

# TEMUKAN 600 KONSUMEN BELUM TERIMA SERTIFIKAT SETELAH PELUNASAN KPR, OMBUDSMAN BERIKAN SARAN PERBAIKAN KEPADA BTN

Kamis, 29 Desember 2022 - Anita Widyaning Putri

Siaran Pers

Nomor 076/HM.01/XII/2022

Kamis, 29 Desember 2022

**JAKARTA** - Ombudsman Republik Indonesia menemukan sekitar 600 Konsumen Bank Tabungan Negara (BTN) belum menerima sertifikat meskipun telah melakukan pelunasan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Ombudsman menemukan data tersebut di Kota Medan, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Garut, Kabupaten Gresik dan Kota Bitung yang menjadi sampel kajian cepat lembaga pengawas pelayanan publik ini.

Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika menyampaikan 600 konsumen ini belum mengadu ke Ombudsman. Angka tersebut didapatkan dari hasil temuan Ombudsman saat turun ke lapangan. "Dengan adanya kajian Ombudsman ini, diharapkan permasalahan ini bisa diselesaikan dengan cepat. Jika rata-rata harga rumah itu anggaplah Rp 200 juta maka total nilainya mencapai Rp 120 Miliar yang coba kita selamatkan dari 600 konsumen yang belum menerima sertifikat ini," ungkap Yeka dalam konferensi pers di Kantor Ombudsman RI, Kamis (29/12/2022).

Yeka menambahkan, data 600 kasus ini hanya merupakan sampel dan belum seluruhnya. Dirinya mengatakan jumlah kasus bisa saja lebih dari itu, namun pihaknya mendorong BTN untuk melakukan upaya perbaikan pelayanan KPR.

Yeka merinci beberapa saran perbaikan yang diberikan Ombudsman yaitu agar BTN mempertegas jangka waktu kepastian penyelesaian permasalahan pemenuhan sertifikat konsumen yang telah melunasi KPR yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi BTN.

Kedua, agar BTN memperkuat kelembagaan *Customer Care Division* (CCD) sebagai bagian dari pengelolaan pengaduan masyarakat dan *Credit Operation Division* (COD), untuk percepatan penyelesaian permasalahan pemenuhan sertifikat konsumen di kantor cabang BTN.

Ketiga, agar BTN melakukan optimalisasi dana jaminan, dana talangan dan dana program penyelesaian dokumen sebagai alternatif solusi penyelesaian masalah KPR BTN.

Keempat, penguatan koordinasi antara BTN dengan Pengadilan Negeri setempat untuk menerbitkan penetapan pengadilan agar BTN dapat mewakili pengembang yang sudah tidak aktif atau manajemennya tidak diketahui keberadaannya. Selain itu, Ombudsman juga menyarankan agar BTN dengan Kantor Wilayah ATR/BPN setempat untuk menerbitkan sertifikat pengganti dalam hal sertifikat induk hilang akibat pengembang yang sudah tidak aktif atau manajemennya tidak diketahui keberadaannya.

Kelima, Ombudsman meminta agar BTN membuat rancangan skema penyelesaian nonlitigasi permasalahan pemenuhan sertifikat Konsumen yang telah melunasi KPR BTN dengan tetap memperhatikan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Sementara itu, Direktur *Human Capital Compliance and Legal* BTN, Eko Waluyo menyampaikan bahwa pihaknya telah membentuk Tim *Task Force* Penyelesaian Sertifikat. Tim khusus yang berada di bawah *Credit Operation Division* tersebut bertugas melakukan *profiling* sebagai upaya percepatan penyelesaian sertifikat, serta melakukan *freeze* kepada Notaris/PPAT yang kinerjanya tidak baik.

"Pembentukan tim ini menjadi bukti keseriusan kami dalam merespons pengaduan Konsumen yang mengalami keterlambatan penyerahan sertifikat setelah KPR-nya lunas," ujar Eko dalam kesempatan yang sama. Eko juga

menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman yang telah melakukan kajian terkait pencegahan maladministrasi pada layanan KPR BTN. (\*)

Narahubung

Anggota Ombudsman RI

Yeka Hendra Fatika