

# KAJIAN CEPAT (Rapid Assessment)



**Pencegahan Maladministrasi dalam  
Layanan KPR BTN yang Berdampak pada  
Pemenuhan Sertifikat Konsumen**

**TAHUN 2022**

## **KAJIAN CEPAT OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

### **Pencegahan Maladministrasi dalam Layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., yang Berdampak pada Pemenuhan Sertipikat Konsumen**

#### **Penanggungjawab:**

Mokhammad Najih, Ketua Ombudsman RI

#### **Pengarah:**

Yeka Hendra Fatika, Pimpinan/Anggota Ombudsman RI

#### **Penyusun:**

1. Yustus Yosep Maturbongs, Kepala Keasistenan Utama III Ombudsman RI;
2. Triyoga Muhtar Habibi, Asisten pada Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Timur;
3. Cut Silvana Desia Dewi, Kepala Analisis Pencegahan Maladministrasi Keasistenan Utama III Ombudsman RI;
4. M. Ilham Setiawan Bahri, Asisten Keasistenan Utama III Ombudsman RI;
5. Miftah Firdaus, Asisten Keasistenan Utama III Ombudsman RI;
6. Nafi Alrasyid, Asisten Keasistenan Utama III Ombudsman RI;
7. Nurul Hikmah, Asisten Keasistenan Utama III Ombudsman RI;
8. Ridlo Gilang Wicaksono, Asisten Keasistenan Utama III Ombudsman RI;
9. Lia Wahyu Hartanto, Asisten Keasistenan Utama III Ombudsman RI;
10. Syafiqurrohman, Asisten Keasistenan Utama III Ombudsman RI;
11. Emul Mulyana, Asisten Keasistenan Utama III Ombudsman RI;
12. Uily Ngesti Pratiwi, Asisten Keasistenan Utama III Ombudsman RI;
13. Vania Amelia Annava, Asisten Keasistenan Utama III Ombudsman RI.

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Fokus Kajian</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Signifikansi Kajian</b> .....	<b>3</b>
<b>1.4 Ruang Lingkup Pelayanan Publik</b> .....	<b>4</b>
<b>1.5 Metode dan Tahapan Kajian</b> .....	<b>5</b>
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk,</b> .....	<b>7</b>
2.1.1 Kegiatan Workshop BTN .....	7
2.1.2 Permintaan Keterangan kepada Bank BTN (Kantor Pusat).....	10
2.1.3 Permintaan Keterangan Lanjutan kepada Bank BTN (Kantor Pusat) .....	12
2.1.4 Permintaan Keterangan kepada Bank BTN Kantor Cabang (KC) Medan.....	16
2.1.5 Permintaan Keterangan Kepada Bank BTN Kantor Cabang (KC) Bandung.....	18
2.1.6 Permintaan Keterangan kepada Bank BTN Kantor Cabang (KC) Gresik .....	20
2.1.7 Permintaan Keterangan kepada Bank BTN Kantor Cabang (KC) Manado.....	21
<b>2.2 Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional RI</b> .....	<b>22</b>
2.2.1 Permintaan Keterangan kepada Kementerian ATR/BPN RI .....	22
2.2.2 Permintaan Keterangan kepada Kanwil ATR/BPN Provinsi Sumatera Utara ...	25
2.2.3 Permintaan Keterangan kepada Kanwil ATR/BPN Provinsi Jawa Barat.....	26
2.2.4 Permintaan Keterangan kepada Kanwil ATR/BPN Provinsi Jawa Timur .....	28
2.2.5 Permintaan Keterangan kepada Kanwil ATR/BPN Provinsi Sulawesi Utara ...	30
<b>2.3 Ikatan Notaris Indonesia (INI)</b> .....	<b>30</b>
<b>2.4 Pengembang Perumahan</b> .....	<b>33</b>
2.4.1 Permintaan Keterangan kepada APERSI .....	33
2.4.2 Permintaan Keterangan kepada HIMPERRA.....	36
2.4.3 Permintaan Keterangan kepada APERNAS .....	37
2.4.4 Permintaan Keterangan kepada DPD APERSI Sumatera Utara.....	37
2.4.5 Permintaan Keterangan kepada PT Indonusa (Pengembang Medan).....	38
2.4.6 Permintaan Keterangan kepada PT ABA (Pengembang Gresik) .....	38
2.4.7 Permintaan Keterangan kepada Real Estate Indonesia Manado.....	38
<b>2.5 Konsumen KPR</b> .....	<b>39</b>
2.5.1 Konsumen di Sumatera Utara .....	40
2.5.2 Konsumen di Jawa Barat.....	40
2.5.3 Konsumen di Jawa Timur .....	42

2.5.4 Konsumen di Sulawesi Utara.....	42
<b>2.6 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) .....</b>	<b>43</b>
<b>2.7 Ahli Hukum Perdata.....</b>	<b>46</b>
<b>BAB III TEMUAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>50</b>
<b>3.1 Analisis Permasalahan Layanan KPR kepada Pengembang .....</b>	<b>50</b>
3.1.1 Jaminan Kepastian Pembangunan.....	52
3.1.2 Jaminan Kepastian Hak .....	56
3.1.3 Jaminan Tidak Ada Permasalahan Hukum .....	58
<b>3.2 Analisis Permasalahan Layanan KPR kepada Konsumen .....</b>	<b>63</b>
3.2.1 Jaminan Kepastian Hak .....	63
3.2.2 Jaminan Perlindungan Konsumen.....	69
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
<b>4.1 Kesimpulan.....</b>	<b>73</b>
<b>4.2 Saran Perbaikan.....</b>	<b>74</b>

OMBUDSMAN RI

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Lokasi Pengamatan Lapangan Ombudsman .....	5
Tabel 2. Klusterisasi perusahaan Pengembang .....	59
Tabel 3. Data laporan masyarakat di Bank BTN pertanggal 30 Juni 2022 .....	70

OMBUDSMAN RI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Persentase Rumah Tangga Tahun 2019 s.d. 2021 oleh BPS .....	1
Gambar 2. Perumahan Mangkrak di Kota Medan .....	54
Gambar 3. Contoh Promosi KPR yang dilakukan oleh BTN .....	60
Gambar 4. Kondisi Fasilitas Pada Perumahan Lintas Matungkas Permai, Sulut.....	61
Gambar 5. Kondisi Perumahan Menganti Satelit Indah, Jatim.....	62

OMBUDSMAN RI

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sebagaimana tertuang dalam Pasal 28 H ayat (1), setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Atas hal tersebut, pemenuhan perumahan dan pemukiman merupakan hak dasar bagi setiap Warga Negara Indonesia. Sejalan dengan amanat konstitusi, penyediaan akses perumahan dan permukiman layak, aman, dan terjangkau termasuk dalam isu strategis di dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020 s.d. 2024. Lebih lanjut, dalam sasaran infrastruktur pelayanan dasar, ditargetkan pada tahun 2024 tercapai 70% rumah tangga menempati hunian layak.<sup>1</sup> Meskipun demikian, sebagaimana data yang dilansir BPS terkait persentase rumah tangga yang memiliki akses terhadap hunian yang layak dan terjangkau seluruh Indonesia, belum tercatat peningkatan signifikan dibandingkan dengan sasaran yang ditetapkan dalam RPJMN 2020 s.d. 2024.



Gambar 1. Data Persentase Rumah Tangga yang Memiliki Akses Terhadap Hunian yang Layak dan Terjangkau menurut Provinsi Tahun 2019 s.d. 2021 oleh Badan Pusat Statistik

Pemenuhan rencana dimaksud melibatkan berbagai pemangku kepentingan salah satunya yaitu pelaku usaha di sektor jasa keuangan yang dalam hal ini berperan menyalurkan dana melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR). KPR merupakan produk kredit yang diberikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) kepada konsumen untuk keperluan pembelian atau renovasi rumah. KPR terbagi menjadi KPR Subsidi dan Nonsubsidi. KPR Subsidi merupakan KPR yang disediakan oleh bank sebagai bagian dari program pemerintah atau jaminan sosial, yakni dalam rangka memberikan fasilitas

<sup>1</sup> Dikutip dari dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Tahun 2020-2024, 1.8 diakses online melalui laman peraturan.bpk.go.id

pembiayaan KPR bagi masyarakat berpenghasilan rendah, yang selanjutnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (selanjutnya disebut UU Perumahan) dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat RI Nomor 21/Prt/M/2016 tentang Kemudahan dan/atau Bantuan. Sementara untuk KPR nonsubsidi disalurkan kepada seluruh elemen masyarakat, di mana besaran kredit dan bunga ditetapkan oleh bank yang bersangkutan selaku penyalur KPR.

Sejarah KPR di Indonesia diawali dengan ditunjuknya PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (selanjutnya disebut Bank BTN) oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI Nomor B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka pada tahun 1976 dimulailah realisasi KPR pertama kalinya oleh Bank BTN<sup>2</sup>. Sejak saat itu, realisasi perbankan terus mencatat pertumbuhannya. Berdasarkan data kinerja penyaluran kredit Bank BTN per semester I Tahun 2021, ditemukan kenaikan pada KPR subsidi sebesar 11,17% *year on year* (YOY) menjadi 126.290 triliun. Sementara untuk KPR nonsubsidi juga mengalami kenaikan sebesar 0,9% YOY menjadi 80,59 triliun. Berdasarkan data tersebut, tercatat pertumbuhan penyaluran KPR dalam kurun waktu 2014 s.d. semester I 2021 yakni sebesar 18,74% atau senilai 23,67 triliun.<sup>3</sup>

Meskipun mengalami pertumbuhan dalam penyaluran kredit, Bank BTN juga menghadapi berbagai permasalahan. Berdasarkan hasil pemetaan isu pelayanan publik di beberapa situs media *online*<sup>4</sup>, Tim Penyusun mengidentifikasi beberapa kasus, diantaranya:

1. Konsumen KPR BTN Kantor Cabang (KC) Surabaya di Perumahan di Babat Jerawat, Kecamatan Pakal, Surabaya yang mengalami permasalahan sertipikat tidak bisa diberikan karena Pengembang bermasalah sejak tahun 2004;
2. Konsumen KPR BTN KC Harapan Indah di Perumahan Pondok AFI 2 yang mengalami permasalahan sertipikat tidak diberikan karena sertipikat induk hilang;

Hasil identifikasi tersebut didukung dengan laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman selama kurun waktu tahun 2020 s.d. 2021. Ombudsman mencatat laporan masyarakat mengenai permasalahan KPR mencapai 22 laporan masyarakat atau sejumlah 50% dari total laporan masyarakat terkait Bank BTN sebanyak 44 laporan.

Berdasarkan hasil pemetaan isu pelayanan publik di berbagai portal media serta didukung dengan laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman, terdapat dugaan maladministrasi dalam tata kelola layanan KPR di Bank BTN, khususnya mengenai permasalahan sertipikat yang tidak diberikan kepada konsumen yang telah melunasi kreditnya. Bahwa sehubungan dengan persoalan di atas, maka Ombudsman RI perlu melakukan kajian dengan judul "Pencegahan Maladministrasi dalam Layanan Kredit

---

<sup>2</sup> Dikutip dari halaman "Tentang Kami" *website* Bank BTN, diakses *online* melalui laman <https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami> pada tanggal 20 Desember 2022

<sup>3</sup> Dikutip dari halaman *website* Bank BTN, diakses *online* melalui laman <https://www.btn.co.id/id/Conventional/Informasi-yang-Anda-Butuhkan-Saat-Ini/Info/Artikel-Kinerja-Penyaluran-KPR-FLPP-Moncer> pada tanggal 20 Desember 2022

<sup>4</sup> Dikutip dari portal berita Tribun News, SkorNews, dan Kabar6, diakses *online* melalui laman: 1) <https://surabaya.tribunnews.com/2022/03/18/20-tahun-cicil-perumahan-di-pakal-saat-lunas-konsumen-tak-diberi-sertipikat?page=all;> 2) [https://skornews.co/sorot/kusut-sertipikat-kpr-btn-lempar-tanggungjawab/;](https://skornews.co/sorot/kusut-sertipikat-kpr-btn-lempar-tanggungjawab/) dan 3) [https://kabar6.com/16-ribu-warga-banten-belum-terima-sertipikat-rumah-kpr/;](https://kabar6.com/16-ribu-warga-banten-belum-terima-sertipikat-rumah-kpr/) diakses pada tanggal 12 Mei 2022



Pemilikan Rumah (KPR) PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., yang Berdampak pada Pemenuhan Sertipikat Konsumen”. Pelaksanaan kajian didasarkan pada:

1. Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menjelaskan bahwa salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Pasal 8 Ayat (2) huruf a Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menjelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia berwenang menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau Pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
3. Pasal 8 Ayat (2) huruf b Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menjelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia berwenang menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau Kepala Daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.
4. Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kajian ini bertujuan untuk dapat mendeteksi potensi maladministrasi dalam layanan KPR BTN yang berdampak pada pemenuhan sertipikat Konsumen. Hasil kajian dapat menjadi saran perbaikan bagi Bank BTN selaku penyelenggara pelayanan publik khususnya layanan KPR.

## 1.2 Fokus Kajian

Kajian ini menitikberatkan pada potensi maladministrasi dalam layanan KPR BTN. Layanan KPR BTN dimaksud terbagi menjadi 2 (dua) bagian, *pertama* layanan kredit kepada Pengembang dan *kedua* layanan kredit kepada konsumen. Kedua layanan tersebut merupakan layanan terpisah, namun saling terkait dan memberikan dampak satu sama lain. Terhadap layanan kredit kepada Pengembang, Ombudsman akan menggali permasalahan mengenai jaminan kepastian pembangunan, jaminan kepastian hak, serta jaminan tidak adanya permasalahan hukum. Tidak dapat dipungkiri bahwa pemenuhan tiga hal tersebut akan berpengaruh terhadap ada atau tidaknya potensi permasalahan di kemudian hari. Sementara itu, terkait layanan kredit kepada Konsumen, Ombudsman akan menggali permasalahan mengenai jaminan perlindungan konsumen serta jaminan kepastian hak kepada konsumen. Pemenuhan kedua jaminan tersebut merupakan gambaran dari kualitas pelayanan KPR yang diselenggarakan oleh Bank BTN.

Pada setiap tahapan, Tim Penyusun akan melakukan telaah regulasi, kebijakan, dan prosedur dari kedua layanan kredit tersebut di atas, serta memberikan pandangan atas temuan permasalahan selama proses pengumpulan data/informasi. Hal tersebut dilakukan dalam rangka menghasilkan saran perbaikan yang tepat dan efektif.

## 1.3 Signifikansi Kajian

Kajian ini berfokus pada kesiapan penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Bank BTN dalam mengelola layanan KPR khususnya layanan kredit kepada Pengembang dan

layanan kredit kepada konsumen. Oleh karena itu, kajian ini diharapkan dapat memperoleh temuan dan kegunaan sebagai berikut:

1. memperoleh informasi mengenai seluruh proses penyelenggaraan KPR di Bank BTN. Informasi yang diperoleh diharapkan dapat menjelaskan kesesuaian antara ketentuan yang berlaku dengan implementasinya pada praktik penyelenggaraan KPR di Bank BTN. Apabila dalam layanan kredit kepada Pengembang dan layanan kredit kepada konsumen diketahui terdapat hal yang tidak sesuai dengan ketentuan, maka dapat segera dibenahi;
2. mengetahui evaluasi atas seluruh proses penyelenggaraan KPR di Bank BTN sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kajian ini diharapkan dapat memunculkan kekhususan masalah yang mungkin dialami oleh para pihak terkait di lapangan, kelemahan para pihak terkait dalam melaksanakan tugas dan wewenang, serta hambatan pelaksanaan prosedur. Output atas hasil evaluasi dimaksud agar dapat dilakukan peningkatan pengawasan pelayanan oleh penyelenggara layanan;
3. berdasarkan informasi dan evaluasi dimaksud, Ombudsman dapat memberikan saran kepada penyelenggara layanan guna perbaikan dan penyempurnaan tata kelola layanan KPR di Bank BTN.

#### 1.4 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) UU Pelayanan Publik mengatur bahwa ruang lingkup Pelayanan Publik diantaranya meliputi pelayanan dalam bentuk barang, jasa, dan administratif. Selain itu, pelayanan publik dalam sektor perbankan merupakan salah satu bidang yang masuk dalam ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (2) UU Pelayanan Publik yang berbunyi "Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, **perbankan**, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya".

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Perbankan memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik seperti asas kepastian hukum, asas kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, keterbukaan serta asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik. Selain itu, Pasal 15 huruf (h) di UU yang sama juga menyebutkan bahwa salah satu kewajiban penyelenggara adalah memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

Merujuk pada ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU Pelayanan Publik, Bank BTN merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik pada sektor perbankan dengan bentuk pelayanan jasa dan administratif. Pada pelayanan jasa, Bank BTN memiliki peran sebagai penyedia layanan jasa kredit. Dimana pelayanan jasa adalah jasa yang dihasilkan oleh BUMN/BUMD yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*) sebagaimana Penjelasan Pasal 5 ayat (4) huruf b UU Pelayanan Publik.

Sedangkan pada pelayanan administratif, Bank BTN memiliki peran sebagai pengelola dokumen pokok KPR. Di mana layanan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah yang salah satunya adalah urusan perbankan, sebagaimana Penjelasan Pasal 5 ayat (7) huruf b UU Pelayanan Publik.

Dalam hal ini pemberian dokumen berupa sertipikat terhadap konsumen yang telah melunasi kewajibannya, merupakan pelayanan administratif yang penyelenggaraannya wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan UU Pelayanan Publik, diantaranya memenuhi asas Kepastian Hukum dan Ketepatan Waktu.

## 1.5 Metode dan Tahapan Kajian

### 1.5.1 Metode Kajian

Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan desain penelitian deskriptif analitis. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada sumber informasi. Adapun sumber informasi dalam kajian meliputi:
  - a. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.;
  - b. Direktorat Jenderal Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah Kementerian ATR/BPN;
  - c. Ikatan Notaris Indonesia (INI);
  - d. Otoritas Jasa Keuangan (OJK);
  - e. Ahli Hukum Perdata;
  - f. Himpunan Pengembang Pemukiman dan Perumahan Rakyat (HIMPERRA);
  - g. Asosiasi Pengembang Perumahan dan Pemukiman Seluruh Indonesia (APERSI);
  - h. Asosiasi Pengembang Rumah Sederhana Sehat Nasional (APERNAS);
  - i. Konsumen KPR BTN.
2. studi dokumen, yaitu pengambilan dan penelaahan data yang relevan dengan permasalahan KPR BTN, diantaranya:
  - a. Peraturan Perundang-undangan;
  - b. data Laporan Masyarakat pada Ombudsman RI;
  - c. materi paparan Workshop Bank BTN;
  - d. kajian OJK mengenai KPR; dan
  - e. dokumen pendukung lainnya dari Bank BTN.
3. pengamatan lapangan, yaitu pengamatan permasalahan secara langsung di 4 (empat) daerah sampel meliputi Provinsi Sumatera Utara, Jawa Barat, Jawa Timur, dan Sulawesi Utara sebagaimana rincian pada tabel 1 berikut:

No	Provinsi	Kabupaten/Kota	Nama Perumahan
1	Sumatera Utara	Kota Medan	Perumahan De Flamboyan
		Kabupaten Deli Serdang	Srigunting Residence
			Perumahan Sunggal Persada
2	Jawa Barat	Kabupaten Bandung	Perumahan Abdi Negara, Rancaekek,
		Kota Bandung	Perumahan Palasari Hills
3	Jawa Timur	Kabupaten Gresik	Perumahan Mengganti Satelit Indah
			Perumahan Galaksi Suci Residence
4	Sulawesi Utara	Kabupaten Minahasa Utara	Perumahan Lintas Matungkas Permai
		Kota Bitung	Perumahan Alam Raya Lestari Bitung

Tabel 1. Daftar Lokasi Pengamatan Lapangan Ombudsman

### 1.5.2. Tahapan Kajian

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Ombudsman berwenang melakukan pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya pencegahan maladministrasi dimaksud meliputi 3 (tiga) tahap kegiatan yaitu:

1. deteksi, tahap deteksi bertujuan untuk mengetahui potensi maladministrasi yang dilakukan pihak terkait serta mengidentifikasi isu permasalahan untuk perbaikan. Adapun ruang lingkup dalam kegiatan deteksi meliputi maladministrasi yang berulang serta isu pelayanan publik yang berdampak luas dan menjadi atensi publik. Dalam hal ini isu mengenai permasalahan sertipikat/agunan KPR yang tidak diberikan kepada konsumen yang telah melunasi KPR merupakan permasalahan yang terjadi berulang, dibuktikan dengan adanya laporan masyarakat yang secara berulang diterima oleh Ombudsman serta didukung dengan isu pelayanan publik yang termuat di media;
2. analisis, tahap analisis bertujuan untuk memastikan maladministrasi telah terjadi dan/atau berpotensi kuat akan terjadi, mengidentifikasi penyebab maladministrasi, dan memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran. Kegiatan Analisis meliputi kegiatan pengumpulan data secara langsung, penelaahan, dan perumusan saran. Penelaahan dilakukan dengan mengkaji kesesuaian teori, referensi, dan ketentuan peraturan perundang-undangan serta perumusan saran yang dilakukan melalui kegiatan penyusunan hasil analisis berupa saran perbaikan untuk kemudian dilaksanakan oleh penyelenggara;
3. perlakuan pelaksanaan saran, tahap ini bertujuan untuk memastikan saran dilaksanakan oleh instansi penyelenggara, terselenggaranya pendampingan pelaksanaan saran, dan memastikan adanya perubahan kebijakan. Hasil perlakuan pelaksanaan saran disusun dalam bentuk laporan hasil Perlakuan Pelaksanaan Saran sebagai bahan untuk menentukan status pelaksanaan saran. Terhadap saran yang tidak dilaksanakan, Rapat Pleno Pimpinan Ombudsman dapat memutuskan untuk melaporkan hasil analisis tersebut kepada Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat, Kepala Daerah dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

## BAB II PENGUMPULAN DATA

Dalam pelaksanaan kajian tentang pencegahan maladministrasi dalam layanan KPR di Bank BTN yang berdampak pada pemenuhan sertipikat konsumen, Ombudsman telah melakukan serangkaian pengumpulan bahan keterangan, data, dan informasi guna mendukung dan melengkapi bahan kajian. Pengumpulan keterangan, data, dan informasi dilakukan melalui telaah peraturan perundang-undangan, pemeriksaan dokumen, *workshop*, permintaan keterangan kepada para pihak, dan pemeriksaan lapangan. Para pihak yang diminta keterangan dan informasi oleh Ombudsman adalah Bank BTN Kantor Pusat, Bank BTN Kantor Cabang (Medan, Bandung, Gresik dan Manado), Kementerian ATR/BPN, Kanwil ATR/BPN (Sumatera Utara, Jawa Barat, Jawa Timur dan Sulawesi Utara), Ikatan Notaris Indonesia (INI), Asosiasi Pengembang (Apersi, Himpera, Apernas, dan beberapa Pengembang di daerah), Konsumen KPR BTN (Kota Medan, Kabupaten Deli Serdang, Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Gresik, dan Kota Manado), Otoritas Jasa Keuangan, dan Ahli Hukum Perdata. Adapun pokok-pokok keterangan dan informasi yang diperoleh dari berbagai pihak sebagai berikut:

### 2.1 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk,

Proses pengumpulan keterangan, data, dan informasi kepada pihak Bank BTN dilakukan melalui kegiatan *workshop* yang diselenggarakan oleh Bank BTN dan permintaan keterangan secara langsung kepada BTN Kantor Pusat maupun BTN di Kantor Cabang.

#### 2.1.1 Kegiatan Workshop BTN

Ombudsman telah memperoleh pemaparan dan informasi dalam *workshop* yang diselenggarakan oleh Bank BTN di tiga wilayah yaitu di Jakarta tanggal 12 Juli 2022, di Bandung tanggal 19 Juli 2022, dan di Makassar tanggal 9 Agustus 2022. Pemaparan dan informasi yang diperoleh adalah dari *Credit Operation Division* Bank BTN, *Customer Care Division* Bank BTN, dan *Legal Division* Bank BTN.

**Credit Operation Division Bank BTN**, menyampaikan paparan dan informasi terkait "Pencegahan Maladministrasi dalam Tata Kelola Layanan KPR di Bank BTN", pada intinya informasi yang disampaikan sebagai berikut:

1. Tujuan dari dibentuknya *Credit Operation Division* (COD):
  - a. dalam rangka implementasi 3 pilar (pemisahan fungsi *sales*, *risk*, dan *operational credit*);
  - b. *Bussiness Process Improvement* (BPI) Proses Kredit yang berdampak pada kualitas kredit dan dokumen pokok yang lebih baik;
  - c. *refocusing strategy* pengelolaan dokumen kredit;
  - d. standarisasi kerja sama pendukung kredit (notaris, Kantor Jasa Penilai Publik, Kantor Akuntan Publik, asuransi, balai lelang, konsultan pengawas).
2. dahulu pemenuhan persyaratan kredit dapat disetujui dengan mudah berdasarkan persetujuan kepala cabang. Saat ini tanggung jawab tersebut berada dalam kewenangan COD. Namun sejak COD dibentuk, maka COD wajib menjamin

- kelengkapan seluruh dokumen persyaratan dari suatu akad kredit. Kelengkapan dari persyaratan dapat meminimalisir potensi timbulnya permasalahan di kemudian hari;
3. permasalahan sertipikat atau agunan menyumbang angka laporan masyarakat terbesar di BTN. Jumlah laporan masyarakat per tanggal 30 Juni 2022 mencapai 629 laporan masyarakat atau sekitar 68% dari total aduan sejumlah 931 laporan masyarakat. Hal ini menjadi akibat maladministrasi dari proses pra akad (dokumen yang tidak lengkap);
  4. permasalahan PPJB yang belum diproses menjadi AJB mencapai 31.124 PPJB untuk KPR Nonsubsidi dan 99.605 untuk KPR Subsidi. Diperlukan peran kantor cabang dalam memonitor PPJB menjadi AJB;
  5. permasalahan pemberian diskresi oleh Kepala Cabang terhadap Pengembang (pelonggaran beberapa syarat/kelengkapan) penyebabnya timbulnya masalah di kemudian hari. Selain itu tidak ada petugas yang bertugas secara khusus untuk memonitor diskresi yang diberikan kepada Pengembang. Hal ini menyebabkan pemberian diskresi tidak terkontrol dan berakhir dengan timbulnya penyelesaian Akta Jual Beli (AJB) di Luar Ambang Toleransi (LAT) dari waktu yang ditetapkan;
    - a. kondisi sertipikat masih dalam proses pengindukan dengan kondisi masih NIB dan/atau SK HGB;
    - b. unit bisnis tidak melakukan monitoring penyelesaian PPJB menjadi AJB.
  6. salah satu strategi dalam pengelolaan dokumen pokok agar tidak menimbulkan permasalahan di kemudian hari:
    - a. pembentukan Tim Task Force Penyelesaian Dokumen Pokok
    - b. *refocusing strategy*, dalam hal ini pemantauan penyelesaian dokumen pokok dilakukan tidak hanya terfokus di untuk dokumen yang belum diselesaikan di Luar Ambang Toleransi, penyelesaian juga harus berfokus Dalam Ambang Toleransi.

**Legal Division Bank BTN**, menyampaikan paparan dan informasi terkait "**Legal Bank BTN**", pada intinya informasi yang disampaikan sebagai berikut:

1. laporan masyarakat konsumen merupakan cikal bakal dari timbulnya suatu permasalahan hukum yang dapat muncul di kemudian hari;
2. hubungan tripartit antara konsumen, penjual, dan bank. Penjual melakukan penjualan rumah, agunan diserahkan kepada bank. bank menerima cicilan dari konsumen guna pembayaran angsuran atas rumah yang dibelinya dari Pengembang;
3. Bank BTN memiliki tanggungjawab dalam melakukan penyelesaian sertipikat;
4. konstruksi hukum terkait dengan permasalahan KPR di Bank BTN, para pihak tunduk dan terikat dalam perjanjian. Pilihan atas rumah merupakan tanggung jawab dari konsumen (pasal 14 perjanjian);
5. literasi perbankan pada konsumen KPR masih rendah. Seyogyanya konsumen dapat diberikan penjelasan yang clear terkait seluruh ketentuan dalam perjanjian yang ditandatanganinya, sehingga Pelapor dapat benar-benar memahami konsekuensi dari perjanjian tersebut;
6. Legal Bank BTN menekankan pemenuhan dan pengelolaan dokumen kredit agar dapat terselenggara dengan baik;
7. bank menyambut baik agar penyelesaian dapat diselesaikan di luar litigasi sehingga sama-sama ada upaya penyelesaian/perbaikan yang *win-win solution*;
8. upaya dalam penanganan terkait dengan sertipikat dilakukan berdasarkan kategori pra akad, pasca akad dalam ambang toleransi, dan pasca akad di luar ambang toleransi;

9. permasalahan yang marak terjadi, konsumen belum menerima sertipikat, sertipikat konsumen menjadi agunan pihak ketiga/bank lain, sertipikat konsumen digelapkan oleh notaris/Pengembang, sertipikat tumpang tindih, sertipikat salah blok, sengketa dengan pihak ketiga;
10. muncul masalah di mana *covernote* kosong, notaris memiliki saham di perusahaan Pengembang (*nonindependent*);
11. dampak hukum akibat permasalahan sertipikat (laporan masyarakat claim seperti internal/OJK/Ombudsman, permasalahan perdata seperti gugatan perdata, dan permasalahan pidana seperti dugaan tindak pidana perbankan, korupsi, penipuan/penggelapan). Bagaimana upaya yang dilakukan agar dapat terselesaikan tidak sampai ke tataran litigasi;
12. dampak hukum permasalahan sertipikat diantaranya yaitu permasalahan sertipikat berdampak pada permasalahan hukum, pengelolaan dokumen yang optimal mencegah permasalahan hukum, dan langkah hukum terhadap notaris/PPAT atau Pengembang;
13. rekomendasi yang dapat dilakukan yakni optimalisasi penyelesaian sertipikat Dalam Ambang Toleransi;
14. pentingnya melaksanakan SOP karena pelaksanaan SOP yang baik dan benar dapat meminimalisir terjadinya permasalahan yang lebih besar di kemudian hari;
15. bank memiliki kewajiban menyelesaikan laporan masyarakat konsumen. Laporan masyarakat konsumen salah satu sumber permasalahan hukum sehingga diperlukan penyelesaian laporan masyarakat untuk meminimalisir kerugian bank. Adapun upaya yang perlu ditingkatkan adalah bagaimana penyelesaian persoalan diselesaikan secara nonlitigasi.

**Customer Care Division Bank BTN**, menyampaikan paparan dan informasi terkait "Pengelolaan Laporan masyarakat di Bank BTN", pada intinya informasi yang disampaikan sebagai berikut:

1. BTN menerima dua jenis laporan masyarakat, yang pertama laporan masyarakat transaksional yakni laporan masyarakat yang berdampak pada kerugian secara finansial contohnya penghimpunan dana, penyaluran dana, sistem pembayaran, dan produk Kerjasama. Kedua laporan masyarakat non transaksional yakni laporan masyarakat yang tidak berdampak pada kerugian secara finansial, contohnya sikap staf bank, bank sulit dihubungi, fasilitas layanan bank;
2. BTN membuka berbagai kanal laporan masyarakat, seperti *walk in & digital media*; dan *management regulator & lembaga*, yang meliputi:
  - a. surat konsumen/perwakilan konsumen ke pihak internal (direksi) dan eksternal (OJK/Ombudsman/BPKN/Kementerian BUMN/Kementerian Sekretariat Negara, dll);
  - b. Surat bilateral dengan bank lain; dan
  - c. lapor.go.id & LAPSPI, serta pihak ketiga lainnya.
3. laporan masyarakat konsumen, baik yang masuk dari cabang, *contact center* diarahkan melalui sistem internal Bank BTN bernama SPN. Lalu SPN akan meneruskan kepada pihak terkait untuk menyelesaikan laporan masyarakat konsumen;
4. Bank BTN berupaya mendengarkan konsumen guna menangkap keberatan dan permasalahan dari konsumen yang sebenarnya.

