OMBUDSMAN TEMUKAN MALADMINISTRASI DI LAYANAN BSI, DIBERI WAKTU 30 HARI BENAHI SISTEM

Senin, 08 Juni 2026 - aceh

MediaNanggroe.com - Ombudsman RI Perwakilan Aceh menemukan praktik maladministrasi dalam layanan penggantian kartu ATM di Bank Syariah Indonesia (BSI). Atas temuan tersebut, BSI diberikan waktu 30 hari untuk melaksanakan tiga tindakan korektif guna memperbaiki sistem pelayanan kepada nasabah.

Temuan itu tertuang dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang diserahkan Ombudsman kepada BSI KCP Universitas Syiah Kuala selaku terlapor, serta kepada jajaran manajemen BSI tingkat regional dan pusat, di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Kamis (4/6/2026).

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Dian Rubianty, mengatakan hasil pemeriksaan menunjukkan adanya kelemahan mendasar dalam tata kelola pelayanan penggantian kartu ATM yang berpotensi merugikan nasabah.

"Sebagai bank yang melayani mayoritas kebutuhan perbankan masyarakat Aceh, BSI harus mampu memberikan kepastian waktu, prosedur yang jelas, serta pelayanan yang transparan dan akuntabel," kata Dian.

Dari hasil pemeriksaan, Ombudsman menemukan bahwa Standar Prosedur Bisnis (SPB) layanan penggantian kartu ATM belum mengatur secara tegas batas waktu penyelesaian layanan. Selain itu, tidak tersedia mekanisme eskalasi yang jelas ketika terjadi kendala atau keterlambatan pelayanan.

Kondisi tersebut dinilai menyebabkan nasabah tidak memperoleh kepastian terkait proses penyelesaian layanan yang mereka ajukan.

Atas temuan tersebut, Ombudsman mengeluarkan tiga tindakan korektif yang wajib dilaksanakan BSI.

Pertama, melengkapi Standar Prosedur Bisnis dengan mengatur secara rinci ruang lingkup dan jenis dokumen yang dapat diverifikasi dalam layanan penggantian kartu ATM.

Kedua, menetapkan jangka waktu penyelesaian layanan serta membangun mekanisme eskalasi yang jelas agar nasabah memperoleh kepastian ketika terjadi hambatan pelayanan.

Ketiga, melakukan sosialisasi dan memastikan implementasi prosedur yang telah diperbaiki, sekaligus menyerahkan kartu ATM kepada pelapor sesuai produk yang diajukan.

Dian menegaskan, tindakan korektif tersebut tidak hanya bertujuan menyelesaikan laporan yang sedang diperiksa, tetapi juga untuk mencegah terulangnya kasus serupa di masa mendatang.

"Ombudsman akan melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan tindakan korektif ini untuk memastikan perbaikan pelayanan benar-benar terlaksana dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat," ujarnya.

Sementara itu, Regional Chief Executive Officer (RCEO) BSI Region Aceh, Imsak Ramadhan, menyatakan pihaknya menghormati hasil pemeriksaan Ombudsman dan berkomitmen menindaklanjuti seluruh rekomendasi yang diberikan.

Menurutnya, kehadiran jajaran BSI dari tingkat wilayah hingga kantor pusat dalam penyampaian LHP menjadi bukti keseriusan perusahaan dalam menyikapi temuan tersebut.

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

Hal senada disampaikan Senior Vice President/Group Head Customer Care Group BSI, Nurdiana Habibie. Ia menegaskan permasalahan yang terjadi bukan karena kesengajaan untuk mengabaikan pelayanan nasabah, melainkan bagian dari proses pelayanan yang masih memerlukan penyempurnaan.

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

Ombudsman menegaskan, BSI memiliki waktu 30 hari sejak diterimanya LHP untuk melaksanakan seluruh tindakan korektif yang telah ditetapkan. Jika tidak dijalankan secara optimal, Ombudsman dapat melakukan langkah lanjutan sesuai kewenangannya dalam pengawasan pelayanan publik.