang dapat dikurangkan. Penentuan jumlah aset pajak tangguhan yang dapat diakui berdasarkan perbedaan waktu dan laba kena pajak di masa mendatang bersama-sama dengan strategi perencanaan pajak masa depan membutuhkan pertimbangan signifikan dari Pengurus.

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 15

3. PERTIMBANGAN, ESTIMASI DAN ASUMSI AKUNTANSI YANG PENTING (lanjutan)

Estimasi dan Asumsi

Asumsi utama masa depan dan sumber utama estimasi ketidakpastian lain pada tanggal pelaporan yang memiliki risiko signifikan bagi penyesuaian yang material terhadap jumlah tercatat aset dan liabilitas untuk tahun berikutnya diungkapkan di bawah ini. LAPS SJK mendasarkan asumsi dan estimasi pada tolak ukur yang tersedia pada saat laporan keuangan

Asumsi dan situasi mengenai perkembangan masa depan mungkin berubah akibat perubahan pasar atau situasi di luar kendali LAPS SJK. Perubahan tersebut dicerminkan dalam asumsi terkait pada saat terjadinya.

Provisi Atas Kerugian Kredit Ekspektasian Piutang

LAPS SJK menggunakan matriks provisi untuk menghitung kerugian kredit ekspektasian piutang usaha. Tingkat provisi adalah berdasarkan hari jatuh tempo atas kelompok segmen pelanggan yang mempunyai karakteristik risiko kredit yang serupa (misalnya berdasarkan geografi, tipe produk, tipe dan/atau peringkat pelanggan, dan nilai pertanggungan dari *letter of credit* dan bentuk lain).

Matriks provisi pada mulanya didasarkan pada tingkat gagal bayar historis LAPS SJK yang diobservasi. LAPS SJK akan memperbaharui matriks untuk menyesuaikan pengalaman kerugian kredit historis dengan informasi *forward-looking*. Sebagai contoh, jika perkiraan atas kondisi ekonomi diperkirakan memburuk selama periode/tahun depan, yang dapat menyebabkan meningkatnya jumlah gagal bayar, tingkat gagal bayar historis disesuaikan. Pada setiap tanggal pelaporan, tingkat gagal bayar historis diperbaharui dan perubahan estimasi *forward-looking* dianalisis.

Penilaian atas korelasi antara tingkat gagal bayar historis yang diobservasi, perkiraan atas kondisi ekonomi dan kerugian kredit ekspektasian merupakan estimasi yang signifikan. Jumlah kerugian kredit ekspektasian paling dipengaruhi oleh perubahan keadaan dan perkiraan kondisi ekonomi. Pengalaman kerugian kredit historis LAPS SJK dan perkiraan kondisi ekonomi juga mungkin tidak menggambarkan gagal bayar aktual pelanggan di masa yang akan datang.

Penyusutan Aset Tetap dan Amortisasi Aset Takberwujud

Aset tetap disusutkan dan aset takberwujud diamortisasi dengan menggunakan metode garis lurus berdasarkan taksiran masa manfaat ekonomis dari aset yang bersangkutan.

Perubahan dalam pola pemakaian dan tingkat perkembangan teknologi dapat mempengaruhi masa manfaat ekonomis serta nilai residu dari aset tetap dan karenanya biaya penyusutan masa depan memiliki kemungkinan untuk diubah.

Nilai wajar aset dan liabilitas keuangan

Dalam menentukan nilai wajar aset keuangan dan liabilitas yang tidak mempunyai harga pasar, LAPS SJK menggunakan teknik penilaian seperti yang dijelaskan dalam Catatan instrumen keuangan yang jarang diperdagangkan dan memiliki informasi harga yang terbatas, nilai wajar yang kurang obyektif dan membutuhkan berbagai tingkat penilaian tergantung pada likuiditas, konsentrasi, faktor ketidakpastian pasar, asumsi harga dan risiko lainnya.

Imbalan kerja karyawan

Pengukuran beban dan liabilitas imbalan kerja LAPS SJK bergantung pada pemilihan asumsi yang digunakan oleh aktuaris independen dalam menghitung jumlah-jumlah tersebut. Asumsi tersebut antara lain, tingkat diskonto, tingkat kenaikan gaji tahunan, tingkat pengunduran diri karyawan tahunan, tingkat kecacatan, umur pensiun dan tingkat kematian. Keuntungan atau kerugian aktuarial yang timbul dari penyesuaian dan perubahan dalam asumsi-asumsi aktuarial diakui secara langsung pada laporan posisi keuangan dengan debit atau kredit ke saldo laba melalui penghasilan komprehensif lainnya dalam periode terjadinya.