## 2.1.2 Permintaan Keterangan kepada Bank BTN (Kantor Pusat)

Ombudsman telah melakukan pengumpulan keterangan, data, dan informasi dari Bank BTN (Kantor Pusat) pada tanggal 19 Oktober 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bahwa Persyaratan Pengembang untuk dapat menjadi rekanan Bank BTN, antara lain adalah sebagai berikut:
  - a. aspek legalitas perusahaan: (1) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP); (2) fotokopi Tanda Daftar Perusahaan (TDP); (3) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); (4) fotokopi akta pendirian; (5) fotokopi akta pengesahan Menteri Kehakiman; (6) KTP Pengurus; (7) fotokopi Keanggotaan Asosiasi (jika ada); (8) struktur organisasi perusahaan;
  - b. aspek manajemen: (1) CV dan pengalaman pengurus; (2) *performance* pengurus (tidak termasuk dalam daftar hitam nasional); (3) Pengembang dan pengurus tidak sedang dalam gugatan; (4) Pengembang dan pengurus tidak sedang dalam tuntutan pidana;
  - c. aspek keuangan: memiliki rekening giro di bank;
  - d. aspek teknis: (1) gambaran singkat dan letak lokasi proyek; (2) *time schedule* proyek; (3) spesifikasi bangunan per tipe unit rumah; (4) Rencana Anggaran Biaya (RAB);
  - e. aspek proyek perumahan: mengikuti ketentuan segmentasi Pengembang.
2. Alur pengajuan kerjasama Pengembang untuk dapat menjadi rekanan Bank BTN, adalah sebagai berikut:
  - a. proses pengajuan permohonan menjadi rekanan diawali dengan Pengembang menyampaikan surat permohonan kepada *Branch Consumer Lending Head-Branch*. Selain itu, *Consumer Loan Sales-Branch/Sub-Branch* dapat mencari Pengembang yang potensial atau menerima surat permohonan disposisi dari *Branch Consumer Lending Head Branch*;
  - b. Pengembang yang telah menjalin kerja sama dengan BTN, dalam hal akan melakukan pengajuan pembiayaan KPR tidak perlu mengajukan kembali aspek legalitas, keuangan, teknis, dan aspek proyek perumahan sepanjang tidak terjadi perubahan. Proses dapat langsung masuk ke tahap *upselling*, monitoring, dan evaluasi kerja sama oleh *Branch Consumer Lending*;
  - c. sementara bagi Pengembang yang belum bekerjasama, dilakukan analisa properti (peninjauan *site plan* dan lokasi), pengecekan legalitas formal proyek (sertipikat induk, perizinan) yang dilakukan oleh *Branch Consumer Lending Head Branch*;
  - d. dalam hal hasil analisa properti tidak layak, maka *Branch Manager-Branch* menyampaikan surat penolakan, sehingga dengan demikian permohonan dihentikan. Adapun sebaliknya terhadap analisa properti yang dinyatakan layak, *Branch Manager-Branch* menyerahkan analisa properti kepada *Consumer Loan Sales-Branch/Sub Branch* dan dilanjutkan dengan penandatanganan perjanjian kerja sama. Salah satu informasi yang termuat dalam perjanjian kerja sama adalah kesepakatan mengenai dana ditahan sebesar 3% s.d. 5% apabila sertipikat induk belum dipecah;
  - e. hal-hal yang termuat dalam PKS telah disediakan oleh *Legal Division* BTN dengan mengacu pada format dalam SE Direksi Nomor: 03/DIR/SMD/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyaluran Kredit Pemilikan Rumah BTN Bersubsidi dan



- Subsidi. Adapun atas klausula baku yang tersedia, masih dimungkinkan adanya penyesuaian klausul (perubahan minor);
- f. permohonan dukungan KPR dapat diproses kurang lebih 1 (satu) bulan sejak dokumen persyaratan lengkap dan/atau sejak terpenuhinya minimal persyaratan;
  - g. sebelum tahun 2019, Kepala Cabang memiliki kewenangan besar dalam pengambilan keputusan kerja sama BTN dengan Pengembang, namun saat ini Pimpinan Cabang hanya melakukan penjualan. Adapun keputusan pemberian dukungan KPR ke Pengembang ditetapkan oleh unit *Credit Operation Division/COD*.
  - h. seluruh rangkaian proses dilakukan secara manual. Dalam hal ini belum terdapat sistem yang dibangun sebagai media pengajuan rekanan.
3. Bank BTN memiliki kebijakan pembagian segmentasi Pengembang yang menjadi salah satu pertimbangan BTN dalam mengambil diskresi dan indikator *performance* (LAT). Segmentasi tersebut meliputi *Platinum, Gold, Silver, dan Bronze*.
  4. Hal utama yang diperhatikan oleh BTN dalam memberikan dukungan KPR adalah legalitas proyek, dalam hal ini tanah wajib dikuasai oleh Pengembang (tidak ada perbedaan berdasarkan segmentasi).
  5. Dalam hal terjadi sengketa antara Pengembang dengan pihak lain dalam proses berjalannya proyek KPR, BTN akan menunda proyek terlebih dahulu. BTN memastikan harus ada diskusi antara pemilik lahan dengan Pengembang, kemudian membuat *appraisal* ulang terhadap sisa proyek.
  6. Sejak tahun 2022, Pengembang baru (biasanya rating *bronze*) diwajibkan untuk memecah sertipikat induk terlebih dulu;
  7. Persyaratan Calon Konsumen KPR BTN:
    - a. dokumen Pemohon: (1) aplikasi permohonan kredit; (2) fotokopi KTP Pemohon dan Pasangan; (3) fotokopi Kartu Keluarga/KK; (4) fotokopi NPWP; (5) fotokopi SPT, Pajak Penghasilan (PPH); (6) fotokopi rekening koran tabungan 3 bulan terakhir; (6) Surat pemesanan rumah;
    - b. dokumen penghasilan: (1) surat keterangan penghasilan; (2) surat keterangan kerja;
    - c. dokumen khusus Pemohon wiraswasta: (1) fotokopi SIUP dan TDP; (2) fotokopi akta pendirian dan pengesahan; (3) laporan keuangan dan fotokopi rekening koran usaha; (4) fotokopi izin praktik dari instansi/asosiasi profesi; (5) surat pernyataan penghasilan yang ditandatangani Lurah; (6) foto/denah lokasi usaha;
    - d. surat pernyataan fasilitas kredit (LTV);
    - e. surat pemesanan rumah;
    - f. foto terbaru Pemohon dan Pasangan.
  8. BTN menerima pengajuan KPR dalam bentuk kepemilikan sertipikat induk, dengan catatan bahwa seluruh pengurusan sertipikat dilakukan oleh Pengembang dan Notaris. Selain itu notaris wajib melampirkan *covernote* yang menyatakan komitmen penyelesaian sertipikat dan dokumen pengikatan kredit.
  9. Setelah seluruh persyaratan kredit telah terpenuhi, Petugas Akad Kredit menyerahkan dokumen kredit kepada petugas *Loan Document* untuk selanjutnya dilakukan pencairan kredit oleh Petugas Unit Bisnis.
  10. Setelah konsumen melunasi seluruh kreditnya, konsumen datang membawa bukti lunas KPR dengan data identitas diri. Atas data tersebut, Bank BTN melakukan validasi. Apabila data telah sesuai dan valid, maka dilakukan penyerahan dokumen pokok

- dengan bukti Berita Acara Serah Terima. Selanjutnya petugas Bank BTN melakukan register dan perubahan data pada sistem dari *Received* menjadi *Waived*.
11. Apabila konsumen telah melunasi KPR namun sertipikat belum dipecah oleh Pengembang, maka penyerahan sertipikat oleh Bank BTN dilakukan setelah pemecahan sertipikat dan balik nama oleh notaris/Pengembang telah selesai.
  12. Keterlambatan penyelesaian sertipikat hak atas tanah semata-mata adalah masalah dan tanggung jawab pihak-pihak dalam perjanjian/jual beli tersebut (Pengembang dan Konsumen).
  13. Laporan masyarakat/konsumen terkait KPR diterima oleh BTN melalui *Customer Care Division* (CCD). Kemudian CCD memproses seluruh aduan dengan berkoordinasi bersama Kantor Cabang/divisi terkait.
  14. 5 (lima) besar jumlah permasalahan yang paling banyak diajukan Konsumen kepada BTN adalah: (a) sertipikat: 637 aduan; (b) pelunasan kredit: 81 aduan; (c) angsuran: 76 aduan; (d) proses kredit: 64 aduan; (e) proses restrukturisasi: 55 aduan.
  15. BTN sedang berupaya menurunkan angka aduan dengan melakukan perbaikan sistem *complaint handling* termasuk salah satunya dengan penerapan punishment seperti sanksi denda dan pengurangan nilai KPI bagi divisi yang tidak dapat memenuhi permintaan data/keterangan dari regulator.
  16. Mekanisme penyimpanan, pemeliharaan, dan pengawasan terhadap jaminan/dokumen pokok:
    - a. terhadap kredit yang agunannya berupa kepemilikan rumah/apartemen/ruko, maka sertipikat diserahkan oleh Pengembang atau pihak ketiga kepada Bank BTN;
    - b. selanjutnya Bank BTN melakukan penyimpanan dalam amplop tertutup masing-masing konsumen, di dalam lemari khusus, dan di ruang khusus penyimpanan;
    - c. pada setiap amplop dokumen pokok tertera nomor konsumen, nama konsumen, jenis-jenis dokumen, nomor dokumen, dan tanggal penerimaan;
    - d. kemudian dokumen pokok disusun berdasarkan nomor konsumen dari nomor yang paling rendah sampai dengan nomor yang paling tinggi;
    - e. selanjutnya dokumen pokok wajib dilakukan register dalam iDocs;
    - f. lokasi penyimpanan harus jauh dari lokasi berbahaya (penyimpanan bahan kimia, dapur, kamar mandi, atau lokasi yang tidak sesuai sebagai tempat penyimpanan). Lokasi dimaksud harus dalam keadaan bersih dan kering, terlindung dari bahaya kebakaran, banjir, dan kebocoran, serta dilengkapi dengan CCTV, alat pemadam kebakaran, *Air Conditioner*, teralis besi permanen di setiap pintu dan jendela, lemari tahan api (*Roll O Pack*), dan akses terbatas (*finger print/access card*).
  17. Solusi dan saran perbaikan terkait permasalahan sertipikat KPR:
    - a. melakukan kerjasama dengan BPN;
    - b. melakukan koordinasi intensif serta kerja sama dengan INI dan IPPAT;
    - c. melakukan koordinasi intensif dengan APERSI, REI, dll.

### 2.1.3 Permintaan Keterangan Lanjutan kepada Bank BTN (Kantor Pusat)

Ombudsman telah melakukan pengumpulan keterangan, data, dan informasi lanjutan dari Bank BTN (Kantor Pusat) pada tanggal 10 November 2022. Adapun keterangan lanjutan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bank BTN memberikan penjelasan mengenai penyebab, mitigasi, dan penyelesaian mengenai permasalahan sertipikat KPR di Bank BTN yang terjadi dalam tahap pra akad:
  - a. permasalahan sertipikat masih berupa sertipikat induk atas nama pemilik lahan/pihak ketiga dan kewajiban Pengembang belum lunas kepada pemilik lahan:
    - 1) permasalahan disebabkan pemberlakuan akad KPR/KPA dengan menggunakan akad kredit dengan bukti penguasaan tanah lokasi proyek harus telah bersertipikat hak atas tanah minimal induk atas nama: a) Pengembang; b) pengurus, keluarga pengurus dan/atau pemegang saham Pengembang; atau c) pihak ketiga diluar pengurus, keluarga pengurus dan pemegang saham Pengembang;
    - 2) mitigasi yang dilakukan BTN diantaranya yaitu: a) akad dengan kondisi sertipikat induk atas nama pihak ketiga diberikan kepada Pengembang segmen tertentu; b) lahan tidak dalam sengketa/permasalahan hukum (dicantumkan dalam *covernote*); c) terdapat kuasa secara notaril dari pemilik lahan kepada Pengembang. Notaris wajib memastikan kuasa masih berlaku; d) terdapat perjanjian kerja sama antara Pengembang dan pemilik lahan yang mengatur objek yang dikerjasamakan, hak dan kewajiban para pihak, pembagian keuntungan, dsb.; e) apabila kondisi sertipikat induk maka disyaratkan Akta *Buyback Guarantee*, dan ada penahanan dana jaminan;
    - 3) berdasarkan permasalahan yang terjadi terkait sertipikat KPR, BTN berupaya memastikan *performance* Pengembang KPR. Setiap Pengembang di BTN memiliki "rapot" masing masing. Komponen yang dinilai yaitu analisa kerja sama bank (realisasi kredit), legalitas, dan kualitas kredit (tunggakan). Ketiga formulasi tersebut akan menghasilkan jumlah yang dimasukkan sebagai kriteria untuk setiap segmentasi yang terdiri dari *bronze, silver, gold, platinum*;
    - 4) semakin bagus penilaiannya, menandakan Pengembang dimaksud termasuk dalam kategori risiko rendah, sehingga dapat diberikan *privilege/kebijakan* yang lebih mudah dan longgar (sertipikat dibolehkan belum dipecah dari awal). Sementara untuk rating *bronze*, wajib harus ada pemecahan sejak awal. kebijakan segmentasi tersebut mulai berlaku sejak 12 April 2022;
    - 5) solusi atas permasalahan tersebut adalah bank wajib melakukan monitoring atas proses balik nama sertipikat dengan mengingatkan Pengembang dan notaris agar menyelesaikan balik nama sesuai jangka waktu yang ditentukan.
  - b. Permasalahan Akta Jual Beli tidak sesuai lokasi:
    - 1) permasalahan disebabkan kesalahan penerbitan AJB oleh notaris atau dalam hal setelah akad kredit Pengembang dan konsumen menyepakati perpindahan unit/kavling namun tidak terinformasi kepada Bank BTN;
    - 2) mitigasi yang dilakukan oleh Bank BTN diantaranya yaitu: a) pada saat pemeriksaan akhir, petugas mengecek kesesuaian unit antara surat pemesanan rumah, legalitas, dan hasil penilaian agunan; b) pada saat akad kredit, terdapat petugas *Signing Officer* dan Notaris yang memastikan dan mengkonfirmasi kembali kepada calon konsumen bahwa unit yang diadakan sudah sesuai;
    - 3) solusi atas permasalahan tersebut yaitu: a) dapat dilakukan *renvoi* perjanjian kredit dan akta-akta, dengan syarat surat pernyataan dari konsumen yang

- menyatakan konsumen tidak keberatan serta harga dan tipe rumah sesuai; b) *maintain* data agunan pada sistem Bank BTN dan penggantian agunan.
- c. Permasalahan lahan tidak sesuai dengan *plotting* awal sehingga melanggar rencana tata ruang di daerah:
- 1) permasalahan disebabkan adanya perubahan *site plan* dari Pengembang;
  - 2) mitigasi yang dilakukan oleh Bank BTN diantaranya yaitu, proyek yang dibiayai harus memenuhi persyaratan aspek teknis dan perizinan, serta wajib menyertakan *site plan* atau dokumen sejenis yang telah disahkan oleh instansi yang berwenang. Selain itu Bank BTN meminta Pengembang untuk menempatkan dana jaminan;
  - 3) solusi atas permasalahan tersebut yaitu Bank BTN mewajibkan Pengembang untuk mengurus perijinan/perubahan *site plan* ke Dinas terkait dan menghimbau agar melakukan pembangunan sesuai dengan ketentuan tata ruang yang berlaku.
- d. Adanya diskresi terhadap ketentuan dan persyaratan KPR oleh Kepala Cabang Bank BTN:
- 1) Bank BTN menjelaskan bahwa saat ini Kepala Kantor Cabang tidak memiliki kewenangan untuk memberikan diskresi atas persyaratan kredit;
  - 2) Kepala Kantor Cabang hanya dimungkinkan mengambil diskresi untuk hal-hal yang bersifat teknis *non mandatory*, sepanjang keputusan tersebut tidak melanggar ketentuan;
  - 3) sejak tahun 2019, Bank BTN mulai menerapkan proses bisnis baru dalam penyelenggaraan KPR. Penilaian atas persyaratan kredit terpusat di *Credit Operation Division* (COD) Kantor Pusat. Selain itu, terdapat petugas *signing officer* yang sumber daya manusianya juga diambil dari kantor pusat. Hal ini dalam rangka menjamin pelaksanaan syarat dan prosedur tercapai sesuai ketentuan.
2. Bank BTN memberikan penjelasan mengenai penyebab, mitigasi, dan penyelesaian mengenai permasalahan sertipikat KPR di Bank BTN yang terjadi dalam tahap pra akad:
- a. sertipikat induk diagunkan oleh pihak Pengembang dalam kredit lainnya:
- 1) Bank BTN menjelaskan bahwa permasalahan disebabkan Pengembang membutuhkan dana tambahan dalam melakukan konstruksi sehingga mengajukan kredit konstruksi pada bank lain;
  - 2) mitigasi yang dilakukan Bank BTN adalah dengan memonitoring proses penyelesaian sertipikat oleh Notaris/PPAT dan melakukan konfirmasi kepada bank lain mengenai nilai penebusan sertipikat dan penerbitan roya;
  - 3) penyelesaian yang dapat dilakukan yaitu melakukan pembinaan kepada pihak Pengembang, antara lain dengan mengirimkan surat konfirmasi, mengundang Pengembang, memberikan surat peringatan, melakukan somasi, sampai dengan upaya hukum.
- b. Pengembang wanprestasi maupun pailit
- 1) penyebab permasalahan yaitu Pengembang dipailitkan oleh pihak lain melalui putusan Pengadilan Niaga dan berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*);
  - 2) mitigasi yang dilakukan Bank BTN diantaranya dengan melakukan pengecekan kembali terhadap agunan dan dokumen pengikatan serta melakukan

- komunikasi intensif dengan pengurus Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang (PKPU) atau pailit sebagai bentuk upaya penyelamatan agunan;
- 3) penyelesaian yang dapat dilakukan Bank BTN adalah melakukan upaya tercapainya perdamaian (homologasi) pada saat proses PKPU serta melakukan upaya penyelesaian dengan pengurus PKPU maupun kurator.
- c. Pengembang tidak aktif (hilang)
- 1) penyebab permasalahan antara lain Pengembang meninggal dunia, bangkrut, atau sudah tidak dapat dilacak kembali keberadaannya;
  - 2) mitigasi yang dilakukan Bank BTN yaitu dengan melakukan penahanan sejumlah dana jaminan penyelesaian sertipikat pada saat akad KPR dilakukan
  - 3) penyelesaian permasalahan yang dapat dilakukan oleh Bank BTN adalah dengan melakukan penelusuran informasi di *website* Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham), penelusuran subjek Pengembang ke lokasi alamat terakhir/melalui Asosiasi Pengembang, serta melakukan penelusuran terhadap ahli waris Pengembang;
  - 4) setelah dilakukan penelusuran objek, dilanjutkan dengan inventarisir aset yang tersedia sebagai biaya di kemudian hari;
  - 5) Bank BTN menekankan bahwa Pengembang selaku penjual yg memiliki tanggungjawab atas pemenuhan sertipikat kepada konsumen;
  - 6) Bank BTN menegaskan bahwa solusi ganti rugi akan sangat sulit diterapkan, karena akan menjadi preseden buruk;
  - 7) sebagai jalan keluar atas kebuntuan permasalahan sejenis, Bank BTN mengambil langkah penyelesaian melalui pengadilan. Apabila putusan *Niet Ontvankelijke Verklaard* (NO), maka dapat diupayakan banding.
- d. Notaris tidak berkomitmen dalam penyelesaian sertipikat sesuai *covernote* yang dikeluarkan:
- 1) penyebab permasalahan yaitu notaris tidak menjalankan fungsi pekerjaan dengan baik, belum lengkapnya persyaratan administrasi sementara konsumen susah ditemui, atau terdapat kemungkinan Pengembang belum melakukan pembayaran pajak jual beli
  - 2) mitigasi yang dilakukan Bank BTN adalah dengan memberi sanksi dan denda terhadap notaris
  - 3) penyelesaian yang dapat dilakukan yaitu melakukan pembinaan kepada pihak notaris, antara lain dengan mengirimkan surat konfirmasi, mengundang notaris, memberikan surat peringatan, melakukan somasi, sampai dengan upaya hukum.
- e. Sertipikat hilang atau rusak:
- 1) permasalahan disebabkan dokumen hilang atau rusak saat di notaris atau di Pengembang;
  - 2) mitigasi yang dilakukan oleh Bank BTN dengan standarisasi pengelolaan dokumen kredit melalui sistem informasi pendukung pengelolaan dokumentasi kredit;
  - 3) penyelesaian yang dilakukan oleh Bank BTN yaitu dengan berkoordinasi bersama dengan pihak Pengembang maupun notaris.
3. Bentuk komitmen yang telah dilakukan Bank BTN dalam memperkuat pengelolaan dokumen KPR yaitu:

- a. Kerja sama di tingkat Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Kementerian ATR/BPN) sampai dengan tingkat Kantor Wilayah Pertanahan;
- b. Kerja sama dengan Ikatan Notaris Indonesia (INI) dan Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (IPPAT);
- c. pembentukan e-Mitra untuk standarisasi kerjasama Notaris/PPAT;
- d. pemberlakuan BPI sehingga menjamin kualitas proses perkreditan di Bank BTN;
- e. pengembangan sistem informasi pendukung pengelolaan dokumentasi kredit.

#### 2.1.4 Permintaan Keterangan kepada Bank BTN Kantor Cabang (KC) Medan

Ombudsman telah melakukan pengumpulan keterangan, data, dan informasi dari Bank BTN KC Bandung pada tanggal 22 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bahwa Pihak Bank BTN menjelaskan secara singkat perihal prosedur, mekanisme dan dasar hukum proses pengajuan KPR di KC Bank BTN Medan. Berikut pokok penjelasannya:
  - a. persyaratan administratif dilakukan di KC (penerimaan berkas KPR '*Consumer loan service*')
  - b. pasca penginputan persyaratan administratif dilakukan proses data *entry officer*, *On the Spot Officer* dan *Collateral Verification Officer* di Kantor Wilayah/Kanwil (tahapan verifikasi data), outputnya adalah *credit scoring model*;
  - c. setelah proses verifikasi oleh kanwil maka akan dikembalikan kepada KC (input aplikasi kredit);
  - d. berdasarkan *Service Level Agreement (SLA)* jangka waktu pengajuan KPR adalah 1-5-1 HK (1 hari kerja pengajuan, 5 hari kerja proses, dan 1 hari kerja pemberian persetujuan).
2. Bahwa berdasarkan keterangan, Bank BTN hadir sebagai pihak yang memfasilitasi pembiayaan pembayaran KPR. Maka dari itu terdapat beberapa hak dan kewajiban yang timbul dari perikatan yang dilakukan, antara pihak Bank BTN dengan Pengembang, BTN dengan Konsumen, dan Pengembang dengan Konsumen.
3. Bahwa sebelum melakukan perikatan perihal KPR, terdapat beberapa surat pernyataan yang dibuat oleh pihak-pihak terkait, antara lain:
  - a. surat tanda pemeriksaan lapangan, sebagai tanda kelaikan tanah proyek atau lokasi tidak dalam sengketa rencana pembangunan terakomodasikan;
  - b. surat pernyataan yang dibuat oleh Konsumen perihal komitmen untuk melakukan KPR; dan
  - c. surat pernyataan yang dibuat oleh Pengembang perihal kelaikan rumah yang dibangun.
4. Bahwa pasca akad kredit, pihak Bank akan melakukan monitoring dokumen dan penyelesaian bangunan. Bilamana dalam jangka 1 tahun maka hal tersebut masih dalam batas normal, bilamana diatas jangka waktu 1 tahun maka hal tersebut tidak wajar.
5. Bahwa terkait kasus pemecahan sertipikat, terdapat beberapa kasus yang belum selesai sejak tahun 2013-2014.
6. Berikut beberapa permasalahan KPR setelah konsumen melakukan pelunasan kredit:

- a. pengembang tidak kooperatif, kemampuan keuangan menurun/konflik manajemen, pailit, tidak aktif/hilang, terdapat permasalahan hukum/perubahan regulasi peruntukan lahan;
  - b. notaris tidak menjalankan atau tidak menyelesaikan kewajibannya dengan baik (menunda pembayaran pajak sehingga nilai pajak bertambah), tidak aktif/tidakdiketahui keberadaannya/meninggal.
7. Terdapat beberapa mitigasi dan solusi terkait permasalahan KPR yang dicanangkan oleh Pihak Bank BTN:
- a. melakukan perbaikan bisnis proses perkreditan sejak awal proses sampai akad kredit (pembagian tugas antar unit proses);
  - b. melakukan penahanan dana jaminan penyelesaian sertifikat pada saat akad KPR;
  - c. melakukan otomatisasi proses kredit dan pengelolaan dokumen pokok antara lain dengan *e-loan*, *i-docs*, *e-mitra*, dan *e-record* (dalam proses);
  - d. pemberian sanksi dan denda terhadap notaris;
  - e. melakukan koordinasi dan Kerjasama dengan pra pihak (BPN, Bapendam BPKAD, PUPR, IPPAT, PTSP, dll) dalam mendukung penyelesaian dokumen pokok.
8. Terdapat beberapa solusi terkait permasalahan KPR yang dilakukan oleh Pihak BTN:
- a. melakukan langkah-langkah penelusuran dan pembinaan kepada Pengembang, Notaris/PPAT; dan
  - b. mengirimkan surat konfirmasi permasalahan dan tindak lanjut penyelesaian.
9. Proses penyelesaian laporan masyarakat perihal KPR secara umum oleh Pihak Bank BTN, sebagai berikut:
- a. perencanaan strategi laporan masyarakat/konsumen (*Customer handling strategy*) sesuai dengan arah strategis Bank;
  - b. penyusunan kebijakan dan standar laporan masyarakat/konsumen (*Customer handling policies & standard*);
  - c. penetapan /setting parameter kinerja laporan masyarakat/konsumen secara nasional, per Kantor Wilayah dan Kantor Cabang (*Customer handling Service Level Agreement policies*);
  - d. sosialisasi/internalisasi kebijakan dan standar laporan masyarakat/konsumen (*Customer handling policies & standard internalization*);
  - e. monitoring pelaksanaan kebijakan dan standar laporan masyarakat/konsumen secara nasional;
  - f. evaluasi terhadap kinerja laporan masyarakat/konsumen secara nasional serta mengidentifikasi risiko yang akan terjadi, identifikasi peluang perbaikan dan inovasi terkait proses laporan masyarakat/konsumen.
10. Proses pengelolaan laporan masyarakat konsumen terkait sertifikat:
- a. mengirimkan surat konfirmasi kepada Pengembang dan/atau notaris;
  - b. mengundang Pengembang dan/atau notaris rekanan bank;
  - c. mengirimkan surat peringatan kepada Pengembang dan/atau notaris;
  - d. melakukan somasi kepada Pengembang dan/atau notaris;
  - e. melakukan upaya hukum;
  - f. mengirimkan surat tanggapan/jawaban kepada Pelapor (Konsumen);
11. Bahwa Bank BTN KC Medan telah menandatangani perjanjian kerja sama dengan Kanwil BPN sejak tahun 2019 PKS No 12/PK/Kanwil.IV/VII/2019.

12. Bahwa jumlah permasalahan terkait sertipikat pada wilayah Sumatera Utara kurang lebih berjumlah 2000 kasus. Salah satu permasalahan pokok terkait penyelesaian permasalahan sertipikat tersebut ialah anggaran yang tidak sedikit untuk menjalankan solusi atau ganti rugi kepada para konsumen terdampak.
13. Bahwa pada saat proses perikatan jual beli sertipikat dipegang oleh BTN yang dilekatkan dengan hak tanggungan.
14. Bahwa bentuk tanggung jawab pihak BTN terhadap Konsumen akibat kesalahan Pengembang ialah dengan memfasilitasi dan mengakomodir penyelesaian permasalahan (contohnya dengan melakukan upaya penyelesaian secara langsung kepada kanwil BPN), salah satu *success story* ialah memakai 'Dana Program', di prioritaskan untuk sertipikat yang telah bermasalah lebih dari 5 tahun.
15. Terdapat beberapa perumahan yang tersangkut permasalahan sertipikat, diantaranya Perumahan De Flamboyan/Flamboyan Island (Oma Daeli Island, Medan) dan Perumahan Srigunting (Deli Serdang).
16. Bahwa pihak BTN melakukan pengawasan secara berkala terhadap Pengembang yang aktif (sedang melakukan pembangunan).
17. Bahwa segala bentuk penerimaan atau uang yang telah disetorkan kepada BTN tidak dapat ditarik kembali dengan alasan apapun.

#### **2.1.5 Permintaan Keterangan Kepada Bank BTN Kantor Cabang (KC) Bandung**

Ombudsman telah melakukan pengumpulan keterangan, data, dan informasi dari Bank BTN KC Bandung pada tanggal 1 Desember 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bahwa Bank BTN KC Bandung melakukan penanganan laporan masyarakat dari Konsumen terkait dengan permasalahan Sertipikat KPR. Penanganan laporan masyarakat di Bank BTN di klasifikasikan dari 1 s.d. 5. laporan masyarakat yang masuk klasifikasi 1 dan 2 ditangani oleh Tim Pengelolaan Dokumen Sertipikat KPR, namun khusus untuk laporan masyarakat dengan klasifikasi 3 s.d. 5 ditangani oleh Tim *Task Force* yang merupakan unit khusus dari COD yang ditempatkan di setiap Kantor Cabang.
2. Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari Tim *Task Force* di Bank BTN KC Bandung, bahwa terdapat banyak laporan masyarakat terkait permasalahan sertipikat KPR yang masuk dalam klasifikasi 3 s.d. 5, diantaranya sebagai berikut:
  - a. Laporan masyarakat dari 200 orang Konsumen di Perumahan Abdi Negara, Rancaekek, Kab. Bandung yang telah lunas sejak tahun 2009-2014, namun hingga saat ini sertipikat belum diterima Konsumen. Hal ini disebabkan karena PT Tenda Windo Permai selaku Pengembang telah dinyatakan raib/hilang;
  - b. Laporan masyarakat dari 32 orang Konsumen di Perumahan Tanjungsari, Kab. Sumedang yang telah lunas, namun hingga saat ini sertipikat belum diterima Konsumen. Hal ini disebabkan karena PT Bangun Tanjung Sari selaku Pengembang telah dinyatakan raib/hilang;
  - c. Laporan masyarakat dari 98 orang Konsumen di kavling siap bangun, Cipanas, Tarogong, Kab. Garut yang telah lunas, namun hingga saat ini sertipikat belum diterima Konsumen. Hal ini disebabkan karena PT Tidaya Pahala selaku Pengembang telah dinyatakan raib/hilang.



3. Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari Tim Pengelolaan Dokumen Sertipikat KPR di Bank BTN KC Bandung, bahwa terdapat banyak laporan masyarakat dari Konsumen terkait permasalahan sertipikat KPR yang masuk dalam klasifikasi 1 dan 2. Salah satu laporan masyarakat tersebut adalah laporan masyarakat dari 26 orang Konsumen di Perumahan Palasari Hills, Cibiru, Kota Bandung, yang meminta kejelasan terkait dengan status sertipikat, karena sertipikat induknya telah diagunkan oleh Pengembang kepada pihak Bank BTN KC Cinunuk, sedangkan pihak Pengembang telah dinyatakan raib karena Direktur Utamanya dijatuhi hukuman pidana. Pada saat sertipikat induk diagunkan oleh pihak Pengembang, bahwa pihak Bank BTN KC Cinunuk tidak mengkoordinasikan dan menginformasikan kepada Bank BTN KC Bandung, karena Bank BTN KC Bandung hanya memproses KPR konsumen saja.
4. Bahwa Bank BTN Kantor Cabang Bandung memiliki beberapa hambatan/kendala eksternal dalam penyelesaian permasalahan sertipikat KPR kepada Konsumen, diantaranya sebagai berikut:
  - a. pengembang hilang/raib;
  - b. keberadaan notaris yang tidak dapat dihubungi;
  - c. kemampuan Pengembang untuk membayar kredit yang menurun;
  - d. Notaris sudah dibayar, namun tidak melakukan kewajibannya;
  - e. perubahan siteplan yang merubah blok kavling;
  - f. kesalahan penulisan blok kavling oleh notaris saat pembuatan AJB;
  - g. sertipikat tidak sesuai dengan keadaan di lapangan.
5. Bahwa Bank BTN Kantor Cabang Bandung memiliki beberapa hambatan/kendala internal dalam penyelesaian permasalahan sertipikat KPR kepada Konsumen, diantaranya sebagai berikut:
  - a. terbatasnya jumlah SDM pada Tim Pengelolaan Dokumen maupun Tim *Task Force* pada Bank BTN KC Bandung. Hal ini berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya penanganan dan penyelesaian setiap laporan masyarakat/permasalahan;
  - b. terbatasnya anggaran Bank BTN untuk penyelesaian sertipikat KPR yang disebabkan Pengembang raib. Salah satunya karena dana jaminan kredit yang terdahulu berbeda nilainya dengan nilai uang saat ini. Selain itu, berbeda biaya penyelesaian antara KPR Subsidi dan nonsubsidi. Bagi perumahan nonsubsidi sendiri biaya penyelesaian yang dibutuhkannya relatif lebih besar, terutama untuk BPHTB karena nilai tanah dan bangunannya menjadi lebih besar. Perlu adanya *back up* anggaran khusus dari BTN Pusat, yang diperuntukkan untuk biaya penyelesaian oleh konsultan dan biaya proses balik nama.
6. Bahwa dalam setiap penanganan/penyelesaian laporan masyarakat terkait dengan sertipikat KPR tidak terdapat Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang mengatur, mengenai standar waktu penyelesaian.
7. Upaya Bank BTN KC Bandung dalam penyelesaian permasalahan sertipikat KPR kepada Konsumen, diantaranya adalah:
  - a. menambah personel Tim *Task Force* sebanyak 1 orang, dengan memperbantukan Personel Tim *Task Force* dari Bank BTN KC Cimahi. Tim tersebut juga turut di-*backup* oleh Bank BTN Kanwil Jawa Barat;
  - b. membentuk Pokja dengan melibatkan BPN;
  - c. menunjuk notaris dan Pengembang pengganti bagi notaris dan Pengembang yang raib;

- d. membentuk *Regional Loan Processing Center* (RLPC) untuk memverifikasi dokumen dari Pengembang untuk memastikan dokumen dan kondisi lapangan;
  - e. Bank BTN melakukan permohonan Penerbitan sertipikat pengganti kepada BPN;
  - f. apabila sertipikat induk diagunkan ke pihak lain, maka Bank BTN KC Bandung berkoordinasi dan negosiasi dengan pemegang agunan. Solusi dari Bank BTN KC Bandung adalah dengan mencairkan dana jaminan Pengembang dan mengajukan anggaran tambahan ke Bank BTN Pusat;
8. Mitigasi/perbaikan yang sedang dilakukan oleh Bank BTN KC Bandung terkait permasalahan sertipikat KPR kepada Konsumen, diantaranya adalah:
- a. saat pembuat akad AJB harus difoto oleh Petugas Bank BTN untuk memastikan semua pihak hadir dan memahami isi akad;
  - b. memperketat verifikasi permohonan KPR oleh bagian COD pada Kantor Pusat;
  - c. melakukan rating/pengklasifikasian Pengembang;
  - d. alur Bisnis proses permohonan kredit direstrukturisasi oleh Pusat;
9. Saran perbaikan berdasarkan sudut pandang Bank BTN KC Bandung atas permasalahan sertipikat KPR, adalah:
- a. mohon dorongan pemerintah terkait keringanan pembiayaan dalam penyelesaian sertipikat, seperti biaya Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB);
  - b. perlu adanya penyusunan kerjasama dengan asosiasi Pengembang;
  - c. belum terintegrasinya NIK dengan Sertipikat, karena banyak hak tanggungan yang belum sinkron;
  - d. perlu adanya kebijakan dari BPN terkait permasalahan NIK lama yang belum sinkron atau bermasalah dengan sertipikat;
  - e. efektifitas *segregation of duty*;
  - f. konsistensi dalam melaksanakan *rules* yang telah dibuat oleh Kementerian ATR/BPN;
  - g. implementasi mitigasi permasalahan sertipikat yang efektif;
  - h. konsumen baru perlu menyertakan *link* KTP penerbitan sertipikat dan hal tersebut belum disesuaikan dengan konsumen lama (NIK konsumen lama belum disesuaikan dengan NIK Disdukcapil).

