

**FUNGSI INSPEKTIF OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN ACEH TERHADAP BANK SYARIAH INDONESIA  
KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**ALQHIFARI VISAL FUADI**

**NIM. 190801073**

**PRODI ILMU POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Alqhiffari Visal Fuadi  
NIM : 190801073  
Jurusan : Ilmu Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan
2. Tidak menggunakan plagiasi terhadap naskah orang lain
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau izin pemilik karya
4. Tidak Melakukan manipulasi dan pemalsuan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini mampu bertanggung jawab atas karya ini

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti ahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 27 Februari 2024

Yang menyatakan,

  
Alqhiffari Visal Fuadi

**FUNGSI INSPEKTIF OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN ACEH TERHADAP BANK SYARIAH INDONESIA  
KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda  
Aceh Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana (S.1)  
Dalam Program Studi Ilmu Politik

Oleh:

**ALOHIFARI VISAL FUADI**  
**190801073**

Disetujui Untuk Diuji/Dimunaqasyahkan Oleh:

**A R - R A N I R Y**

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. Saïd Amirulkamar, M.M., M.Si**  
NIP. 196110051982031007

  
**Danil Akbar Taqwadin, B. IAM., M.Sc**  
NIDN. 2008048903

**FUNGSI INSPEKTIF OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN ACEH TERHADAP BANK SYARIAH INDONESIA  
KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana (S1) Dalam Prodi Ilmu Politik

Pada Hari, Tanggal: Senin, 12 Februari 2024

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

  
Dr. Sa'id Amirulkamar, M.M., M.Si  
NIP. 19611051982031007

  
Danil Akbar Taqwadin, B. IAM., M.Sc  
NIDN. 2008048903

Penguji I,

Penguji II,

  
Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed  
NIP. 197810162008011011

  
Rizkika Lhena Darwin, M.A  
NIP. 198812072018032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



  
Dr. Muji Mulia, M.Ag  
NIP. 197403271999031006

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fungsi inspektif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh terhadap Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga yang bertanggung jawab untuk melindungi hak-hak masyarakat dan mengawasi pelayanan publik. Sementara itu, Bank Syariah Indonesia adalah lembaga keuangan yang mengoperasikan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan usahanya. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini ialah bagaimana fungsi inspektif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh terhadap Bank Syariah Indonesia kota Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dengan perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dan Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh, serta analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi inspektif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh terhadap Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh meliputi tiga hal utama. Pertama, Ombudsman memiliki peran dalam menerima pengaduan dan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan Bank Syariah Indonesia. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan jika merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Kedua, Ombudsman melakukan investigasi terhadap pengaduan yang diterima. Mereka akan mengumpulkan bukti-bukti dan informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan kasus. Ombudsman juga dapat melakukan inspeksi langsung ke Bank Syariah Indonesia untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Ketiga, setelah melakukan investigasi, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh akan memberikan rekomendasi kepada Bank Syariah Indonesia untuk memperbaiki pelayanan mereka. Rekomendasi ini dapat berupa perubahan prosedur, peningkatan kualitas layanan, atau tindakan lain yang dianggap perlu untuk memastikan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa fungsi inspektif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh terhadap Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Melalui pengawasan yang efektif, Ombudsman dapat memastikan bahwa Bank Syariah Indonesia memenuhi standar yang ditetapkan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

**Kata kunci:** *Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh, Bank Syariah Indonesia, Inspektif*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. karena atas izin, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Maksud dan tujuan di balik penyusunan laporan skripsi ini adalah untuk memenuhi kriteria kelulusan yang ditetapkan oleh Program Studi Sarjana Jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Selain itu, penulis bertujuan untuk mempraktikkan dan mengevaluasi pengetahuan dan kemampuan yang diperoleh selama pendidikan perguruan tinggi sehubungan dengan skenario praktis yang dihadapi di arena profesional.

Selama menyusun laporan skripsi ini, penulis dihadapkan pada berbagai tantangan dan hambatan. Selain itu, penulis mengakui bahwa laporan ini masih belum sempurna dan mempunyai berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan yang berharga dan kritik yang membangun dari semua pihak yang terlibat. Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada: **A R - R A N I R Y**

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Bapak Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Ibu Rizkika Lhena Darwin, M.A Selaku Ketua Program Studi Ilmu Politik Fakultas Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

4. Bapak Ramzi Murziqin, S.H.I., M.A Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Politik Fakultas Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
5. Ibu Mumtazinur, S.I.P., M.A Selaku Dosen Pembimbing Akademik Yang Telah Membimbing, Mendidik, Memberi Saran Dan Motivasi Serta Mengarahkan Penulis Sehingga Dapat Menyelesaikan Laporan Skripsi Ini;
6. Terimakasih Kepada Pembimbing I, Dr. Said Amirulkamar, M.M, M.SI Dan Pembimbing II, Danil Akbar Taqwadin, B. IAM., M.Sc yang telah banyak mengorbankan waktu dan tenaganya untuk memimbing kami dan selalu memberi saran serta masukan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
7. Seluruh Staff Akademik Dan Karyawan Fakultas Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Yang Telah Banyak Membantu Penulis Dalam Menyelesaikan Surat Menyurat Serta Administrasi;
8. Teristimewa terimakasih yang setinggi-tingginya kepada Ayahanda Juni Fuadi, S.Hut, serta Ibunda Ayu Susilawati, A.Md, yang sangat penulis cintai. Yang telah mengasuh, mendidik, membimbing, membina, serta selalu menyertakan do'a, kepada seluruh keluarga yang telah memberi semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini;
9. Teman-teman seperjuangan yang peneliti banggakan terutama Muhammad Rizki, Reza Wahyudi, Muhammad Azis, Afzhalul Wahyudi, Nanda Rizqa Mutia, S.E. Terimakasih telah memberikan dukungan serta waktu luang membantu peneliti menyelesaikan laporan skripsi;

10. Kepada Alya Fadhila sebagai partner spesial saya, terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran ataupun materi kepada saya, serta mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi impian saya.

Akhir kata, Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, serta memberikan pahala yang melimpah kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya dalam penyusunan laporan ini. Kami sangat berharap agar karya ilmiah ini dapat menjadi sumber yang sangat berharga, memberikan manfaat yang sangat besar bagi mereka yang sangat membutuhkan bimbingan dan pengetahuan.