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

4. KAS DAN SETARA KAS

	31 Desember 2024	31 Desember 2023
Kas		
Kas Kecil - Mediasi/Arbitrase Komersial	-	8.885.759
Kas Kecil	-	5.000.000
JUMLAH KAS	-	13.885.759
Bank - Rupiah		
PT Bank Central Asia, Tbk.		
Rekening No. 5425525210	10.018.051	6.342.654
PT Bank DKI		
Rekening No. 70112065512	-	115.467.448
PT Bank Permata, Tbk.		
Rekening No. 702581206	148.083.007	91.284.996
PT Bank Mandiri (Persero), Tbk.		
Rekening No. 1240010590777	102.361.648	1.499.587.608
Rekening No. 1240011477677	-	4.650.825
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.		
Rekening No. 037801003016304	172.230.597	-
JUMLAH BANK	432.693.304	1.717.333.531
Deposito Berjangka		
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.	4.500.000.000	-
PT Bank Permata, Tbk.	-	4.000.000.000
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	-	1.513.353.837
Total Deposito Berjangka	4.500.000.000	5.513.353.837
JUMLAH KAS DAN SETARA KAS	4.932.693.304	7.244.573.126

5. PIUTANG ANGGOTA

	31 Desember 2024	31 Desember 2023
Sektor <i>Fintech</i>	224.755.636	-
Sektor Pasar Modal	19.500.000	10.000.000
Sektor Asuransi	10.152.000	750.000
Sektor Perbankan	7.132.000	35.000.000
Sektor Modal Ventura	5.000.000	4.000.000
Sektor Pegadaian	3.780.000	1.390.000
Sektor Pembiayaan	3.120.000	-
JUMLAH PIUTANG ANGGOTA	273.439.636	51.140.000
Penyisihan penurunan nilai piutang	(12.945.000)	-
Jumlah	260.494.636	51.140.000

Pengurus berpendapat bahwa penyisihan penurunan nilai pada akhir tahun cukup untuk menutupi kemungkinan kerugian atas tidak tertagihnya piutang anggota.

6. PIUTANG LAIN-LAIN

	31 Desember 2024	31 Desember 2023
Piutang pph 21	52.232.076	-
JUMLAH PIUTANG LAIN-LAIN	52.232.076	-

7. BIAYA DIBAYAR DIMUKA

	31 Desember 2024	31 Desember 2023
<i>Service charge and sinking fund</i>	89.154.000	84.696.300
Member parkir	6.300.000	2.400.000
Lain-lain	12.233.383	-
JUMLAH BIAYA DIBAYAR DIMUKA	107.687.383	87.096.300

Sewa dibayar dimuka merupakan sewa unit kantor Menara Karya Jl. HR Rasuna Said Blok X5, Kav 01 dan 02 Jakarta Selatan. Masa sewa dari 1 Januari 2021 sampai dengan 2026. Pada tahun 2023 LAPS SJK memiliki sewa unit ruang kantor baru dengan masa sewa dari 15 Oktober 2023 sampai dengan 15 Oktober 2025.

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 17

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

9. ASET HAK-GUNA BANGUNAN

	<u>31 Desember 2024</u>	<u>31 Desember 2023</u>
Aset hak guna-bangunan Menara Karya	1.211.887.663	2.057.865.247
JUMLAH ASET HAK GUNA-BANGUNAN	<u>1.211.887.663</u>	<u>2.057.865.247</u>

10. ASET TAKBERWUJUD

	<u>31 Desember 2024</u>	<u>31 Desember 2023</u>
<i>Case Management System (CMS)</i>	102.564.103	-
<i>Human Resource Information System (HRIS)</i>	15.540.000	-
Amortisasi (CMS)	(2.136.752)	-
Amortisasi (HRIS)	(3.885.000)	-
JUMLAH ASET TAKBERWUJUD	<u>112.082.351</u>	<u>-</u>

11. LIABILITAS SEWA

	<u>31 Desember 2024</u>	<u>31 Desember 2023*</u>
Liabilitas sewa - bruto		
- Tidak lebih dari satu tahun	907.649.442	982.842.840
- Lebih dari satu tahun	438.473.088	1.346.122.530
Sub jumlah	<u>1.346.122.530</u>	<u>2.328.965.370</u>
Beban keuangan di masa depan atas liabilitas sewa	(105.417.389)	(272.657.210)
Nilai kini liabilitas sewa	<u>1.240.705.141</u>	<u>2.056.308.160</u>
- Tidak lebih dari satu tahun	822.263.527	815.603.019
- Lebih dari satu tahun	418.441.614	1.240.705.140
Jumlah	<u>1.240.705.141</u>	<u>2.056.308.159</u>
Jumlah diakui di laporan aktivitas dan penghasilan komprehensif lainnya		
Bunga atas liabilitas sewa	167.239.821	153.395.317
Beban penyusutan aset hak-guna	845.977.584	531.450.598