#### **2.1.6 Permintaan Keterangan kepada Bank BTN Kantor Cabang (KC) Gresik**

Ombudsman telah melakukan pengumpulan keterangan, data, dan informasi dari Bank BTN KC Gresik pada tanggal 23 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan Hak Tanggungan memerlukan waktu di Kantor Pertanahan. Jika Pengembang telah melakukan pemecahan sertipikat induk, maka selanjutnya notaris/PPAT membuat Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT). Namun jika sertipikat induk belum dipecah, maka dibuat Surat Kuasa Memberikan Hak Tanggungan (SKMHT).
2. Pencairan kredit kepada Pengembang dilakukan bertahap sesuai dengan persyaratan yang sudah dipenuhi oleh Pengembang.
3. Prosedur penyelamatan kredit dilakukan terhadap konsumen yang wanprestasi dalam pembayaran kredit, tahapannya dapat sampai pada tahap litigasi.

4. Monitoring penyelesaian dokumen pokok Dalam Ambang Toleransi (DAT) dan Luar Ambang Toleransi (LAT) dilakukan oleh *Loan Document*. Hal tersebut juga berpengaruh terhadap *Key Performance Indicator* (KPI). Dalam hal ini, apabila Bank BTN KC Gresik lambat dalam memonitor penyelesaian dokumen kredit, maka nilai KPI akan turun.
5. Bentuk koordinasi yang dilakukan oleh Bank BTN KC Gresik dengan *stakeholders* terkait dalam penyelesaian permasalahan sertipikat KPR diantaranya melalui koordinasi aktif dilakukan melalui grup *whatsapp* Bank BTN (Tim *Task Force* di Surabaya dengan perwakilan setiap kantor pertanahan).
6. Sejak ada *Memorandum of Understanding* (MoU) antara Bank BTN dengan Kementerian ATR/BPN, belum terlihat peningkatan koordinasi dan penyelesaian permasalahan secara signifikan.
7. Analisa dan keputusan terkait strategi penyelesaian kasus dengan kerumitan tinggi dilakukan oleh tim *Task Force* yang berkantor di Kanwil Bank BTN Surabaya.
8. sampai dengan saat ini terdapat beberapa laporan masyarakat yang masih dalam proses penanganan oleh Bank BTN KC Gresik, diantaranya terkait permasalahan sertipikat di daerah Manyar, Kab. Gresik. Adapun permasalahan dimaksud akibat sertipikat induk belum dipecah, sementara Pengembang tidak memiliki cukup dana untuk melanjutkan proses penyelesaian sertipikat konsumen yang telah melunasi KPR. Sampai dengan saat ini proses masih berjalan.
9. Bank BTN KC Gresik perlu berkoordinasi lebih lanjut dengan Kantor Pusat terkait dengan permintaan data konsumen, Pengembang, dan informasi laporan masyarakat di Bank BTN KC Gresik.

#### **2.1.7 Permintaan Keterangan kepada Bank BTN Kantor Cabang (KC) Manado**

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Bank BTN KC Manado pada tanggal 23 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Pihak Bank BTN KC Manado menyampaikan terkait prosedur dan mekanisme proses pengajuan KPR dengan rincian sebagai berikut:
  - a. pemohon mengajukan KPR dan melengkapi persyaratan KPR;
  - b. *Consumer Loan Officer/Consumer Loan Service* menerima berkas persyaratan kredit dan melakukan pemeriksaan kesesuaian persyaratan kelompok sasaran KPR BTN Bersubsidi dan Maksimal Harga Jual;
  - c. selanjutnya *Consumer Loan Officer/Consumer Loan Service* melakukan proses wawancara, input dokumen status, dan *request* penilaian calon agunan & *on the spot* (apabila calon Konsumen adalah wirausahawan atau gaji *cash*);
  - d. selanjutnya *Collateral Verification Officer* (CV) melakukan penilaian agunan, melakukan LPA, menginput hasil penilaian LPA dan menginput dana jaminan ditahan;
  - e. selanjutnya *Consumer Loan Processing Head* (CLPH) melakukan validasi terhadap input hasil penilaian agunan, hasil pemeriksaan lapangan terkait kesiapan bangunan, dan nominal dana jaminan ditahan;
  - f. setelah proses validasi, *Consumer Lending Unit Head* akan memberikan keputusan atas aplikasi kredit (*approve* atau *reject*);

- g. apabila keputusan di-approve maka *Consumer Loan Officer/Consumer Loan Service* menyampaikan kepada calon Konsumen bahwa sudah terbit Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K) dan melakukan pencetakan SP3K.
2. Bisnis proses Bank BTN KC Manado terkait KPR terbagi menjadi 2 (dua) macam, yaitu:
  - a. Kredit Yasa Griya (KYG), yakni kredit konstruksi pembiayaan kepada Pengembang untuk membangun objek rumah; dan
  - b. KPR, yakni pembiayaan kepada masyarakat dalam membeli rumah dari Pengembang.
3. Permasalahan dalam lingkup KPR di wilayah Bank BTN KC Manado, antara lain:
  - a. permasalahan KPR yang saat ini terjadi merupakan hasil dari mekanisme kredit yang dilakukan pada tahun 2000-an;
  - b. Bank BTN menyampaikan terdapat laporan masyarakat konsumen terkait permasalahan penyerahan sertipikat sebanyak 4 (empat) orang yang saat ini sedang dalam proses penyelesaian.
4. Kendala yang dihadapi oleh Bank BTN KC Manado terdiri dari kendala internal dan eksternal, yaitu:
  - a. kendala internal berupa ketiadaan anggaran pembiayaan mekanisme penyelesaian;
  - b. kendala eksternal antara lain:
    - 1) Pengembang hilang;
    - 2) masih adanya beban biaya pemecahan (*splitzing*) sertipikat;
    - 3) masih adanya beban biaya notaris yang belum terbayarkan;
    - 4) lama dan rumitnya permohonan penerbitan sertipikat pengganti ke Kantor Pertanahan, dalam hal sertipikat induk yang hilang.
5. Sejak tahun 2019, Bank BTN KC Manado telah menerapkan sistem verifikasi *hybrid* (Kanwil dan Pusat) dalam prosedur KPR kepada konsumen (skema terlampir).
6. Bank BTN akan melakukan AJB apabila berkas legalitas tanah KPR telah dipecah sesuai dengan nama konsumen.
7. Saat ini setelah dilakukan AJB, maka Bank BTN akan membayarkan bea balik nama melalui notaris pada kesempatan pertama, sesudahnya baru biaya lain-lain yang dibayarkan kepada Pengembang.
8. Bank BTN KC Manado mempunyai unit khusus terkait pengelolaan laporan masyarakat di Bank BTN Kantor Cabang Manado untuk penyelesaian permasalahan sertipikat, yakni Divisi *Loan Service* terkait layanan kredit (termasuk sertipikat) dan Divisi *Customer Service*.

## 2.2 Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional RI

Proses pengumpulan keterangan, data, dan informasi kepada pihak Kementerian ATR/BPN dilakukan melalui permintaan keterangan secara langsung kepada Kementerian ATR/BPN dan beberapa Kantor Wilayah Kementerian ATR/BPN.

### 2.2.1 Permintaan Keterangan kepada Kementerian ATR/BPN RI

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Kementerian ATR/BPN pada tanggal 4 Agustus 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bahwa tidak ada tugas dan fungsi Kementerian ATR/BPN yang berhubungan langsung dengan KPR. Secara umum, tugas dan fungsi Kementerian ATR/BPN terbagi menjadi 2 yaitu pendaftaran tanah pertama kali dan pemeliharaan data (setelah terbitnya sertipikat).
2. Pada tahap pendaftaran tanah pertama kali, Kementerian ATR/BPN menerbitkan sertipikat tanah atas permohonan perorangan atau badan hukum, sepanjang alas hak yang dimiliki *clean* (tidak ada sengketa) dan *clear* (data fisik jelas).
3. Adapun pada tahap pemeliharaan data, Kementerian ATR BPN bertugas melakukan pemecahan sertipikat, penggabungan, roya, penurunan hak, peningkatan hak, perubahan hak, sita, blokir, dan pemasangan Hak Tanggungan (HT). Adapun tugas Kementerian ATR/BPN terkait HT hanya melakukan pencatatan ketika telah ada Akta Pemberian Hak Tanggungan.
4. Dalam proses KPR, Kementerian ATR/BPN hanya akan melakukan pendaftaran ketika ada permohonan (pasif). Sebelum ada Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) antara Pengembang dengan pembeli, sertipikat induk diurus terlebih dahulu oleh Pengembang. Setelah PPJB terbit, Pengembang melakukan pemecahan sertipikat (pemecahan sebenarnya dapat dilakukan sebelum PPJB, namun sertipikat masih atas nama Pengembang) dan kemudian sertipikat yang telah dipecah tersebut didaftarkan dengan HT oleh bank di Kementerian ATR/BPN (sertipikat ditahan oleh bank). Kemudian konsumen akan berhubungan kembali dengan Kementerian ATR/BPN pada saat kredit lunas kemudian dilaksanakan roya berdasarkan surat keterangan lunas. Konsumen tidak wajib hadir untuk mengurus roya, perubahan/peningkatan hak, dalam hal ini umumnya diurus oleh Notaris/PPAT.
5. Alur pengurusan sertipikat perumahan diatur dalam Peraturan Kepala Badan (Perkaban) Nomor 1/2010, Permen Nomor 4/2017 yang diubah dengan Permen 18/2021 (sedang disusun perubahan alur yang memotong proses di Kanwil).
6. Dasar hukum terkait pelimpahan kewenangan diatur dalam Perkaban Nomor 2/2013 yang diubah sebagian dalam Permen Nomor 18/2017.
7. Bentuk koordinasi ATR/BPN dengan *stakeholders* terkait proses KPR:
  - a. koordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (DPUPR) dalam rangka verifikasi dokumen kesesuaian peruntukan lahan dan rekomendasi teknis;
  - b. koordinasi dengan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam rangka konfirmasi perizinan Pengembang;
  - c. koordinasi dengan Pengembang dalam rangka sinkronisasi perizinan;
  - d. koordinasi dengan bank secara tidak langsung saat pencatatan HT;
  - e. pembinaan terhadap PPAT melalui Majelis Pembina dan Pengawas PPAT Daerah (MPPD) maupun Majelis Pembina dan Pengawas PPAT Wilayah (MPPW).
8. Perspektif Kementerian ATR/BPN terkait permasalahan sertipikat KPR akibat:
  - a. Tumpang tindih lahan
    - 1) Sertipikat tumpang tindih lahan umumnya disebabkan karena pemetaan yang belum sempurna. Hal ini rawan terjadi di perbatasan antar daerah. Penyebab lainnya adalah masyarakat tidak menjaga batas-batas tanah dan tidak menguasai fisik tanah.
    - 2) Dalam hal terjadi sertipikat tumpang tindih, Kementerian ATR/BPN menyatakan bahwa tidak memiliki kewenangan dalam menguji materi/keaslian.

- 3) Sebagai bentuk mitigasi, Kementerian ATR/BPN secara aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar memasang patok batas, memelihara tanah, memanfaatkan tanah, serta mendaftarkan tanahnya.
  - 4) Sampai dengan saat ini, 80.000.000 (delapan puluh juta) dari 126.000.000 (seratus dua puluh enam juta) bidang tanah di seluruh Indonesia telah terpetakan
  - 5) Bentuk hambatan yang terjadi adalah masih banyak masyarakat yang tidak memiliki alas hak, hanya menguasai secara fisik, antusias masyarakat dalam pendaftaran tanah masih minim, serta keterbatasan Sumber Daya Manusia di Kementerian ATR/BPN untuk mencapai target pemetaan tanah di seluruh Indonesia.
- b. Sertipikat yang belum selesai
- 1) Faktor yang menyebabkan lambatnya pengurusan sertipikat yaitu penerima kuasa lambat dalam memproses pendaftaran, masyarakat lambat dalam melengkapi permintaan dokumen yang belum lengkap, dan sengketa atas tanah.
  - 2) Sebagai bentuk mitigasi, Kementerian ATR/BPN menyediakan formulir untuk mengontrol alur proses pengurusan sertipikat, mewajibkan pemohon mencantumkan nomor telepon, menghimbau pengurusan sertipikat dilakukan secara langsung/tidak melalui calo, sampai dengan menyelenggarakan *weekend service* khusus pemohon tanpa kuasa.
  - 3) Bentuk hambatan yang terjadi diantaranya adanya pemohon yang tidak aktif, permohonan melalui calo, permainan oknum di lapangan, misalnya pengurusan yang dilakukan oleh PPAT namun PPAT menguasai kembali ke pihak ketiga, pihak keempat, dst.
- c. Penetapan Lahan Sawah yang Dilindungi (LSD)
- 1) Penetapan Lahan Sawah Dilindungi berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 59 Tahun 2019 tentang Pengendalian Alih Fungsi Lahan Sawah yang mengacu pada UU Nomor 41 Tahun 2009 tentang Perlindungan Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan (PLP2B).
  - 2) Terhadap wilayah LSD, tidak dapat diterbitkan sertipikatnya/penundaan penerbitan.
  - 3) Terkait LSD, lebih tepat ditanyakan kepada Ditjen Pengendalian dan Penerbitan Tanah dan Ruang.
- d. Sertipikat induk yang belum dipecah
- 1) Pemecahan sertipikat merupakan ranah Pengembang. Peran BPN adalah memecah sertipikat berdasarkan permohonan Pengembang.
  - 2) Berdasarkan Kepmen ATR/BPN Nomor 6/1998 tentang Pemberian Hak Milik atas Tanah untuk Rumah Tinggal, terhadap tanah-tanah perumahan di bawah 600m<sup>2</sup> dapat diberikan hak milik secara langsung tanpa harus melalui SK Kepala Kantor Pertanahan.
- e. Pembatasan jumlah pemecahan sertipikat
- Bahwa tidak ada pembatasan jumlah bidang dalam pemecahan sertipikat, hanya ada pembatasan jumlah berkas yang didaftarkan per harinya selama masa pandemi untuk mengantisipasi kepadatan karena jam kerja yang terbatas.
- f. Permasalahan konsumen yang telah lunas KPR namun sertipikat tidak kunjung diberikan, dapat dikarenakan sertipikat belum dipecah oleh Pengembang, sertipikat

- hilang, kesalahan bidang tanah yang didaftarkan pada saat pemecahan atau balik nama; sertifikat tidak didaftarkan sebagai HT kepada Kementerian ATR/BPN.
- g. Kementerian ATR/BPN tidak memiliki tugas dan fungsi untuk menelusuri keberadaan sertifikat kecuali sertifikat yang telah dicatatkan Hak Tanggungannya ke Kementerian ATR/BPN. Sehingga penting memastikan bank dan/atau Notaris rekanannya sudah mendaftarkan HT ke Kementerian ATR/BPN atau belum.
  - h. Tanggung jawab utama pensertipikatan rumah ada di Pengembang, sedangkan HT tanggung jawab bank.
9. Pihak yang seharusnya mengajukan permohonan administrasi pertanahan:
- a. terkait sertifikat induk/HGB dilakukan oleh Pengembang;
  - b. terkait pencatatan HT dan penghapusan royalti dilakukan oleh Bank.
10. Saran perbaikan:
- a. sebelum dilaksanakan KPR, perlu dipastikan sertifikat induk sudah ada, artinya perizinan-perizinan sudah *clean & clear* dan kepastian hukum terhadap subjek dan objek dapat dijamin;
  - b. Hak Tanggungan segera didaftarkan ke Kementerian ATR/BPN;
  - c. apabila KPR telah lunas, segera tindak lanjut proses berikutnya (royalti, perubahan hak, peningkatan hak, dll);
  - d. terkait notaris, Kementerian ATR/BPN memaksimalkan fungsi pembinaan melalui MPPD dan MPPW;
  - e. Bank agar segera menyerahkan sertifikat yang sudah lunas kepada konsumen.

### **2.2.2 Permintaan Keterangan kepada Kanwil ATR/BPN Provinsi Sumatera Utara**

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Kanwil ATR/BPN Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 24 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Permasalahan yang dihadapi oleh Kanwil BPN Sumatera Utara terkait permasalahan tidak diberikannya sertifikat KPR Bank BTN kepada Konsumen yang telah lunas, umumnya disebabkan oleh:
  - a. sertifikat induk hilang di Bank BTN;
  - b. sertifikat induk maupun yang sudah dipecah hilang di Kementerian ATR/BPN;
  - c. banyaknya SHGB yang menjadi jaminan dan didaftarkan sebagai Hak Tanggungan masa berlaku haknya akan daluwarsa dan/atau sudah mati.
2. Dalam hal penyelesaian permasalahan sertifikat hilang, upaya penyelesaian yang dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN dapat melalui mekanisme non-litigasi yaitu penerbitan sertifikat pengganti. Namun solusi tersebut dinilai riskan terhadap adanya risiko gugatan di kemudian hari. Hal tersebut dikarenakan persetujuan penerbitan sertifikat pengganti merupakan kebijakan yang sifatnya diskresi Pimpinan/Kepala Kantor Pertanahan.
3. Dalam konteks sertifikat hilang di kantor Kementerian ATR/BPN, Pihak Kanwil BPN Provinsi Sumatera Utara membantu proses penyelesaian dengan berupaya aktif untuk membuat surat kehilangan dan rangkaian prosedur lainnya dalam rangka menerbitkan sertifikat pengganti.

4. Kanwil BPN Provinsi Sumatera Utara menyampaikan perlu adanya aturan yang mengatur mekanisme penerbitan sertipikat pengganti sehingga hal tersebut tidak seterusnya menjadi diskresi yang bersifat subjektif Pimpinan.
5. Terkait MoU antara Bank BTN Pusat dan Kementerian ATR/BPN, Bank BTN KC Medan belum menindaklanjuti implementasi MoU tersebut dengan Kanwil BPN Provinsi Sumatera Utara.
6. Perihal koordinasi, Kanwil BPN Provinsi Sumatera Utara menyampaikan bahwa meskipun telah ada MoU namun tidak ada forum koordinasi bersama.
7. Dalam hal sertipikat hilang, menurut keterangan Kanwil BPN Provinsi Sumatera Utara, pihak yang seharusnya bertanggung jawab adalah instansi terkait yang menghilangkan sertipikat tersebut. Sehingga, dapat dimungkinkan oleh Kanwil BPN Provinsi Sumatera Utara untuk mengupayakan solusi melalui penerbitan sertipikat pengganti sepanjang pihak tersebut yang harus bersedia melapor dan membuat surat kehilangan ke Kepolisian serta melakukan permohonan kepada Kanwil BPN Provinsi Sumatera Utara untuk menerbitkan sertipikat pengganti.

### 2.2.3 Permintaan Keterangan kepada Kanwil ATR/BPN Provinsi Jawa Barat

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Kanwil BPN Provinsi Jawa Barat pada tanggal 30 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bahwa Kanwil BPN Provinsi Jawa Barat menemukan beberapa permasalahan terkait layanan KPR di wilayah Jawa Barat, diantaranya adalah sebagai berikut:
  - a. permasalahan dalam pendaftaran hak tanggungan, di mana pengadministrasian proses pendaftaran hak tanggungan tidak tercatat, misal saat *over* kredit yang tidak dilaporkan kepada pihak bank;
  - b. permasalahan terkait sertipikat induk, sebagai berikut: (1) lahan belum *clean and clear*; (2) sertipikat induk belum dikuasai Pengembang atau belum terbit; (3) sertipikat induk belum dipecah; (4) *site plan* tidak sesuai dengan kondisi di lapangan; (5) sertipikat induk hilang oleh Pengembang; (6) sertipikat induk diagunkan oleh Pengembang; (7) kesalahan pengadministrasian pada notaris;
  - c. permasalahan dalam permohonan balik nama, sebagai berikut: (1) Konsumen salah menempati objek kavling; (2) AJB lebih dari 14 (empat belas) hari, karena batas pendaftaran AJB adalah 14 (empat belas) hari, sehingga AJB yang sudah lama harus diperbarui; (3) NIK tidak valid; (4) AJB hilang; (5) Konsumen tidak menempati pada objek yang sudah ditentukan sebagaimana yang tertulis dalam sertipikat; (6) keterlambatan pendaftaran AJB; (7) Pembaharuan AJB yang tidak dilakukan oleh Konsumen;
  - d. permasalahan dalam permohonan peningkatan hak, sebagai berikut: (1) persyaratan konsumen belum lengkap; (2) IMB tidak sesuai dengan kondisi fisik; (3) IMB belum dipecah per bidang, di mana IMB masih mengacu kepada HGB Induk;
  - e. permasalahan terkait dengan Pengembang yang raib atau tidak diketahui keberadaannya. Hal ini biasanya terjadi karena pihak Pengembang tidak memiliki kondisi finansial yang baik;



- f. permasalahan terkait dengan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh Notaris, seperti pada saat akad tidak dihadiri secara langsung oleh Notaris, Notaris membuat akte diluar wilayah kerjanya, dll
2. Bahwa Kanwil BPN Provinsi Jawa Barat melakukan beberapa upaya untuk membantu penyelesaian beberapa permasalahan sertipikat KPR. Adapun upaya penyelesaiannya adalah sebagai berikut:
    - a. melakukan mediasi terhadap pihak yang memiliki sengketa pertanahan. Mediasi dilakukan apabila terdapat permohonan laporan masyarakat baik itu dari masyarakat, BTN atau Pengembang;
    - b. penerbitan sertipikat pengganti terhadap sertipikat yang telah dinyatakan hilang, sesuai ketentuan peraturan perundangan;
    - c. proses permohonan balik nama sertipikat, sesuai ketentuan peraturan perundangan.
  3. Bahwa terhadap pihak yang ingin mengajukan permohonan penerbitan sertipikat pengganti karena sertipikat induk hilang, maka perlu dilengkapi dengan surat keterangan hilang dari kepolisian terlebih dahulu. Selanjutnya permohonan sertipikat pengganti diajukan kepada Kanwil BPN Provinsi Jawa Barat, dan dilakukan sumpah terhadap pemohon. Setelah disumpah dibuat pengumuman di media massa selama 1 (satu) bulan. Selanjutnya diproses lebih lanjut sesuai prosedur dan ketentuan dalam Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah.
  4. Bahwa pihak yang berkepentingan untuk mengajukan permohonan sertipikat pengganti adalah Pemegang Hak (Pengembang, BTN, Konsumen). Akan tetapi seharusnya hal tersebut menjadi tanggungjawab Pengembang, karena Konsumen hanya memegang bukti pembayaran/bukti lunas saja. Namun apabila Pengembang hilang (raib), maka biasanya melibatkan notaris yang membuat AJB tersebut, karena memiliki salinan AJB yang pernah dibuat dahulu.
  5. Bahwa berkaitan dengan permasalahan sertipikat KPR, Kanwil BPN Provinsi Jawa Barat kerap melakukan koordinasi dengan beberapa pihak, sebagai berikut:
    - a. koordinasi yang dilakukan oleh Kanwil BPN Provinsi Jawa Barat dengan pihak BTN adalah dalam lingkup penanganan dan penyelesaian permasalahan pertanahan maupun sertipikat. Saat ini pola koordinasi semakin kuat dengan adanya MoU dan PKS antara ATR/BPN dengan BTN;
    - b. koordinasi yang dilakukan oleh Kanwil BPN Provinsi Jawa Barat dengan pihak Pengembang adalah dalam lingkup pelayanan publik pada umumnya, seperti menindaklanjuti permohonan penerbitan sertipikat HGB Induk, permohonan pemecahan sertipikat, dll;
    - c. koordinasi yang dilakukan oleh Kanwil BPN Provinsi Jawa Barat dengan pihak Notaris/PPAT adalah dalam lingkup pengawasan dan pembinaan terhadap Notaris/PPAT. Dalam hal terdapat laporan masyarakat terkait notaris, maka laporan masyarakat akan disampaikan ke MPPW PPAT yang di mana Kanwil ATR/BPN termasuk unsur di dalamnya. Pelanggaran yang biasa dilakukan oleh Notaris/PPAT adalah seperti pembuatan hak tidak di hadapan pihak, Notaris/PPAT membuat akte diluar wilayah kerja, dll;

- d. koordinasi yang dilakukan oleh Kanwil BPN Provinsi Jawa Barat dengan pihak Aparat Penegak Hukum (APH) adalah dalam lingkup permintaan keterangan/informasi yang dilakukan oleh Polda/Polres terkait perkara pertanahan, sertipikat, dll;
- e. koordinasi yang dilakukan oleh Kanwil BPN Provinsi Jawa Barat dengan pihak Pemerintah Daerah adalah dalam lingkup tata ruang.

#### 2.2.4 Permintaan Keterangan kepada Kanwil ATR/BPN Provinsi Jawa Timur

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Kanwil BPN Provinsi Jawa Timur pada tanggal 22 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Pembebanan Hak Tanggungan
  - a. prosedur dan mekanisme pembebanan hak tanggungan diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Biaya berkisar s.d. Rp 250.000,-. Pemasangan hak tanggungan dilakukan dalam tenggat waktu s.d. 7 hari kalender sejak permohonan (jika dokumen aplikasi lengkap);
  - b. sejak tahun 2020, sertifikasi hak tanggungan dilakukan secara elektronik melalui aplikasi Sentuh;
  - c. Bank selaku badan hukum dapat melakukan pengurusan secara langsung di Kantor Pertanahan, namun umumnya Bank meminta bantuan kepada Notaris/PPAT dalam pengurusan hak tanggungan di Kantor Pertanahan. Pemberian kuasa kepada Notaris menambah beban biaya yang ditanggung konsumen;
  - d. keterlibatan PPAT dilakukan saat pembuatan Akta Pembebanan Hak Tanggungan (APHT). PPAT wajib melakukan pengecekan sertipikat sebelum dilakukan pembebanan hak tanggungan. Dalam hal sertipikat *Clear and Clean*, maka PPAT membuat APHT. Selanjutnya, Bank seharusnya dapat langsung melakukan proses pendaftaran hak tanggungan tersebut di aplikasi Mitra Kerja, namun seringkali kewajiban tersebut dikuasakan kepada PPAT. Bahkan PPAT melakukan pengurusan melalui akun bank di aplikasi Mitra Kerja;
  - e. BPN tidak melakukan verifikasi, validasi, dan pengecekan lapangan. Kewenangan BPN yaitu pada ranah administrasi (pencatatan hak tanggungan). Verifikasi, validasi, dan pengecekan lapangan merupakan tanggung jawab bank;
  - f. pemberitahuan pembebanan hak tanggungan dilakukan oleh pihak bank.
2. Pemecahan sertipikat induk
  - a. prosedur dan mekanisme pemecahan sertipikat diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan;
  - b. pemecahan sertipikat di bawah 5 (lima) bidang, dilakukan mekanisme tata kavling. Sementara di atas 5 (lima) bidang, maka dilakukan *site plan* dengan berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah setempat;
  - c. pemecahan sertipikat terkadang memerlukan waktu lebih dari standar waktu karena ada permasalahan pada *site plan* yang dibuat oleh Pemerintah Daerah;
  - d. Bank dapat secara langsung mengajukan permohonan pemecahan sertipikat secara langsung di Kantor Pertanahan. Kemudian kantor pertanahan memecah sertipikat HGB dengan atas nama Pengembang;

- e. Bank selaku pihak kreditur, sepanjang ada persetujuan, dapat melakukan pemecahan sertipikat yang telah dibebankan hak tanggungan. Sertipikat pecahan tersebut akan diberikan keterangan telah dibebankan hak tanggungan;
  - f. pencabutan hak tanggungan/roya sebagian dapat dilakukan dengan syarat terdapat klausula dalam APHT yang memperbolehkan hal tersebut. Jika tidak, Pengembang harus melakukan pelunasan terlebih dahulu sehingga roya dapat dilakukan seluruhnya.
3. Penerbitan Sertipikat Pengganti
- a. prosedur dan mekanisme pemecahan sertipikat diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan
  - b. terhadap sertipikat yang hilang, BPN wajib dilakukan pengukuran ulang sebelum melakukan penerbitan sertipikat pengganti. Apabila ada perbedaan hasil dengan sertipikat asal, maka BPN akan memberikan informasi tersebut kepada pemohon.
  - c. jika sertipikat pengganti telah terbit, maka hak tanggungan dapat dicantumkan kembali sampai dengan dilakukan roya.
  - d. penerbitan sertipikat pengganti yang hilang dilakukan oleh pihak yang menghilangkan dokumen dimaksud. Jika sertipikat dibebankan hak tanggungan, maka yang mengajukan pihak bank selaku pemegang hak tanggungan.
4. Balik nama sertipikat dilakukan oleh pemilik sesuai sertipikat. Jika sertipikat terdapat hak tanggungan, maka harus dengan persetujuan pemegang hak tanggungan.
5. Sertipikat induk wajib dikuasai oleh Bank selaku pemegang hak tanggungan. BPN hanya memegang buku tanah.
6. Pemecahan sertipikat harus dilakukan secara tuntas sampai habis, sehingga sertipikat induk menjadi mati. Dahulu sertipikat dapat dilakukan pemisahan, sebagian dipecah, dan sebagian lainnya diterbitkan sertipikat baru atas nama Pengembang.
7. Pola koordinasi antara Kanwil BPN Provinsi Jawa Timur dengan Bank BTN
- a. pada saat MoU yang dikemukakan bukan permasalahan sertipikat saat KPR, melainkan dalam rangka mendorong percepatan penerbitan sertipikat pasca lelang. Sampai dengan saat ini, Kanwil BPN Jawa Timur belum terlibat dalam pembahasan secara spesifik mengenai upaya dalam mendorong percepatan penyelesaian sertipikat KPR dengan Bank BTN;
  - b. Kanwil BPN Jawa Timur mendorong percepatan layanan di kantor pertanahan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
8. Solusi dari Kanwil BPN/Kantor Pertanahan kaitannya dengan pertanggungjawaban Pengembang terhadap kepastian sertipikat
- a. Bank dapat mengajukan gugatan dalam menetapkan Pengembang hilang;
  - b. para konsumen juga dapat mengajukan gugatan untuk memperjuangkan haknya;
  - c. penerbitan sertipikat pengganti tidak dapat dilakukan untuk kasus ini karena sertipikat pengganti hanya bersifat mengganti fisik sertipikat yang ada dengan persetujuan pemilik sertipikat.

### **2.2.5 Permintaan Keterangan kepada Kanwil ATR/BPN Provinsi Sulawesi Utara**

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Kanwil BPN Provinsi Sulawesi Utara pada tanggal 23 November 2023. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Kanwil BPN Provinsi Sulawesi Utara menjelaskan bahwa permasalahan sertipikat tanah yang tidak diserahkan setelah pembayaran KPR selesai disebabkan oleh prosedur pembiayaan kredit oleh BTN yang hanya mensyaratkan pemisahan sertipikat induk saja. Hal ini berdampak pada hilangnya tanggung jawab Pengembang untuk menyelesaikan pemecahan sertipikat dan peningkatan hak;
2. Kanwil BPN Provinsi Sulawesi Utara melakukan upaya penerbitan sertipikat pengganti, khususnya di daerah Bitung, namun tidak semua masalah diselesaikan serupa.
3. Permasalahan yang dihadapi oleh Kanwil BPN Provinsi Sulawesi Utara terkait permasalahan sertifikasi KPR BTN, yaitu:
  - a. Pengembang hanya mengajukan pemisahan sertipikat, bukan pemecahan;
  - b. sertipikat induk hilang di notaris, hal ini disebabkan adanya kesepakatan dan/atau perjanjian antara Pengembang dengan Notaris, bukan dikuasai oleh BTN selaku pemberi kredit;
  - c. sertipikat induk yang diterbitkan pada masa lampau, tidak lagi sesuai dengan plotting saat ini, sehingga konsumen yang ingin melakukan pemecahan dan/atau peningkatan hak tidak dapat disetujui karena lokasi tanah dan koordinat pada dokumen tanahnya tidak sesuai;
  - d. BPHTB yang tidak segera dibayarkan oleh Notaris sesuai dengan tanggal Akad Kredit. Hal tersebut menimbulkan denda BPHTB, Notaris tidak mau membayar denda keterlambatan tersebut sehingga permohonan sertipikat terhambat;
  - e. Pengembang keberatan untuk melakukan pemecahan sertipikat dari awal, karena rumah tersebut belum tentu terjual.
4. Kanwil BPN Provinsi Sulawesi Utara menyarankan agar Pengembang diwajibkan untuk mengajukan pemecahan sertipikat, bukan hanya pemisahan sertipikat. Dalam hal Sertipikat induk hilang, maka dapat dilakukan penerbitan sertipikat pengganti apabila persyaratannya sudah sesuai.