Banda Aceh, 27 Februari 2024  
Peneliti,

**ALOHIFARI VISAL FUADI**  
190801073



## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESEHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQSYAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Pembagian Kekuasaan di Indonesia.....	17
2.3 Teori Kekuasaan Eksekutif/Inspektif .....	20
2.4 Kerangka Pemikiran .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Lokasi Penelitian .....	25
3.3 Sumber Data .....	25
3.4 Fokus Penelitian .....	26
3.5 Informan Penelitian .....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.7 Teknik Analisa Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.....	33
4.1.1 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.....	35
4.1.2 Tugas, Fungsi, dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.....	36

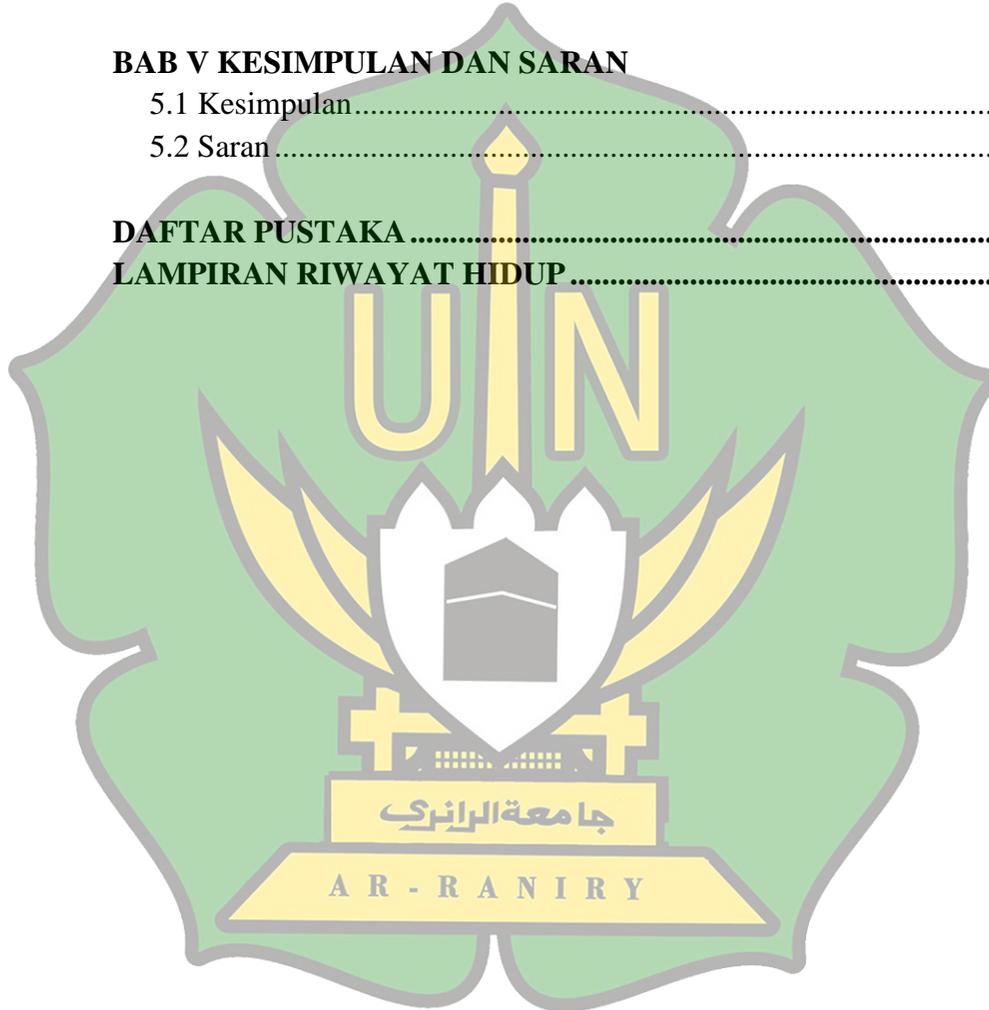
4.2 Bank Syariah Indonesia dan Permasalahannya di Provinsi Aceh.....	40
4.2.1 Pelayanan Publik Bank Syariah Indonesia .....	42
4.3 Fungsi Inspektif Ombudsman Terhadap Bank Syariah Indonesia Republik Indonesia Perwakilan Aceh .....	46
4.4 Koordinasi Antar Lembaga Terhadap Fungsi Inspektif dari Ombudsman.....	52
4.4.1 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) .....	53
4.4.2 DPRK Kota Banda Aceh .....	55
4.4.3 Pemerintah Kota Banda Aceh.....	56

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	59

**DAFTAR PUSTAKA .....**

**LAMPIRAN RIWAYAT HIDUP .....**



## DAFTAR TABEL

3.1 Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik .....	27
3.2 Dimensi dan Indikator Peran Ombudsman .....	27
3.3 Informan Penelitian .....	28



## DAFTAR GAMBAR

4.1 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.....	34
---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian .....	67
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol .....	68
Lampiran 3 Dokumentasi .....	69
Lampiran 4 Biodata Peneliti .....	73



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Ombudsman merupakan lembaga pemerintah yang mempunyai tanggung jawab dan kekuasaan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat negara dan pemerintah. Hal ini mencakup “Pengawasan terhadap kegiatan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, serta badan usaha swasta dan perseorangan yang diberi kepercayaan untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu”.<sup>1</sup> Dengan kata lain, peran Ombudsman mencakup kewenangan yang ditunjuk dan bertanggung jawab untuk memeriksa dan meneliti secara menyeluruh perilaku badan-badan pemerintah, dengan tujuan mengidentifikasi potensi pelanggaran terhadap hak-hak dasar individu.<sup>2</sup>

Morissan mengemukakan bahwa “Berdirinya Lembaga Ombudsman dimulai pada tahun 1713 di Swedia, ketika negara tersebut mengambil inisiatif untuk mendirikan badan khusus yang bertanggung jawab mengumpulkan informasi berharga dari masyarakat, yang selanjutnya akan dimanfaatkan oleh pemerintah”.<sup>3</sup> Lembaga Ombudsman telah mencapai kesuksesan yang luas, mendorong beberapa negara lain, termasuk Indonesia, untuk menerapkannya

---

<sup>1</sup> Fajlurrahman Jurdi, *Hukum Tata Negara Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019), hlm, 407 : Definisi tersebut juga dapat dilihat dalam, M. Fauzan dan Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum dan Yurisprudensi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017), hlm. 516.