12. JAMINAN DEPOSIT

	<u>31 Desember 2024</u>	<u>31 Desember 2023</u>
Jaminan deposit	305.081.940	305.081.940
JUMLAH JAMINAN DEPOSIT	<u>305.081.940</u>	<u>305.081.940</u>

13. PENDAPATAN DITERIMA DIMUKA

	<u>31 Desember 2024</u>	<u>31 Desember 2023</u>
Arbitrase	228.037.000	2.170.496.066
Mediasi	50.607.725	130.741.919
luran tahun 2024		
Refund dari GNC	5.525.549	-
PT Schroder Investment Management Indonesia	1.000.000	-
PT Raja Gadai Indonesia	300.000	-
luran tahun 2023		
PT Bank Shinhan Indonesia	-	17.500.000
PT BPD Sulselbar	-	17.500.000
PT Bank Digital BCA	-	12.500.000
DPD Perbarindo Jawa Tengah	-	5.000.000
Lain-lain dibawah Rp 500.000	-	4.500.000
JUMLAH PENDAPATAN DITERIMA DIMUKA	<u>285.470.274</u>	<u>2.358.237.985</u>

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 19

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

14. BEBAN YANG MASIH HARUS DIBAYAR

	<u>31 Desember 2024</u>	<u>31 Desember 2023</u>
Tunjangan Hari Raya	252.505.206	202.086.135
Mediator Probono	-	156.000.000
Desain interior	-	148.185.000
Pembuatan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) <i>Contact Center</i>	42.700.000	67.700.000
Denda OJK	165.390.000	-
Infrastruktur podcast	59.600.000	-
Jasa Konsultan Keuangan	35.000.000	-
Jasa Konsultan Statistik	30.000.000	7.500.000
Pemeliharaan Software/Hardware <i>Assessment</i>	27.500.000	-
Jasa Akuntan Publik	27.000.000	-
Jasa Outsourcing	19.316.000	-
Capacity Building Mediator/Arbiter	16.650.000	37.740.000
Jasa Aktuaria	15.105.898	-
Notaris RUA	13.050.000	-
Pendaftaran Putusan Arbitrase Ke Pengadilan Negeri	6.600.000	11.100.000
Acara tutup tahun 2023	6.500.000	-
luran anggota	2.000.000	-
	-	2.100.000
	5.000.000	-
JUMLAH BEBAN YANG MASIH HARUS DIBAYAR	<u>723.917.104</u>	<u>632.411.135</u>

15. UTANG DEPOSIT

	<u>31 Desember 2024</u>	<u>31 Desember 2023</u>
Deposit Mediasi & Arbitrase Komersial	41.486.882	62.500.000
JUMLAH UTANG DEPOSIT	<u>41.486.882</u>	<u>62.500.000</u>

16. LIABILITAS IMBALAN PASCAKERJA

LAPS SJK mengakui kewajiban pasca kerja sebagaimana diatur dalam SAK 219 'Imbalan Kerja'. Pengakuan tersebut didasarkan pada Ketentuan UU No. 6 Tahun 2023 dan Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2021 pada tanggal 31 Desember 2024 dan 2023.

	<u>2024</u>	<u>2023</u>
Asumsi :		
Jumlah karyawan tetap	19	17
Jumlah karyawan kontrak	9	7
Usia pensiun	56 tahun	56 tahun
Tingkat diskonton	7,13%	6,89%
Tingkat kenaikan gaji	5,00%	5,00%
Tingkat mortalita	TMI IV	TMI IV
Tingkat cacat	5,00 % TMI IV	5,00 % TMI IV
Tingkat pengunduran diri	10% dari usia 20 tahun menurun linear sampai usia pensiun	5% dari usia 20 tahun menurun linear sampai usia pensiun
Metode valuasi aktuaria	<i>PUC (IFRIC)</i>	<i>PUC Method</i>

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 20

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

16. LIABILITAS IMBALAN PASCAKERJA (lanjutan)

Liabilitas (Aset) Neto yang diakui pada Laporan Posisi Keuangan:

<u>2024</u>	<u>PKWT</u>	<u>PKWTT</u>	<u>Total</u>
Saldo awal tahun	26.186.448	126.518.862	152.705.310
Penyisihan tahun berjalan	153.986.681	84.567.886	238.554.567
Pembayaran manfaat	-	-	-
Penghasilan komprehensif lain	-	21.994.291	21.994.291
Liabilitas (aset) neto yang diakui	180.173.129	233.081.039	413.254.168
<u>2023</u>	<u>PKWT</u>	<u>PKWTT</u>	<u>Total</u>
Saldo awal tahun	387.091.034	63.718.419	450.809.453
Penyisihan tahun berjalan	(360.904.586)	59.900.009	(301.004.577)
Pembayaran manfaat	-	-	-
Penghasilan komprehensif lain	-	2.900.434	2.900.434
Saldo akhir tahun	26.186.448	126.518.862	152.705.310

Mutasi pendapatan komprehensif lain:

<u>2024</u>	<u>PKWT</u>	<u>PKWTT</u>	<u>Total</u>
Saldo awal tahun	-	2.900.434	2.900.434
Pengakuan tahun berjalan	-	21.994.291	21.994.291
Saldo akhir tahun	-	24.894.725	24.894.725
<u>2023</u>	<u>PKWT</u>	<u>PKWTT</u>	<u>Total</u>
Saldo awal tahun	-	-	-
Pengakuan tahun berjalan	-	2.900.434	2.900.434
Saldo akhir tahun	-	2.900.434	2.900.434

Analisa sensitivitas liabilitas imbalan pasti untuk perubahan asumsi aktuarial pokok pada tanggal 31 Desember 2024 adalah sebagai berikut:

	<u>Kenaikan 1%</u>	<u>Penurunan 1%</u>
Dampak pada nilai liabilitas kini		
Tingkat bunga diskonto	400.455.571	427.533.649
Kenaikan gaji	427.430.431	400.451.123

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 21

LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)

17. PENDAPATAN	2024	2023
PENDAPATAN TANPA PEMBATASAN DARI PEMBERI SUMBER DAYA		
Penerimaan Iuran Anggota		
Iuran anggota tahunan	8.729.190.427	7.008.951.235
Jumlah Penerimaan Iuran Anggota	8.729.190.427	7.008.951.235
Pendapatan Kasus Komersial		
Perkara arbitrase komersial	1.309.924.100	1.154.305.770
Pendaftaran mediasi dan arbitrase komersial	70.000.000	62.500.000
Perkara mediasi komersial	72.014.107	10.990.000
Jumlah Pendapatan Kasus Komersial	1.451.938.207	1.227.795.770
Pendapatan Lain-Lain		
Webinar	25.626.800	43.567.000
Lain-lain	12.203.330	5.000.004
Jumlah Pendapatan Lain-Lain	37.830.130	48.567.004
Jumlah Pendapatan Tanpa Pembatasan Dari Pemberi Sumber Daya	10.218.958.764	8.285.314.009
PENDAPATAN DENGAN PEMBATASAN DARI PEMBERI SUMBER DAYA		
	2024	2023
Pendapatan		
Pendapatan dari penerimaan dengan pembatasan Penyelesaian sengketa <i>small claims</i>	2.086.807.540	-
	-	1.854.250.000
Jumlah Pendapatan Dengan Pembatasan Dari Pemberi Sumber Daya	2.086.807.540	1.854.250.000
JUMLAH PENDAPATAN	12.305.766.304	10.139.564.009

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 22

LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)