### **2.3 Ikatan Notaris Indonesia (INI)**

Proses pengumpulan keterangan dan informasi kepada pihak Notaris dilakukan melalui permintaan keterangan secara langsung kepada Ikatan Notaris Indonesia (INI) pada tanggal 11 Agustus 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Dasar hukum penyelenggaraan KPR oleh Notaris, meliputi:
  - a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris (UU 2/2014);
  - b. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 11/PRT/M/2019 Tahun 2019 tentang Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli Rumah (Permen PUPR 11/2019);
  - c. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 62 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 25 Tahun 2014 tentang Syarat dan Tata

Cara Pengangkatan, Perpindahan, Pemberhentian dan Perpanjangan Masa Jabatan Notaris (Permenkumham 62/2016);

- d. Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/13/PBI/2019 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/8/PBI/2018 tentang Rasio *Loan to Value* untuk Kredit Properti, Rasio *Financing to Value* untuk Pembiayaan Properti, dan Uang Muka untuk Kredit atau Pembiayaan Kendaraan Bermotor (Peraturan BI 21/2019).
2. Alur proses Notaris kaitannya dengan KPR di Bank BTN, meliputi:
  - a. proses secara umum diawali penerimaan surat pemberitahuan oleh pihak bank kepada Notaris untuk dilakukan akad kepada sejumlah konsumen. Hal yang perlu menjadi catatan pada poin ini yaitu kelengkapan segala dokumen yang diperlukan guna pelaksanaan akad. Dokumen dimaksud diperoleh dari pihak bank dan pihak Pengembang;
  - b. pengurusan akad secara perseorangan dengan membawa kelengkapan dokumen (statusnya *clear*) berupa sertifikat dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang telah dipecah;
  - c. Notaris dalam prosesnya bertugas pada penyiapan akta tanah saja dan tidak masuk pada ranah penerbitan sertifikat tanah. Namun hal ini tidak dapat dipungkiri pelaksanaan di lapangan yang membuat Notaris turut melaksanakan pengumpulan dokumen guna mempercepat proses tersebut yang membuat tugas fungsi Notaris menjadi *overlap* terhadap fungsi/kewajiban pihak Pengembang seperti pemecahan sertifikat maupun PBB.
3. Pengawasan pemerintah khususnya dalam penyelenggaraan KPR oleh Notaris, meliputi:
  - a. secara umum dan khusus tidak ada kewajiban bagi Notaris untuk mengawasi penyelenggaraan KPR;
  - b. terdapat Majelis Pengawas Notaris yang merupakan pengawasan eksternal ditujukan bagi notaris kaitannya dengan pelanggaran etika atau administrasi. Untuk fungsi pengawasan internal dilakukan oleh Dewan Kehormatan Notaris yang dalam prosesnya hanya memberikan sebatas sanksi etik saja;
  - c. dalam prosesnya, Ikatan Notaris Indonesia (INI) dilibatkan dalam Pengembangan sistem pengurusan KPR bersama Kementerian PUPR, antara lain mengatur terkait kriteria pemasaran kaitannya dengan kepastian dan kejelasan perijinan serta Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) yang mengatur tentang syarat keterbangunan sebesar 20%.
4. Bentuk kerjasama antara Notaris dengan perbankan (khususnya Bank BTN) terkait penyelenggaraan KPR:
  - a. prinsipnya tidak boleh ada kerjasama dengan lembaga manapun, karena status Bank BTN tidak beda dengan konsumen/konsumen dari sisi Notaris. Namun dalam prakteknya terjadi ikatan antara perbankan dengan notaris dalam bentuk PKS atau MoU, hal ini seolah menjadi kewajiban;
  - b. Meskipun ada beberapa bank yang tidak melakukan hal tersebut dan memang bukan kewajiban untuk melakukan pengikatan berupa kerja sama dengan Notaris.
5. Terdapat dua skema penilaian terhadap Notaris dari pihak perbankan yaitu “daftar hitam” dan “freeze”. Hal yang dominan terjadi yaitu pemberian status “freeze” di mana Notaris tidak bisa menerima order dari bank dan diminta untuk melengkapi apa yang dinilai kurang optimal oleh Notaris.
6. Alur penyelenggaraan KPR dari sudut pandang INI, antara lain:

- a. persiapan lahan yang akan dibangun atas nama Pengembang.
  - b. pembuatan *site plan* perumahan oleh Pengembang bersama pihak perbankan dengan disertai adanya pembebasan lahan untuk jalan dan dilepaskannya fasilitas umum dan fasilitas sosial. Hal tersebut untuk dilakukan penjualan kepada masyarakat dengan status sertipikat induk;
  - c. pemecahan sertifikat dilakukan apabila sudah ada pembeli. Hal ini yang jamak ditemukan, permasalahan kaitannya dengan waktu yang lebih dari 3 (tiga) bulan untuk proses pemecahan tersebut. Masalah lainnya ada di Kantor Pertanahan yang tidak mewajibkan pemecahan namun saat ini sudah ada kewajiban yang melekat untuk dapat dilakukan pemecahan sertifikat. Tinggal pemerataan atas pelaksanaan kebijakan tersebut;
  - d. pengikatan kredit dengan bank yang didahului Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan (SKMHT). Merupakan surat kuasa yang diberikan oleh pemberi jaminan kepada pihak lain (biasanya diberikan kepada Bank) untuk membebaskan hak tanggungan (menandatangani Akta Pemberian Hak Tanggungan atau APHT);
  - e. sertipikat induk ketika di awal digunakan untuk membuat *site plan* ada di Kantor Pertanahan sehingga ketika akan dilakukan proses pemecahan sertipikat seharusnya konsumen hanya tinggal datang secara langsung, tidak serumit kondisi yang ada di lapangan.
7. Hambatan Notaris dalam melaksanakan tanggungjawab dalam penyelenggaraan KPR
    - a. kendala utamanya adalah sertipikat yang belum pecah atau masih berbentuk sertipikat induk dengan skema penyelesaian sertipikat terbit selama  $\pm$  3 (tiga) bulan. Harusnya pada saat telah terlaksana pelunasan setengah biaya dari total yang sudah terbayarkan, Bank BTN dapat menindaklanjuti pengurusan dokumen roya parsial;
    - b. validasi pembayaran BPHTB dalam prosesnya masih memakan waktu yang lama;
    - c. biaya pemecahan sertipikat yang ditanggungkan kepada Pengembang, hal ini menjadi awal masalah dan melahirkan permasalahan sertipikat tidak terbit;
    - d. kurangnya kontrol pada tiap prosesnya sehingga makin membuat permasalahan KPR carut marut.
  8. Contoh problematika dan permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan KPR oleh Notaris, semisal pengurusan sertipikat berlarut, sertipikat hilang, AJB tidak sesuai objek lokasi, antara lain:
    - a. penyalahgunaan sertipikat induk dalam hal sebagai penjaminan kembali (pengagunan) untuk membangun proyek KPR lainnya;
    - b. terhadap Pengembang yang hilang Notaris tidak ada kewajiban atau upaya karena hal tersebut bukan tusi utama Notaris. Upaya yang dapat dilakukan melalui pengadilan guna pemecahan sertipikat dan gugatan dilakukan oleh konsumen sendiri;
    - c. Kemudian persyaratan dalam pengajuan pailit dinilai terlalu mudah karena dapat diajukan oleh 2 (dua) kreditur. Hal ini bisa menjadi permasalahan baru bagi Pengembang ketika konsumen tidak mau menandatangani Berita Acara Serah Terima. Hal ini merugikan konsumen lainnya karena Pengembang harus berproses ke pengadilan dan hal ini akan membebaskan *cost* di luar perhitungan sehingga melemahkan modal Pengembang dan merugikan konsumen lainnya.
  9. Potensi permasalahan yang dapat timbul dalam penyelenggaraan KPR, seperti:

- a. masih terdapat pungli yang merata di seluruh kantor pertanahan oleh oknum dengan berbagai alasan seperti: ada saja dokumen yang kurang dan tidak ada proses yang mulus. Terdapat temuan bahwa Notaris membayar Rp 250.000 untuk tiap sertipikat yang selesai dan hal ini masih berlangsung;
  - b. terdapat 2 (dua) jenis PPJB yang jamak diproseskan oleh Notaris, antara lain:
    - 1) PPJB Notaris yang diterbitkan oleh notaris dengan mempertimbangkan syarat keterbangunan 20% (sifatnya otentik). Guna kepastian hukum dan bentuk perlindungan konsumen sebagaimana KepmenPUPR; dan
    - 2) PPJB bawah tangan yang merupakan kesepakatan antara pihak Pengembang dengan konsumen dengan disaksikan oleh Notaris guna legalitas;
  - c. Dana retensi/dana jaminan merupakan dana yang diambil dari persentase 10% saat akad untuk dimanfaatkan segala proses kaitannya dengan cadangan pembangunan. Hal ini yang dinilai terjadi salah kelola karena pada akhirnya dana retensi digunakan untuk administrasi yang seharusnya sudah dihitung diawal. Kondisi demikian yang membuat Dana retensi tidak mencukupi untuk proses administrasi karena persentasinya kecil dari besaran akad.
10. Saran perbaikan dalam tata kelola layanan KPR dari sudut pandang INI, meliputi:
- a. kelengkapan dokumen dari pihak Bank BTN (Sertipikat dan PBB induk yang sudah dipecahkan, PPh dan PPHTB telah lunas, dan dokumen terkait lainnya dari konsumen). Kembalikan tugas fungsi masing-masing Notaris, Pengembang, Kantor Pertanahan, dan Perbankan;
  - b. sertipikat induk diikatkan hak tanggungan dan terbit roya partial guna pemecahan. Roya partial dapat digunakan pada satu bidang tanah melalui 2 (dua) cara. Skema tersebut berkaitan dengan kebijakan di Kementerian ATR/BPN sehingga tidak perlu ada roya pada setiap pecahan tanah induk guna meminimalisir biaya dan waktu (merujuk UU Hak Tanggungan). Sebaiknya ada kebijakan mengenai penerbitan roya partial setelah dilakukan pelunasan sebagian oleh Pengembang;
  - c. penegasan bahwa tidak boleh ada pencairan kredit sebelum AJB ditandatangani (*clean and clear*);
  - d. Kementerian PUPR dapat menerbitkan ketentuan tentang batas keterbangunan, sebelum proses berlanjut ke PPJB;
  - e. terdapat lembaga pengelola dana retensi maupun pengelolaan dalam bentuk asuransi pembangunan oleh pemerintah guna menghidupkan peran pemerintah dalam pengawasan Layanan KPR.

## 2.4 Pengembang Perumahan

Proses pengumpulan keterangan dan informasi kepada pihak Pengembang Perumahan dilakukan melalui permintaan keterangan secara langsung kepada Asosiasi Pengembang Perumahan di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.

### 2.4.1 Permintaan Keterangan kepada APERSI

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Asosiasi Pengembangan Perumahan dan Pemukiman Seluruh Indonesia (APERSI) pada tanggal 1 Agustus 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Dokumen persyaratan yang perlu dipenuhi pihak Pengembang, antara lain:
  - a. izin warga berupa Surat Izin Gangguan atau HO (*Hinder Ordonantie*);

- b. dokumen pertimbangan teknis pertanahan dari Kementerian ATR/BPN;
  - c. dokumen alih fungsi lahan ke perumahan;
  - d. Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) yang diproses secara *online*;
  - e. dokumen banjir, penerangan umum, TPS sementara, TPU, IMB/PBG, HGB dan PBB;
  - f. UKL-UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan dan Upaya Pemantauan Lingkungan) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 27 tahun 2012 tentang Izin Lingkungan.
2. Dalam penerapannya tiap daerah memiliki aturan yang berbeda-beda sehingga dokumen persyaratan mengikuti wilayah tersebut (tergantung Kab/Kota). Hal tersebut mengacu pada UU Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman dan PP Nomor 64 Tahun 2016 tentang Pembangunan Perumahan Masyarakat Berpenghasilan Rendah.
  3. Catatan lainnya, pasca terbitnya UU Cipta Kerja membuat persyaratan yang sudah ada menjadi bias atau berubah (berantakan). Kondisi yang demikian menyulitkan pihak Pengembang.
  4. Selain itu, aturan mengenai Lahan Sawah yang Dilindungi (LSD) oleh Kementerian ATR/BPN semakin mempersulit posisi Pengembang dalam pemenuhan persyaratan akibat belum adanya harmonisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat dan Daerah.
  5. Peran dan tanggung jawab Pengembang dalam Layanan KPR, meliputi:
    - a. penerimaan berkas KPR dari calon konsumen maupun pihak sales sebagaimana yang dipersyaratkan oleh perbankan;
    - b. melakukan verifikasi sebagaimana *checklist* kelengkapan terhadap berkas persyaratan sebelum disampaikan kepada pihak perbankan;
    - c. Pengembang melengkapi dokumen (sertipikat lahan/kapling, IMB, atau yang sesuai dengan PKS antara Pengembang dengan perbankan);
    - d. berkas tersebut disampaikan kepada perbankan melalui *submit online*, BTN Portal, maupun diserahkan secara langsung kepada pihak perbank dengan disertai berita acara penerimaan dokumen;
    - e. menginformasikan kepada Pelapor mengenai berkas yang telah diteruskan kepada pihak perbankan dan selanjutnya akan dilakukan analisa dan survei lapangan guna memastikan objek pantas diberikan dukungan subsidi;
    - f. selanjutnya penyampaian keputusan kredit yang meliputi disetujui dengan *full plafon*, disetujui dengan turun plafon, dan ditolak karena tidak memenuhi persyaratan maupun tidak mencukupi dalam kemampuan mengangsur;
    - g. pelaksanaan akad KPR dan serah terima rumah bagi rumah yang *ready stock*.
  6. APERSI mempunyai kewenangan memberikan sanksi administratif apabila terdapat Pengembang melakukan pelanggaran berupa pemanggilan, pemutusan Sistem Registrasi Pengembang (SIRENG) pada aplikasi Pengembangan Kementerian PUPR.
  7. Pengawasan yang diupayakan Pemerintah dalam penyelenggaraan KPR oleh Pengembang meliputi:
    - a. pengawasan di lapangan dilakukan oleh Dinas PUPR dan Perumahan Rakyat sampai di tingkat Kab/Kota. Pengawasan juga dilakukan melalui system yang disediakan Kementerian PUPR melalui Sistem Informasi Kumpulan Pengembang (SiKumbang), Sistem informasi KPR Subsidi Perumahan (SiKasep), dan Sistem Informasi Registrasi Pengembang (Sireng) yang saat ini dikelola oleh BP Tapera;
    - b. pengawasan pada proses perijinan sepenuhnya menjadi ranah DPMPTSP;



- c. pengawasan pada informasi keuangan melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) berupa penyediaan informasi konsumen oleh OJK;
  - d. pengawasan pada objek KPR melalui pelaksanaan *appraisal* atau penilaian terhadap properti oleh Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP).
8. Bentuk kerja sama antara Pengembang dengan Bank BTN kaitannya dengan penyelesaian KPR berupa Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang mana salah satu poinnya mengenai objek lokasi KPR dan permintaan pasar serta jangkauan terhadap fasilitas pendukungnya. Namun demikian, tidak semua pihak dapat melakukan kerja sama dengan Bank BTN, hal tersebut merujuk pada skema penilaian (*scoring*) dalam *checklist* Bank BTN.
  9. Contoh penilaian (*scoring*) seperti ketersediaan sumber air guna pemenuhan kebutuhan sehari-hari di wilayah pembangunan rumah bersubsidi. Atas hasil penilaian (*scoring*) tersebut, pihak Bank BTN menerbitkan daftar hitam bagi Pengembang yang tidak menjalankan PKS dan permasalahan lainnya yang berkaitan dengan KPR.
  10. Adapun proses penyelenggaraan KPR, meliputi:
    - a. berkas yang sudah lengkap dilakukan *entry* melalui sistem Portal BTN untuk selanjutnya dilakukan analisis;
    - b. setelahnya dilakukan verifikasi lanjutan dan apabila masih terdapat temuan maka berkas akan dikembalikan kepada konsumen melalui *Consumer Loan Officer* (CLO);
    - c. apabila tidak ada temuan pada verifikasi lanjutan maka akan dilakukan wawancara untuk selanjutnya diinputkan hasilnya pada sistem *Credit Scoring Model* (CSM) sebagai pelaksanaan mitigasi risiko berdasarkan pada hasil olah data berupa *passing grade*. Hal ini sepenuhnya hanya diketahui oleh pihak perbankan saja;
    - d. penerbitan Perjanjian Kredit dan Akad Kredit;
    - e. secara umum alur proses tersebut dilaksanakan oleh 3 (tiga) divisi meliputi *Consumer Loan Officer* (CLO), *Credit Operations* (COD), dan *Retail Credit Risk Division* (RRD).
  11. Proses pengurusan sertifikat, sebagai berikut:
    - a. pembelian lahan jenis girik dengan pengesahan melalui AJB/Notaris/PPAT dan tanah bersertifikat melalui notaris/PPAT;
    - b. pengukuran oleh Kantor Pertanahan BPN, di mana alur proses dari pemenuhan persyaratan (masih belum sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan kantor pertanahan, di mana masing-masing Kabupaten/Kota memiliki aturan yang berbeda) sampai dengan dilakukan pengukuran berbeda-beda di masing-masing wilayah. Hal ini yang terkadang menjadi penghambat proses sertifikasi objek KPR;
    - c. persyaratan merujuk pada UU Agraria dan merujuk pada petunjuk teknis dalam bentuk *check list*;
    - d. Biaya selama berproses di Kantor Pertanahan secara umum terjangkau yang didukung dengan ketersediaan sistem yang baik guna meminimalisir pungutan. Namun, kejadian di lapangan banyak terdapat celah pungutan khususnya pada biaya pengukuran yang belum terdapat aturan bakunya;
    - e. Penerbitan sertifikat merujuk *service level agreement* (SLA) Kantor Pertanahan dalam jangka waktu 90-100 hari.
  12. Hambatan Pengembang perumahan dalam melaksanakan tanggung jawab penyelenggaraan KPR, seperti:
    - a. temuan di lapangan bahwa dokumen Lahan Sawah Dilindungi (LSD) belum sesuai titik plottingnya dalam artian banyak lahan yang statusnya berubah menjadi

- peruntukan sawah sehingga menghambat proses pembangunan rumah subsidi oleh Pengembang, idealnya SLD merujuk pada RTRW Kabupaten/Kota (merujuk Permen 15 Tahun 2021 terkait LSD). Dalam perkembangannya LSD baru diterapkan sejak Desember 2021 di 8 (delapan) provinsi;
- b. adanya indikasi permainan oleh internal pemangku kepentingan bidang pertanahan dalam penetapan status tumpang tindih sertipikat pada objek pembangunan KPR;
  - c. Penerbitan IMB yang tidak jelas alur proses permohonannya mengakibatkan permasalahan penerbitan sertipikat karena terhadap objek bidang tanah tersebut ditemui masih tertanggung adanya pajak.
13. Problematika dan permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan KPR oleh Pengembang perumahan seperti pengurusan sertipikat berlarut, sertipikat hilang, AJB tidak sesuai objek lokasi, Pengembang kekurangan dana dalam memenuhi tanggungjawabnya, Pengembang pailit. Hal-hal tersebut dapat diselesaikan melalui skema dana jaminan oleh pihak perbankan. Dalam pelaksanaannya apabila Pengembang masih aktif namun pembangunan terhenti maka Pengembang akan diberikan kewenangan untuk memilih pihak ketiga untuk menyelesaikan sisa pekerjaan dengan dana berasal dari dana jaminan pada pihak perbankan. Upaya lain dengan pencarian solusi oleh APERSI maupun pihak perbankan.
14. Potensi permasalahan yang dapat timbul dalam penyelenggaraan KPR, seperti masih ditemukannya oknum dari pihak Notaris maupun oknum dari pihak internal Kantor Pertanahan kaitannya dengan alur proses yang menimbulkan banyak biaya tambahan. Kemudian masih terdapat kelemahan dalam pengawasan pihak perbankan, sehingga idealnya dibentuk Pokja Khusus oleh pihak Perbankan yang bertugas mengawasi secara penuh dalam bisnis proses KPR.
15. Saran perbaikan dalam tata kelola layanan KPR oleh APERSI, meliputi:
- a. persyaratan yang ditetapkan pihak Bank BTN jauh lebih rinci dan jelas dari sebelumnya;
  - b. pengembangan sistem oleh Bank BTN sejalan dengan perkembangan teknologi mengingat sebelumnya segala proses dilakukan secara manual;
  - c. kepada instansi terkait KPR perlu menekan ego masing-masing sektor yang berlindung di balik UU pada masing-masing instansi;
  - d. kepada Notaris dan PPAT bahwa kondisi di lapangan masih banyak pemberlakuan harga sesukanya dan hal tersebut dinilai tidak sesuai dengan aturan yang berlaku;
  - e. kondisi saat ini APERSI menaungi 3.500 Pengembang di seluruh Indonesia (pada objek pembangunan bersubsidi dengan harga dibawah 500 juta). Namun dengan tidak adanya kewajiban Pengembang komersil bergabung dengan APERSI sehingga skema perlindungan terhadap masyarakat tidak berjalan optimal, karena Pengembang menjadi tidak terkontrol, hal ini dapat didorong melalui aturan pada KemenPUPR.

#### **2.4.2 Permintaan Keterangan kepada HIMPERRA**

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Himpunan Pengembang Pemukiman dan Perumahan Rakyat (HIMPERRA) pada tanggal 19 Oktober 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. kasus sertipikat yang tersisa saat ini kemungkinan besar banyak terjadi sebelum tahun 2019, ketika sistem di Bank BTN belum ketat;
2. penyelesaian permasalahan sertipikat biasanya terkendala dana retensi legalitas yang ditempatkan Bank BTN kepada Pengembang tidak mencukupi karena perbedaan biaya pengurusan legalitas pada tahun di mana akad KPR dilakukan dengan tahun di mana KPR lunas;
3. seharusnya permasalahan KPR dapat diselesaikan sepanjang Pengembang dan notaris *existing* serta adanya itikad baik Pengembang, meskipun tidak menutup kemungkinan Pengembang harus rugi karena dana retensi yang tidak mencukupi;
4. kendala penyelesaian masalah sertipikat juga sering terjadi karena Konsumen/Pembeli yang sudah memindahtangankan unitnya ke pembeli lainnya;
5. terkait permasalahan Pengembang hilang, saat ini Asosiasi lebih mudah melakukan pengawasan sejak adanya Sistem Pendaftaran Pengembang (SIRENG). Asosiasi punya kemudahan jalur untuk mengawasi Pengembang anggotanya dan Asosiasi membantu untuk menghadirkan Pengembang jika terjadi permasalahan tersebut.

#### **2.4.3 Permintaan Keterangan kepada APERNAS**

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Asosiasi Pengembang Rumah Sederhana Sehat Nasional (APERNAS) pada tanggal 19 Oktober 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. aturan baru yang mengubah ketentuan IMB menjadi PBG dapat menghambat realisasi KPR. Persyaratan PBG tidak relevan untuk pembangunan KPR rumah dengan tipe sederhana;
2. kendala lainnya adalah Kementerian ATR/BPN dinilai lambat dalam pemecahan sertipikat, hal tersebut membuka peluang praktik pungutan liar demi mempercepat pengurusan sertipikat.

#### **2.4.4 Permintaan Keterangan kepada DPD APERSI Sumatera Utara**

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Dewan Pengurus Daerah (DPD) APERSI Sumatera Utara pada tanggal 23 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. bahwa anggota APERSI Sumatera Utara berjumlah sekitar 240 Pengembang;
2. bahwa kerjasama dengan pihak Bank tidak hanya dengan Bank BTN;
3. bahwa pada 10 tahun yang lalu, terdapat masalah mengenai sertipikat, karena pada saat akad masih dalam bentuk sertipikat induk; permasalahan tersebut juga dipicu karena permasalahan notaris yang meninggal/notaris menahan pembayaran PPJB;
4. bahwa saat ini sudah terdapat beberapa perbaikan regulasi yang telah diberikan, yaitu PKS perikatan antara Pengembang dan pihak Bank dan PKS KPR.
5. bahwa semua Pengembang boleh mengajukan kerja sama, selama memenuhi persyaratan;
6. bahwa dalam hal melakukan pemecahan sertipikat dilakukan oleh Notaris yang sama;
7. bahwa Bank BTN sangat ketat terhadap regulasi yang ada, menyesuaikan dengan peraturan pemerintahan;
8. bahwa terdapat beberapa kendala terkait Notaris, yaitu:

- a. terdapat permainan dana (tapi karena adanya regulasi pembayaran pribadi maka mengurangi permasalahan ini);
  - b. terdapat antrian kuota pendaftar di Kementerian ATR/BPN (Pengembang dirugikan karena keterlambatan pencairan dana).
9. bahwa terdapat beberapa kendala pada Kementerian ATR/BPN, yaitu: a) terdapat penyimpangan SOP dan b) jangka waktu penyelesaian cenderung melampaui batas waktu yang telah ditentukan.

#### **2.4.5 Permintaan Keterangan kepada PT Indonusa (Pengembang Medan)**

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari PT Indonusa pada tanggal 23 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. bahwa PT Indonusa telah bekerjasama dengan pihak Bank BTN sejak Perumahan Rorinata Tahap 1 (saat ini terdapat 10 tahap pembangunan Perumahan Rorinata). Pada setiap tahap pembangunan terdapat kurang lebih 100 - 420 unit rumah. Sampai dengan saat ini, secara keseluruhan kurang lebih 30% yang telah melunasi KPR;
2. bahwa PT Indonusa telah bekerjasama sejak tahun 2008;
3. bahwa terdapat beberapa permasalahan antara Pengembang dan Konsumen;
4. bahwa PT Indonusa melakukan pemecahan sertipikat di awal, maka pada saat akad kredit sertipikat telah ditunjukkan kepada Konsumen.

#### **2.4.6 Permintaan Keterangan kepada PT ABA (Pengembang Gresik)**

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari PT Anugerah Berkah Agung (ABA) pada tanggal 24 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. PT ABA merupakan Pengembang dari perumahan Galaksi Suci Residence. Saat ini terdapat 34 (tiga puluh empat) rumah belum memperoleh kejelasan atas sertipikatnya;
2. PT ABA tidak memiliki kecukupan dana untuk menyelesaikan dokumen KPR Perumahan Galaksi Suci Residence;
3. PT ABA memiliki komitmen bersama notaris untuk melakukan penyelesaian dokumen tertunggak dalam kurun 6 (enam bulan) atau sampai dengan bulan Mei 2023;
4. SHGB PT ABA atas tanah dimaksud sudah *clear* berada dalam penguasaan notaris, namun notaris tidak kunjung melaksanakan kewajibannya karena PT ABA terkendala dana;
5. saat ini PT ABA berupaya menjual aset yang terletak di belakang perumahan guna memenuhi kewajibannya terhadap warga perumahan Galaksi Suci Residence;
6. Pelapor mengakui bahwa terdapat kelonggaran yang diberikan bagi Pengembang dalam pemenuhan persyaratan kredit di Bank BTN saat dalam pengajuan kredit.

#### **2.4.7 Permintaan Keterangan kepada Real Estate Indonesia Manado**

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Real Estate Indonesia (REI) Manado pada tanggal 24 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. PT Cipta Permai Sejati merupakan Pengembang yang melakukan Perjanjian Kerja Sama dengan Bank BTN KC Manado;
2. Dasar pembiayaan KPR adalah perjanjian kerja sama antara Pengembang dengan Bank BTN yang berlaku (biasanya) 3 s.d. 4 tahun;
3. Pengembang menyampaikan bahwa terdapat 2 (dua) jenis kerja sama antara Pengembang dengan Bank BTN, yakni:
  - a. KYG, yakni Pengembang sebagai konsumen Bank BTN; dan
  - b. KPR, yakni Pengembang sebagai mitra Bank BTN.
4. Untuk mekanisme KYG, maka Pengembang wajib menjual objek rumahnya melalui pembiayaan KPR Bank BTN;
5. Untuk skema KPR Bank BTN, Pengembang memperoleh pembiayaan sebesar:
  - a. KPR Subsidi diberikan biaya senilai 100%;
  - b. KPR Komersil diberikan secara bertahap, mulai 40% s.d. 100%, jangka waktu pembangunan dari tanah kosong menjadi bangunan biasanya 6 bulan sampai dengan 1 tahun.
6. Pengembang menyampaikan bahwa KPR terdiri dari 2 (dua) jenis, yakni:
  - a. Kredit Subsidi; Bank BTN akan membayarkan harga jual rumah kepada Pengembang sebesar 100% pada saat akad kredit karena rumah sudah siap huni;
  - b. Kredit Komersil: Bank BTN akan memberikan biaya kepada Pengembang secara bertahap, mulai 40% s.d. 100%, jangka waktu pembangunan dari tanah kosong menjadi bangunan biasanya 6 bulan sampai dengan 1 tahun.
7. Adapun alur pengajuan kerja sama antara Pengembang dengan Bank BTN yaitu:
  - a. Pengembang mengajukan kerja sama secara mandiri kepada Bank BTN untuk PKS KPR sekaligus PKS KYG;
  - b. Pengembang wajib memenuhi persyaratan kerja sama kepada Bank BTN untuk membuktikan legalitas Pengembang, diantaranya akta pendirian perusahaan, NIB, perizinan proyek, izin lokasi, Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), dan lain-lain;
  - c. mekanisme/prosedur verifikasi Pihak Bank kepada Pengembang saat akan melakukan pengajuan kerja sama dilakukan melalui verifikasi dokumen dan verifikasi lapangan. PKS KPR subsidi dapat terlaksana jika telah selesai 100% sebelum akad;
  - d. tahapan pencairan kredit oleh Bank BTN kepada Pengembang dilaksanakan sesuai dengan PKS yang telah disepakati.
8. Beberapa kendala yang dihadapi oleh Pengembang dalam melakukan kerja sama dengan Bank BTN dalam penyediaan unit/rumah dengan fasilitas KPR Bank BTN terdiri dari:
  - a. banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi oleh Pengembang;
  - b. penolakan permohonan PKS dari Bank BTN;
  - c. Bank BTN tidak mempercayakan kesanggupan konsumen dalam melakukan pembiayaan KPR;
  - d. Konsumen tidak memenuhi persyaratan.

## 2.5 Konsumen KPR

Proses pengumpulan keterangan dan informasi kepada pihak Konsumen dilakukan melalui permintaan keterangan secara langsung kepada Konsumen KPR Bank BTN di wilayah Sumatera Utara, Jawa Barat, Jawa Timur dan Sulawesi Utara.

### 2.5.1 Konsumen di Sumatera Utara

Ombudsman telah memperoleh keterangan dan informasi dari Konsumen KPR Bank BTN di Perumahan De Flamboyan, Sumatera Utara, pada tanggal 23 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. KPR Perumahan De Flamboyan merupakan KPR Bank BTN tipe non-subsidi yang dikerjakan oleh Pengembang Fernando Hutabarat sejak tahun 2009 dan terdiri dari ± 500 unit rumah;
2. Sejak 2009 hingga saat ini, masih terdapat ± 300 atau sekitar 60% konsumen kredit KPRnya macet dan tidak diteruskan;
3. Kronologis pembangunan perumahan De Flamboyan adalah Pengembang membeli tanah-tanah perorangan yang ada berada di area perumahan tersebut. Kemudian seluruh bidang yang telah dibeli, sertifikatnya dikuasai oleh Pengembang sehingga sertifikat induk perumahan yang dijadikan sebagai agunan Kredit Yasa Griya (KYG)/Kredit Konstruksi ke Bank BTN merupakan sertifikat hak milik (SHM);
4. Pasca terjualnya unit-unit rumah di Perumahan De Flamboyan kepada Konsumen melalui KPR Bank BTN, terjadi permasalahan antara lain:
  - a. mulai tahun 2011 Perumahan De Flamboyan selalu mengalami banjir setiap tahunnya hingga bencana terparah terjadi pada tahun 2020 banjir bandang setinggi 2-4 meter. Banjir tersebut menurut penghuni perumahan disebabkan oleh tidak layaknya tanggul yang seharusnya melindungi perumahan dari luapan sungai. Diduga proyek perumahan tersebut tidak sesuai *site plan* dan kontur daratan yang jauh lebih rendah dari sungai yang mengelilingi perumahan tersebut;
  - b. akibat dari adanya banjir tahunan tersebut, saat ini tingkat keterhunian perumahan hanya mencapai 130 unit dari total sekitar 500 unit rumah yang terbangun dan terjual. Sebagian besar pemilik rumah meninggalkan rumah tersebut, melakukan *over kredit*, menyewakan unit, dan/atau membiarkan unitnya dihuni oleh orang lain tanpa syarat;
  - c. dari total sekitar 500 unit rumah yang terjual, hanya sekitar 5-10 Konsumen saja yang telah memiliki sertifikat, sisanya hingga saat ini belum memperoleh hasil pemecahan sertifikat dari pihak Pengembang;
  - d. saat ini Pengembang telah meninggal dunia dengan status KYGnya telah lunas, sehingga sertifikat dikuasai oleh ahli waris Pengembang (istrinya) dan diagunkan kembali ke beberapa bank lainnya. Menurut keterangan Konsumen, ahli waris Pengembang tersebut hingga saat ini mengklaim bahwa unit-unit rumah di perumahan De Flamboyan masih merupakan hak milik Pengembang dan tidak bersedia melakukan pemecahan sertifikat kepada Konsumen-konsumen yang KPRnya telah lunas;
  - e. pihak Bank BTN tidak pernah datang ke Perumahan untuk menyelesaikan kredit macet maupun permasalahan sertifikat.
5. Konsumen Perumahan De Flamboyan berharap Bank BTN dapat mengambil langkah tegas menyelesaikan permasalahan kepemilikan unit-unit di perumahan tersebut dengan pihak Pengembang dan berharap bisa direlokasi ke pemukiman baru.

### 2.5.2 Konsumen di Jawa Barat

Ombudsman telah memperoleh keterangan dan informasi dari Konsumen KPR Bank BTN di Perumahan Abdi Negara, Rancaekek, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, pada

tanggal 1 Desember 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Rata-rata Konsumen/Konsumen KPR Bank BTN di Perumahan Abdi Negara melakukan akad pada tahun 1994-1996.
2. Pada saat pengajuan permohonan KPR Bank BTN, Konsumen hanya menerima dokumen fotokopi Akad Kredit. Namun, tidak menerima ataupun melihat dokumen PPJB, dan BPHTB.
3. Rata-rata Konsumen/Konsumen KPR Bank BTN di Perumahan Abdi Negara telah melakukan pelunasan KPR sejak tahun 2009-2014.
4. Permasalahan yang terjadi dalam KPR Bank BTN adalah:
  - a. Pengembang raib/ menghilang;
  - b. sertipikat induk hilang dan belum dilakukan pemecahan;
  - c. tidak terbitnya sertipikat atas kepemilikan Unit KPR;
  - d. lambatnya pengurusan sertipikat meski konsumen telah melunasi seluruh kreditnya.
5. Pihak Bank BTN bersikap pasif dalam menindaklanjuti laporan masyarakat masyarakat.
6. Pihak Bank BTN tidak pernah memberikan kepastian status sertipikat yang menjadi hak konsumen.
7. Tidak adanya kejelasan jangka waktu penyelesaian terhadap permasalahan sertipikat.
8. Khusus di RW 23 (Desa Rancaekek, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung) terdapat 158 warga (Konsumen KPR Bank BTN) yang belum mendapatkan kejelasan terkait dengan sertipikat rumah yang telah dilakukan pelunasan, dengan rincian sebagai berikut:
  - a. RT 01 sebanyak 41 warga;
  - b. RT 02 sebanyak 30 warga;
  - c. RT 03 sebanyak 42 warga;
  - d. RT 05 sebanyak 6 warga;
  - e. RT 06 sebanyak 13 warga;
  - f. RT 07 sebanyak 26 warga.
9. Konsumen/Konsumen berharap ada kejelasan serta kepastian atas penerbitan dan pemberian SHM pada setiap unit KPR (tanah dan bangunan) Konsumen yang telah lunas sejak tahun 2009-2014.

