OMBUDSMAN ACEH TEMUKAN MALADMINISTRASI PADA LAYANAN BSI, BERIKAN TIGA TINDAKAN KOREKTIF

Senin, 08 Juni 2026 - aceh

Banda Aceh, Ombudsman RI Perwakilan Aceh menemukan maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan penggantian kartu ATM oleh PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Temuan tersebut disampaikan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) kepada Terlapor, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Universitas Syiah Kuala, serta Atasan Terlapor, yaitu Direksi BSI dan Regional CEO BSI Aceh, di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh pada Kamis (04/06/2026).

Dalam kegiatan tersebut, LHP diserahkan secara langsung oleh Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh kepada Muzakkir selaku Branch Manager BSI KCP Universitas Syiah Kuala sebagai Terlapor dan Saiful Musadir selaku Deputy Kelembagaan BSI Regional Aceh yang mewakili Atasan Terlapor.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Dian Rubianty, menyampaikan bahwa temuan tersebut menunjukkan perlunya perbaikan tata kelola pelayanan secara sistemik. Menurutnya, sebagai bank dengan jangkauan layanan terbesar di Aceh pasca berlakunya Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, BSI harus memastikan seluruh layanan memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.

"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.

Dari hasil pemeriksaan, Ombudsman menemukan bahwa Standar Prosedur Bisnis (SPB) layanan penggantian kartu ATM belum mengatur jangka waktu penyelesaian layanan secara jelas. Ombudsman juga menemukan tidak adanya mekanisme eskalasi layanan yang dapat memberikan kepastian kepada nasabah ketika terjadi kendala atau keterlambatan penyelesaian.

Atas temuan tersebut, Ombudsman Aceh memberikan tiga tindakan korektif kepada BSI. Pertama, kewajiban untuk melengkapi Standar Prosedur Bisnis dengan mengatur secara jelas ruang lingkup dan jenis dokumen yang dapat diverifikasi dalam layanan penggantian kartu ATM. Kedua, meminta BSI untuk mengatur jangka waktu penyelesaian layanan dan mekanisme eskalasi layanan guna menjamin kepastian pelayanan kepada nasabah. Terakhir, BSI perlu melakukan sosialisasi dan memastikan implementasi prosedur yang telah diperbaiki, serta menyerahkan kartu ATM kepada Pelapor sesuai produk yang dimohonkan.

Menanggapi temuan dan tindakan korektif tersebut, Regional Chief Executive Officer (RCEO) BSI Region Aceh, Imsak Ramadhan, menyampaikan bahwa BSI menghormati hasil pemeriksaan Ombudsman dan berkomitmen untuk menindaklanjuti seluruh tindakan korektif yang telah disampaikan. Menurutnya, kehadiran jajaran BSI dari tingkat wilayah hingga kantor pusat dalam penyampaian LHP merupakan bentuk keseriusan perusahaan dalam menyikapi temuan tersebut.

Imsak menjelaskan bahwa BSI telah mengikuti seluruh pemaparan Ombudsman terkait penyempurnaan standar prosedur layanan, pengaturan mekanisme pelayanan, hingga pemenuhan hak nasabah atas produk yang diajukan. Ia juga menyampaikan bahwa jajaran BSI telah melakukan langkah-langkah tindak lanjut sejak laporan disampaikan oleh nasabah.

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

Ia turut mengapresiasi masukan yang diberikan Ombudsman RI Perwakilan Aceh sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan BSI di Aceh.

Senada dengan hal tersebut, Senior Vice President/Group Head Customer Care Group BSI, Nurdiana Habibie, menyampaikan apresiasi atas rekomendasi dan masukan yang diberikan Ombudsman RI Perwakilan Aceh. Ia menegaskan bahwa permasalahan yang terjadi bukan merupakan bentuk kesengajaan untuk tidak memberikan pelayanan kepada nasabah, melainkan terjadi dalam upaya BSI untuk tetap memberikan layanan sesuai harapan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.

"Kami mengapresiasi rekomendasi dan masukan yang telah diberikan Ombudsman dan insyaallah akan kami tindak lanjuti," kata Nurdiana.

Menurutnya, BSI berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan agar pelayanan kepada nasabah dapat berjalan lebih baik dan memberikan kepastian sesuai standar yang berlaku.

Ombudsman menegaskan bahwa tindakan korektif tersebut penting tidak hanya untuk menyelesaikan laporan yang diperiksa, tetapi juga untuk mencegah terulangnya permasalahan serupa dan meningkatkan kualitas pelayanan perbankan di Aceh.

Ombudsman RI Perwakilan Aceh akan melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan tindakan korektif tersebut guna memastikan perbaikan pelayanan terlaksana secara efektif dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

"BSI diberikan waktu tiga puluh hari untuk melaksanakan tindakan korektif dimaksud," tutup Dian.