18. BEBAN OPERASIONAL

	2024	2023
BEBAN OPERASIONAL TANPA PEMBATAAN DARI PEMBERI SUMBER DAYA		
Beban Sumber Daya Manusia		
Gaji dan tunjangan	3.654.592.152	3.308.556.334
Tunjangan Hari Raya	347.590.133	271.877.648
Jasa produksi	301.744.429	286.477.500
Tunjangan transportasi	298.750.000	294.000.000
BPJS Ketenagakerjaan	204.415.634	194.029.905
BPJS Kesehatan	102.204.405	94.356.628
Lembur	102.071.452	105.224.225
Beban pph 21	393.461.368	563.240.185
Jumlah Beban Sumber Daya Manusia	5.404.829.573	5.117.762.425
Beban Administrasi Umum		
Jasa profesional	1.394.396.430	228.426.000
Kantor	1.063.809.939	696.765.307
Sewa kantor	845.977.584	534.564.431
Asuransi kesehatan	381.063.664	-
<i>Service Charge & Sinking Fund</i>	352.158.300	254.217.932
<i>Contact center</i>	165.390.000	-
<i>Outsourcing</i>	88.301.163	-
Pemeliharaan dan Perawatan	80.741.477	57.354.257
Pelatihan	78.534.857	28.427.711
Konsumsi	49.138.186	39.363.264
Penyisihan penurunan nilai piutang	51.695.000	156.907.363
Honor magang	16.500.000	28.535.227
Obat-obatan	966.000	733.000
Pajak kendaraan	532.500	629.000
Asuransi kendaraan kantor	373.000	370.500
<i>Entertain</i>	-	2.750.000
Amortisasi HRIS	3.885.000	-
Depresiasi kendaraan	2.885.625	2.885.625
Depresiasi peralatan	86.067.080	79.321.971
Depresiasi perabotan dan furnitur	54.440.356	25.843.426
Depresiasi desain interior	86.519.410	19.175.266
Depresiasi mekanik dan elektrik	58.996.112	13.323.386
Jumlah Beban Umum dan Administrasi	4.862.371.682	2.169.593.667
Beban Rapat Umum Anggota		
Rapat umum anggota	196.719.308	289.925.683
Notaris RUA	25.000.000	18.000.000
Konsumsi RUA	3.040.600	6.800.962
Jumlah Beban Rapat Umum Anggota	224.759.908	314.726.645
Sub jumlah dipindahkan	10.491.961.163	7.602.082.737

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 23

LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)

18. BEBAN OPERASIONAL (LANJUTAN)

	2024	2023
Sub jumlah pindahan	10.491.961.163	7.602.082.737
BEBAN OPERASIONAL DENGAN PEMBATAAN DARI PEMBERI SUMBER DAYA		
Beban honor mediator untuk <i>small claim</i>	1.648.400.000,00	2.980.500.000
Depresiasi perabotan dan furnitur	198.997.819,13	163.509.454
Depresiasi desain interior	162.906.850,63	107.473.654
Depresiasi mekanik dan elektrikal	74.366.118,13	53.547.254
Amortisasi CMS	2.136.752,15	-
Jumlah Beban Operasional Dengan Pembatasan Dari Pemberi Sumber Daya	2.086.807.540	3.305.030.362
JUMLAH BEBAN OPERASIONAL	12.578.768.703,43	10.907.113.099

19. PENDAPATAN (BEBAN) LAIN-LAIN

	2024	2023
Imbalan pascakerja	(238.554.567)	301.004.577
Bunga deposito	288.498.301	209.155.081
Jasa giro	47.906.141	24.659.699
Administrasi bank	(7.465.380)	(5.832.614)
Pajak jasa giro	(9.557.365)	(4.931.940)
Beban Bunga atas hak guna-bangunan	(167.239.821)	(153.395.317)
JUMLAH PENDAPATAN (BEBAN) LAIN-LAIN	(86.412.691)	370.659.486

20. PERPAJAKAN

a. Utang Pajak

	31 DESEMBER 2024	31 DESEMBER 2023
Pajak Penghasilan Pasal 21	21.265.027	295.835.298
Pajak Penghasilan Pasal 23	322.092	1.460.512
Pajak Penghasilan Pasal 4 (2)	13.167.360	19.378.800
Pajak Penghasilan Pasal 29	-	120.477.384
Jumlah Utang Pajak	34.754.479	437.151.994

b. Aset (liabilitas) Pajak Tangguhan

	Saldo 1 Jan 2024	Dibebankan ke surplus/defisit	Dibebankan ke penghasilan komprehensif lain	Saldo 31 Des 2024
Kerugian fiskal	-	50.183.391	-	50.183.391
Imbalan pascakerja	33.595.168	(52.482.005)	4.838.744	(14.048.093)
Penyusutan	(40.848.145)	-	-	(40.848.145)
Aset hak-guna	32.693.267	9.064.233	-	41.757.501
Penyisihan penurunan nilai piutang	-	2.847.900	-	2.847.900
Jumlah	25.440.291	9.613.520	4.838.744	39.892.555
	Saldo 1 Jan 2023	Dibebankan ke surplus/defisit	Dibebankan ke penghasilan komprehensif lain	Saldo 31 Des 2023*
Imbalan pascakerja	99.178.080	(66.221.007)	638.095	33.595.168
Penyusutan	(19.790.161)	(21.057.984)	-	(40.848.145)
Aset hak-guna	21.543.694	11.149.573	-	32.693.267
Jumlah	100.931.613	(76.129.418)	638.095	25.440.291