Ombudsman telah memperoleh keterangan dan informasi dari Konsumen KPR Bank BTN di Perumahan Palasari Hills Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat, pada tanggal 30 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Rata-rata Konsumen/Konsumen KPR Bank BTN di Perumahan Palasari Hills melakukan akad pada tahun 2017.
2. Pada saat pengajuan permohonan KPR Bank BTN, para Konsumen hanya menerima dokumen berupa SP3K. Namun, tidak menerima ataupun melihat dokumen PPJB, AJB dan BPHTB.
3. Permasalahan yang terjadi dalam KPR Bank BTN adalah:
  - a. ketidakpastian dokumen IMB dan SHM lahan yang ditempati oleh konsumen;
  - b. sertipikat induk belum dilakukan pemecahan;
  - c. sertipikat induk diagunkan oleh Pengembang di Bank BTN KC Cinunuk, serta Tidak ada kejelasan terkait dengan status sertipikat;
  - d. Pengembang raib/menghilang;
  - e. lainnya penguasaan sertipikat induk yang menjadi tanggung jawab Bank BTN;

- f. Bank BTN kurang kooperatif kepada konsumen terhadap permasalahan sertipikat konsumen.
4. Pihak Bank BTN bersikap pasif dalam menindaklanjuti laporan masyarakat masyarakat.
5. Pihak Bank BTN tidak pernah memberikan kepastian informasi terkait sertipikat milik konsumen.
6. Bank BTN Pusat dan Cabang saling melempar tanggung jawab dalam memberikan kepastian informasi kepada Konsumen.
7. Tidak adanya kejelasan jangka waktu penyelesaian terhadap permasalahan sertipikat;
8. Konsumen berharap ada kejelasan serta kepastian atas status SHM pada setiap unit KPR (tanah dan bangunan) Konsumen.

### 2.5.3 Konsumen di Jawa Timur

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Konsumen KPR Bank BTN di Perumahan Galaksi Suci Residence, Kabupaten Gresik, Jawa Timur, pada tanggal 23 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Kurang lebih terdapat 38 (tiga puluh delapan) KK yang belum memperoleh sertipikat rumah KPR Bank BTN di Perumahan Galaksi Suci Residence.
2. Pada tanggal 21 November 2022, perwakilan warga Perumahan Galaksi Suci Residence mendatangi Bank BTN KC Gresik dalam rangka pembahasan permasalahan warga bersama notaris dan Pengembang. Saat itu para pihak menyepakati penyelesaian dokumen dalam waktu 6 (enam) bulan.
3. Pengembang menyatakan terkendala dana dalam penyelesaian dokumen sertipikat warga.
4. Terdapat warga yang tidak memperoleh dokumen perjanjian kredit, AJB, PPJB. Dokumen yang dimiliki hanya berbentuk Surat Pernyataan Pembelian Rumah dengan Pengembang.
5. Pengembang yang tersisa untuk mengurus permasalahan sertipikat dimaksud tinggal tersisa 1 (satu) pegawai.

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Konsumen KPR Bank BTN di Perumahan Menganti Satelit Indah, Kabupaten Gresik, Jawa Timur, pada tanggal 24 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Lebih dari 188 warga mulai mencicil sekitar tahun 1996 dan terdapat pula beberapa warga yang telah membeli dengan *over* kredit, namun tidak memperoleh sertipikatnya.
2. Sertipikat induk diagunkan oleh Pengembang kepada pihak lain di luar Bank BTN dengan utang lebih dari Rp 30.000.000.000,- (tiga puluh milyar rupiah).
3. Saat ini Pengembang menghilang dan tidak dapat ditelusuri lagi keberadaannya.
4. Warga mengalami kekhawatiran karena terdapat beberapa oknum yang kerap memanfaatkan situasi dengan menjanjikan warga dan meminta imbalan.

### 2.5.4 Konsumen di Sulawesi Utara

Ombudsman telah mendapatkan keterangan dan informasi dari Konsumen KPR Bank BTN di Perumahan Alam Raya Lestari Bitung, Kota Bitung, Sulawesi Utara, pada



tanggal 22 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Rata-rata Konsumen KPR Bank BTN Perumahan Alam Raya Lestari Bitung mulai menjadi Konsumen sejak tahun 2008.
2. Beberapa Konsumen yang menjadi responden dalam pengamatan Ombudsman, menyampaikan bahwa pihaknya telah melunasi KPR Bank BTNnya, namun pada saat melakukan pengecekan sertipikat di Bank BTN KC Kota Bitung, ditemukan bahwa pihaknya tidak tercatat di dalam sistem.
3. Bank BTN KC Manado menyampaikan kepada Konsumen bahwa sertipikat belum dapat diserahkan karena pihak Pengembang belum melakukan balik nama, dikarenakan masalah finansial Pengembang yang tidak memiliki dana untuk melakukan proses pemisahan sertipikat untuk balik nama;

Ombudsman telah memperoleh keterangan dan informasi dari Konsumen KPR Bank BTN di Perumahan Lintas Matungkas Permai, Kabupaten Minahasa Utara, Sulawesi Utara, pada tanggal 25 November 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Rata-rata Konsumen KPR Bank BTN Perumahan Lintas Matungkas Permai mulai menjadi Konsumen sejak tahun 2008.
2. Permasalahan yang ditemukan adalah pada saat akad kredit, Konsumen hanya melakukan tanda tangan berkas, namun tidak diberikan salinan dokumen apapun hingga kredit lunas;
3. Pada saat akad, rumah subsidi yang dibeli dalam kondisi yang tidak layak, seperti tidak berlantai, tidak ada kamar mandi, tidak ada fasilitas air, saluran irigasi, dan listrik, namun Pengembang menjanjikan akan melakukan perbaikan dan pembangunan;
4. Atas permasalahan tersebut, beberapa Konsumen yang menjadi responden dalam pengamatan Ombudsman memutuskan untuk tidak menyelesaikan angsuran KPR selama 5 (lima) bulan dikarenakan rumah rumah subsidi tersebut belum dapat dihuni akibat kondisinya sudah rusak, dan tidak ada fasilitas air, listrik, saluran air, serta akses jalan yang rusak;
5. Konsumen menyampaikan bahwa Pengembang perumahan tersebut raib.

## **2.6 Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**

Proses pengumpulan keterangan dan informasi kepada pihak OJK dilakukan melalui permintaan keterangan secara langsung kepada Departemen Pengawasan Bank I OJK pada tanggal 15 Desember 2022. Adapun keterangan dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bahwa OJK memiliki tugas dan kewenangan dalam pengawasan penyelenggaraan KPR, sebagaimana diamanatkan dalam ketentuan Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Mengingat KPR merupakan salah satu jenis produk kredit dari Bank, khususnya sebagai bagian dari aktivitas Bank terkait penyediaan dana, maka kewenangan OJK adalah sesuai dengan mandat Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK).
2. Potret pengawasan OJK terhadap permasalahan layanan KPR di Bank BTN:
  - a. Terkait dengan perlindungan kepada konsumen yang tidak diberikan sertipikat, sudah menjadi fokus bersama di seluruh unit kerja OJK terutama dibawah substansi yang

- ditangani oleh Departemen Perlindungan Konsumen. OJK mendorong dan memastikan pihak Bank untuk menyelesaikan permasalahan, mengingat banyaknya laporan konsumen kepada OJK terkait permasalahan sertipikat, khususnya pada Bank BTN;
- b. Sejauh ini permasalahan yang kebanyakan terjadi di lapangan adalah Pengembang yang hilang, meninggal dunia (untuk kasus Pengembang perorangan), atau pailit, yang pada akhirnya turut berdampak terhadap penurunan kemampuan Pengembang dalam menyelesaikan tanggungjawabnya;
  - c. Permasalahan dari sisi Notaris biasanya terjadi ketika kondisi Notaris mengalami *overload* (cq. Satu orang notaris *handling* untuk beberapa Pengembang). Untuk itu perlu ada semacam mitigasi risiko dari pihak bank yang akan mengarahkan bahwa notaris perlu ada limit cakupan kerja, misalnya dalam satu kawasan dibatasi untuk satu atau beberapa orang Notaris;
  - d. Terkait dengan aspek biaya, dalam proses pencairan kredit konstruksi, terdapat dana retensi yang digunakan untuk penyelesaian, yang juga biasa digunakan untuk *handling* biaya sertipikat, perizinan, fasilitas umum atau fasilitas sosial. Untuk itu jumlah pencairan kepada Pengembang tidak seluruhnya, umumnya ditahan sekitar 10%. Terhadap fenomena habisnya dana retensi yang dimiliki oleh Pengembang, biasanya disebabkan oleh masih banyaknya bagian yang belum terselesaikan.
3. Peran perlindungan konsumen OJK dalam menjamin hak-hak konsumen KPR dapat terpenuhi sebagai berikut:
- a. OJK di bawah pengampu substansi perlindungan konsumen melaksanakan kegiatan pengelolaan laporan masyarakat yang disampaikan konsumen;
  - b. OJK akan berkoordinasi dengan PIC pada masing-masing instansi perbankan untuk penyelesaian kasus yang dilaporkan. Hasilnya baik berupa jawaban atau solusi yang disampaikan oleh pihak perbankan akan disampaikan oleh OJK kepada konsumen yang menyampaikan laporan masyarakat.
4. Peran OJK dalam mencegah permasalahan KPR terjadi berulang di kemudian hari:
- a. OJK mengedepankan mitigasi risiko dalam pengawasan yang dilakukan kepada perbankan. Ketika terdapat permasalahan terkait maka pihak Bank akan didorong untuk memberikan penekanan kepada Pengembang agar menyelesaikan seluruh kewajibannya. OJK mendorong bank supaya tetap berpatokan pemilihan Pengembang yang *bonafide*, artinya dalam pemberian kredit kepada Pengembang harus tetap memperhatikan kapasitas Pengembang;
  - b. Selain itu OJK mendorong kepada perbankan untuk menerapkan skema pembatasan *outstanding* penyelesaian sertipikat oleh Notaris maksimal 500 unit saja.
5. Langkah-langkah yang telah dilakukan OJK dalam meningkatkan peran perlindungan konsumen di sektor KPR:
- a. OJK terus memantau Bank agar dapat menyelesaikan permasalahan terkait sertipikat. Pihak Bank BTN sudah diminta oleh OJK sejak dulu mengingat permasalahan sertipikat ini merupakan isu lama;
  - b. OJK tetap fokus dan berpegangan kepada 'penyelesaian permasalahan' terkait sertipikat yang dihadapi oleh Konsumen meskipun jangka waktu yang dibutuhkan relatif lama;
  - c. Sejauh ini, OJK melihat bahwa apabila dalam satu kawasan pembiayaan kepada Pengembang dan *end user* dibiayai semuanya oleh Bank BTN, maka OJK lebih muda

- untuk bisa terus melakukan pemberian tendensi (*push*) kepada Bank BTN untuk menyelesaikan permasalahan terkait sertipikat. Namun kebanyakan permasalahan yang ditemukan adalah pihak Pengembang tidak dibiayai langsung oleh Bank BTN sementara *end user* menggunakan jasa Bank BTN;
- d. OJK sendiri berupaya melalui adanya salah satu komisioner OJK yang berasal dari Kementerian ATR/BPN sebagai salah satu strategi untuk bisa mempercepat penyelesaian terkait permasalahan sertipikat.
6. Bentuk pelanggaran perbankan terkait penyelenggaraan KPR dari beberapa pihak terkait, diantaranya:
    - a. Terdapat Pengembang yang kurang profesional dan Pengembang dinyatakan raib;
    - b. Notaris mengalami *overload* dalam pengurusan sertipikat dan terkadang ditemukan persyaratan pengurusan sertipikat di Notaris tidak lengkap.
  7. Kendala OJK dalam pengawasan permasalahan sertipikat KPR khususnya di Bank BTN, diantaranya:
    - a. Proses penyelesaian yang membutuhkan waktu lebih lama mengingat adanya pelibatan banyak pihak;
    - b. Kendala persyaratan administrasi dari pihak Pengembang dan Konsumen.
  8. Alternatif penyelesaian nonlitigasi terkait permasalahan sertipikat KPR di Bank BTN. Sebagai berikut:
    - a. Bank BTN melakukan percepatan penyelesaian dengan mengelompokkan permasalahan menjadi 5 (lima) bagian, yaitu:
      - 1) Pengembang ada, aktif, mampu secara finansial, dan berkomitmen untuk menyelesaikan permasalahan.
      - 2) Pengembang ada, aktif, mampu secara finansial, dan tidak berkomitmen untuk menyelesaikan permasalahan.
      - 3) Pengembang ada, tidak aktif, tidak mampu secara finansial, dan berkomitmen untuk menyelesaikan permasalahan.
      - 4) Pengembang meninggal dunia/hilang.
      - 5) Pengembang melakukan pembiayaan di bank lain.
    - b. Terhadap permasalahan Pengembang yang tidak mampu secara finansial, Bank BTN menggunakan dana program dari internal Bank BTN.
    - c. Bank BTN memiliki dana retensi yang diperuntukkan untuk fasilitas listrik, fasilitas air, bangunan, termasuk sertipikat.
  9. Saran perbaikan OJK terkait permasalahan sertipikat KPR di Bank BTN, yaitu:
    - a. OJK tetap melaksanakan pengawasan dan pengendalian berbasis risiko.
    - b. Berkaitan dengan kendala yang muncul dari Pengembang, maka pihak Bank dapat melakukan verifikasi dan validasi yang ketat dari sisi Pengembang.
    - c. Bank BTN dapat melakukan edukasi kepada Konsumen yang mendapat pengalihan angsuran namun tidak melakukan koordinasi ke Bank.
    - d. Bank BTN dapat menggunakan dana retensi yang masih ada untuk pengurusan penyelesaian sertipikat.
    - e. Konsumen yang memiliki permasalahan dapat melakukan laporan masyarakat ke Bank terkait dan OJK.
    - f. Bank BTN dapat melakukan mitigasi risiko dengan memberikan batasan kepada Notaris agar tidak *overload* dalam pengurusan sertipikat.
    - g. Notaris diberi batasan maksimum dapat memegang 500 sertipikat.

- h. Bank mempunyai mekanisme pemilihan Pengembang.
- i. Bank BTN memiliki sistem *iDoc* untuk pemantauan dalam keseluruhan proses pemberian sertipikat.

## 2.7 Ahli Hukum Perdata

Ombudsman telah memperoleh informasi tambahan mengenai KPR melalui permintaan keterangan kepada Ahli Hukum Perdata atas nama Erlangga Kurniawan, S.H.,M.H. pada tanggal 16 Desember 2022. Adapun hasil permintaan keterangan kepada ahli adalah sebagai berikut:

1. Penjelasan Umum Mengenai KPR
  - a. Pemberian fasilitas KPR kepada publik merupakan salah satu bentuk pelayanan.
  - b. Bahwa dikarenakan waktu perikatan serta pelunasan kredit dilakukan pada masa lampau, maka regulasi yang digunakan harus diperhatikan berdasarkan waktu perikatan.
  - c. Berdasarkan Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 4 Tahun 2016, peralihan hak atas tanah berdasarkan Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) secara hukum terjadi jika pembeli telah membayar lunas harga tanah serta telah menguasai objek jual beli dan dilakukan dengan itikad baik.
  - d. Prinsip asas perkreditan yang sehat sesuai ketentuan Pasal 8 UU Perbankan bahwa Bank meminta jaminan pokok.
2. Hubungan Perdata antara Bank, Pengembang dengan Konsumen KPR
  - a. Mengenai perjanjian kredit merupakan bentuk dari perjanjian umum karena mengacu dalam Pasal 1313, Pasal 1320, Pasal 13381754-1769 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
  - b. Kredit menurut Ketentuan Pasal 1 Angka 11 UU 7/1992 Jo. UU 10/1998 “Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”.
  - c. Perjanjian kredit adalah perjanjian pokok (prinsipil) yang bersifat riil. Sebagai perjanjian prinsipil, maka perjanjian jaminan adalah *assesomya*. Ada dan berakhirnya perjanjian jaminan bergantung pada perjanjian pokok. Arti riil ialah bahwa terjadinya perjanjian kredit ditentukan oleh penyerahan uang oleh bank kepada Konsumen konsumen. (Hermansyah, Hal. 71: 2005).
  - d. Secara singkat pengertian Penyediaan kredit merupakan penyediaan uang dari kreditur ke Konsumen. Perjanjian Kredit menurut Hermansyah ialah perjanjian pokok (prinsipil) yang bersifat riil. Sebagai perjanjian prinsipil, maka perjanjian jaminan adalah *assesomya*. Ada dan berakhirnya perjanjian jaminan bergantung pada perjanjian pokok. Arti riil ialah bahwa terjadinya perjanjian kredit ditentukan oleh penyerahan uang oleh bank kepada Konsumen.
  - e. Bank dalam usahanya wajib menjaga *cashflow*, maka ia harus menjaga batas wajar *cashflow* namun dengan memerhatikan kepentingan *stakeholder* terkait.
  - f. Hubungan Konsumen, Bank dan Pengembang, untuk menjamin hubungan hukum maka diantaranya terdapat PPJB antara Pengembang dengan Konsumen Bank. Notaris/PPAT berperan dalam pembuatan PPJB. Dengan adanya perjanjian tersebut,

Konsumen sebagai pembeli mempunyai kewajiban pembayaran. Sedangkan Pengembang sebagai penjual mempunyai kewajiban menyerahkan rumah lengkap disertai bukti kepemilikannya yaitu berupa sertifikat hak atas tanah. PPJB menggunakan fasilitas KPR/KPA dari Bank, maka lahir hubungan hukum Perjanjian Kredit (PK) antara Konsumen dengan Bank. Untuk menjamin pelaksanaan kewajibannya, di dalam PK diperjanjikan pula pemberian jaminan (agunan) oleh Konsumen kepada Bank, diwujudkan dalam perjanjian jaminan sebagai perjanjian *accessoir* dari PK.

3. Bentuk Perlindungan Konsumen kepada Konsumen KPR
  - a. Peran dan prinsip Bank BUMN merupakan kepanjangan tangan Pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pemerintahan dalam urusan perbankan. Diantaranya untuk melakukan Tata Kelola Perusahaan/*Good Corporate Governance* (*responsibility dan fairness*), Prinsip Kepercayaan, Prinsip kehati-hatian (*assessment Agunan*) serta Prinsip Perlindungan Konsumen.
  - b. Dasar Hukum Bank sebagai BUMN dan Kewajiban Perlindungan Masyarakat (Konsumen)
    - 1) Putusan MK Nomor 48/PUU-XI/2013 (Hal. 226) "...mahkamah juga mempertimbangkan bahwa BHMN PT atau BUMN/BUMD merupakan kepanjangan tangan Pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pemerintahan dalam arti luas".
    - 2) *Good Corporate Governance* (*responsibility dan fairness*) sebagaimana diatur dalam UU Perseroan Terbatas, UU BUMN, Permen BUMN dan SK M-BUMN).
    - 3) Prinsip Kepercayaan sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 29 Ayat (4) UU Nomor 7 Tahun 1992 Jo. UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
    - 4) Prinsip Kehati-hatian sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 2 dan Pasal 8 Ayat (1) Nomor 7 Tahun 1992 Jo. UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
    - 5) Prinsip Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 2 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  - c. Untuk menghindari risiko "tidak adanya agunan", Bank mengadakan PKS dengan Pengembang dan Notaris/PPAT dengan maksud:
    - 1) Mengalihkan kewajiban pemenuhan prestasi dari Pengembang kepada Konsumen KPR, menjadi kewajiban dari Pengembang kepada Bank.
    - 2) Pengembang segera melakukan penyelesaian sertifikat hak milik atas tanah a.n. Konsumen, sehingga Bank dapat menjadikannya sebagai agunan atas utang Konsumen.
  - d. Pra-saat-pasca perikatan harus diperhatikan tipa-tiap tahapannya dengan itikad baik.
4. Pertanggungjawaban BTN atas permasalahan KPR
  - a. Terdapat beberapa masalah terkait KPR, sebagai berikut:
    - 1) Permasalahan Administrasi: Konsumen hanya menerima fotokopi Akad Kredit. Tidak menerima ataupun melihat dokumen PPJB dan BPHTB.
    - 2) Ketidajelasan sertifikat: beberapa warga yang telah membeli dengan *over* kredit, namun tidak memperoleh sertifikat.
    - 3) Masalah dalam pelaksanaan: Pengembang menghilang, sertifikat induk hilang dan belum dipecah, sehingga tidak ada kepastian terbit sertifikat.

- 4) Sertipikat dijaminan kepada Pihak Lain: sertipikat induk diagunkan oleh Pengembang kepada pihak lain di luar Bank BTN dengan utang lebih dari Rp30.000.000.000,- (tiga puluh milyar rupiah).
  - 5) Penanganan oleh Bank: lambat dan/atau pasif, tidak memberikan kejelasan atau kepastian terhadap status sertipikat.
- b. Berikut beberapa upaya hukum Bank terhadap Pengembang:
- 1) Dalam kondisi wanprestasi Pengembang menghilang dan sertipikat induk tanah bukan milik Pengembang, Mediasi tidak dapat dilakukan. Upaya yang dapat dilakukan diantaranya secara perdata yaitu dengan mengajukan gugatan kepada pihak yang bertanggung jawab dan/atau secara pidana.
  - 2) Dalam kondisi Pengembang menghilang dan sertipikat induk tanah atas nama Pengembang (belum dipecah), mediasi tidak dapat dilakukan. Upaya yang dapat dilakukan diantaranya secara perdata yaitu dengan mengajukan gugatan secara *verstek* dan penentuan hak terhadap tanah, pengurusan serat pemecahan sertipikat dan/atau secara pidana.
  - 3) Dalam kondisi Pengembang menghilang dan sertipikat induk tanah atas nama Pengembang namun sebagai jaminan kepada pihak lain, mediasi tidak dapat dilakukan. Upaya yang dapat dilakukan diantaranya secara perdata yaitu dengan mengajukan gugatan kepada Pengembang dan pemegang jaminan dan penentuan hak terhadap tanah, pengurusan serat pemecahan sertipikat dan/atau secara pidana.
  - 4) Dalam kondisi Pengembang namun sertipikat induk hilang atau sertifikaat induk ada namun belum dipecah dan/atau pengurusan atau pemecahan sertifikat unit lambat, Mediasi dapat dilakukan. Upaya yang dapat dilakukan diantaranya secara perdata yaitu dengan mengajukan gugatan dan/atau secara pidana.
- c. Tanggung jawab penyelesaian dokumen ialah Pengembang, Bank memiliki kewajiban untuk menjaga dokumen pokok termaksud.
- d. Bilamana terdapat pelanggaran, maka dapat menjadi subjek maladministrasi.
- e. Pasal 183 UU Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Pemukiman, Pengembang tidak boleh menerima dana lebih dari 80%.
- f. Di dalam PKS antara BTN dan Pengembang, termaktub mengenai 'kuasa' yang hidup untuk mewakili Pengembang untuk melakukan pengurusan administrasi tanah sebagai salah satu dasar pertanggungjawaban Bank BTN atas permasalahan sertipikat.
- g. Ganti rugi merujuk pada perikatan antara Konsumen, Pengembang dan Bank.
5. Saran Perbaikan terkait Permasalahan KPR
- a. Bank harus memastikan bahwa agunannya dapat di jalankan kewajibannya.
  - b. Penjual yang harus berhati-hati terhadap barang penjualannya.
  - c. Kewajiban melakukan *assessment* objek atas objek yang dijadikan jaminan dan sertipikat sudah atas nama Pengembang.
  - d. Agunan bisa diberikan Hak Tanggungan berdasarkan APHT dengan melihat status kepemilikan tanah (*vide* 346/Keputusan Direktur BI).
  - e. Prinsip *Good Corporate Governance* dan kehati-hatian. Kegiatan usaha sesuai peraturan perundang-undangan, memberikan keadilan dan kesetaraan berdasar perjanjian dan peraturan perundang-undangan, serta berasaskan kehati-hatian.

- f. Itikad baik dan kepatutan. Itikad baik sebagaimana ketentuan Pasal 1338 (3) KUH Perdata diterapkan pada 3 fase, sebelum, pada saat, dan setelah kontrak, dengan 3 fungsi yakni, dasar interpretasi, melengkapi dan meniadakan. Pasal 1339 KUH Perdata "...persetujuan dapat dituntut berdasarkan keadilan, kebiasaan dan UU".
- g. *Adagium Caveat Venditor*  
Bryan A. Gamer, "*let the seller beware*" pihak penjual harus berhati-hati, karena jika terjadi satu dan lain hal yang tidak dikehendaki atas produk, maka yang akan bertanggungjawab adalah penjual"
- h. Keadilan Universal  
"tidak seorang pun boleh diuntungkan oleh penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukannya sendiri dan tidak seorang pun boleh dirugikan oleh penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain (*nullus commodum capere potest de injuria sua propria*).
6. Alternatif Penyelesaian nonlitigasi yang dapat ditempuh dalam Penyelesaian Permasalahan KPR Bank BTN. Bilamana *stakeholder* tidak ada maka tidak bisa dilakukan mediasi, namun bisa diselesaikan bilamana Kementerian ATR/BPN dapat mengeluarkan sertipikat pengganti dengan permohonan yang dilakukan oleh pihak berkepentingan. Atas hal tersebut, pentingnya membangun komunikasi dan hubungan yang bagus dengan Bank BTN serta informasi yang akurat sebelum Kementerian ATR/BPN mengeluarkan sertipikat pengantinya.

### BAB III TEMUAN DAN ANALISIS

Sebagaimana uraian yang tercantum dalam fokus kajian ini dan berdasarkan hasil pengumpulan data, keterangan, dan informasi melalui dokumen tertulis maupun pengamatan lapangan Kajian Cepat Ombudsman RI mengenai Pencegahan Maladministrasi dalam Layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., yang Berdampak pada Pemenuhan Sertipikat Konsumen. Analisis Ombudsman akan diuraikan ke dalam 2 (dua) bagian pendapat sebagaimana jenis layanan Bank BTN terkait KPR.

#### 3.1 Analisis Permasalahan Layanan KPR kepada Pengembang

Kredit konstruksi atau KYG merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada Pengembang untuk membantu modal kerja dalam pembangunan properti. Sedangkan layanan pemberian fasilitas KPR adalah dukungan kerja sama antara Bank BTN dengan Pengembang dalam rangka pemberian fasilitas KPR kepada Konsumen untuk membiayai pemesanan dan/atau pembelian unit rumah dan/atau Apartemen/Rumah Susun.

Berdasarkan hasil permintaan keterangan kepada Bank BTN pada tanggal 19 Oktober 2022, alur persetujuan calon Pengembang yang mengajukan perjanjian kerja sama (PKS) KYG dan/atau pemberian fasilitas KPR dimulai dengan Pengembang mengajukan surat permohonan menjadi rekanan ke *Branch Consumer Lending Head-Branch* kemudian permohonan diteruskan kepada *Consumer Loan Sales-Branch/Sub Branch*. Atas permohonan tersebut, *Branch Consumer Lending Head-Branch* melakukan analisa properti meliputi peninjauan *site plan* dan lokasi (akses jalan, air, listrik, jarak ke tempat keramaian, fasilitas umum, dan fasilitas sosial), pengecekan legalitas formal proyek meliputi sertipikat, dan kelengkapan perizinan dan kemudian mengajukan rekomendasi hasil analisis properti kepada *Branch Manager-Branch*. Dalam hal hasil analisa properti dinyatakan layak, *Branch Manager-Branch* menyerahkan analisa properti yang telah ditandatangani kepada *Consumer Loan Sales-Branch/Sub Branch* untuk selanjutnya dibuatkan PKS dengan Pengembang dan Pengembang resmi menjadi rekanan Bank BTN berdasarkan PKS yang ada.

Merujuk pada ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata<sup>5</sup>, disebutkan bahwa perikatan lahir karena 2 (dua) alasan, pertama karena persetujuan para pihak, dan kedua, karena undang-undang. PKS KYG dan/atau pemberian fasilitas kredit KPR antara Bank BTN dengan Pengembang lahir dari persetujuan, di mana para pihak setuju untuk mengikatkan diri dalam perjanjian sesuai dengan ketentuan Pasal 1313<sup>6</sup> *juncto* Pasal 1338 KUH Perdata<sup>7</sup>. Mengutip dari dokumen format PKS antara Bank BTN sebagai Pihak Pertama dan Pengembang sebagai Pihak Kedua tentang Pemberian Fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Kredit Pemilikan Apartemen/Rumah Susun (KPA) Inden yang disampaikan kepada Ombudsman pada tanggal 4 November 2022, terdapat klausul yang mengatur hak

<sup>5</sup> Pasal 1233 KUHP: “Tiap – tiap perikatan dilahirkan baik karena perjanjian, baik karena undang – undang.”

<sup>6</sup> Pasal 1313 KUHP: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya.”

<sup>7</sup> Pasal 1338 KUHP: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya.”



dan kewajiban masing-masing pihak, di mana pada bagian ini Ombudsman akan fokus pada beberapa pasal meliputi, bunyi Pasal 6, Pasal 7, dan Pasal 11 format PKS antara Bank BTN dengan Pengembang:

*“Pasal 6*

*HAK DAN KEWAJIBAN PIHAK KEDUA*

1. *PIHAK KEDUA bersedia untuk menyerahkan unit rumah dan/atau Apartemen/Rumah Susun yang dijual oleh PIHAK KEDUA kepada Konsumen berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang diatur didalam Perjanjian Pemesanan dan/atau PPJB, dan melengkapi seluruh perizinan-perizinannya;*
2. *PIHAK KEDUA wajib dan mengikatkan diri kepada PIHAK PERTAMA untuk membantu menginformasikan kepada Konsumen mengenai berkas-berkas yang menjadi persyaratan permohonan pemberian fasilitas KPR/KPA Inden, serta bertindak sebagai koordinator dalam rangka penyerahan berkas-berkas yang menjadi persyaratan permohonan pemberian fasilitas KPR/KPA Inden tersebut kepada PIHAK PERTAMA;*
3. *Pihak Kedua sanggup memenuhi kewajiban penyelesaian bangunan, penyelesaian IMB, penyelesaian AJB, dan penyelesaian sertifikat (sertipikat atas nama Konsumen dan diserahkan kepada Pihak Pertama) dalam waktu yang ditentukan dalam PKS tersebut;*
4. *PIHAK KEDUA wajib menyampaikan Harga Jual atas unit rumah dan/atau Apartemen/Rumah Susun yang sebenarnya kepada PIHAK PERTAMA untuk menentukan maksimal pemberian fasilitas KPR/KPA Inden yang akan diberikan kepada Konsumen.*

*Pasal 7*

*JAMINAN PENGEMBANG*

1. *PIHAK KEDUA wajib menyerahkan Jaminan Pengembang kepada PIHAK PERTAMA, yang berasal dari PIHAK KEDUA untuk menjamin sebagai berikut:*
    - a. *Penyelesaian kewajiban dan/atau Pencairan Kredit penyelesaian kewajiban PIHAK KEDUA apabila unit rumah dan/atau Apartemen/Rumah Susun tidak dapat diselesaikan dan/atau tidak dapat diserahterimakan sesuai dengan ketentuan yang termuat dalam PPJB;*
    - b. *Penyelesaian pembangunan unit rumah dan/atau Apartemen/Rumah Susun beserta seluruh fasilitasnya sesuai dengan rencana anggaran biaya, spesifikasi bangunan yang telah disepakati dengan Konsumen, sesuai dengan jadwal rencana pembangunan dan sesuai dengan persyaratan-persyaratan PIHAK PERTAMA*
    - c. *Penyelesaian kewajiban PIHAK KEDUA dalam penyelesaian dokumen legalitas kepemilikan tanah dan bangunan unit rumah dan/atau Apartemen/Rumah Susun;*
    - d. *Seluruh kewajiban yang harus dibayar oleh debitur kepada PIHAK PERTAMA sehubungan dengan pembayaran angsuran KPR/KPA Inden yang timbul apabila Konsumen tidak membayar angsuran KPR/KPA Inden kepada PIHAK PERTAMA selama 2 (dua) kali atau 2 (dua) bulan yang dibuktikan dengan surat teguran pertama, kedua dan ketiga oleh PIHAK PERTAMA kepada Konsumen dan yang tembusannya dikirimkan juga kepada PIHAK KEDUA.*
  2. *PIHAK KEDUA dengan ini menyatakan bersedia memberikan jaminan kepada PIHAK PERTAMA dengan bertindak sebagai penjamin atas seluruh utang Konsumen kepada PIHAK PERTAMA yang timbul sehubungan dengan pemberian fasilitas KPR/KPA Inden berdasarkan Perjanjian Kredit;*
  3. *Dan seterusnya.*
- Disamping itu, PKS tersebut juga memuat klausul yang mengatur tentang sanksi atas adanya keterlambatan, yaitu:*

*Pasal 11*  
**SANKSI KETERLAMBATAN**

1. Apabila PIHAK KEDUA tidak dapat memenuhi batas waktu kewajibannya sehubungan dengan pengurusan dokumen-dokumen sebagaimana diatur dalam Pasal 6 ayat 3 Perjanjian ini, maka PIHAK PERTAMA berhak dan PIHAK KEDUA menyetujui bahwa:
  - a. PIHAK PERTAMA berhak menunjuk pihak lain untuk mengambil-alih pengurusan dokumen-dokumen yang seluruh biaya pengurusannya berasal dari Dana Retensi; dan/atau
  - b. PIHAK PERTAMA berhak mempertimbangkan untuk dapat menghentikan penyediaan fasilitas KPR/KPA Inden untuk sementara waktu hingga kewajiban PIHAK KEDUA sehubungan dengan pengurusan dokumen-dokumen sebagaimana diatur dalam Pasal 6 ayat 3 Perjanjian ini dapat dipenuhi.
2. Apabila PIHAK KEDUA tidak dapat menyelesaikan pembangunan unit rumah dan/atau Apartemen/Rumah Susun sesuai dengan ketentuan Pasal 6 ayat 3 Perjanjian ini maka PIHAK PERTAMA berhak:
  - a. Mempertimbangkan untuk dapat menghentikan penyediaan fasilitas KPR/KPA Inden untuk sementara waktu hingga kewajiban PIHAK KEDUA sehubungan dengan penyelesaian pembangunan unit rumah dan/atau Apartemen/Rumah Susun sebagaimana diatur dalam pasal 6 Perjanjian ini, dapat dipenuhi; dan/atau
  - b. Menunjuk pihak lain untuk mengambil alih penyelesaian pembangunan Unit Rumah dan/atau Apartemen/Rumah Susun yang seluruh biayanya berasal dari PIHAK KEDUA termasuk Dana Retensi.”