<sup>2</sup> Maskur Hidayat, *Strategi dan Taktik Mediasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016) hlm, 15.

<sup>3</sup> Morissan, *Manajemen Publik Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm, 130.

dalam sistem hukum mereka sendiri. Kehadiran lembaga ini di tingkat negara bagian sangatlah penting karena memungkinkan terwujudnya pelayanan hak-hak sipil secara efektif. Dengan berfungsi sebagai badan pengawas, lembaga ini menawarkan keuntungan tersendiri yang berkontribusi terhadap signifikansinya secara keseluruhan.

Kehadiran lembaga inspektif Ombudsman dalam masyarakat saat ini menjadi bukti efektivitas tata kelola pemerintahan yang baik. Selain lembaga ini, keberadaan lembaga-lembaga penting lainnya, termasuk lembaga legislatif, eksekutif, dan yudikatif, sebagaimana digambarkan dalam teori kekuasaan trias politica, semakin memperkuat gagasan tentang negara modern yang berfungsi dengan baik.<sup>4</sup> Manan menyebutkan bahwa “lembaga anti korupsi dan lembaga-lembaga negara lainnya”.<sup>5</sup> Oleh karena itu, dalam masyarakat masa kini, keberadaan lembaga Ombudsman sebagai lembaga regulator sangatlah penting dan sangat diperlukan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dimulailah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Tujuan utama lembaga ini di dalam negeri adalah untuk mendorong berkembangnya pemerintahan dan aparatur negara yang berjalan lancar dan efisien, dengan tetap menjunjung tinggi prinsip integritas, transparansi, dan akuntabilitas. Peran Ombudsman sangat penting dalam memastikan bahwa korupsi dan nepotisme diberantas dari sistem, sehingga

---

<sup>4</sup> Jimly Asshiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Cct. 9, (Depok: Rajawali Press, 2017), hlm. 282-283.

<sup>5</sup> Abdul Manan, *Dinamika Politik Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), hlm. 255-256.

menciptakan lingkungan yang bersih dan dapat dipercaya bagi seluruh warga negara.<sup>6</sup> Pengantar Undang-undang ini secara tegas menyatakan pentingnya mengupayakan terwujudnya pemerintahan yang berfungsi dengan baik, transparan, dan efektif. Selain itu, hal ini juga menekankan perlunya mengadopsi dan menegakkan prinsip-prinsip demokrasi sebagai sarana untuk melindungi terhadap penyalahgunaan atau eksploitasi wewenang oleh individu yang memegang posisi kekuasaan dalam negara dan pemerintahan.

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman memiliki tanggung jawab yang luas, termasuk mengawasi operasional institusi atau badan, mengatur kegiatan, dan layanan dari berbagai entitas seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), organisasi sektor swasta, dan individu, termasuk penyediaan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Di Aceh, di mana bank konvensional telah diberantas sepenuhnya, BSI menjadi lembaga keuangan terkemuka yang beroperasi secara eksklusif berdasarkan prinsip syariah, yang diatur oleh Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018. Peran Ombudsman Aceh dalam mengukur kinerja BSI menjadi krusial dalam menghadirkan sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, dan keberadaan BSI menunjukkan pentingnya penghapusan riba dalam evolusi sistem keuangan di Indonesia bila dibandingkan dengan lembaga lainnya.

---

<sup>6</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang “Penjelasan atas Ombudsman Republik Indonesia”, (Jakarta: 2008), hlm, 28-30.

Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia menjadi contoh utama perkembangan perbankan di Indonesia, dimana penghapusan riba, atau transaksi berbasis bunga, telah menjadi aspek fundamental dalam sistem keuangan.<sup>7</sup> Bank Syariah Indonesia didirikan melalui konsolidasi tiga bank, yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia Syariah. Penggabungan ini mempertemukan kekuatan, keahlian, dan sumber daya ketiga lembaga tersebut, sehingga melahirkan bank syariah yang tangguh dan tangguh di Indonesia. Dengan menggabungkan jaringan yang luas, basis nasabah, dan penawaran produk, Bank Syariah Indonesia bertujuan untuk memberikan solusi keuangan syariah yang komprehensif dan inovatif kepada nasabahnya. Penggabungan ini memungkinkan bank tersebut mencapai skala ekonomi yang lebih besar, meningkatkan posisi kompetitifnya, dan memperluas jangkauannya di seluruh nusantara. Hasilnya, Bank Syariah Indonesia kini diakui sebagai pemain terdepan di sektor perbankan syariah yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan dan perkembangan industri keuangan syariah di tanah air.<sup>8</sup>

Menurut Atmaja “Bank adalah institusi di sektor keuangan yang fungsi utamanya di industri jasa, yang bertujuan untuk memberikan layanan luar biasa agar menonjol di tengah pasar kompetitif yang terus berkembang”.<sup>9</sup> Memastikan kepuasan nasabah harus menjadi fokus utama bagi bank untuk mendorong pertumbuhan, tetap kompetitif, dan membangun kehadiran yang

---

<sup>7</sup> Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, (Aceh: 2018).

<sup>8</sup> [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html). (Diakses pada hari Sabtu, 09 September 2023).

<sup>9</sup> Atmaja, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*, Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1 (2018), h. 61.

signifikan di pasar. Sunyoto mendefinisikan “Kepuasan pelanggan mengacu pada sejauh mana emosi individu dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan awal mereka dan hasil atau pencapaian aktual yang mereka alami. Proses untuk memastikan kepuasan nasabah mencakup berbagai keuntungan, termasuk pembentukan hubungan positif antara bank dan nasabahnya, fasilitasi pembelian berulang, sehingga menumbuhkan loyalitas nasabah, dan pada akhirnya menjadi faktor penting dalam keberhasilan suatu bank secara keseluruhan. strategi manajemen”.<sup>10</sup> Penilaian kepuasan pelanggan terutama bergantung pada penyediaan barang atau jasa berkualitas tinggi yang selaras dengan keinginan dan preferensi pelanggan. Oleh karena itu, jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank, karena hal ini secara langsung berkontribusi pada kemampuan mereka untuk mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar.<sup>11</sup>

Bank Syariah Indonesia saat ini menghadapi berbagai tantangan yang menimbulkan banyak kritik, saran, dan keluhan dari masyarakat luas yang berasal dari terjadinya kasus maladministrasi pada Bank Syariah Indonesia di Aceh. Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Maladministrasi ada berbagai macam seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif,

---

<sup>10</sup> Sunyoto, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS), 2013), h. 35.

