OMBUDSMAN GORONTALO DORONG BSG LEBIH RESPONSIF TANGANI KELUHAN NASABAH

Kamis, 11 Juni 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID, Gorontalo - Ombudsman RI Provinsi Gorontalo meminta PT Bank SulutGo (BSG) Cabang Gorontalo agar lebih responsif dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat setelah menerima laporan dugaan maladministrasi berupa penundaan berlarut dalam pengembalian jaminan nasabah atas nama CV Agung Mulia.

Laporan tersebut disampaikan oleh seorang warga yang bertindak sebagai kuasa hukum dan mengadukan belum adanya kejelasan terkait pengembalian jaminan nasabah oleh PT Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Menindaklanjuti laporan tersebut, Tim Pemeriksa Ombudsman Gorontalo melakukan permintaan keterangan kepada pihak bank pada Kamis, 23 April 2026, di ruang pimpinan PT Bank SulutGo Cabang Gorontalo.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo, Muslimin, menjelaskan bahwa pelapor sebelumnya telah menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan Sulawesi Utara melalui surat tertanggal 31 Oktober 2024. Namun, menurut pelapor, pengaduan tersebut tidak memperoleh tanggapan sebagaimana yang diharapkan.

Dalam proses pemeriksaan, Ombudsman menggunakan sejumlah regulasi sebagai dasar penelaahan, di antaranya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah. Salah satu ketentuan yang menjadi rujukan adalah pengembalian sertifikat hak atas tanah yang telah dibubuhi catatan pembebanan hak tanggungan kepada pemegang hak atas tanah yang bersangkutan.

Namun demikian, Ombudsman juga menemukan bahwa kronologi yang disampaikan pelapor kepada lembaga tersebut belum sepenuhnya lengkap. Berdasarkan hasil pemeriksaan, diketahui bahwa sertifikat yang dipersoalkan bukan merupakan milik pelapor, melainkan milik seseorang berinisial Alf yang telah melunasi kewajibannya kepada Bank SulutGo Cabang Gorontalo.

Temuan tersebut diperkuat dengan Berita Acara Penyitaan Eksekusi Nomor 34/B.A/PKM.SIT.EKS/1999/PN.GTLO yang menyatakan Sertifikat Hak Milik Nomor 586 beserta bangunan di atasnya merupakan milik Alf. Selain itu, Putusan Pengadilan Negeri Gorontalo Nomor 109/Pdt.G/2023/PN Gto juga menyatakan gugatan pelapor tidak dapat diterima (niet ontvankelijke verklaard) serta mengabulkan eksepsi tergugat.

Meski demikian, Ombudsman menilai masih terdapat maladministrasi dalam bentuk belum adanya tindak lanjut terhadap surat pengaduan yang diajukan pelapor kepada Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Oleh karena itu, Ombudsman menyarankan agar pihak bank segera memberikan respons dan tindak lanjut atas surat permohonan yang telah diajukan pelapor terkait pengambilan Sertifikat Hak Milik.

Muslimin menegaskan bahwa pengaduan layanan perbankan yang diterima Ombudsman bertujuan untuk menyelesaikan dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh bank milik negara maupun daerah. Menurutnya, Ombudsman hadir sebagai lembaga independen yang memberikan layanan pengaduan secara gratis kepada masyarakat, khususnya bagi nasabah yang merasa laporannya tidak ditanggapi secara memadai oleh pihak perbankan.

"Ombudsman bertindak secara independen dan gratis untuk membantu nasabah yang laporannya tidak ditanggapi secara memadai oleh pihak bank," ujar Muslimin.