Berdasarkan beberapa pasal dari PKS yang diuraikan di atas, khususnya klausul mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak dan klausul lain yang termuat dalam PKS tersebut pada umumnya, Ombudsman menyimpulkan bahwa klausul-klausul di atas sekurang-kurangnya mengatur tentang adanya jaminan kepastian pembangunan, jaminan kepastian hak, dan jaminan tidak ada permasalahan hukum dalam proses KPR, yang selanjutnya akan diuraikan sebagai pembabakan permasalahan dalam pelayanan kredit Bank BTN kepada Pengembang.

### **3.1.1 Jaminan Kepastian Pembangunan**

Dalam konteks penyelenggaraan layanan KPR kepada masyarakat/Konsumen, Bank BTN dan Pengembang tidak hanya wajib mematuhi perjanjian kerja sama yang mengikat kedua belah pihak, namun juga memiliki kewajiban untuk mematuhi aturan perundang-undangan yang diterbitkan oleh Pemerintah terkait perumahan/permukiman. Sesuai dengan UU 1/2011 dan PermenPUPR 11/2008, pembangunan kawasan perumahan dan permukiman harus mengedepankan penataan yang baik, manusiawi, dan menjamin tatanan kehidupan berkelanjutan guna mewujudkan keserasian kawasan perumahan dan permukiman.

Menurut ketentuan Pasal 26 PermenPUPR 11/2008, penyelenggaraan keserasian kawasan perumahan dan permukiman melalui prosedur yang seiring dengan tahap-tahap penyelenggaraan pembangunan perumahan dan permukiman. Tahapan penyelenggaraan keserasian tersebut meliputi: a) perencanaan; b) pembangunan; dan c) pemeliharaan keserasian kawasan, di mana tahapan-tahapan tersebut dapat dilakukan oleh pemerintah daerah, badan usaha, dan masyarakat. Sesuai ketentuan Pasal 30 ayat (2) PermenPUPR 11/2008, pemerintah daerah menetapkan persyaratan komposisi lahan efektif dan lahan non efektif pada saat badan usaha pembangunan perumahan mempersiapkan rencana tapak (*site plan*) kawasan perumahan dan permukiman. Selanjutnya, hasil pengesahan *site*

*plan* menjadi dasar penetapan izin mendirikan bangunan induk dan izin mendirikan bangunan persil. Terhadap *site plan* yang telah memperoleh pengesahan, pemerintah kabupaten/kota melakukan pembinaan teknis, pengawasan, dan pengendalian serta tindakan turun tangan kepada masyarakat, badan usaha, badan sosial dan keagamaan terhadap penyelenggaraan keserasian kawasan sesuai dengan *site plan* yang telah disahkan.

Merujuk pada ketentuan Pasal 6 angka 3 dari isi format PKS antara Bank BTN dan Pengembang tentang Pemberian Fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Kredit Pemilikan Apartemen/Rumah Susun (KPA) Inden dan peraturan perundang-undangan sebagaimana uraian di atas, Pengembang memiliki kewajiban untuk menyelesaikan pembangunan perumahan sesuai waktu yang ditentukan dalam PKS tersebut. Dalam rangka menjamin pelaksanaannya, maka diatur adanya penyerahan jaminan Pengembang kepada Bank BTN, termasuk jaminan penyelesaian pembangunan unit rumah beserta seluruh fasilitasnya sesuai dengan rencana anggaran biaya, spesifikasi bangunan yang telah disepakati dengan Konsumen, sesuai jadwal rencana pembangunan, dan sesuai dengan persyaratan-persyaratan Pihak Pertama dalam hal ini Bank BTN sebagaimana dimuat dalam ketentuan Pasal 7 angka 1 huruf b PKS dimaksud. Diaturinya dana jaminan penyelesaian pembangunan di dalam PKS menunjukkan bahwa kepastian pembangunan rumah/unit adalah hak bagi Konsumen dan jika hal tersebut tidak dilaksanakan maka Konsumen akan mengalami kerugian materiil dan immateriil.

Dalam kajian ini, Ombudsman telah melakukan permintaan keterangan kepada pihak-pihak terkait serta pengamatan lapangan di 4 (empat) daerah meliputi Provinsi Sumatera Utara, Jawa Barat, Jawa Timur, dan Sulawesi Utara. Menurut hasil pengamatan tersebut, ditemukan beberapa permasalahan yang berdampak pada tingkat keterpenuhan jaminan kepastian pembangunan proyek KPR yaitu: pembangunan unit perumahan terhenti (proyek mangkrak) dan tidak sesuainya pembangunan proyek dengan *site plan* yang telah diajukan dan disahkan.

### **Temuan 1. Pembangunan unit perumahan terhenti (proyek mangkrak)**

Hasil permintaan keterangan kepada Bank BTN Pusat pada tanggal 19 Oktober 2022 menunjukkan bahwa proses pembangunan perumahan KPR BTN dapat terhenti (mangkrak) karena dinamisnya regulasi terkait peruntukan lahan terutama di daerah. Di beberapa daerah, seperti di Medan, terdapat satu kasus terjadinya pergeseran lokasi Hak Pengelolaan (HPL) Kampung Nelayan Medan yang mengakibatkan lokasi lahan terdampak pergeseran tersebut kemudian diakui sebagai aset daerah. Permasalahan serupa terjadi juga di daerah lain, yaitu terkait adanya perubahan Peraturan Daerah (Perda) terutama Perda tentang Hutan Produksi Konversi yang menyebabkan lahan berstatus *clean and clear* untuk lokasi proyek KPR bermasalahan di tengah jalan.

Hasil permintaan keterangan kepada Kementerian ATR/BPN menunjukkan permasalahan yang sama, salah satunya adalah adanya Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2019 tentang Pengendalian Alih Fungsi Lahan Sawah yang mengacu pada UU PLP2B. Hal tersebut berdampak pada terhentinya proses pembangunan proyek perumahan KPR di lokasi tersebut. APERSI sebagai salah satu asosiasi yang mewadahi Pengembang, menyatakan bahwa regulasi peruntukan lahan yang berubah-ubah mempersulit posisi Pengembang dalam pemenuhan persyaratan legalitas proyek dan penyelesaian pembangunan perumahan sebagaimana hasil permintaan keterangan secara

langsung kepada APERSI tanggal 01 Agustus 2022. Di samping itu, sesuai keterangan Bank BTN kepada Ombudsman pada tanggal 19 Oktober 2022, penyebab lain terjadinya proyek perumahan KPR mangkrak adalah belum selesainya kewajiban Pengembang kepada pemilik lahan sebelumnya dan/atau terjadi sengketa lahan dengan pihak lain.



Gambar 2. Perumahan Mangkrak di Kota Medan

Merujuk pada fakta-fakta yang diperoleh Ombudsman dalam proses pengumpulan keterangan dan informasi serta pengamatan lapangan, Ombudsman menilai bahwa terjadi disharmonisasi peraturan perundang-undangan terutama terkait peruntukan lahan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah. Sesuai ketentuan Pasal 14 format PKS antara Bank BTN dan Pengembang tentang Pemberian Fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Kredit Pemilikan Apartemen/Rumah Susun (KPA) Inden, telah diatur klasifikasi-klasifikasi memaksa (*force majeure*) yang menyebabkan salah satu pihak tidak dapat melaksanakan kewajibannya termasuk salah satunya adalah perubahan undang-undang, peraturan pemerintah Indonesia atau keputusan presiden.

Namun demikian, mekanisme penyelesaian *force majeure* tersebut masih bersifat sangat umum. PKS tersebut belum mengatur secara teknis bagaimana prosedur penyelesaian dan/atau mekanisme yang harus ditempuh sebagai bagian dari mitigasi risiko jika terdapat hambatan seperti perubahan regulasi di tengah proses pembangunan proyek KPR, sehingga kerugian masyarakat/konsumen akibat proyek yang mangkrak tersebut dapat diminimalisir. Selain penguatan aturan yang dimuat dalam PKS, dari sisi eksternal perlu didorong adanya forum koordinasi lintas Kementerian/Lembaga beserta Bank BTN, Pemerintah Daerah, dan Asosisasi Pengembang sebagai wadah diskusi pembahasan masalah dan pencarian solusi bersama.

Sedangkan, terhadap adanya fakta bahwa terhentinya pembangunan proyek KPR karena belum selesainya kewajiban Pengembang kepada pemilik lahan sebelumnya dan/atau sengketa lahan, Ombudsman memandang bahwa hal tersebut disebabkan masih lemahnya proses verifikasi dan validasi Bank BTN atas legalitas proyek yang dimiliki Pengembang maupun kesiapan lahan proyek KPR tersebut. Fungsi verifikasi dan validasi sebelum penandatanganan PKS harus dilakukan secara menyeluruh dan ketat oleh pihak bank. Bahkan, jangan sampai adanya kebijakan Bank BTN yang tidak mewajibkan Pengembang lama atau Pengembang yang telah terdaftar sebagai rekanan untuk mengajukan kembali aspek legalitas, keuangan, teknis, dan aspek proyek perumahan sepanjang tidak terjadi perubahan, justru menjadi celah terjadinya *fraud* karena tidak ada parameter yang dapat menjamin Pengembang selalu berkomitmen mengutamakan kejujuran atas kondisi perusahaannya. Lebih daripada itu, Bank BTN juga harus

memperkuat fungsi kontrol terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak yang telah diatur di dalam PKS. Hal tersebut penting karena lemahnya fungsi kontrol yang intensif dan terukur hanya akan mengakibatkan permasalahan di kemudian hari. Masyarakat/konsumen yang sudah melakukan perikatan hukum dengan Pengembang dan terlanjur membayarkan angsurannya terutama Konsumen KPR inden, akan mengalami kerugian termasuk tidak adanya kepastian hukum bagi Konsumen dan lamanya waktu tunggu Konsumen untuk menerima hak-haknya.

## **Temuan 2. Tidak sesuainya pembangunan proyek dengan *site plan* yang telah diajukan dan disahkan**

Fakta bahwa di lapangan terjadi ketidaksesuaian pembangunan proyek perumahan KPR BTN dengan *site plan* yang telah diajukan oleh Pengembang ditemukan berdasarkan hasil pengamatan lapangan Ombudsman di Provinsi Sumatera Utara. Pada tanggal 24 November 2022, Ombudsman melakukan pengamatan dan penggalian informasi kepada Konsumen KPR BTN nonsubsidi di Perumahan De Flamboyan, Tanjung Selamat, Kecamatan Sunggal, Kabupaten Deli Serdang. Perumahan yang dipasarkan sejak tahun 2009 tersebut terdiri dari ± 500 unit rumah yang hampir 60% konsumennya saat ini tidak melanjutkan cicilan KPR BTN atas unit rumahnya. Selain tidak melanjutkan cicilannya, sebagian besar pemilik rumah tidak lagi menempati unitnya karena sejak tahun 2011 hingga saat ini perumahan De Flamboyan terus mengalami banjir saat curah hujan tinggi mengingat letak perumahan tersebut secara geografis dikelilingi oleh Sungai Deli, Sungai Percut, dan Sungai Belawan.

Sebagaimana keterangan dari masyarakat/konsumen yang masih bertahan di Perumahan De Flamboyan, Pengembang tidak membangun tanggul yang layak untuk melindungi kompleks perumahan dari luapan air sungai saat curah hujan tinggi dan juga lanskap perumahan dinilai lebih rendah dari sungai di sekitar. Mengutip pernyataan Menteri PUPR, Basuki Hadimuljono, yang dimuat dalam portal berita *online* Sumut Pos tanggal 08 Desember 2020, tanggul di sekitar perumahan De Flamboyan tidak terlalu kuat terlihat dari tidak adanya pemadatan sehingga harus ditambah pembangunan *groundsill* yang bertujuan untuk mengurangi kecepatan arus dan meningkatkan laju pengendap di hilir.<sup>8</sup> Masalah kelayakan tanggul pelindung tersebut hingga saat ini tidak diperbaiki atau ditindaklanjuti oleh pihak Pengembang, Bank BTN, maupun Pemerintah. Sehingga per tahun 2022, tingkat keterhunian perumahan hanya mencapai 130 unit dari total sekitar 500 unit rumah yang terbangun dan terjual. Sebagian besar pemilik rumah memilih meninggalkan unitnya, melakukan *over credit*, menyewakan unit, dan/atau membiarkan unitnya dihuni oleh orang lain tanpa syarat.

Atas kondisi tersebut, konsumen Perumahan De Flamboyan mengaku bahwa pihak Bank BTN tidak pernah menagih cicilan kredit KPR yang macet dan/atau mendatangi perumahan tersebut untuk mendiskusikan permasalahan yang terjadi bersama Konsumen. Merujuk pada fakta lapangan, Ombudsman menilai bahwa permasalahan yang terjadi pada Perumahan De Flamboyan merupakan akibat dari tidak sesuainya pembangunan dengan *site plan* dan/atau rencana tata ruang daerah setempat. Hal tersebut tentu tidak sesuai

---

<sup>8</sup> Sumut Pos, Groundsill & Tinggikan Dasar Sungai, Solusi Menteri PUPR Menangani Banjir Mebidang (Medan, Binjai, Deli Serdang), 8 Desember 2020 diakses secara *online* melalui tautan <https://sumutpos.co/groundsill-tinggikan-dasar-sungai-solusi-menteri-pupr-menangani-banjir-mebidang/>

dengan klausul di dalam PKS antara Bank BTN dengan Pengembang, di mana Pengembang selaku Pihak Kedua wajib menyelesaikan pembangunan unit rumah beserta seluruh fasilitasnya sesuai dengan rencana anggaran biaya, spesifikasi bangunan yang telah disepakati dengan Konsumen, sesuai dengan jadwal rencana pembangunan dan sesuai dengan persyaratan-persyaratan Bank BTN.

Ketidapatuhan Pengembang terhadap *site plan* yang telah disusun dan disahkan di awal, merupakan tindakan yang bertentangan dengan mekanisme ideal yang seharusnya dilakukan oleh Bank BTN dan Pengembang, di mana hal tersebut mengakibatkan kerugian bagi masyarakat/konsumen karena *site plan* pada umumnya digunakan oleh masyarakat untuk dapat mengenali lokasi, sarana, prasarana, dan utilitas umum yang diperoleh sehingga mempengaruhi minat beli masyarakat atas unit tersebut. Sehingga, ketika pembangunan tidak lagi sesuai dengan *site plan* termasuk mengurangi atau mengubah spesifikasi bangunan, masyarakat sebagai konsumen dapat menuntut kerugian sebagaimana ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "*Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut*". Sanksi atas pelanggaran tersebut diatur dalam Pasal 62 UU Perlindungan Konsumen, yaitu pidana penjara 5 (lima) tahun atau denda Rp 2.000.000.000,-.

Dalam hal Pengembang tidak dapat memenuhi kewajiban kaitannya dengan pembangunan unit rumah, Bank BTN selaku Pihak Pertama berhak mempertimbangkan untuk dapat menghentikan penyediaan fasilitas KPR untuk sementara waktu hingga kewajiban Pengembang sehubungan dengan penyelesaian unit rumah terpenuhi dan/atau menunjuk pihak lain untuk mengambil alih penyelesaian pembangunan unit rumah yang seluruh biayanya berasal dari Pihak Kedua termasuk dana retensi sebagaimana dimuat pada ketentuan Pasal 11 PKS antara Bank BTN dengan Pengembang mengenai sanksi keterlambatan. Namun, karena sering kali dalam kasus seperti ini posisi konsumen lemah, seharusnya diatur pula mekanisme pemberian kompensasi atau ganti rugi kepada Konsumen sekaligus prosedur penerapan sanksi meliputi penghentian penyediaan fasilitas KPR untuk sementara waktu dan penunjukan pihak lain untuk mengambil alih penyelesaian pembangunan unit dalam klausul perjanjian kerja sama guna meminimalisir kerugian serta agar Konsumen juga memperoleh jaminan kepastian pembangunan atas rumah yang dibelinya.

### **3.1.2 Jaminan Kepastian Hak**

Penyelenggaraan KYG antara Bank BTN dengan Pengembang serta KPR antara Bank BTN dengan Konsumen merupakan satu keterkaitan yang tidak terpisahkan. Dalam hal ini, kepatuhan penyelenggara layanan dalam pemenuhan persyaratan dan prosedur KYG menjadi salah satu penentu keberlangsungan proses KPR. Apabila dokumen pokok tidak terpenuhi dan dikelola dengan baik, maka permasalahan rawan muncul di kemudian hari. Sementara itu, kewajiban yang sudah ditunaikan oleh Konsumen secara penuh, wajib diimbangi dengan pemenuhan hak secara sempurna. Meskipun demikian, dalam proses pemeriksaan dokumen dan lapangan, Ombudsman mencermati beberapa temuan, diantaranya:

## Temuan 1. Sertipikat Induk Hilang

Berdasarkan hasil pengumpulan keterangan, informasi, dan data terhadap Konsumen KPR Bank BTN di beberapa daerah, seperti pada Perumahan Menganti Satelit Indah di Kabupaten Gresik dan Perumahan Abdi Negara Kabupaten Bandung, diperoleh keterangan dari Konsumen bahwa saat memperoleh surat keterangan lunas di Bank BTN, Konsumen belum memperoleh sertipikat karena permasalahan sertipikat induk hilang bersamaan dengan terjadinya permasalahan hilangnya Pengembang yang tidak dapat ditelusuri keberadaannya. Berkenaan dengan hal tersebut, konsumen pada perumahan Perumahan Menganti Satelit Indah di Kabupaten Gresik dan Perumahan Abdi Negara Kabupaten Bandung belum memperoleh kepastian atas haknya sampai dengan saat ini. Selain itu, berdasarkan keterangan Bank BTN Pusat dan Bank BTN KC Bandung, diketahui bahwa selain diakibatkan Pengembang hilang, salah satu penyebab sertipikat tidak dapat ditemukan disebabkan oleh kelalaian Notaris seperti Notaris hilang, tidak berkomitmen menunaikan kewajiban dalam *cover note*, dan Notaris tidak dapat dihubungi.

Sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 5 ayat (2) dan ayat (7) huruf b UU Pelayanan Publik, Bank BTN termasuk dalam penyelenggara pelayanan publik berupa pelayanan administratif. Pelayanan administratif yang dimaksud pada Pasal tersebut meliputi tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Lebih lanjut dalam Penjelasan Pasal 5 disebutkan bahwa tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah, antara lain urusan perbankan, dan seterusnya. Dalam hal ini pemberian dokumen pokok berupa sertipikat terhadap konsumen yang telah melunasi kewajibannya, termasuk pelayanan administratif yang penyelenggaraanya wajib dilakukan sesuai asas dalam UU Pelayanan Publik, yakni dengan memenuhi asas Kepastian Hukum dan Ketepatan Waktu.

Sesuai ketentuan Peraturan Bank Indonesia No. 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum, Bank dalam melakukan kegiatan usaha perlu mengelola risiko kredit antara lain dengan menjaga kualitas aset. Lebih rinci dalam Pasal 11 ayat (3) disebutkan bahwa salah satu penilaian yang dilakukan oleh bank terhadap Konsumen adalah komponen kelengkapan dokumentasi kredit dan kepatuhan terhadap perjanjian kredit.

Selanjutnya terkait dengan komponen kelengkapan dokumentasi kredit, Bank BTN menerbitkan Surat Edaran No. 58/DIR/LGD/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Dokumen Kredit yang menerangkan bahwa pengelolaan dokumen kredit merupakan proses pendukung Bank yang sangat kritical sehingga harus dikelola secara optimal karena menyangkut aset dan reputasi Bank. Kemudian Bank juga harus bertanggung jawab akan keamanan dan keutuhan dari fisik Dokumen Kredit karena pada akhir masa kredit harus dikembalikan ke Konsumen atau diperlukan untuk keperluan lain sesuai peraturan yang berlaku.

Berdasarkan angka 3.16 dalam Surat Edaran Nomor 58/DIR/LGD/2016, sertipikat termasuk dalam dokumen pokok. Selanjutnya dalam Angka 4.5.2 mengenai administrasi dokumen pokok disebutkan bahwa tanggung jawab pengelolaan administrasi dokumen pokok dimulai sejak tanggal akad sampai dengan kredit dilunasi seluruhnya dan administrasi berakhir setelah dokumen pokok diserahkan kepada Konsumen.

Berdasarkan hal di atas, Bank BTN bertanggungjawab untuk menjamin dan memastikan sertipikat yang diagunkan kepada Bank BTN berada dalam pengelolaan dan pengawasannya. Sehingga dalam hal ini, sertipikat yang hilang atau tidak diketahui keberadaannya yang berdampak pada tidak terpenuhinya jaminan kepastian hak merupakan salah satu unsur kelalaian Bank BTN sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 3 huruf d , Pasal 4 huruf b dan Pasal 5 ayat (7) huruf a UU Pelayanan Publik.

## **Temuan 2. Sertipikat Induk Belum Dipecah**

Berdasarkan hasil permintaan di Kanwil BPN Provinsi Jawa Barat, Kanwil BPN Provinsi Sumatera Utara dan Kanwil BPN Provinsi Jawa Timur, terdapat permasalahan sejenis yang dikemukakan, yakni mengenai belum terbitnya sertipikat adalah karena Sertipikat Induk belum dilakukan pemecahan sampai dengan KPR dinyatakan lunas. Hal tersebut juga diperkuat dengan bukti temuan beberapa konsumen di Perumahan Abdi Negara Kota Bandung dan di Galaksi Suci Residence Kabupaten Gresik. Konsumen menyatakan bahwa mereka belum mendapatkan sertipikat karena sertipikat induk belum dilakukan pemecahan.

Selanjutnya dalam pengumpulan keterangan, data, dan informasi yang diperoleh di Kanwil BPN Provinsi Sulawesi Utara, ditemukan bahwa salah satu penyebab sertipikat belum dilakukan pemecahan adalah lokasi yang tidak sesuai dengan *plotting* saat ini, sehingga Konsumen yang ingin melakukan pemecahan dan/atau peningkatan hak tidak dapat setuju karena lokasi tanah dan koordinat pada dokumen tanahnya tidak sesuai. Kemudian salah satu penyebab lain dalam pemecahan sertipikat yaitu kendala BPHTB yang tidak segera dibayarkan oleh Notaris sesuai dengan tanggal Akad Kredit. Hal tersebut menimbulkan denda BPHTB. Keadaan tersebut diperparah dengan tidak adanya pihak yang berkenan melakukan pembayaran denda atas keterlambatan tersebut. Hal tersebut mengakibatkan pemecahan sertipikat menjadi terhambat dan berpotensi menimbulkan masalah lain di kemudian hari.

Berdasarkan Surat Edaran Nomor 58/DIR/LGD/2016, sertipikat wajib diserahkan kepada Bank BTN paling lambat 300 (tiga ratus) hari sejak akad kredit, untuk kemudian dibebankan hak tanggungan 60 (enam puluh) hari setelah tanggal sertipikat terbit. Meskipun demikian, untuk produk tertentu, batas waktu tersebut dapat diperpanjang namun tidak boleh melebihi setengah masa tenor terpanjang dari produk tersebut.

Penetapan jangka waktu pemenuhan dokumen pokok dalam Surat Edaran Nomor 58/DIR/LGD/2016 telah sesuai dengan Pasal 21 UU Pelayanan Publik, bahwa salah satu komponen standar pelayanan minimal, yaitu meliputi jangka waktu penyelesaian. Jangka waktu yang dimaksud dalam ketentuan tersebut adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Namun demikian, sejak Surat Edaran Nomor 58/DIR/LGD/2016 terbit pada tahun 2016 hingga kajian ini dibuat pada tahun 2022, masih ditemukan ketidaksesuaian terkait jangka waktu pemenuhan sertipikat. Hal tersebut menimbulkan potensi maladministrasi berupa penundaan berlarut yang menimbulkan dampak tidak terpenuhinya hak konsumen serta menimbulkan kerugian bagi konsumen.

### **3.1.3 Jaminan Tidak Ada Permasalahan Hukum**

Bank BTN selaku penyelenggara KPR membukukan pencapaian penyaluran KPR pada tahun 2021 sebanyak 13.192 unit melalui Kredit Pembiayaan Rumah Fasilitas



Likuiditas Pembiayaan Perumahan (KPR FLPP). Angka tersebut relatif meningkat 5 (lima) kali lipat dibandingkan penyaluran pada tahun 2020 yang hanya mencapai 2.302 unit. Dalam pelaksanaannya, Bank BTN bekerja sama dengan perusahaan Pengembang yang mulai aktif melakukan penjualan dan membuka lahan baru perumahan bersubsidi. Bank BTN memperluas pangsa pasar potensial dengan melakukan kajian terutama bagi pekerja sektor informal seperti pedagang pasar, nelayan, tukang cukur, ojek *online* dan lainnya<sup>9</sup>.

Berdasarkan laporan tahunan Bank BTN Tahun 2021 disebutkan bahwa sejak meluncurkan Kredit KPR pertama kali pada 10 Desember 1976, sampai bulan Desember 2021, Bank BTN telah merealisasikan kredit untuk 4,9 juta unit rumah di seluruh Indonesia dengan melibatkan berbagai pihak pemangku kepentingan, seperti lebih dari 5.000 unit perusahaan Pengembang hunian bersubsidi dan MBR, lebih dari 2.000 unit perusahaan Pengembang baru yang dicetak melalui *Learning and Advisory*, dan lebih dari 3.000 orang notaris dalam merealisasikan KPR dan Kredit Konstruksi.

Bank BTN telah menyalurkan kredit pada semester pertama 2022 sebesar Rp286,15 triliun. Capaian tersebut meningkat 7,61% dari semester yang sama tahun 2021, yaitu Rp265,90 triliun. KPR mendominasi penyaluran kredit dengan besaran Rp251,91 triliun. Sementara itu untuk KPR subsidi tumbuh sekitar 8,68% menjadi Rp137,255 triliun dari tahun sebelumnya sebesar Rp126,29 triliun. Selanjutnya, untuk KPR Nonsubsidi mengalami pertumbuhan 5,84% menjadi Rp85,305 triliun dari tahun sebelumnya Rp80,598 triliun. Direktur Utama Bank BTN menyampaikan bahwa pihak perusahaan memacu kredit dengan sangat memperhatikan prinsip kehati-hatian.

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Ketua REI Manado, pelaksanaan pemberian KYG oleh Bank BTN kepada perusahaan Pengembang, dibebani oleh 2 (dua) kewajiban pokok, yakni:

1. Membuat perjanjian kerja sama antara Bank BTN dengan perusahaan Pengembang;
2. Penjualan objek rumah harus dilakukan dalam skema pembiayaan kredit (KPR) melalui Bank BTN.

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Bank BTN Pusat pada kegiatan permintaan keterangan, perusahaan Pengembang yang tidak menggunakan kredit konstruksi dari Bank BTN, dapat mengajukan penawaran skema pembiayaan kredit (KPR) melalui Bank BTN secara mandiri. Dalam skema ini, Bank BTN menyatakan telah memiliki metode klusterisasi perusahaan Pengembang, yakni: Platinum, Gold, Silver, dan Bronze. Klusterisasi perusahaan Pengembang tersebut memberikan perbedaan pada tahap verifikasi dan validasi perusahaan yang mencakup beberapa aspek sebagaimana tabel 2 berikut:

No	Kluster	Aspek Legailtas	Aspek Keuangan	Aspek Teknis	Aspek Progres Pembangunan
1	Platinum	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
2	Gold	Tentative / adjustment	Tentative / adjustment	Tentative / adjustment	Tentative / adjustment
3	Silver	Tentative / adjustment	Tentative / adjustment	Tentative / adjustment	Tentative / adjustment
4	Bronze	Verifikasi	Verifikasi	Verifikasi	Verifikasi

Tabel 2. Klusterisasi perusahaan Pengembang

<sup>9</sup> Diakses pada laman <https://finansial.bisnis.com/read/20220202/90/1496033/btn-bbtn-salurkan-13192-unit-kpr-sejahtera-flpp-per-januari-2022>

Selanjutnya dari informasi yang disampaikan mengenai metode dan/atau skema kredit konstruksi dan KPR yang diuraikan, Bank BTN memproduksi berbagai macam promosi KPR<sup>10</sup>, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Contoh Promosi KPR yang dilakukan oleh BTN

Dalam pelaksanaannya, ditemukan beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan KPR BTN, antara lain:

1. Seorang konsumen Bank BTN KC Cawang, Jakarta Timur, sudah melakukan pelunasan KPR BTN pada tahun ke-9 (2020), namun sertipikat belum dapat diterima<sup>11</sup>.
2. Seorang konsumen Bank BTN KC Bekasi, sudah melakukan pelunasan KPR Bank BTN pada tahun ke-8 (2021), namun sertipikat belum dapat diterima<sup>12</sup>.
3. Konsumen atas nama Bapak Sugito dan Imam Buchori sebagai konsumen Bank BTN KC Surabaya tidak memperoleh sertipikat setelah melakukan pelunasan<sup>13</sup>. Pada akhirnya konsumen mengajukan gugatan perdata di Pengadilan Negeri Surabaya pada tanggal 28 Januari 2022 untuk memperoleh sertipikat, dan sampai saat ini (per 20 Desember 2022) sudah masuk tahap banding sejak 9 November 2022.
4. Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Utara juga menerima Laporan Masyarakat mengenai tidak diberikannya sertipikat konsumen KPR Bank BTN setelah melakukan pelunasan. Hal ini disebabkan oleh perusahaan Pengembang tidak mempunyai dana untuk memproses pemecahan sertipikat dan/atau balik nama sertipikat kepada konsumen.

### Temuan 1. Perusahaan Pengembang Tidak Sehat, Pailit, dan/atau Hilang

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Bank BTN Pusat pada kegiatan permintaan keterangan, disampaikan bahwa pihak Bank BTN memberikan keringanan persyaratan kepada perusahaan Pengembang yang telah bekerja sama sebelumnya, untuk tidak perlu mengajukan kembali persyaratan terkait aspek legalitas, keuangan, teknis, dan aspek proyek perumahan sepanjang tidak terjadi perubahan. Namun atas hal ini, Ombudsman memiliki pandangan bahwa perlu diperhatikan juga bahwa dengan adanya

<sup>10</sup> Dikutip pada laman [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)

<sup>11</sup> Dikutip pada laman <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5638107/kpr-btn-sudah-lunas-sertipikat-tak-kunjung-jadi>

<sup>12</sup> Dikutip pada laman <https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/61679/KPR-BTN-Sudah-Lunas-Sertipikat-Belum-Jadi>

<sup>13</sup> Laporan Masyarakat Ombudsman Nomor 1724/LM/II/2021/JKT

klusterisasi perusahaan Pengembang, khususnya kluster *platinum* dan *gold* yang dimungkinkan tidak dilakukan verifikasi dan validasi pada aspek legalitasnya, justru memperbesar potensi permasalahan serupa di masa depan (keterangan ini diperoleh dalam kegiatan Permintaan Keterangan Bank BTN pada tanggal 19 Oktober 2022).

Ombudsman memperoleh informasi berdasarkan laporan masyarakat serta kegiatan pengamatan lapangan di Sumatera Utara, Jawa Barat, Jawa Timur, dan Sulawesi Utara, bahwa banyak perusahaan Pengembang yang telah raib atau hilang. Pada kegiatan pengamatan lapangan di Sulawesi Utara, diperoleh keterangan bahwa perusahaan Pengembang Perumahan Lintas Matungkas Permai, Kabupaten Minahasa Utara, sudah tidak diketahui keberadaannya, sehingga konsumen tidak dapat menuntut pemenuhan kewajiban Pengembang, seperti pembangunan fasilitas umum berupa jalan dan selokan, serta pemasangan instalasi listrik.



*Gambar 4. Kondisi Fasilitas Pada Perumahan Lintas Matungkas Permai, Sulut; (kiri) Jalan Menuju Perumahan; (kanan) Fasilitas Listrik pada Salah Satu Rumah*

Pada kegiatan pengamatan lapangan di Sumatera Utara, diperoleh informasi bahwa perusahaan Pengembang tidak melanjutkan pembangunan perumahan karena terdapat permasalahan internal perusahaan, namun objek rumah yang sudah terbangun pada area perumahan tersebut masih ditawarkan dengan skema pembiayaan oleh KPR Bank BTN. Berdasarkan pemberitaan media<sup>14</sup>, Bank BTN KC Medan pada tahun 2021 juga memiliki permasalahan terkait penyaluran KPR yang terindikasi korupsi. Permasalahan ini sudah masuk sampai tahap pengadilan, sementara objek perumahan sudah dijual kepada masyarakat. Hal ini tentu menimbulkan ketidakpastian hak dan kepemilikan konsumen.

Pada kegiatan pengambilan data di Jawa Timur diperoleh informasi bahwa perusahaan Pengembang PT Anugerah Berkah Agung sudah tidak mempunyai dana untuk biaya permohonan pemecahan sertifikat induk. Hal ini berdampak terhadap 38 (tiga puluh delapan) konsumen perumahan Galaksi Suci Residence yang belum memperoleh sertifikat. Sementara itu, di Perumahan Menganti Satelit Indah, Gresik, Jawa Timur diperoleh keterangan bahwa sebanyak 188 (seratus delapan puluh delapan) konsumen tidak bisa mengurus sertifikat rumahnya karena sertifikat induk diagunkan oleh perusahaan Pengembang ke bank lain senilai 30 milyar rupiah.