<sup>11</sup> Sinaga, R. S, *Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Samsat dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor*. JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA), 2 (1), (2014), h. 1–17.

permintaan imbalan, dan lainnya. Pada kasus Bank Syariah Indonesia di Aceh maladminitrasi yang terjadi diungkapkan oleh berbagai sumber, termasuk individu bernama Alif, Murni, dan Yuki, seperti dilansir [mediakonsumen.com](http://mediakonsumen.com) pada tahun 2021. Keluhan nasabah mencakup berbagai masalah, seperti misalnya setoran tunai yang tidak dicatat dengan benar, keterlambatan transaksi, ketidaksesuaian setoran tunai BSI, kejadian penerimaan uang namun saldo rekening tidak mencerminkan kenaikan, dan situasi dimana pinjaman telah dilunasi namun Bank Syariah Indonesia gagal mengembalikan sertifikat tanah terkait. Permasalahan yang terjadi tidak hanya terjadi di satu lokasi saja, permasalahan serupa juga dilaporkan terjadi di Aceh. Di wilayah ini, nasabah sudah beberapa bulan mengungkapkan ketidakpuasannya terhadap Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dioperasikan Bank Syariah Indonesia (BSI). Banyak yang menyuarkan rasa frustrasinya atas ketidakmampuan menarik uang dari ATM tersebut. Perlu diketahui, kekhawatiran ini tidak hanya terjadi di Banda Aceh dan Aceh Besar saja, namun juga terjadi di berbagai daerah dan kota lain di Serambi Mekkah.<sup>12</sup>

Sebagai akibat dari banyaknya keluhan masyarakat mengenai layanan yang diberikan oleh BSI, lembaga Ombudsman dengan cermat mendokumentasikan tujuh belas permasalahan yang muncul, baik yang diajukan secara langsung oleh individu yang berkepentingan maupun yang disampaikan melalui platform online. Selama presentasi Ombudsman yang komprehensif, digarisbawahi bahwa kekhawatiran utama yang berulang kali

---

<sup>12</sup> Acehtrend.com, 2021 diakses 9 September 2023

muncul adalah seputar penarikan diri secara independen. Selain itu, infrastruktur jaringan yang lamban muncul sebagai hambatan besar yang menghambat pengalaman pelanggan yang lancar.<sup>13</sup>

Peneliti juga mengalami situasi serupa ketika mencoba menarik uang dari ATM. Namun, mereka menghadapi pesan "Error" yang membuat frustrasi, yang mengindikasikan adanya masalah dengan Bank Syariah Indonesia. Beberapa individu yang menjadi nasabah BSI mendapati bahwa mereka juga dibebani dengan tanggung jawab mengurus pemindahbukuan sehingga mengakibatkan antrean panjang karena banyaknya nasabah yang masuk. Keluhan lain yang muncul adalah adanya ATM yang kosong, semakin menambah ketidakpuasan nasabah. Kendala-kendala ini tentu saja membuat pelanggan merasa frustrasi dan tidak puas. Untuk mengatasi permasalahan ini, solusi yang mungkin dilakukan adalah dengan memprioritaskan penyediaan layanan berkualitas tinggi, memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi dan kepuasan mereka tetap terjaga.

Fokus upaya untuk meningkatkan kualitas layanan melampaui persyaratan hukum untuk mencakup nasabah yang memanfaatkan layanan perbankan.<sup>14</sup> Menurut Fransiska dan Sonia dalam industri perbankan saat ini, pencapaian keunggulan kompetitif sangat bergantung pada aspek kualitas layanan. Mengingat beragamnya preferensi dan pertimbangan nasabah dalam

---

<sup>13</sup><https://acehtribunnews.com.cdn.ampproject.org/v/s/aceh.tribunnews.com/amp/2021/06/06/ombudsman-bahaselayanan-bsi-banyak-terima-keluhan-dari-masyarakat>. (Diakses pada hari Sabtu, 09 September 2023).

<sup>14</sup> Sari, *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di nDalem Ngabean Resto*. Jurnal Fakultas Teknik. (Yogyakarta: UNY, 2015), hlm. 44.

memilih bank, maka penting bagi bank untuk secara konsisten meningkatkan kualitas layanan dan menumbuhkan budaya inovasi.<sup>15</sup>

Pentingnya kualitas layanan telah melampaui lebih dari sekedar organisasi yang berorientasi pada keuntungan, namun juga mencakup entitas nirlaba. Pelayanan pada hakikatnya mencakup penyediaan layanan kepada pihak eksternal. Konsekuensinya, kualitas layanan memerlukan upaya terkonsentrasi untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi pelanggan dengan segera, sehingga melampaui harapan mereka.<sup>16</sup>

Tingkat kepuasan nasabah terhadap suatu bank berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikannya. Tujuan utama memberikan layanan yang luar biasa adalah untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.<sup>17</sup> Untuk menjamin kepuasan pelanggan, sangat penting bagi perusahaan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Ketika pelanggan puas dengan layanan yang mereka terima, mereka cenderung menilai dan membandingkan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan yang berbeda. Jika pelanggan benar-benar puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka tidak akan ragu untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk memprioritaskan faktor-faktor utama tertentu, seperti meningkatkan layanan nasabah melalui penyediaan layanan berkualitas unggul.

---

<sup>15</sup> Fransiska dan Sonia, *Manajemen Bank*. (Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2019), hlm. 21.

<sup>16</sup> Sunyoto, *Kuesoner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013) hlm, 45

<sup>17</sup> Naim, *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Qiara, 2019), hlm. 102.

