



bank lebak

PT. BPR Lebak Sejahtera (Perseroda)

Bersama Membangun Lebak

SURAT KEPUTUSAN DIREKSI
PT BANK PEREKONOMIAN RAKYA LEBAK SEJAHTERA (PERSERODA)
NOMOR 024/SK/DIR/VIII/2026

TENTANG

**PEMBENTUKAN UNIT KERJA KHUSUS (UKK) PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN LAYANAN
PENGADUAN NASABAH**

- MENIMBANG :**
- a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Perlindungan Konsumen oleh Lembaga Jasa Keuangan, setiap Lembaga Jasa Keuangan perlu memiliki fungsi atau unit kerja khusus untuk pelaksanaan Perlindungan Konsumen dan Layanan Pengaduan Konsumen;
 - b. Bahwa untuk keperluan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Direksi.
- MENGINGAT :**
- 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 31) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Tahun 1998 Nomor 182);
 - 2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 4);
 - 3. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 106);
 - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah (Lembaran Negara Tahun 2017 Nomor 305);
 - 5. Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Lebak Niaga Menjadi Perusahaan Perseroan Daerah Lebak Niaga, Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Lembaga Perkreditan Kecamatan Warunggunung Menjadi Perusahaan Perseroan Daerah Bank Perekonomian Rakyat Lebak Sejahtera, Dan Perseroan Terbatas Lembaga Keuangan Mikro Rangkasbitung Menjadi Perusahaan Perseroan Daerah Lembaga Keuangan Mikro Rangkasbitung (Lembaran Daerah Kabupaten Lebak Tahun 2025 Nomor 5);
 - 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Bank Perekonomian Rakyat Milik Pemerintah Daerah dan Bank Perekonomian Rakyat Syariah Milik Pemerintah Daerah (Berita Negara Tahun 2024 Nomor 921);



7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 5/OJK);
8. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa keuangan (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 40/OJK).

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN :

PERTAMA : Pembentukan Unit Kerja Khusus (UKK) Perlindungan Konsumen dan Layanan Pengaduan Nasabah di PT BPR Lebak Sejahtera (Perseroda) sebagai berikut :

Nama	Jabatan
Yana Juhanjaya	Ketua
Muhamad Rianto	Anggota
Anisa Indah Sari	Anggota
Bunga Olivia	Anggota

KEDUA : Tugas dan Tanggung Jawab Ketua dan Anggota Unit Kerja Khusus (UKK) Perlindungan Konsumen dan Layanan Pengaduan Nasabah adalah sebagai berikut :

A. Tugas dan Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen :

1. Memberikan sosialisasi kepada seluruh pegawai mengenai Pelindungan Konsumen dan Masyarakat.
2. Mengoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan BPR terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan.
3. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan BPR terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan.
4. Melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi Pelindungan Konsumen dan Masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat.
5. penyusunan dan penyampaian laporan terkait Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.



bank lebak

PT. BPR Lebak Sejahtera (Persero)

Bersama Membangun Lebak

B. Tugas dan Tanggung Jawab Layanan Pengaduan Nasabah :

1. Menerima pengaduan.
2. Mencatat pengaduan.
3. Menjelaskan prosedur singkat Layanan Pengaduan.
4. Memberikan pelatihan Layanan Pengaduan kepada pegawai pada fungsi Layanan Pengaduan yang berhubungan langsung dengan konsumen.
5. Penyusunan laporan pengaduan nasabah sesuai ketentuan perundang-undangan.

KETIGA : Surat Keputusan Direksi ini berlaku mulai 1 Oktober 2026 dan apabila terdapat kekeliruan didalamnya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Rangkasbitung

Pada tanggal : 31 Agustus 2026

DIREKTUR UTAMA

DIREKTUR OPERASIONAL



ABDUL MUKTI



ELLY BURHANUDIN