BRI UNIT KOTA BARAT KEMBALIKAN AGUNAN, LAPORAN KE OMBUDSMAN DITUTUP

Rabu, 11 November 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID, Gorontalo - Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo menyatakan laporan masyarakat terkait dugaan penyimpangan prosedur pengembalian agunan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kota Barat telah diselesaikan.

Laporan tersebut disampaikan seorang warga yang mengadukan dugaan maladministrasi karena agunan miliknya belum dikembalikan oleh pihak BRI Unit Kota Barat.

Menindaklanjuti pengaduan itu, Tim Pemeriksa Ombudsman Gorontalo melakukan permintaan keterangan kepada pihak terkait melalui sambungan telepon pada 9 Juni 2026.

Kepala Ombudsman Gorontalo, Muslimin, menjelaskan bahwa pemeriksaan dilakukan dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu ketentuannya mewajibkan pelaksana pelayanan publik memberikan layanan sesuai standar pelayanan.

Dalam proses pemeriksaan, pihak Ombudsman memperoleh penjelasan dari Kepala BRI Unit Kota Barat bahwa agunan milik pelapor akan ditelusuri dan diserahkan setelah ditemukan.

Upaya tersebut kemudian membuahkan hasil. Pada 15 Juni 2026, Ombudsman menerima informasi dari pelapor bahwa agunan yang sebelumnya belum dikembalikan telah diserahkan oleh pihak BRI Unit Kota Barat. Pelapor juga menyatakan kesediaannya untuk menutup laporan tersebut.

Muslimin menyampaikan, hasil pemeriksaan menunjukkan adanya penyimpangan prosedur dalam proses pengembalian agunan. Namun, persoalan tersebut telah diselesaikan oleh pihak terlapor sehingga laporan dinyatakan selesai dan ditutup.

Penutupan laporan tersebut mengacu pada Pasal 66 huruf a Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Laporan.

Lebih lanjut, Muslimin menjelaskan bahwa agunan merupakan jaminan tambahan yang diserahkan nasabah kepada bank untuk menjamin pelunasan kewajiban kredit. Setelah pinjaman dilunasi, bank berkewajiban memproses pengembalian dokumen agunan sesuai ketentuan yang berlaku.

Ia menambahkan, persoalan pengembalian atau penahanan agunan masih menjadi salah satu jenis pengaduan yang kerap diterima Ombudsman dari masyarakat.

Selain itu, pengaduan di sektor perbankan juga mencakup penanganan keluhan nasabah yang tidak responsif, dugaan kelalaian dalam perlindungan data pribadi, penipuan atau scamming, transaksi perbankan yang tidak ditindaklanjuti, hingga persoalan pinjaman online ilegal.