Sesuai paparan latar belakang masalah di atas, menarik guna di kaji lebih jauh perihal peran Ombudsman Perwakilan Aceh di dalam melaksanakan pengawasan atas pelayanan BSI (Bank Syariah Indonesia) di Kota Banda Aceh, dengan judul: “Fungsi Inspektif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Terhadap Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dari paparan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana fungsi inspektif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh terhadap Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah di atas, peneliti mempunyai tujuan pengkajian mengetahui fungsi inspektif Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh terhadap Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

#### **1. Secara Praktis**

Harapannya semua tahapan pengkajian serta hasil pengkajian ini dapat bias mendapat wawasan tentang bagaimana fungsi inspektif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh terhadap Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh. Hal ini bermanfaat pada kaitannya dengan penerapan ilmu pada studi ilmu pemerintahan.

## 2. Secara Akademis

Tujuannya agar hasil pengkajian ini dapat dijadikan acuan pengembangan ilmu pengetahuan menyangkut dengan fokus pengkajian dan juga selaku acuan yang berguna bagi mahasiswa yang melaksanakan penelitian yang berkaitan dengan pengkajian penulis.

## 3. Secara Teoritis

Harapannya mampu menjadi bahan pertimbangan serta rujukan bagi pemerintah guna peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat dan selaku pedoman pengembangan penyusunan standar pelayanan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Untuk tujuan penelitian ini, peneliti secara ekstensif memanfaatkan wawasan dan temuan dari empat penelitian berbeda, yang awalnya hanya memiliki sedikit relevansi dengan tema dan topik utama penyelidikan khusus ini.

Penelitian pertama di laksanakan oleh Arista yang judulnya “Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh”. Jenis pengkajian yang di pakai yakni memakai metode kualitatif. Dengan tujuan dari pengkajian ini yaitu guna memperoleh gambaran perihal peran ombudsman dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh.

Sesuai hasil pengkajian didapat kesimpulan bahwa Ombudsman di Kota Banda Aceh mempunyai peran penting dalam mengawasi pelayanan publik dan mengatasi segala permasalahan yang muncul di masyarakat. Bertujuan untuk mencegah terjadinya salah urus atau kesalahan, ombudsman secara aktif terlibat dengan masyarakat melalui kegiatan penjangkauan dan pertemuan rutin. Upaya ombudsman ini mendapat sambutan baik dari berbagai pemangku kepentingan di Kota Banda Aceh, antara lain pemerintah daerah, DPRD, dan lembaga swadaya masyarakat. Namun, salah satu tantangan utama yang dihadapi ombudsman adalah keengganan beberapa individu untuk melaporkan permasalahannya ke kantor mereka. Selain itu,

terdapat pula kasus dimana pemerintah Kota Banda Aceh tidak melaksanakan rekomendasi atau saran yang diberikan oleh ombudsman.<sup>18</sup>

Penelitian kedua dilaksanakan oleh Rahayu yang berjudul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan Dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik”. Pengkajian ini termasuk pengkajian kualitatif memakai pendekatan studi kasus lapangan yakni sesuai kenyataan yang terdapatnya di lapangan. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan dalam mengawasi kegiatan penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berbagai hambatan dan hambatan yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam menjalankan tugas pengawasannya. Motivasi peneliti mendalami topik ini bermula dari pengamatannya terhadap kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sumsel yang kurang baik dalam mengontrol penyedia layanan publik. Hal ini terutama disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat mengenai lembaga Ombudsman, sehingga banyak individu yang tidak menyadari haknya untuk mengajukan pengaduan. Selain itu, penyelesaian laporan pengaduan masyarakat terhambat oleh penundaan yang terus-menerus, sehingga semakin memperburuk inefisiensi proses pengawasan. Sumber data yang di himpun termasuk data primer yang di peroleh langsung dari sumbernya dengan melaksanakan wawancara atas responden dan data sekunder yang di peroleh dari luar data primer yakni

---

<sup>18</sup> Arista, *Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh*, Skripsi, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2018), hlm. ii.

selaku penunjang dan pendukung dari pengkajian misal dokumen, majalah, dan arsip resmi. Selama proses analisis data, peneliti menerapkan metode analisis data yang disarankan oleh Miles dan Huberman. Metode ini melibatkan tiga langkah utama. Langkah pertama adalah reduksi data, yaitu merangkum atau memilih aspek data yang paling relevan dan signifikan. Ini membantu untuk fokus pada elemen penting dan menghilangkan informasi yang tidak perlu. Langkah kedua adalah penyajian data, yang melibatkan penyajian temuan dalam berbagai bentuk seperti deskripsi ringkas, bagan, dan eksplorasi hubungan antar kategori yang berbeda. Ini membantu merepresentasikan data secara visual dan membuatnya lebih mudah untuk dipahami. Langkah terakhir adalah verifikasi atau penarikan kesimpulan. Langkah ini melibatkan pemeriksaan kritis terhadap data yang dianalisis dan menarik kesimpulan yang bermakna berdasarkan pola dan tema yang diidentifikasi. Dengan mengikuti metode ini, para peneliti dapat menganalisis data secara sistematis dan memperoleh wawasan yang bermakna.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwasanya Ombudsman RI Perwakilan Sumsel menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pemerintah pusat. Tanggung jawab ini termasuk menjangkau komunitas lokal, memastikan kepatuhan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik tahun 2009, membina kemitraan antar lembaga, menangani keluhan masyarakat, melakukan investigasi, dan pada akhirnya memberikan rekomendasi. Namun ada beberapa kendala yang menghambat efektivitas pengawasan terhadap penyedia layanan publik oleh Ombudsman RI

Perwakilan Sumsel. Tantangan-tantangan tersebut antara lain sangat kurangnya sumber daya manusia, terbatasnya sumber daya keuangan, kurangnya keterlibatan proaktif masyarakat atas lembaga Ombudsman yang relatif baru di Sumatera Selatan, dan ketidakpatuhan pemerintah terhadap rekomendasi Ombudsman.<sup>19</sup>

Pengkajian ketiga di laksanakan oleh Putri Ananda Sari yang berjudul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan”. Fokus pengkajian ini berkisar pada dua permasalahan utama. Pertama, mengkaji peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam mengawasi Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Kedua, menggali tantangan dan kendala yang muncul dalam pengawasan pelayanan tersebut di Kota Medan. Untuk melakukan pengkajian ini, metode kualitatif digunakan selaku pendekatan analisis data yang dipilih. Penelitiannya sendiri berlangsung di dua lokasi penting, yaitu kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumut dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Dalam kerangka teori, para peneliti telah memanfaatkan teori peran dan konsep pelayanan publik untuk memandu analisis dan interpretasi temuan mereka.