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 24

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

21. PERJANJIAN

- Pada tanggal 29 September 2021, LAPS SJK melakukan Perjanjian Sewa Menyewa (*Lease Agreement*) dengan PT. Karyadeka Pancamurni Nomor: 025-H,G/LAPSSJK-KDP/IX/2021 yang berlokasi di unit H,G lantai 25 Menara Karya dengan luas yang disewakan 325,12 M2, biaya service charge sebesar Rp 54.500 per M2. Perjanjian ini berlaku sejak tanggal 15 Oktober 2021 sampai dengan tanggal 31 Desember 2026.
- Pada tanggal 15 Agustus 2023, LAPS SJK melakukan Perjanjian Sewa Menyewa (*Lease Agreement*) dengan PT. Karyadeka Pancamurni Nomor: 005/M.KARYA-KDP/IX/2023 yang berlokasi di unit F,C5 lantai 25 Menara Karya dengan luas yang disewakan 170,18 M2, biaya service charge sebesar Rp 57.000 per M2. Perjanjian ini berlaku sejak tanggal 15 Agustus 2023 sampai dengan tanggal 14 Oktober 2025.
- Pada tanggal 09 Februari 2024, PT. Karyadeka Pancamurni melakukan Penyesuaian Tarif Iuran Pengelolaan dengan LAPS SJK, nomor Ref: MGT.241/271.02/Internal/II/2024/019, bahwa ada penyesuaian terhadap iuran pengelolaan/*service charge* dan dana cadangan/*sinking fund* sebesar Rp 60.000 per meter per bulan dan berlaku efektif per 1 April 2024.

22. PERISTIWA SETELAH TANGGAL NERACA

Tidak ada peristiwa setelah tanggal neraca yang mempunyai akibat material terhadap laporan keuangan secara keseluruhan, kecuali semua hal yang material yang telah diungkapkan dalam laporan keuangan tersebut di atas.

23. PENYAJIAN ULANG DAN REKLASIFIKASI

LAPS SJK melakukan penyajian kembali dan reklasifikasi beberapa akun Laporan Keuangan per 31 Desember 2023 dan 1 Januari 2023 adalah sebagai berikut:

- Menyajikan kembali kompensasi kerugian fiskal 2023

Laporan posisi keuangan (parsial) sebelum dan setelah penyajian kembali dan reklasifikasi pada tanggal 31 Desember 2023 dan 1 Januari 2023 adalah sebagai berikut:

	31 Desember 2023		
	Sebelum penyajian kembali dan reklasifikasi	Penyesuaian dan reklasifikasi	Setelah penyajian kembali dan reklasifikasi
ASET LANCAR			
Biaya dibayar dimuka	240.372.981	(153.276.681)	87.096.300
ASET TIDAK LANCAR			
Aset hak guna-bangunan	-	2.057.865.247	2.057.865.247
Aset pajak tangguhan	-	25.440.291	25.440.291
LIABILITAS JANGKA PENDEK			
Liabilitas sewa-porsi jangka pendek	-	815.603.019	815.603.019
LIABILITAS JANGKA PANJANG			
Liabilitas sewa-porsi jangka panjang	-	1.240.705.140	1.240.705.140
EKUITAS			
Aset neto tanpa pembatasan dari pemberi sumber daya	5.059.168.433	(123.378.868)	4.935.789.565
Penghasilan komprehensif lainnya	-	(2.900.434)	(2.900.434)

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 25

**LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
PER TANGGAL DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2024
(dinyatakan dalam rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

23. PENYAJIAN ULANG DAN REKLASIFIKASI (lanjutan)

	01 Januari 2023		
	Sebelum penyajian kembali dan reklasifikasi	Penyesuaian dan reklasifikasi	Setelah penyajian kembali dan reklasifikasi
ASET LANCAR			
Biaya dibayar dimuka	188.488.320	(135.331.200)	53.157.120
ASET TIDAK LANCAR			
Aset hak guna-bangunan	-	1.794.721.355	1.794.721.355
Aset pajak tangguhan	-	100.931.613	100.931.613
LIABILITAS JANGKA PENDEK			
Utang sewa-porsi jangka pendek	-	387.929.483	387.929.483
LIABILITAS JANGKA PANJANG			
Utang sewa-porsi jangka panjang	-	1.369.386.556	1.369.386.556
EKUITAS			
Aset neto tanpa pembatasan dari pemberi sumber daya	4.074.861.784	3.005.729	4.077.867.513

Laporan aktivitas dan penghasilan komprehensif lainnya sebelum dan setelah penyajian kembali untuk periode yang berakhir 31 Desember 2023 adalah sebagai berikut:

