OMBUDSMAN: PERLINDUNGAN NASABAH KPR, PRIORITAS UTAMA

Jum'at, 08 Juli 2022 - Zaenal Arifin

BANDUNG - Anggota Ombudsman Republik Indonesia, Yeka Hendra Fatika menjadi narasumber pada Forum Diskusi Publik dengan tema "Peningkatan Perlindungan Nasabah dan Mendapatkan Pembiayaan Perumahan melalui Mekanisme KPR" yang diselenggarakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat pada Kamis (07/07) di Hotel Horison Lembang. Hadir pula dalam kegiatan tersebut Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Barat, Dan Satriana; Kepala Kantor Wilayah 1 Bank Tabungan Negara, Edward A. Syarif; Kabag Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Kanreg II Jawa Barat Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Teguh; Ketua Ikatan Notaris Indonesia Kantor Wilayah Jawa Barat, Yeni; dan Anggota Majelis Pengawas Notaris Jawa Barat, Martin.

Mengawali Forum Diskusi, Yeka mengingatkan kembali bahwa Ombudsman RI bertugas untuk mengawasi pelayanan publik pada segala institusi, lembaga, maupun perusahaan yang menggunakan dana APBN dan/atau ABPD. "Perlu diingat bahwa institusi BUMN merupakan salah satu wewenang Ombudsman untuk dimonitor pada segi pelayanan publik sesuai dengan UU 37/2008 tentang Ombudsman RI. Lebih jauh, Ombudsman juga memiliki justifikasi untuk mengawasi sektor perbankan di industri keuangan." Ujar Yeka.

Yeka menilai bahwa dalam rangka meningkatkan perlindungan nasabah dalam sistem KPR, penting untuk dilakukan kolaborasi antar institusi guna mewujudkan hal tersebut. "Setiap institusi memiliki peran strategis untuk mewujudkan perlindungan nasabar KPR, oleh karena itu perlu ada penguatan antar lembaga terkait agar dapat menghasilkan output serta outcome yang maksimal." Tambarh Yeka.

Hal tersebut juga diperkuat oleh Dan, yang menyoroti pentingnya kolaborasi antar lembaga. "Kami berharap ada penguatan pengelolaan pengaduan dari internal Bank BTN, OJK Kantor Regional Jawa Barat dan Ikatan Notaris Indonesia Kantor Wilayah Jawa Barat sehingga memudahkan masyarakat untuk mengadukan masalah KPR. Kami juga berharap untuk saling berkoordinasi terkait percepatan laporan masyarakat dengan stakeholder pembiayaan perumahan melalui mekanisme KPR."

Edward menjelaskan bahwa pihaknya saat ini sudah melakukan kerjasama dengan beberapa lembaga terkait, yakni salah satunya Badan Pertanahan Nasional. "Salah satu tindaklanjut kami sejauh ini adalah dengan melakukan kerja sama dengan BPN untuk menerbitkan sertifikat perumahan KPR." Ujar Edward.

Sementara Teguh menerangkan bahwa OJK juga sudah memiliki prosedur yang khusus diperuntukan kepada nasabah KPR. "Terkait pengaduan konsumen, kami juga mempunyai mekanisme pengaduan terkait masalah keuangan dari berbagai bank, salah satunya masalah mekanisme KPR." Ujar Teguh

Pada akhir sesi, Yeka menegaskan bahwa pemberian pelayanan bagi nasabah yang melakukan pengaduan merupakan bentuk perlindungan yang perlu ditangani dengan serius serta tidak mempersulit. "Sejatinya kehadiran institusi pemerintah maupun BUMN adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberian pelayanan publik yang efektif dan efisien. Perlindungan nasabah menjadi salah satu prioritas utama." Tutup Yeka.