Sesuai hasil pengkajian Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumut berperan penting dalam mengawasi pelaksana pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Pengawasan ini termasuk pada

---

<sup>19</sup> Rahayu, *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik*, Skripsi, (Palembang: UIN Raden Fatah, 2016), hlm. iv.

jenis pengawasan eksternal, artinya dilakukan oleh suatu badan tersendiri yang tidak terafiliasi langsung dengan lembaga atau organisasi yang diawasi. Dalam hal pengawasan pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumut menghadapi berbagai tantangan yang menghambat kemampuannya dalam menjalankan tugasnya secara efektif. Hambatan tersebut bias dikelompokkan menjadi dua macam, yakni hambatan internal dan hambatan eksternal. Kendala internal merujuk pada terbatasnya anggaran dan staf Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumut yang berdampak signifikan terhadap kinerjanya. Di sisi lain, kendala eksternal muncul karena kurangnya pemahaman dan kerja sama masyarakat dari lembaga terlapor dalam melakukan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumut pasca keluarnya produk akhirnya. Tantangan-tantangan ini menimbulkan kesulitan yang signifikan bagi Ombudsman dalam menjalankan tugasnya secara efektif.<sup>20</sup>

Penelitian keempat di laksanakan oleh Eka Putri Marlia yang berjudul "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik". Pengkajian yang di laksanakan dalam pengkajian ini menggunakan pendekatan normatif empiris, dengan memanfaatkan data primer, sekunder, dan tersier. Setiap sumber data dikumpulkan melalui pengkajian lapangan dan tinjauan literatur yang luas, dan analisis kualitatif

---

<sup>20</sup> Putri Ananda Sari, *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan*, Skripsi, (Medan: Universitas Medan Area, 2018), hlm. 72.

dilakukan untuk menguji data. Permasalahan dipengkajian ini yaitu 1) Bagaimanakah peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pada penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi pelaksanaan pelayanan publik? 2) Apakah yang menjadi faktor penghalang peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi pelaksanaan pelayanan publik?

Berdasarkan hasil pengkajian, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung berperan penting dalam menangani pengaduan terkait potensi pelanggaran dalam pemberian pelayanan publik. Peran tersebut berpedoman pada Aturan Ombudsman No. 30 Tahun 2018 yang mengatur perihal struktur organisasi dan prosedur bagi Asisten Ombudsman Republik Indonesia. Dalam melaksanakan tanggung jawabnya, Perwakilan Ombudsman bertindak sebagai konsultan dan verifikator, penyidik, klarifikasi, perancang rekomendasi, mediator, konsiliator, adjudikator, dan pemantau kepatuhan. Namun penyelesaian pengaduan tersebut secara efektif terhambat oleh berbagai faktor seperti kurangnya sumber daya manusia, alokasi anggaran yang tidak mendukung, jadwal investigasi yang tidak teratur, kurangnya keterlibatan publik, ketidakpatuhan pihak-pihak yang terlibat, dan kurangnya pemahaman di kalangan pelayanan publik. penyelenggara mengenai peraturan perundang-undangan terkait, khususnya UU NO. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Eka Putri Marlia, *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jurnal Political Science Vol 1 No 2 (2018), hlm. 55.

Pada penelitian-penelitian sebelumnya, para peneliti telah mengamati persamaan dan perbedaan antara pengkajian mereka sendiri dan pengkajian sebelumnya. Salah satu perbedaan yang menonjol adalah lokasi penelitian yang beragam, dengan beberapa penelitian dilakukan di Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Lampung, dan Kota Banda Aceh. Namun demikian, terdapat juga beberapa kesamaan permasalahan yang diangkat pada penelitian sebelumnya, seperti peran Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi pelayanan publik. Selain itu, baik pengkajian terdahulu maupun penelitian terkini menggunakan teori serupa, antara lain teori peran, teori pelayanan publik, dan teori pengawasan. Meskipun penelitian-penelitian sebelumnya berfokus pada maladministrasi, pengkajian ini bermaksud guna mengetahui bagaimana pelayanan publik diselenggarakan oleh Bank Syariah Indonesia, dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh sebagai lembaga yang bertanggung jawab mengawasi layanan tersebut.

## 2.2. Pembagian Kekuasaan di Indonesia

Istilah pemisahan kekuasaan (*separation of powers*) dan pembagian kekuasaan (*divisions of power*) merupakan dua istilah yang memiliki pengertian berbeda satu sama lainnya. Pemisahan kekuasaan berarti kekuasaan negara itu terpisah-pisah dalam beberapa bagian, baik mengenai organ maupun fungsinya. Berdiri sendiri tanpa memerlukan koordinasi dan kerja sama. Setiap lembaga menjalankan fungsinya masing-masing<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> Ida Rohayani, "Nilai - Nilai Pancasila Dalam Kerangka Praktik Penyelenggaraan Pemerintahan Negara," *Model PPKN*, 2020, 37.

Pembagian kekuasaan secara horizontal yaitu pembagian kekuasaan menurut fungsi lembaga-lembaga tertentu (legislatif, eksekutif, dan yudikatif). Berdasarkan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945, secara horizontal pembagian kekuasaan negara dilakukan pada tingkatan pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah. Pembagian kekuasaan pada tingkatan pemerintahan pusat berlangsung antara lembaga-lembaga negara yang sederajat. Pembagian kekuasaan pada tingkat pemerintahan pusat mengalami pergeseran setelah terjadinya perubahan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pergeseran yang dimaksud adalah pergeseran klasifikasi kekuasaan negara yang umumnya terdiri atas tiga jenis kekuasaan (legislatif, eksekutif, dan yudikatif) menjadi enam kekuasaan negara<sup>23</sup>.