	2023		
	Sebelum penyajian kembali dan reklasifikasi	Penyesuaian dan reklasifikasi	Setelah penyajian kembali dan reklasifikasi
BEBAN UMUM DAN ADMINISTRASI			
Beban sewa kantor	634.166.038	(99.601.607)	534.564.431
BEBAN (PENDAPATAN) LAIN-LAIN			
Beban Bunga atas hak guna-bangunan	-	153.395.317	153.395.317
Pajak Penghasilan			
Manfaat (Beban) Pajak tangguhan	-	75.491.322	75.491.322
Kenaikan (Penurunan) Aset Neto Setelah Pajak dan Penghasilan komprehensif Lainnya	(466.473.712)	(129.285.032)	(595.758.744)

Catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan- 26

LAPORAN AUDITOR INDEPENDEN
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
No: 00691/2.0459/AU.1/11/1614-1/1/V/2025

Kepada
Pemilik, Pengawas dan Pengurus

Opini

Kami telah mengaudit laporan keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan ("LAPS SJK") yang terdiri dari laporan posisi keuangan tanggal 31 Desember 2024, serta laporan aktivitas dan penghasilan komprehensif lain, laporan perubahan aset neto dan laporan arus kas untuk tahun yang berakhir pada tanggal tersebut, serta catatan atas laporan keuangan, termasuk informasi kebijakan akuntansi material.

Menurut opini kami, laporan keuangan terlampir menyajikan secara wajar, dalam semua hal yang material, laporan posisi keuangan LAPS SJK tanggal 31 Desember 2024 serta kinerja keuangan dan laporan arus kas untuk tahun yang berakhir pada tanggal tersebut sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan di Indonesia dan Interpretasi Standar Akuntansi Keuangan No. 335 (ISAK 335).

Basis Opini

Kami melaksanakan audit berdasarkan Standar Audit yang ditetapkan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia. Tanggung jawab kami menurut standar tersebut diuraikan lebih lanjut dalam Paragraf Tanggung Jawab Auditor terhadap Audit atas Laporan Keuangan pada laporan kami. Kami independen terhadap LAPS SJK berdasarkan ketentuan etika yang relevan dalam audit kami atas laporan keuangan di Indonesia, dan kami telah memenuhi tanggung jawab etika lainnya berdasarkan ketentuan tersebut. Kami yakin bahwa bukti audit yang telah kami peroleh adalah cukup dan tepat untuk menyediakan suatu basis bagi opini audit kami.

Penekanan Suatu Hal

LAPS SJK telah melakukan penyajian ulang aset hak guna-bangunan, aset pajak tangguhan, biaya dibayar dimuka, utang sewa dan beberapa akun di Catatan 23 atas laporan keuangan terlampir. Menurut kami, penyajian ulang dan reklasifikasi adalah tepat dan telah diterapkan sebagaimana mestinya.

Opini kami tidak dimodifikasi sehubungan dengan hal-hal tersebut.

Hal Lain

Laporan keuangan LAPS SJK tanggal 31 Desember 2023 dan untuk tahun yang berakhir pada tanggal tersebut, diaudit oleh auditor independen lain yang menyatakan opini wajar tanpa pengecualian atas laporan keuangan tersebut pada tanggal 18 Maret 2024.

LAPORAN AUDITOR INDEPENDEN
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
No: 00691/2.0459/AU.1/11/1614-1/11/2025

Tanggung Jawab Pengurus dan Pihak yang Bertanggung Jawab atas Tata Kelola terhadap Laporan Keuangan

Pengurus bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian wajar laporan keuangan tersebut sesuai dengan Interpretasi Standar Akuntansi Keuangan No. 335 (ISAK 335) dan Standar Akuntansi Keuangan di Indonesia, dan atas pengendalian internal yang dianggap perlu oleh Pengurus untuk memungkinkan penyusunan laporan keuangan yang bebas dari kesalahan penyajian material, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan.

Dalam penyusunan laporan, Pengurus bertanggung jawab untuk menilai kemampuan LAPS SJK dalam mempertahankan kelangsungan usahanya, mengungkapkan, sesuai dengan kondisinya, hal-hal yang berkaitan dengan kelangsungan usaha, dan menggunakan basis akuntansi kelangsungan usaha, kecuali Pengurus memiliki intensi untuk melikuidasi LAPS SJK dan menghentikan operasi, atau tidak memiliki alternatif yang realistis selain melaksanakannya.