<sup>14</sup> Diakses pada laman [https://bisnis.tempo.co/read/1530703/bank-btn-jelaskan-kasus-dugaan-korupsi-kredit-rp-395-miliar-di-medan?page\\_num=2](https://bisnis.tempo.co/read/1530703/bank-btn-jelaskan-kasus-dugaan-korupsi-kredit-rp-395-miliar-di-medan?page_num=2)



Gambar 5. Kondisi Perumahan Menganti Satelit Indah, Jatim pasca ditinggalkan oleh Pengembang

Pada kegiatan pengamatan lapangan di Jawa Barat yang dilakukan di Perumahan Abdi Negara Rancaekek, Kabupaten Bandung, Perumahan Tanjungsari Kabupaten Sumedang, dan Perumahan Cipanas Tarogong Kabupaten Garut diperoleh informasi bahwa pihak perusahaan Pengembang telah raib atau menghilang, yang kemudian berdampak terhadap konsumen yang telah melakukan pelunasan kredit tidak memperoleh sertipikat. Ketidakjelasan status kepemilikan sertipikat juga dialami oleh konsumen di Perumahan Palasari Hills Cibiru Kota Bandung, yang diakibatkan oleh sertipikat induk diagunkan oleh perusahaan Pengembang ke Kantor Cabang Bank BTN yang lain.

Aspek verifikasi dan validasi kesehatan keuangan perusahaan Pengembang menjadi penting sebagai upaya pencegahan potensi kerugian konsumen dan kemungkinan konsumen melakukan upaya hukum untuk menuntut haknya. Dari berbagai uraian peristiwa diatas, Ombudsman menemukan:

1. Perusahaan Pengembang yang raib atau tidak diketahui keberadaannya menimbulkan beberapa permasalahan lanjutan, diantaranya:
  - a. konsumen KPR BTN tidak dapat menuntut penyediaan fasilitas perumahan baik fasilitas privat maupun fasilitas umum yang dijanjikan;
  - b. konsumen KPR BTN tidak dapat melakukan pemecahan sertipikat Hak Guna Bangunan dan/atau Hak Milik tanah;
  - c. Konsumen KPR BTN tersangkut dalam kasus hukum yang melibatkan Bank BTN dengan perusahaan Pengembang; dan
  - d. Konsumen KPR BTN harus mengajukan upaya hukum di Pengadilan untuk memperoleh haknya.
2. Bank BTN tidak melakukan penjaminan terpenuhinya hak konsumen KPR BTN terkait progres pembangunan perumahan oleh perusahaan Pengembang termasuk fasilitas privat maupun fasilitas umum yang dijanjikan, padahal tenor KPR BTN mencapai puluhan tahun.

Dampaknya, konsumen yang harus melakukan upaya-upaya tambahan untuk memperoleh hak-haknya, antara lain upaya hukum dengan mengajukan gugatan baik yang ditujukan kepada Bank BTN maupun kepada perusahaan Pengembang.

Bank BTN telah melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir risiko kerugian yang disampaikan dalam *Annual Report* Bank BTN tahun 2020. Adapun risiko terkait yang telah dipetakan oleh Bank BTN antara lain:

#### 1. Risiko Hukum

Risiko akibat tuntutan hukum dan/atau kelemahan aspek yuridis dapat bersumber antara lain dari: kelemahan aspek yuridis yang disebabkan oleh lemahnya perikatan yang

dilakukan Perseroan, ketiadaan dan/atau perubahan peraturan perundang-undangan yang menyebabkan satu transaksi yang telah dilakukan Perseroan menjadi tidak sesuai dengan ketentuan, dan proses litigasi baik yang timbul dari gugatan pihak ke III terhadap perseroan maupun perseroan terhadap pihak ke III.

## 2. Risiko Strategik

Risiko akibat ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategik serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis. Risiko strategik dapat bersumber antara lain dari: kelemahan dalam proses formulasi strategi dan ketidaktepatan dalam perumusan strategi, sistem informasi manajemen yang kurang memadai, hasil analisa lingkungan internal dan eksternal yang kurang memadai, penetapan tujuan strategik yang terlalu agresif, ketidaktepatan dalam implementasi strategi, dan kegagalan mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

Berdasarkan informasi yang telah dijelaskan sebelumnya, adanya kasus perusahaan Pengembang yang mengalami kekurangan dana, pailit, atau raib memberi gambaran bahwa pihak BTN tidak melakukan prosedur verifikasi dan validasi yang memadai sebagaimana amanat ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Indonesia yang selanjutnya disebut UU Perbankan Indonesia, yang menyatakan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.

Selanjutnya, berdasarkan *Annual Report* BTN Tahun 2020 dijelaskan bahwa pihak BTN terus berupaya meningkatkan kualitas pengelolaan risiko dan melakukan *review* secara berkala guna memastikan efektivitas dan kecukupan fungsi manajemen risiko sebagai wujud kepatuhan atas peraturan yang berlaku dan menciptakan perseroran yang sehat. Pernyataan tersebut kontradiktif dengan fakta yang telah diuraikan pada penjelasan sebelumnya, karena masih ditemukannya permasalahan yang menyangkut proses hukum atas KPR Bank BTN yang dipasarkan di masyarakat.

Berdasarkan kasus yang dialami oleh Konsumen Perumahan Menganti Satelit Indah sebagaimana penjelasan sebelumnya, terlihat bahwa pihak Bank BTN tidak berperan aktif dalam memberikan upaya penyelesaian masalah, justru pihak konsumen sendiri yang pada akhirnya aktif mengajukan gugatan ke pengadilan, dalam hal ini pihak Bank BTN tidak ada upaya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen sebagai Kosumennya. Hal ini jelas bertentangan dengan ketentuan dalam Pasal 3 huruf d UU Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa Perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

## 3.2 Analisis Permasalahan Layanan KPR kepada Konsumen

### 3.2.1 Jaminan Kepastian Hak

Negara Republik Indonesia adalah negara yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 yang menjamin hak, potensi, harkat, dan martabat setiap orang sesuai dengan hak asasi manusia. Pada Pasal 1 Ayat (3) UUD 1945 diatur bahwa “Negara Indonesia adalah negara hukum”, yang memiliki tujuan persamaan dalam hukum atau di kenal dengan *equality before the law*. Artinya, Setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban serta

perlakuan yang sama di hadapan hukum. Jaminan dan perlindungan hak berlaku bagi seluruh warga negara tanpa terkecuali.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hak adalah sesuatu hal yang benar, milik, kepunyaan, kewenangan, kekuasaan untuk berbuat sesuatu, kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu, derajat atau martabat. Warga negara memiliki hak dan kewajiban yang perlu dilindungi dan dijamin pelaksanaannya. Hak warga negara adalah suatu kewenangan yang dimiliki oleh warga negara guna melakukan sesuatu sesuai peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain hak warga negara merupakan suatu keistimewaan yang menghendaki agar warga negara diperlakukan sesuai keistimewaan tersebut. Hak Warga Negara diatur dalam ketentuan Pasal 27 Ayat (2) dan Pasal 28 UUD 1945 di mana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan, kemerdekaan berserikat dan berkumpul, mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan dan sebagainya ditetapkan dengan undang-undang. Pada ketentuan Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 juga disebutkan bahwasanya warga negara memiliki hak atas pengakuan, jaminan perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di depan hukum.

Antara hak dan kewajiban merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan, akan tetapi terjadi pertentangan apabila hak dan kewajiban tidak seimbang. Bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan penghidupan yang layak, jaminan atas hak yang mereka miliki, hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang memadai, hak untuk diperlakukan secara adil, hak untuk mengeluarkan pendapat, berserikat, hak untuk memeluk agama sesuai dengan keyakinannya dan hak-hak lainnya. Salah satu hak warga negara yang harus dipenuhi oleh Negara adalah hak untuk mendapatkan jaminan atas apa yang mereka miliki.

Salah satu hak warga negara/masyarakat pada penyelenggaraan layanan perbankan dalam program kredit kepemilikan rumah adalah hak untuk mendapatkan kepastian atas jaminan agunan sertipikat yang harus diberikan apabila kredit perumahannya telah dinyatakan lunas. Kebutuhan akan hunian atau rumah merupakan kebutuhan penting bagi setiap manusia, mengingat hunian atau rumah merupakan satu dari tiga kebutuhan primer manusia yaitu: (a) sandang, (b) pangan, dan (c) papan. Namun keterbatasan dana yang dimiliki membuat masyarakat mengalami kendala dalam membeli atau membangun rumah dengan dana tunai (*cash*) karena harganya yang tidak terjangkau.

Tujuan sistem kredit ini agar masyarakat yang akan membeli atau membangun rumah merasa lebih ringan karena angsuran sesuai dengan kemampuan dan tempo yang telah disepakati oleh bank dan konsumen. Dalam merealisasikan tugasnya sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat dalam Layanan KPR Bersubsidi, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki khususnya yang berkaitan sistem pelayanan kredit KPR kepada Konsumen. Pada program penyelenggaraan pelayanan KPR yang berkaitan dengan layanan jasa kredit konsumen, Ombudsman RI juga menemukan permasalahan terkait dengan tidak jelasnya sertipikat pasca pelunasan kredit.

Berdasarkan hasil permintaan keterangan oleh Ombudsman di wilayah Medan, Sumatera Utara pada tanggal 22-25 November 2022, terdapat masalah dimana sampai saat ini konsumen yang sudah melaksanakan kewajibannya untuk melunasi kewajiban KPR nya belum memperoleh Sertipikat Unit KPR. Dari total sekitar 500 unit rumah yang terjual, hanya sekitar 5-10 Konsumen saja yang telah memiliki sertipikat, sisanya hingga saat ini belum memperoleh hasil pemecahan sertipikat dari pihak Pengembang.

Berdasarkan notulensi pertemuan antara Ombudsman dengan pihak Kancab BTN Medan mengenai temuan tersebut, BTN terkesan menyalahkan pihak lain seperti Pengembang dan Notaris. Terdapat Pengembang yang tidak kooperatif, kemampuan keuangan Pengembang menurun/konflik manajemen, pailit, tidak aktif/hilang, dan adanya perubahan regulasi peruntukan lahan. Selanjutnya terdapat pula Notaris yang tidak menjalankan atau tidak menyelesaikan kewajibannya dengan menunda pembayaran pajak sehingga nilai pajak bertambah. Situasi menunjukkan bahwa tidak adanya sinergi yang efektif dengan *stakeholder* lain dalam upaya menyelesaikan permasalahan sertipikat masyarakat yang telah melaksanakan kewajiban kreditnya.

Di Jawa Barat, Ombudsman menemukan 3 permasalahan KPR di Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang dan Kabupaten Garut. Di Kabupaten Bandung, terdapat Laporan masyarakat dari 200 orang Konsumen di Perumahan Abdi Negara, yang telah lunas sejak tahun 2009-2014, namun hingga saat ini sertipikat belum diterima Konsumen. Hal ini disebabkan karena PT Tenda Windo Permai selaku Pengembang telah dinyatakan raib/hilang. Di Kabupaten Sumedang, terdapat laporan masyarakat dari 32 orang Konsumen di Perumahan Tanjungsari, yang telah lunas, namun hingga saat ini sertipikat belum diterima Konsumen. Hal ini disebabkan karena PT Bangun Tanjung Sari selaku Pengembang telah dinyatakan raib/hilang. Di Kabupaten Garut, terdapat laporan masyarakat dari 98 orang Konsumen di Kavling bangun, Cipanas, Tarogong yang telah lunas, namun hingga saat ini sertipikat belum diterima Konsumen. Hal ini disebabkan karena PT Tidaya Pahala selaku Pengembang telah dinyatakan raib/hilang.

Di Kabupaten Gresik, Ombudsman menemukan masalah bahwa terdapat kurang lebih 38 (tiga puluh delapan) KK yang belum memperoleh sertipikat kredit di Perumahan Galaksi Suci Residence. Hal tersebut disampaikan langsung oleh para Konsumen KPR BTN pada tanggal 23 November 2022. Pada tanggal 22 November 2022, di Kota Bitung Sulawesi Utara, Ombudsman menemukan terdapat Konsumen yang belum mendapatkan sertipikatnya meski telah melakukan pelunasan KPR atas rumahnya yang terletak di perumahan Alam Raya Lestari Bitung. Kemudian pada tahun 2020, terdapat konsumen yang telah melaksanakan kewajiban kreditnya tapi belum mendapatkan haknya sebagai konsumen berupa Sertipikat Unit KPR miliknya. Pada tahun 2021, Konsumen tersebut mendatangi Bank BTN Kota Bitung untuk melakukan pengecekan sertipikat, namun tidak tercatat di dalam sistem. Selanjutnya Konsumen tersebut menghubungi Bank BTN Kantor Cabang Manado pada tahun 2022 untuk melakukan komunikasi dengan pihak Pengembang, dan pihak Pengembang menyatakan bahwa sertipikat telah ada namun diserahkan kepada pihak Bank BTN Kantor Cabang Manado.

Pihak Bank BTN Kantor Cabang Manado beralasan tidak bisa memberikan sertipikatnya kepada konsumen tersebut karena pihak Pengembang belum melakukan balik nama. Tidak terbitnya sertipikat atas kepemilikan Unit KPR telah merugikan Konsumen baik itu kerugian *materiil* maupun *immateriil*. Tertahannya hak-hak konsumen meski mereka sudah menyelesaikan kewajiban kreditnya menjadi bukti bahwa terdapat kesalahan dalam tata Kelola Layanan Kredit Pemilikan Rumah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

### **Tanggung Jawab Bank BTN sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik**

Industri Keuangan, khususnya sektor perbankan, memiliki peran yang sangat penting dalam menopang pembangunan. Sebagai lembaga intermediasi, tentunya bank dapat

menyalurkan dana pihak ketiga berupa tabungan dan investasi kepada pihak yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit. Dana perbankan yang diterima kemudian dipergunakan di bidang-bidang produktif, antara lain di bidang perumahan, perkebunan, pertambangan, konstruksi dll. Di bidang pembangunan perumahan, Bank berperan sangat penting dan memiliki peran krusial dalam memberikan fasilitas KPR. Tingginya permintaan akan rumah tinggal membuat fasilitas KPR menjadi peluang bisnis tersendiri yang pastinya menggiurkan. Karenanya, banyak bank yang berlomba untuk memberikan fasilitas KPR kepada masyarakat.

Pelayanan publik di sektor Perbankan merupakan salah satu bidang yang masuk dalam ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (2) UU Pelayanan Publik yang berbunyi " Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, **perbankan**, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya".

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Perbankan memiliki kewajiban sebagai penyelenggara sebagaimana yang dimuat dalam Pasal 5 ayat (1) UU Pelayanan Publik. Pada Pasal 15 huruf (e) UU Pelayanan Publik, penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik seperti asas kepastian hukum, asas kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, keterbukaan serta asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik. Selain itu, Pasal 15 huruf (h) di UU yang sama juga menyebutkan bahwa salah satu kewajiban penyelenggara adalah memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

Selanjutnya, dalam Pasal 20 ayat (3) UU Pelayanan Publik, penyelenggara juga memiliki kewajiban menerapkan standar pelayanan yang meliputi beberapa hal sebagaimana yang diatur dalam Pasal 21 UU Pelayanan Publik seperti jangka waktu penyelesaian, penanganan laporan masyarakat, saran dan masukan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Bank yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan jasa pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) kepada masyarakat, harus memperhatikan kepentingan pengguna layanan dengan memperhatikan UU Pelayanan Publik sebagai peraturan rujukan dari negara bagi semua penyelenggara publik dalam melayani masyarakat.

Tidak jelasnya status sertipikat Masyarakat sebagai konsumen pasca pelunasan kredit dalam layanan KPR BTN tidak sesuai dengan amanat Pasal 34 (3) UUD 1945 dimana negara berkewajiban dalam melayani hak dan kebutuhan setiap warga negara dalam kerangka pelayanan publik. Temuan temuan yang ditemukan oleh Tim Ombudsman di Kota Medan Sumatera Utara, Kabupaten Bandung Jawa Barat, Kabupaten Gresik Jawa Timur dan Kota Bitung Sulawesi Utara mengenai Jaminan Kepastian Hak Konsumen yang terkait dengan status sertipikat konsumen pasca pelunasan kredit bertentangan dengan ketentuan Pasal 4 huruf (d), (e),(h), dan (l); Pasal 15 huruf (e) dan (h); Pasal 20 ayat (3), dan Pasal 21 huruf (d), (j) dan (l) UU Pelayanan Publik.



## Tanggung Jawab Bank BTN sebagai Badan Usaha Milik Negara

Di Indonesia, masalah perumahan menjadi masalah besar bagi daerah perkotaan. Tingginya biaya pembangunan sebuah rumah, dan sulitnya mencari lahan yang tepat di perkotaan, mendorong para Pengembang dan pemerintah memberikan alternatif berupa KPR. Upaya tersebut diarahkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memiliki rumah sendiri, dan mendukung penataan kota yang baik. Kepemilikan rumah sendiri merupakan salah satu faktor yang mendukung kemakmuran suatu negara, dan merupakan hak setiap warga dalam memenuhi kebutuhan akan tempat tinggal. Bank berperan sangat penting dan krusial dalam memberikan fasilitas KPR. Tingginya permintaan akan rumah tinggal membuat fasilitas KPR menjadi peluang bisnis tersendiri yang pastinya menggiurkan. Karenanya, banyak bank yang berlomba untuk memberikan fasilitas KPR kepada masyarakat. Bank BTN sebagai lembaga perbankan pemerintah yang ditunjuk dalam penyelenggaraan KPR, selama ini telah menawarkan produk maupun fasilitas pelayanan yang bervariasi untuk meningkatkan mutu dan untuk memberi kemudahan bagi pelanggan dalam bertransaksi.

Bank BTN sebagai pihak yang berkewajiban untuk memenuhi hak-hak masyarakat yang memiliki *legal standing* sebagai Konsumen dalam layanan KPR BTN subsidi, merupakan BUMN yang dalam pengelolaannya tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara. Dalam rangka melaksanakan amanat UUD 1945 Pasal 34 ayat (3) tentang tanggung jawab pelayanan umum yang layak pada masyarakat, Pemerintah menugaskan BUMN sebagai perpanjangan tangan Negara dalam melaksanakan tugas kewajiban pelayanan publik (*public service obligation*) tersebut. Hal ini diperkuat di dalam UU BUMN dan perubahannya yang terdapat dalam Pasal 120 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Pada Pasal 120 UU Cipta Kerja poin 2 ayat (1) menyatakan bahwa pemerintah bisa memberikan suatu penugasan pada suatu BUMN untuk menyelenggarakan fungsi kemanfaatan umum serta riset dan inovasi nasional. Hal ini memang masih sejalan dengan tujuan pendirian BUMN yaitu meningkatkan penyelenggaraan kemanfaatan umum, berupa penyediaan barang dan jasa dalam jumlah dan kualitas yang memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak serta memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional sebagaimana yang tertulis dalam Pasal 2 UU BUMN.

Sebagai pihak yang diberi tanggung jawab oleh negara dalam program layanan KPR BTN, sudah seharusnya Bank BTN mampu melaksanakan perannya dengan baik dalam rangka melaksanakan misi negara untuk menyejahterakan masyarakat. Tidak jelasnya sertipikat unit KPR yang menjadi hak-hak masyarakat sebagaimana permasalahan yang ditemukan oleh Ombudsman bertentangan dengan dan Pasal 2 UU BUMN yang mengatur tentang Maksud dan tujuan pendirian BUMN dan Pasal 120 UU Cipta Kerja poin (2) ayat (1) Kewajiban *Public Service Obligation* (PSO) BUMN. Selanjutnya, permasalahan sertipikat unit KPR tersebut juga bertentangan dengan Surat Edaran Direksi BTN Nomor 58 Tahun 2016 dimana dalam Surat Edaran tersebut mengatur perihal "Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Dokumen Kredit", yang menjelaskan bahwa dalam pengelolaan dokumen kredit dilaksanakan dengan prinsip kehati-hatian, meminimalisir risiko kerugian, profesionalisme pelayanan, meningkatkan kepuasan konsumen dalam memperoleh menjadi hak konsumen, dan pengelolaan dokumen kredit yang terintegrasi.

## Tanggung Jawab Bank BTN dalam Perlindungan Konsumen

Dalam aspek perlindungan konsumen di dunia perbankan, Konsumen yang menggunakan jasa layanan kredit Bank seperti KPR memiliki *legal standing* sebagai konsumen di dunia perbankan. Dalam UU Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, Konsumen adalah orang-perseorangan atau badan, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang memanfaatkan produk dan/atau jasa dari penyelenggara. Secara prinsip, konsumen adalah pihak yang berhak menggunakan produk, barang, dan/atau jasa sebagai kompensasi atas kewajiban yang telah dilaksanakannya. Dalam konteks KPR BTN, Konsumen yang melaksanakan kredit dengan menggunakan layanan jasa pembiayaan Bank merupakan konsumen yang wajib dipenuhi hak-haknya tanpa dikurangi haknya sedikitpun.

Perlindungan hukum seyogyanya menjadi upaya untuk menciptakan rasa aman dan terlindungi bagi para Konsumen. Kunci pokok dalam perlindungan hukum bagi konsumen bahwa antara konsumen dengan lembaga keuangan sangat erat hubungannya, bank tidak akan berkembang dengan baik serta tidak dapat memberi manfaat bagi masyarakat luas, jika tidak ada konsumen. Oleh karenanya, sebagai pelaku usaha perbankan sangat bergantung dengan konsumen, untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya.

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menjalankan usahanya terutama dari dana masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Dengan demikian ada dua peranan penting yang dimainkan oleh bank yaitu sebagai lembaga penyimpan dana masyarakat dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat dan atau dunia usaha. Dalam rangka usaha melindungi masyarakat konsumen secara umum, maka sekarang ini telah ditetapkan undang-undang yang mengatur yaitu UU Perlindungan Konsumen dan aturan aturan khusus yang diterbitkan oleh Lembaga-lembaga yang memiliki kewenangan dalam hal tersebut seperti Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Perihal perlindungan konsumen, Bank Indonesia menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia sedangkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Khusus terkait dengan UU Perlindungan Konsumen, UU tersebut diterbitkan dengan maksud untuk menjadi landasan hukum yang kuat baik untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. UU Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia yaitu Pancasila dan konstitusi Negara yaitu UUD 1945.

Perlindungan terhadap Konsumen pada umumnya dan perlindungan Konsumen bank pada khususnya perlu menjadi perhatian mengingat Konsumen bank seringkali menjadi pihak yang dirugikan. Hubungan antara bank dengan Konsumen merupakan hubungan

yang timpang karena di satu sisi bank mempunyai *bargaining power* yang lebih kuat sehingga konsumen berada pada posisi menerima tanpa memiliki opsi yang lain. Dengan adanya hubungan yang tidak seimbang ini, perlindungan terhadap konsumen sebagai konsumen bank adalah menjadi sangat penting.

Dalam hal perlindungan konsumen, ketidakjelasan informasi dan status atas sertipikat KPR pasca pelunasan kredit yang membuat tertundanya hak-hak Konsumen merupakan suatu perbuatan yang bertentangan dengan Pasal 4 ayat (3), (4), (5) dan (8) UU Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak-hak Konsumen, Pasal 2 UU Perbankan dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian, Pasal 7 ayat (1) huruf (b), (d), (e) dan (g) Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia yang mengatur mengenai Prinsip Perlindungan Konsumen, dan Pasal 2 huruf (b), (c), (d) dan (e) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

### **3.2.2 Jaminan Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, bahwa pengertian dari perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen. Dalam upaya perlindungan Konsumen perlu memperhatikan asas kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan Konsumen, serta kepastian hukum, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen.

Salah satu tujuan dari upaya perlindungan konsumen adalah menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Sejalan dengan tujuan tersebut, dalam peraturan POJK Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen, menegaskan bahwa sebagai upaya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, PUJK wajib memenuhi salah satu prinsip yakni penanganan pengaduan masyarakat dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Pemenuhan prinsip tersebut dilakukan dalam kegiatan penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat dan sengketa Konsumen.

Dalam pelaksanaan kajian ini, Ombudsman melihat adanya indikasi pengelolaan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Bank BTN belum berjalan dengan baik dan efektif. Bahwa baik tidaknya pengelolaan laporan masyarakat tentunya akan berkaitan erat dengan upaya perlindungan konsumen, karena pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu prinsip dalam perlindungan konsumen dan bagian dari pemenuhan asas kepastian hukum, sebagaimana tertuang dalam ketentuan UU Perlindungan Konsumen dan POJK Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen.

#### **Temuan 1. Pengelolaan Pengaduan Belum Optimal**

Pengertian pengaduan masyarakat dalam POJK Nomor 10 Tahun 2018 tentang Layanan Pengaduan Masyarakat Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, dijelaskan bahwa laporan masyarakat adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati. Laporan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat merupakan salah satu bentuk sosial kontrol atau pengawasan yang dilakukan

masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, hal ini selaras dengan ketentuan dalam Undang-UU Pelayanan Publik, yang mendudukan masyarakat sebagai salah satu pengawas eksternal dalam pelayanan publik.

Analisis Ombudsman tentang belum efektifnya pengelolaan pengaduan masyarakat pada Bank BTN, dibuktikan dengan tingginya jumlah laporan masyarakat terkait permasalahan sertipikat KPR BTN dan berlarutnya penanganan pengaduan masyarakat yang menyebabkan tidak adanya kepastian hukum dalam penyelesaian permasalahan sertipikat KPR di Bank BTN. Pertama, tingginya jumlah laporan masyarakat terkait permasalahan KPR di Bank BTN didasarkan pada informasi dan data yang diperoleh Ombudsman dalam Workshop yang diselenggarakan oleh Bank BTN di tiga wilayah, yaitu di Jakarta, Bandung dan Makassar. Data dan Informasi yang diperoleh dari materi yang disampaikan COD Bank BTN bahwa permasalahan belum diterimanya sertipikat oleh Konsumen telah menyumbangkan jumlah laporan masyarakat terbesar di Bank BTN.

No	Jenis Pengaduan masyarakat	Jumlah Pengaduan masyarakat
1	Sertipikat	629
2	Angsuran/Suku Bunga	41
3	Restrukturisasi	30
4	Pelunasan Kredit	30
5	Proses Kredit	27
6	Lelang Agunan	25
7	Lainnya	149
<b>Total</b>		<b>931</b>

Tabel 3. Data laporan masyarakat di Bank BTN pertanggal 30 Juni 2022

Berdasarkan data pengaduan masyarakat pada tabel di atas, menunjukkan bahwa jumlah laporan masyarakat terkait permasalahan sertipikat mencapai 629 laporan masyarakat atau sekitar 68% dari total aduan sejumlah 931 laporan masyarakat. Hal tersebut terkonfirmasi juga dalam permintaan keterangan/informasi yang dilakukan oleh Ombudsman kepada pihak BTN pada tanggal 19 Oktober 2022. Bahwa tingginya jumlah laporan masyarakat tersebut tidak diiringi dengan percepatan penyelesain laporan masyarakat. Hal ini memperlihatkan bahwa terdapat indikasi dimana pengelolaan laporan masyarakat pada Bank BTN belum berjalan dengan baik dan efektif.

Kedua, berlarutnya penanganan pengaduan masyarakat yang menyebabkan tidak adanya kepastian hukum dalam penyelesaian permasalahan sertipikat KPR di Bank BTN. Berdasarkan hasil tinjauan lapangan yang dilakukan oleh Ombudsman ke beberapa daerah di Sumatera Utara, Jawa Barat, Jawa Timur dan Sulawesi Utara, diperoleh informasi dari Konsumen KPR BTN yang menyatakan bahwa tidak ada kejelasan dan kepastian atas penyelesaian laporan masyarakat tersebut.

Di Kota Medan, Sumatera Utara, tepatnya di Perumahan De Flamboyan, terdapat sekitar 120 Konsumen yang telah melunasi pembayaran KPR di Bank BTN sejak 2013-2014, namun belum mendapatkan sertipikat hingga tahun 2022. Hal serupa terjadi di Kab. Bandung, Jawa Barat, di Perumahan Abdi Negara, terdapat sekitar 200 Konsumen Bank BTN yang telah melakukan pelunasan KPR sejak tahun 2009-2014, namun hingga tahun 2022 belum mendapatkan sertipikat. Selanjutnya terjadi juga di Perumahan Menganti

Satelit Indah, Gresik, Jawa Timur terdapat sekitar 108 Konsumen yang belum memperoleh sertipikat, meskipun Konsumen telah melakukan pembayaran kredit KPR di Bank BTN sejak tahun 1996. Hal yang sama juga ditemukan di Perumahan Alam Raya Lestari Bitung, Kota Bitung, Sulawesi Utara.

Pengaduan masyarakat terkait permasalahan sertipikat telah disampaikan oleh para Konsumen sejak lama, dan pengaduan masyarakat telah diterima oleh setiap Kantor Cabang BTN di wilayah tersebut. Namun, terhadap pengaduan masyarakat tersebut hingga tahun 2022 belum memperoleh penyelesaian. Penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang berlarut menyebabkan tidak adanya kepastian hukum terhadap penyelesaian permasalahan konsumen.

Berlarutnya penanganan pengaduan masyarakat dan tidak adanya kepastian hukum dalam penyelesaian pengaduan masyarakat, dapat disebabkan karena adanya permasalahan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Bank BTN. Pertama, kesulitan Bank BTN dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat karena permasalahan Pengembang yang telah raib; Kedua, kesulitan Bank BTN dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat karena dokumen KPR yang tidak lengkap sejak awal; Ketiga, tidak adanya SOP yang mengatur terkait standar/jangka waktu penyelesaian pengaduan masyarakat khusus untuk permasalahan sertipikat; Keempat, terbatasnya jumlah SDM pengelola pengaduan masyarakat di Kantor Cabang BTN. Khusus permasalahan terbatasnya jumlah SDM pengelola pengaduan masyarakat, diketahui bahwa Tim pengelolaan dokumen di Kantor Cabang BTN yang berperan dalam menangani laporan masyarakat terkait permasalahan sertipikat hanya terdiri dari 3-4 orang saja, selain itu Tim *Task Force* di Kantor Cabang BTN yang merupakan penugasan dari COD BTN hanya ada 1 orang. Minimnya jumlah SDM tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya penanganan dan penyelesaian setiap laporan masyarakat di Bank BTN.

Temuan-temuan dan permasalahan yang diuraikan diatas menunjukkan bahwa pengelolaan laporan masyarakat pada Bank BTN belum berjalan dengan baik dan efektif. Hal tersebut menyebabkan rendahnya perlindungan terhadap konsumen. Sebagaimana telah dijelaskan di atas, bahwa baik tidaknya pengelolaan laporan masyarakat tentunya akan berkaitan erat dengan upaya perlindungan konsumen, karena pengelolaan laporan masyarakat merupakan salah satu prinsip dalam perlindungan konsumen dan bagian dari pemenuhan asas kepastian hukum, sebagaimana tertuang dalam ketentuan UU Perlindungan Konsumen dan POJK Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen.

Ombudsman berpendapat bahwa berlarutnya penanganan pengaduan masyarakat pada Bank BTN, menunjukkan bahwa Bank BTN belum sepenuhnya memperhatikan asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu asas ketepatan waktu, kecepatan dan kemudahan, sebagaimana telah diatur dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik. Selanjutnya, penundaan berlarut dalam penanganan pengaduan masyarakat tidak sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 11 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan masyarakat Pelayanan Publik, yang berbunyi bahwa penyelesaian pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, hal tersebut tidak sesuai juga dengan salah satu prinsip dalam perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, dimana PUJK wajib memenuhi salah satu prinsip yakni penanganan pengaduan masyarakat dan

penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien, sebagaimana diatur dalam POJK Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen.

Selanjutnya, Ombudsman berpendapat bahwa tidak adanya kepastian hukum terhadap penyelesaian pengaduan masyarakat terkait permasalahan sertipikat KPR di Bank BTN, menunjukkan bahwa Bank BTN belum sepenuhnya memperhatikan asas kepastian hukum dalam perlindungan konsumen (Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen) dan asas kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Pasal 4 UU Pelayanan Publik). Selain itu munculnya temuan bahwa tidak adanya SOP yang mengatur terkait standar/jangka waktu penyelesaian pengaduan masyarakat khusus untuk permasalahan sertipikat, hal tersebut tidak sesuai dengan amanat dalam Pasal 37 ayat (1) UU Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.

Ombudsman RI menaruh perhatian secara khusus terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat pada penyelenggaraan layanan KPR di Bank BTN. Pada dasarnya Ombudsman RI meyakini bahwa Bank BTN telah memiliki Unit Pengaduan masyarakat. Namun yang perlu diperhatikan dan diperbaiki dalam pengelolaan pengaduan masyarakat kedepannya adalah terkait dengan sistem, mekanisme, prosedur dan jangka waktu penyelesaian pengaduan masyarakat. Rujukan terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pengaduan masyarakat, dapat merujuk pada ketentuan Pasal 37, Pasal 44 UU Pelayanan Publik dan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan masyarakat Pelayanan Publik. Sedangkan, terhadap jangka waktu penyelesaian pengaduan masyarakat, dapat merujuk pada ketentuan Pasal 50 Ayat (1) UU Pelayanan Publik dan Pasal 11, Pasal 12 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan masyarakat Pelayanan Publik.

Upaya perbaikan tersebut dalam rangka mendorong adanya kepastian hukum dalam setiap penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat, sehingga upaya terhadap perlindungan konsumen benar-benar terwujud. Selain sebagai bentuk upaya perbaikan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, bahwa manfaat dari diterapkannya pengelolaan laporan masyarakat yang baik antara lain adalah memperkuat pengawasan internal, mencegah munculnya laporan masyarakat dengan permasalahan yang berulang, mencegah segala bentuk tindakan maladministrasi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap Bank BTN. Ketika kepercayaan publik meningkat, maka hal itu diharapkan dapat berpengaruh terhadap peningkatan nilai (*value*) pada Bank BTN. Sehingga, pengelolaan pengaduan masyarakat pada hakikatnya bukan beban namun investasi bagi suatu perusahaan.

## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

1. Bank BTN merupakan Bank yang fokus pada penyelenggaraan layanan kredit pemilikan rumah dengan pangsa pasar KPR terbesar di Indonesia yang didorong oleh pertumbuhan penyaluran kredit/pembiayaan dan investasi. Sebagai Bank yang fokus pada layanan KPR, Bank BTN telah menjadi kontributor utama dan pendorong program perumahan nasional, khususnya pada pembiayaan perumahan di segmen Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Hal ini sejalan dengan rencana strategis pemerintah dalam RPJMN 2020 s.d. 2024 yaitu penyediaan akses perumahan dan pemukiman layak, aman, dan terjangkau. Dalam pandangan Ombudsman, Bank BTN sebagai penyelenggara negara tidak saja memberikan pelayanan administratif dan jasa dalam sektor perbankan tetapi juga pemenuhan hak dasar masyarakat atas hunian yang layak, aman, dan terjangkau melalui layanan KPR BTN.
2. Meskipun layanan KPR BTN mengalami pertumbuhan penyaluran kredit setiap tahunnya, Bank BTN juga mengalami permasalahan layanan KPR BTN dalam kaitannya dengan layanan kredit kepada Pengembang dan layanan kredit kepada Konsumen. Salah satu permasalahan utama yaitu kepastian hak konsumen berupa pemenuhan hak sertifikat rumah yang telah melunasi KPR. Dalam perspektif layanan publik, masyarakat (Konsumen) sebagai pengguna layanan BTN mengalami kerugian karena tidak memperoleh kepastian waktu penyelesaian dan kepastian perlindungan konsumen.
3. Dalam kajian cepat Ombudsman, ditemukan beberapa faktor penyebab yang berimplikasi kepada kepastian hak sertifikat rumah konsumen yang telah melunasi KPR yaitu pihak pengembang hilang/pailit, sertifikat induk belum dipecah, sertifikat induk hilang, sertifikat salah blok, sertifikat tumpang tindih, sertifikat digelapkan oleh pengembang, belum dilakukan peningkatan dari PPJB menjadi AJB, pembangunan proyek perumahan mangkrak (terhenti) di tengah jalan, lokasi perumahan tidak sesuai dengan *site plan* dan/atau tata ruang/wilayah, lokasi perumahan masuk ke dalam perencanaan lain (Lahan Sawah Dilindungi/LSD). Meskipun faktor-faktor tersebut melibatkan pihak lain di luar tugas dan tanggung jawab Bank BTN, tetapi dalam tata kelola layanan KPR BTN, hal ini tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab Bank BTN untuk melakukan antisipasi potensi masalah saat verifikasi/validasi dokumen dan lapangan serta mitigasi risiko.
4. Dampak dari berlarutnya penyelesaian kepastian hak sertifikat rumah konsumen adalah dilakukannya penyelesaian melalui jalur hukum (litigasi). Dalam pandangan Ombudsman, penyelesaian melalui jalur hukum bukan merupakan solusi yang tepat terkait penyelenggaraan layanan KPR Bank BTN karena memakan waktu yang lama, putusan yang sulit dilaksanakan, dan proses eksekusi yang rumit. Penyelesaian di luar jalur hukum perlu dilakukan oleh Bank BTN dengan menggandeng pihak-pihak terkait seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Masalah lainnya.
5. Berdasarkan hasil pengambilan data dan analisis masalah, Ombudsman menemukan bahwa Bank BTN telah berupaya untuk melakukan upaya-upaya terkait mitigasi risiko untuk meminimalisir dampaknya kepada perusahaan (Risiko Operasional, Risiko

Hukum, Risiko Kepatuhan, Risiko Stratejik dan Risiko Reputasi) dengan membentuk *Credit Operasional Division (COD)*, *Customer Care Division (CCD)*, dan *Legal Division*. Namun dalam implementasinya, Ombudsman mendeteksi celah potensi Maladministrasi, diantaranya:

- a. Penundaan Berlarut, mengenai:
  - 1) lambatnya waktu penyelesaian permasalahan sertifikat konsumen yang telah melunasi KPR sesuai SE DIR BTN Nomor 58/DIR/LGD/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Dokumen;
  - 2) kepastian informasi penyelesaian permasalahan sertifikat.
- b. Penyimpangan prosedur, mengenai:
  - 1) ketidakcermatan verifikasi dan validasi dokumen pengembang yang bermasalah (raib, pailit, dalam gugatan, lahan bermasalah, proyek mangkrak) sehingga berdampak pada pemenuhan hak sertifikat konsumen;
  - 2) ketidakhati-hatian dalam verifikasi dan validasi dokumen terkait legalitas sertifikat induk pengembang.
- c. Pengabaian kewajiban hukum, mengenai:
  - 1) tanggungjawab pengambilan keputusan terkait penyelesaian sertifikat kepada konsumen yang telah melunasi dengan melakukan langkah-langkah penanganan khusus sebagaimana SE DIR BTN No. 58/DIR/LGD/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Dokumen;
  - 2) tanggungjawab perlindungan konsumen sebagaimana ketentuan Pasal 3 huruf D, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### 4.2 Saran Perbaikan

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan, analisa dan deteksi potensi maladministrasi pada layanan KPR BTN yang berdampak pada pemenuhan sertipikat Konsumen, maka Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada Bank BTN untuk:

1. Mempertegas jangka waktu kepastian penyelesaian permasalahan pemenuhan sertipikat konsumen yang telah melunasi KPR BTN yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi.
2. Memperkuat kelembagaan *Customer Care Division (CCD)* sebagai bagian dari pengelolaan pengaduan masyarakat dan *Credit Operation Division (COD)* untuk percepatan penyelesaian permasalahan pemenuhan sertipikat Konsumen di Kantor Cabang BTN.
3. Optimalisasi dana jaminan, dana talangan, dan dana program penyelesaian dokumen sebagai alternatif solusi penyelesaian masalah pemenuhan sertipikat Konsumen.
4. Berkoordinasi dengan;
  - a. Pengadilan Negeri setempat untuk menerbitkan penetapan pengadilan agar Bank dapat mewakili Pengembang yang sudah tidak aktif atau manajemennya tidak diketahui keberadaannya;
  - b. Kantor Pertanahan setempat untuk menerbitkan sertipikat pengganti dalam hal sertifikat induk hilang akibat Pengembang yang sudah tidak aktif atau manajemennya tidak diketahui keberadaannya.



5. Membuat rancangan skema penyelesaian nonlitigasi permasalahan pemenuhan sertipikat Konsumen yang telah melunasi KPR BTN dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 29 Desember 2022

Kepala Keasistenan Utama III



Yustus Yosep Maturbongs

Kepala Keasistenan Analisis Pencegahan  
Maladministrasi



Cut Silvana Desia Dewi

Menyetujui,  
Anggota/Pimpinan Ombudsman RI



Reka Hendra Fatika

## **KAJIAN CEPAT (RAPID ASSESSMENT)**

# **Pencegahan Maladministrasi dalam Layanan KPR BTN yang Berdampak pada Pemenuhan Sertifikat Konsumen**

**Tahun 2022**



**Penyerahan Hasil Kajian *Rapid Assessment* (RA)  
Pencegahan Maladministrasi dalam Layanan KPR BTN  
Yang Berdampak Terhadap Pemenuhan Sertipikat Konsumen**

oleh:  
Keasistenan Utama III  
Ombudsman Republik Indonesia

Jakarta, 29 Desember 2022



# Latar Belakang



## Pasal 28 H ayat (1) UUD 1945

Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan Kesehatan.



## RPJMN 2020 s.d. 2024

Penyediaan Akses Perumahan dan Permukiman Layak, Aman, dan Terjangkau termasuk dalam isu strategis Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020 s.d. 2024.



## Mandat Pemerintah

Pemerintah memberikan mandat kepada Bank BTN sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat.

Surat Menkeu RI No. B-49/MK/I/1974

Surat Men-BUMN No 5-544/MMBU/2002



## Data BPS

Persentase rumah tangga yang memiliki akses terhadap hunian yang layak dan terjangkau masih belum mencapai target sasaran yang ditetapkan dalam RPJMN 2020-2024 yakni 70%.



## Hasil Deteksi

Berdasarkan hasil pemetaan isu pelayanan publik di media dan pemetaan data Laporan Masyarakat di Ombudsman, menunjukkan bahwa isu terkait permasalahan sertifikat KPR BTN relatif tinggi setiap tahunnya.

# Kewenangan Ombudsman Untuk Kajian RA Bank BTN



Melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah Pusat/daerah, BUMN/BUMD, BHMN, dll (**Pasal 6 uu 37/2008**).  
Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan Publik (**Pasal 7 huruf g uu 37/2008**).

- Bank BTN sebagai BUMN penyelenggara layanan publik pada sektor perbankan
- Lingkup pelayanan publik dalam Pasal 5 UU No 25/2009 tentang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang, jasa dan administratif
- BTN melakukan pelayanan jasa berupa layanan kredit KPR
- BTN melakukan pelayanan administratif berupa pengelolaan dokumen pokok terkait sertifikat agunan KPR

# Rangkaian Pelaksanaan Kajian



## Deteksi dan Pemetaan (Maret s.d. Mei 2022)

1. Pemetaan data Laporan
2. Pemetaan isupelayanan publik
3. Pemetaan hasil penelitian akademik
4. Pemetaan regulasi
5. Pemetaan informasi dan/atau data pemangku kepentingan
6. Pembahasan hasil deteksi dalam Pleno pimpinan Ombudsman



## Pengumpulan Keterangan, Informasi dan data (Juni s.d. November 2022)

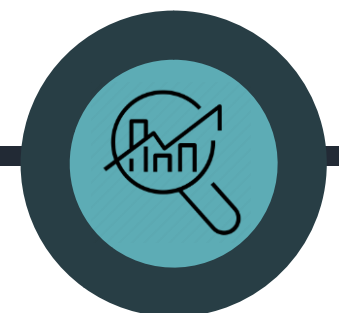
1. Workshop BTN
2. Bank BTN Pusat
3. Kementerian ATR/BPN
4. APERSI
5. HIMPERRA
6. APERNAS
7. Ikatan Notaris Indonesia
8. Otoritas Jasa Keuangan
9. Ahli Hukum Perdata



## Pengumpulan Data Lapangan (November-Desember 2022)

1. Prov. Sumatera Utara (Kota Medan)
2. Prov. Jawa Barat (Kota Bandung dan Kab. Bandung)
3. Prov. Jawa Timur (Kota Surabaya dan Kab. Gresik)
4. Prov. Sulawesi Utara (Kota Manado, Kota Bitung, dan Kab. Minahasa Utara)

Objek tinjauan Lapangan:  
KC BTN, Kanwil ATR/BPN,  
Developer dan Debitur



## Penyelesaian Kajian (Desember 2022)

1. Penyusunan laporan kajian
2. Konfirmasi temuan kajian
3. Penyerahan kajian

# **Gambaran Umum Permasalahan Pemenuhan Sertifikat KPR BTN**

# Gambaran Umum Permasalahan Pemenuhan Sertifikat KPR BTN (Sumber: BTN Pusat, KC Medan, KC Bandung, KC Gresik, dan KC Manado)



Pemberian diskresi oleh Kepala Cabang terhadap Developer, terbatasnya SDM pengelola pengaduan



Literasi perbankan pada nasabah KPR rendah



Sertifikat tumpang tindih, digelapkan notaris, belum diterima debitur, Akta Jual Beli tidak sesuai lokasi, PPJB belum diproses menjadi AJB, Lahan bersengketa dengan pihak ketiga



Developer tidak aktif (hilang), pailit, maupun wanprestasi kewajiban pengembang belum lunas kepada pemilik



Notaris tidak berkomitmen dalam penyelesaian sertifikat sesuai covernote yang dikeluarkan

## BTN Kantor Pusat

- Developer pailit, tidak aktif / hilang, tidak kooperatif
- Notaris tidak menyelesaikan kewajiban i.e. pembayaran pajak, tidak aktif/ tidak diketahui keberadaannya/ meninggal

- Sertifikat hilang atau rusak, terdapat biaya pemecahan sertifikat
- Developer tidak aktif / hilang
- Biaya notaris belum terbayarkan

- Sertifikat induk diagunkan, salah blok, terdapat biaya pemecahan sertifikat
- Developer pailit, tidak aktif / hilang, perubahan siteplan
- Notaris tidak menyelesaikan kewajiban i.e. pembayaran pajak, tidak aktif/ tidak diketahui keberadaannya/ meninggal, salah penulisan blok kavling saat pembuatan AJB

- Sertifikat masih berupa sertifikat induk atas nama pemilik lahan dan belum dipecah
- Developer pailit dan/atau terbatas kemampuan keuangan



# Gambaran Umum Permasalahan Pemenuhan Sertifikat KPR BTN (Sumber: Kementerian ATR/BPN, Kanwil Sumut, Kanwil Jabar, Kanwil Jatim, dan Kanwil Sulut)



Tumpang tindih lahan,  
Penetapan Lahan Sawah  
yang Dilindungi (LSD)

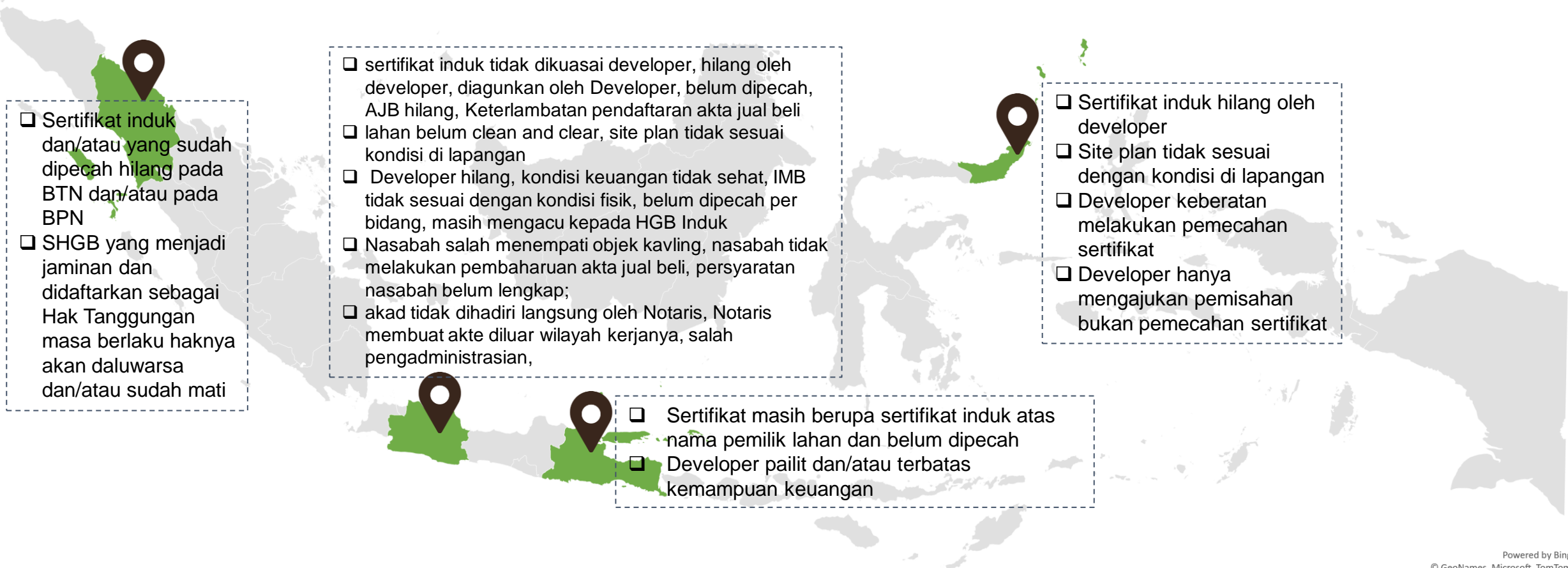


Sertifikat belum selesai,  
Sertifikat induk yang  
belum dipecah

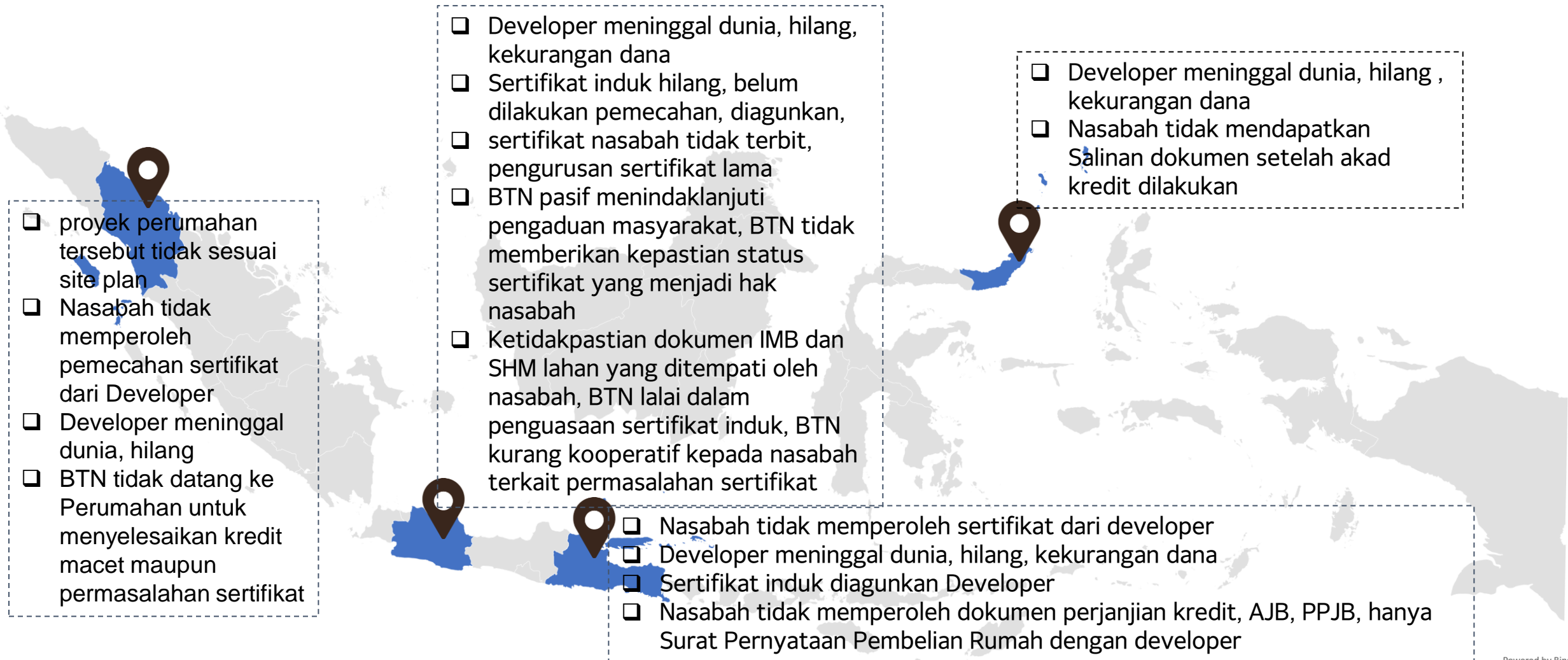


BPHTB yang tidak  
segera dibayarkan  
oleh Notaris

BPN/KemenATR Pusat



# Gambaran Umum Permasalahan Pemenuhan Sertifikat KPR BTN (Sumber: Debitur di Sumut, Jabar, Jatim, dan Sulut)



# **Temuan dan Analisis**

# Hasil Temuan dan Analisis Ombudsman

## Proyek Mangkrak

Ketidakmampuan Developer dalam menjalankan kewajiban penyelesaian proyek perumahan berdampak kepada pemenuhan hak sertifikat nasabah/masyarakat

## Ketidaksesuaian proyek dengan *site plan* lokasi

Ketidaksesuaian tersebut mereduksi nilai materiil dan imateriil dan berdampak kepada kepercayaan nasabah/masyarakat.

## Sertifikat induk hilang

Pengelolaan Sertifikat merupakan tanggung jawab Bank BTN sebagaimana No. 58/DIR/LGD/2016 tentang petunjuk pelaksanaan pengelolaan dokumen kredit. Dalam hal ini, sertifikat induk wajib berada dalam pengawasan Bank BTN secara penuh. Sehingga hilangnya sertifikat induk merupakan indikasi kelalaian yang dilakukan Bank BTN.

## Sertifikat induk belum dipecah

BTN tidak secara aktif dan inisiatif mendorong pengembang dalam melakukan pemecahan sertifikat demi kepentingan kepastian hak masyarakat

## Pengembang tidak sehat/pailit/masalah hukum

Berdampak langsung kepada masyarakat selaku konsumen. Sulit diminta pertanggungjawaban dan mengakibatkan dampak hukum/gugat-menggugat.

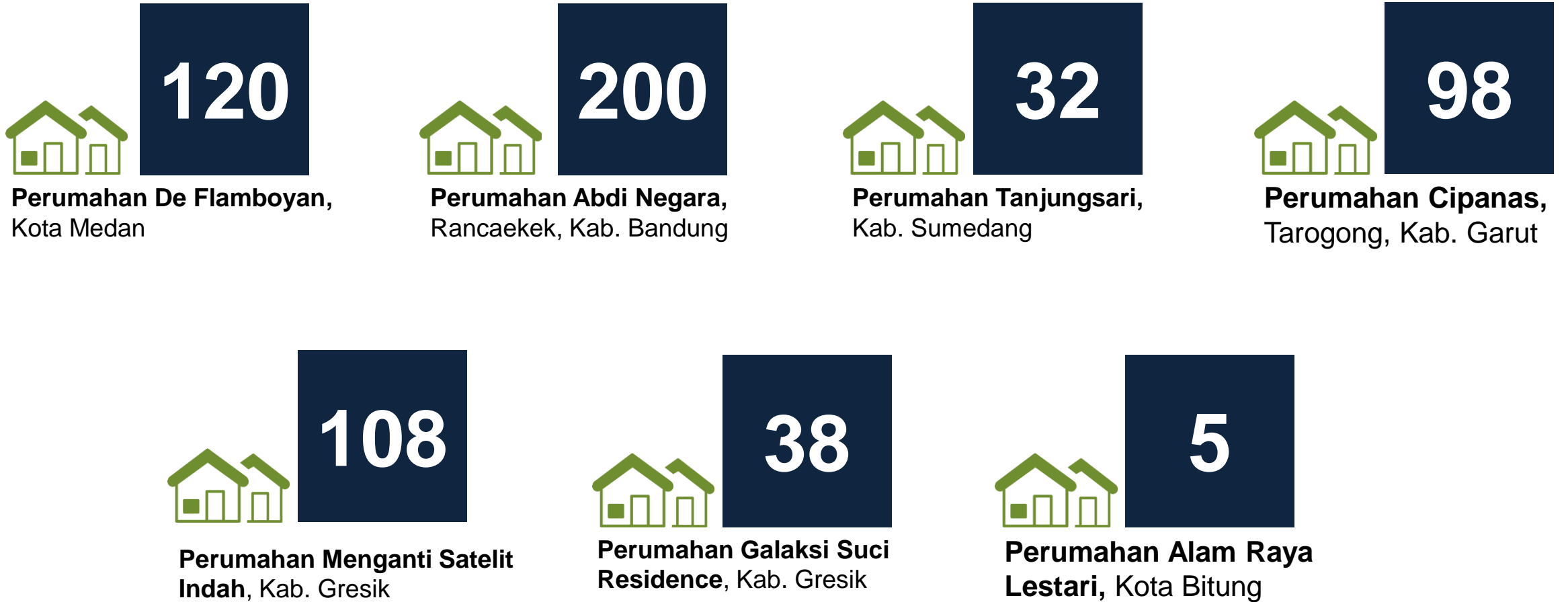
## Ketidajelasan informasi pasca pelunasan kredit

Masyarakat (Nasabah) pengguna layanan KPR yang telah melunasi kredit tidak mendapatkan informasi kepastian tentang status haknya. Apakah informasi tersebut mengenai sertifikat induk yang hilang, belum dipecah ataukah justru diagunkan oleh pihak pengembang di tempat lain yang berdampak kepada ketidkpastian hak.

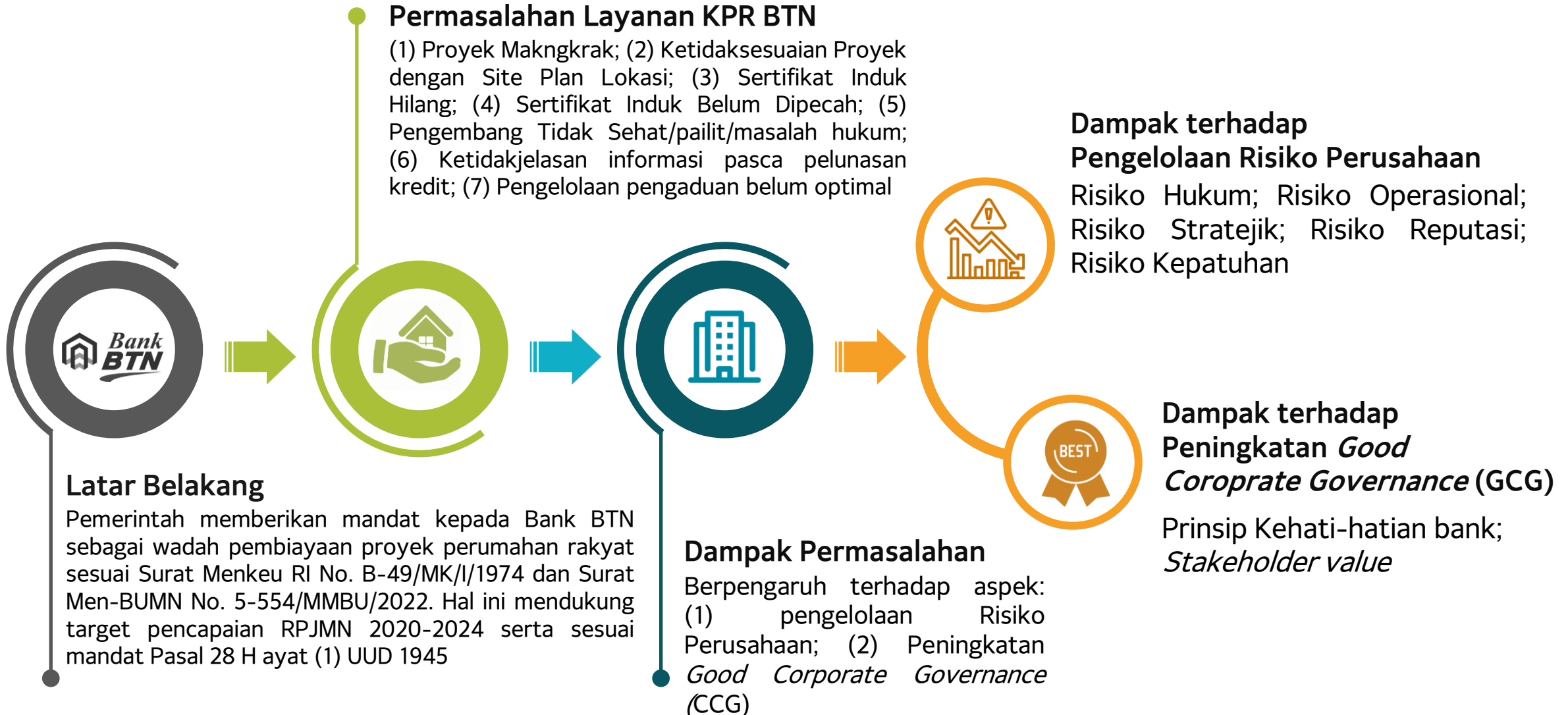
## Pengelolaan Pengaduan Belum Optimal

Permasalahan terkait sertifikat merupakan jenis pengaduan dengan jumlah terbesar di BTN. Namun, penanganan pengaduan belum berjalan optimal, dengan bukti banyak masyarakat (Debitur) yang belum memperoleh penyelesaian/pemenuhan sertifikat. Salah satu penyebab belum optimalnya penanganan dan penyelesaian pengaduan yaitu terbatasnya jumlah SDM pengelola pengaduan di tingkat Kantor Cabang dan tidak adanya standar waktu penyelesaian pengaduan permasalahan sertifikat

# Sebaran Data Temuan terkait Sertifikat Belum Diterima Debitur Meskipun Telah Melakukan Pelunasan Kredit



# Dampak Permasalahan Pemenuhan Sertifikat Layanan KPR BTN

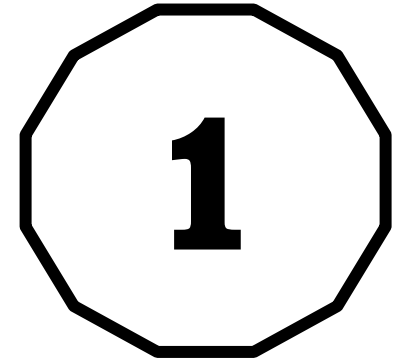


# **Potensi Maladministrasi**



# Penundaan Berlarut

---

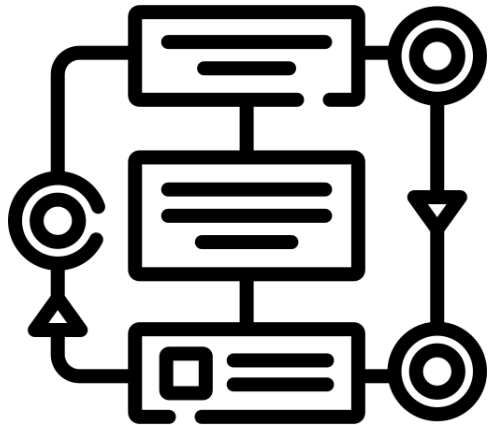


- lambatnya waktu penyelesaian permasalahan sertifikat konsumen yang telah melunasi KPR sesuai SE. DIR BTN No. 58/DIR/LGD/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Dokumen
- kepastian informasi penyelesaian permasalahan sertifikat



# Penyimpangan Prosedur

---



- Ketidakcermatan verifikasi dan validasi dokumen pengembang yang bermasalah (raib, pailit, dalam gugatan, lahan bermasalah, proyek mangkrak) sehingga berdampak pada pemenuhan hak sertifikat konsumen.
- Ketidakhati-hatian dalam verifikasi dan validasi dokumen terkait legalitas sertifikat induk pengembang.

# Pengabaian Kewajiban Hukum

---



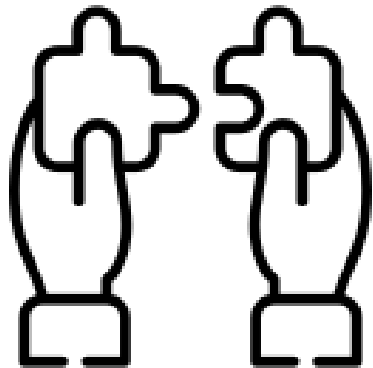
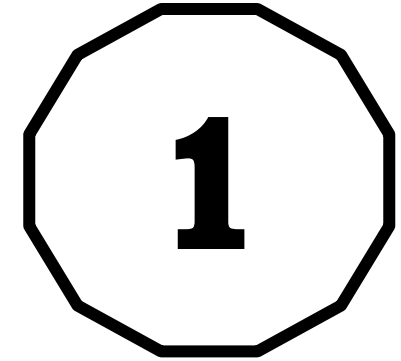
- Tanggungjawab pengambilan keputusan terkait penyelesaian sertifikat kepada konsumen yang telah melunasi dengan melakukan langkah-langkah penanganan khusus sebagaimana SE DIR BTN No. 58/DIR/LGD/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Dokumen
- Tanggungjawab perlindungan konsumen sebagaimana ketentuan Pasal 3 huruf D, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

# **Saran Perbaikan Ombudsman**



# **Kepastian Penyelesaian Masalah**

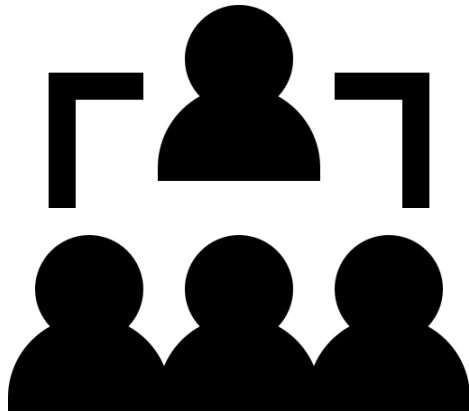
---



Mempertegas jangka waktu kepastian penyelesaian permasalahan pemenuhan sertifikat konsumen yang telah melunasi KPR BTN yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi Bank BTN

# Penguatan Kelembagaan

---



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 Bank BTN

# Optimasi Dana Alternatif

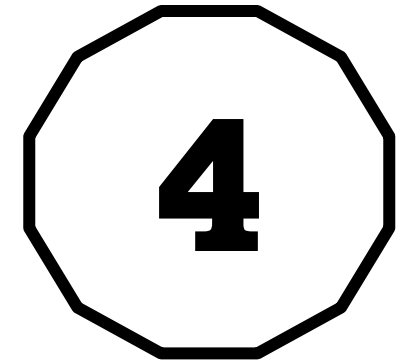
3



Optimalisasi dana jaminan, dana talangan dan dana program penyelesaian dokumen sebagai alternatif solusi penyelesaian masalah KPR BTN

# Penguatan Koordinasi

---



- Dengan Pengadilan Negeri setempat untuk menerbitkan penetapan pengadilan agar Bank BTN dapat mewakili Pengembang yang sudah tidak aktif atau manajemennya tidak diketahui keberadaannya;
- Dengan Kantor Wilayah ATR/BPN setempat untuk menerbitkan sertipikat pengganti dalam hal sertipikat induk hilang akibat Pengembang yang sudah tidak aktif atau manajemennya tidak diketahui keberadaannya

# Penyelesaian nonlitigasi

---



Membuat rancangan skema penyelesaian nonlitigasi permasalahan pemenuhan sertifikat konsumen yang telah melunasi KPR BTN dengan memperhatikan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku



# **TERIMA KASIH**



**Keasistenan Utama III**  
**Ombudsman Republik Indonesia**

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920  
Telp. (021) 2251 3737; Fax. (021) 5296 0907 / 5296 0908