- 1) Kekuasaan konstitutif, yaitu kekuasaan untuk mengubah dan menetapkan Undang-Undang Dasar. Kekuasaan ini dijalankan oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 3 ayat (1) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “Majelis Permusyawaratan Rakyat berwenang mengubah dan menetapkan Undang-Undang Dasar.”
- 2) Kekuasaan eksekutif, yaitu kekuasaan untuk menjalankan undang-undang dan penyelenggaraan pemerintahan negara. Kekuasaan ini dipegang oleh Presiden sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 4 ayat (1) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “Presiden

---

<sup>18</sup> Rika Marlina, “Pembagian Kekuasaan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Indonesia,” *Jurnal Daulat Hukum* 1, no. 1 (2018): 171–78,

Republik Indonesia memegang kekuasaan pemerintahan menurut Undang-Undang Dasar.”

3) Kekuasaan legislatif, yaitu kekuasaan untuk membentuk undang-undang.

Kekuasaan ini dipegang oleh Dewan Perwakilan Rakyat sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 20 ayat (1) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “Dewan Perwakilan Rakyat memegang kekuasaan

Pasal 18 ayat (1) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang. Berdasarkan ketentuan tersebut, pembagian kekuasaan secara vertikal di negara Indonesia berlangsung antara pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah (pemerintahan provinsi dan pemerintahan kabupaten/kota). Pada pemerintahan daerah berlangsung pula pembagian kekuasaan secara vertikal yang ditentukan oleh pemerintahan pusat. Hubungan antara pemerintahan provinsi dan pemerintahan kabupaten/kota terjalin dengan koordinasi, pembinaan dan pengawasan oleh Pemerintahan Pusat dalam bidang administrasi dan kewilayahan<sup>24</sup>.

---

<sup>19</sup> Rika Marlina, “Pembagian Kekuasaan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Indonesia,” *Jurnal Daulat Hukum* 1, no. 1 (2018): 171–78,

### 2.3. Teori Kekuasaan Eksaminatif/Inspektif

Kekuasaan eksaminatif atau kekuasaan inspektif adalah kekuasaan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemeriksaan atas pengelolaan dan tanggung jawab tentang keuangan negara. Kekuasaan ini dijalankan oleh Badan Pemeriksa Keuangan sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 23 E Ayat (1) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kekuasaan eksaminatif menurut UUD 1945 dilaksanakan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Hal ini dijelaskan lebih lanjut dalam pasal 23E, 23F, dan 23G UUD 1945 pasca amandemen. Keuangan negara merupakan salah satu unsur pokok dalam penyelenggaraan pemerintahan negara, sehingga untuk menertibkan keuangan negara maka sangat diperlukan sebuah lembaga yang bebas, mandiri, dan profesional untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN. BPK memiliki tugas serta kewenangan sebagai berikut<sup>25</sup>:

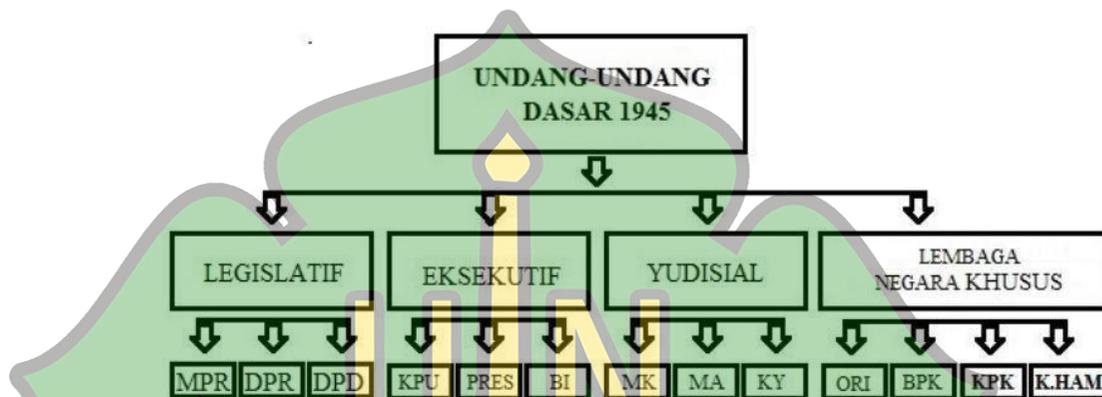
1. Memeriksa tanggung jawab tentang keuangan negara yang kemudian hasilnya disampaikan kepada DPR, DPD, dan DPRD.
2. Memeriksa semua pelaksanaan APBN dan
3. Memeriksa tanggung jawab pemerintah tentang keuangan negara.

Selain BPK, terdapat Komisi Pemberantas Korupsi (KPK) yang mempunyai keterkaitan dengan BPK dalam hal pengelolaan keuangan negara. KPK bukanlah lembaga negara tetapi merupakan komisi independen yang mempunyai visi “mewujudkan Indonesia yang bebas

---

<sup>25</sup> Nanda Himmatul Ulya, “Kedudukan Dan Implikasi Hukum Surat Keputusan Menteri Agama Dalam Penetapan Awal Bulan Qamariyah Ditinjau Dari Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia” (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2013).

korupsi” dengan visi yang cukup sederhana ini KPK mempunyai sebuah tekad kuat untuk menuntaskan segala permasalahan yang berkaitan dengan KKN.



Kedudukan Ombudsman seperti tergambar dalam bagan di atas menunjukkan Ombudsman sebagai lembaga negara yang kedudukannya sejajar dengan lembaga-lembaga negara seperti Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR), Dewan Perwakilan Rakyat (MPR), Dewan Perwakilan Daerah (DPD), Komisi Pemilihan Umum (KPU), Presiden, Bank Indonesia (BI), Mahkamah Agung (MA), Mahkamah Konstitusi (MK) dan Komisi Yudisial (KY). Padahal kenyataannya, dalam praktik kewenangan sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik oleh eksekutif, yudisial maupun legislatif. Kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman hampir sama dengan kewenangan yang dimiliki oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) oleh karena itu dalam struktur ketatanegaraan lembaga

