OMBUDSMAN ACEH TEMUKAN MALADMINISTRASI DI LAYANAN ATM BSI, BANK DIBERI WAKTU 30 HARI BERBENAH

Senin, 08 Juni 2026 - aceh

JURNALACEH.COM - Ombudsman RI Perwakilan Aceh menemukan adanya maladministrasi dalam layanan penggantian kartu ATM yang diberikan PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Temuan tersebut disampaikan melalui Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) kepada BSI KCP Universitas Syiah Kuala serta jajaran manajemen BSI Aceh di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Kamis 4 Juni 2026.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Dian Rubianty, mengatakan hasil pemeriksaan menunjukkan perlunya perbaikan sistem pelayanan agar memberikan kepastian yang lebih baik kepada nasabah.

Menurut Dian, sebagai bank yang memiliki cakupan layanan terbesar di Aceh pasca penerapan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, BSI harus memastikan seluruh layanan berjalan sesuai prinsip pelayanan publik.

"Masyarakat berhak memperoleh kepastian waktu, prosedur yang jelas, serta layanan yang transparan dan akuntabel. Sebagai lembaga yang melayani sebagian besar kebutuhan perbankan masyarakat Aceh, BSI harus menjadi contoh dalam kepatuhan terhadap standar pelayanan publik," ujar Dian.Berita Aceh

Berdasarkan hasil pemeriksaan, Ombudsman menemukan Standar Prosedur Bisnis (SPB) layanan penggantian kartu ATM belum mengatur secara jelas batas waktu penyelesaian layanan. Selain itu, belum tersedia mekanisme eskalasi yang dapat memberikan kepastian kepada nasabah ketika terjadi kendala atau keterlambatan.

Atas temuan tersebut, Ombudsman Aceh memberikan tiga tindakan korektif kepada BSI. Pertama, melengkapi standar prosedur bisnis dengan memperjelas ruang lingkup dan dokumen yang dapat diverifikasi dalam layanan penggantian kartu ATM.

Kedua, menetapkan jangka waktu penyelesaian layanan serta mekanisme eskalasi guna menjamin kepastian pelayanan bagi nasabah. Ketiga, melakukan sosialisasi terhadap prosedur yang telah diperbaiki dan memastikan implementasinya berjalan efektif, termasuk menyerahkan kartu ATM kepada pelapor sesuai produk yang diajukan.

Menanggapi temuan tersebut, Regional Chief Executive Officer (RCEO) BSI Region Aceh, Imsak Ramadhan, menyatakan pihaknya menghormati hasil pemeriksaan Ombudsman dan berkomitmen menindaklanjuti seluruh tindakan korektif yang diberikan.

"Insyaallah kami memiliki komitmen yang kuat untuk menindaklanjuti temuan yang telah disampaikan Ombudsman," ujar Imsak.

Senada dengan itu, Senior Vice President sekaligus Group Head Customer Care Group BSI, Nurdiana Habibie,

mengapresiasi rekomendasi yang diberikan Ombudsman sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas layanan kepada nasabah.

"Kami mengapresiasi rekomendasi dan masukan yang telah diberikan Ombudsman dan insyaallah akan kami tindak lanjuti," kata Nurdiana.Berita Aceh Ombudsman RI Perwakilan Aceh menyatakan akan memantau pelaksanaan tindakan korektif tersebut. BSI diberikan waktu selama 30 hari untuk melaksanakan seluruh rekomendasi yang telah ditetapkan.***