Pihak yang bertanggung jawab atas tata kelola bertanggung jawab untuk mengawasi proses pelaporan keuangan LAPS SJK.

Tanggung Jawab Auditor terhadap Audit atas Laporan Keuangan

Tujuan kami adalah untuk memperoleh keyakinan yang memadai tentang apakah laporan keuangan secara keseluruhan bebas dari kesalahan penyajian yang material, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan, dan untuk menerbitkan laporan auditor yang mencakup opini kami. Keyakinan memadai merupakan suatu tingkat keyakinan tinggi, namun bukan merupakan suatu jaminan bahwa audit yang dilaksanakan berdasarkan Standar Audit akan selalu mendeteksi kesalahan penyajian material ketika hal tersebut ada. Kesalahan penyajian dapat disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan dan dianggap material jika, baik secara individual maupun secara agregat, dapat diekspektasikan secara wajar akan memengaruhi keputusan ekonomi yang diambil oleh pengguna berdasarkan laporan keuangan tersebut.

Sebagai bagian dari suatu audit berdasarkan Standar Audit, kami menerapkan pertimbangan profesional dan mempertahankan skeptisisme profesional selama audit. Kami juga :

- Mengidentifikasi dan menilai risiko kesalahan penyajian material dalam laporan keuangan, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan, mendesain dan melaksanakan prosedur audit yang responsif terhadap risiko tersebut, serta memperoleh bukti audit yang cukup dan tepat untuk menyediakan basis bagi opini kami. Risiko tidak terdeteksinya kesalahan penyajian material yang disebabkan oleh kecurangan lebih tinggi dari yang disebabkan oleh kesalahan, karena kecurangan dapat melibatkan kolusi, pemalsuan, penghilangan secara sengaja, pernyataan salah, atau pengabaian pengendalian internal.
- Memperoleh suatu pemahaman tentang pengendalian internal yang relevan dengan audit untuk mendesain prosedur audit yang tepat sesuai dengan kondisinya, tetapi bukan untuk tujuan menyatakan opini atas keefektifitasan pengendalian internal LAPS SJK.

LAPORAN AUDITOR INDEPENDEN
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
No: 00691/2.0459/AU.1/11/1614-1/1/V/2025

- Mengevaluasi ketepatan kebijakan akuntansi yang digunakan serta kewajaran estimasi akuntansi dan pengungkapan terkait yang dibuat oleh Pengurus.
- Menyimpulkan ketepatan penggunaan basis akuntansi kelangsungan usaha oleh Pengurus dan, berdasarkan bukti audit yang diperoleh, apakah terdapat suatu ketidakpastian material yang terkait dengan peristiwa atau kondisi yang dapat menyebabkan keraguan signifikan atas kemampuan LAPS SJK untuk mempertahankan kelangsungan usahanya. Ketika kami menyimpulkan bahwa terdapat suatu ketidakpastian material, kami diharuskan untuk menarik perhatian dalam laporan auditor kami ke pengungkapan terkait dalam laporan keuangan atau, jika pengungkapan tersebut tidak memadai, harus menentukan apakah perlu untuk memodifikasi opini kami. Kesimpulan kami didasarkan pada bukti audit yang diperoleh hingga tanggal laporan auditor kami. Namun, peristiwa atau kondisi masa depan dapat menyebabkan LAPS SJK tidak dapat mempertahankan kelangsungan usaha.
- Mengevaluasi penyajian, struktur, dan isi laporan keuangan secara keseluruhan, termasuk pengungkapannya, dan apakah laporan keuangan mencerminkan transaksi dan peristiwa yang mendasarinya dengan suatu cara yang mencapai penyajian wajar.

Kami mengomunikasikan kepada pihak yang bertanggung jawab atas tata kelola mengenai, antara lain, ruang lingkup dan saat yang direncanakan atas audit, serta temuan audit signifikan, termasuk setiap defisiensi signifikan dalam pengendalian internal yang teridentifikasi oleh kami selama audit.

Jakarta, 02 Mei 2025

 **HELIANTONO & REKAN**
Parker Russell International
Registered Public Accountants




Indra Halim, CPA
Registrasi Akuntan Publik No. AP.1614

LAPORAN TAHUNAN

2024

**TRANSFORMATION FOR
SUSTAINABLE GROWTH**

LAPS SJK

📍 Jakarta Office

Gedung Menara Karya Lt. 25 Unit G-H Jl. HR.
Rasuna Said Blok X-5 Kav 1-2 Jakarta 12950

📞 Telepon

021-2527700

✉ Email

info@lapssjk.id