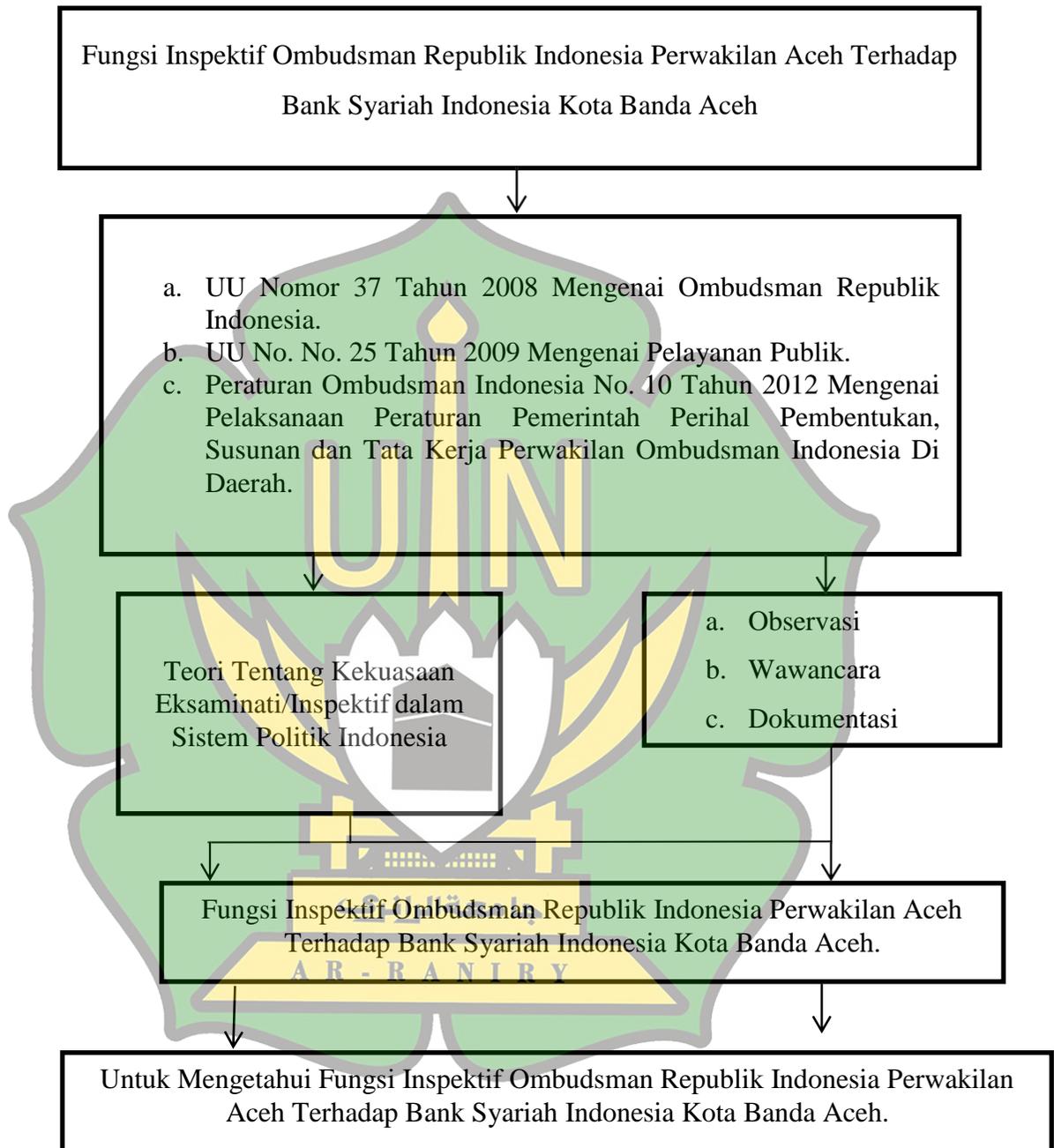
negara dan komisi khusus tersebut ditempatkan pada struktur kekuasaan yang sama sebagai kekuasaan ke-empat dengan label Lembaga Negara Khusus<sup>26</sup>.



---

<sup>26</sup> Nuriyanto Ahmad Daim, "Urgensi Pengaturan Lembaga Negara Khusus Dalam Undang-Undang Dasar 1945," *Jurnal Konstitusi* 16, no. 1 (2019): 105

#### 2.4. Kerangka Pemikiran



## BAB III METODELOGI PENELITIAN

### 3.1. Jenis Penelitian

Pengkajian ini yaitu kajian perihal peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh dalam mengawasi pelayanan Bank Syariah Indonesia di kota Banda Aceh yang memakai jenis pengkajian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif yakni pendekatan berbeda yang berupaya mengerti dinamika dan signifikansi kelompok atau interaksi dalam konteks sosial khusus. Metode penelitian khusus ini berfokus pada menghasilkan data deskriptif dengan mengamati perilaku masyarakat dan menangkap kata-kata yang diucapkan mereka. Dengan menggali nuansa interaksi manusia, penelitian kualitatif menawarkan pemahaman komprehensif tentang berbagai situasi sosial.<sup>27</sup>

Pemilihan metode penelitian khusus ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengumpulkan studi kasus yang luas dan bukti komparatif. Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan kombinasi data dokumenter yang bersumber dari berbagai perpustakaan, observasi langsung, dan wawancara. Tujuan melakukan observasi adalah untuk mengenalkan peneliti kepada responden sebelum melakukan wawancara mendalam, sehingga menjamin bahwa data yang dapat diandalkan dan otentik dapat dimasukkan ke dalam skripsi.

---

<sup>27</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), hlm 5.

### 3.2. Lokasi Penelitian

Berkenaan dengan judul yang diajukan oleh penulis yaitu “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh”. Yang pertama maka penulis melaksanakan pengkajian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh yang berlokasi di Jalan Banda Aceh - Medan KM 4 Tanjung, Kec. Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, Aceh (23116). Keputusan penulis untuk melaksanakan pengkajian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh didorong oleh fakta bahwa lembaga tersebut memiliki yurisdiksi dan kekuasaan yang diperlukan untuk secara efektif mengawasi dan memantau pelaksanaan pelayanan publik.

Yang kedua peneliti akan melaksanakan pengkajian pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Aceh Diponegoro yang berlokasi di Jl. Pangeran Diponegoro No.6, Kp. Baru, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Aceh (23116).

### 3.3. Sumber Data

Guna melaksanakan pengkajian ini, peneliti mengelompokkannya sumber data menjadi dua kategori, yaitu:

- a. Data primer termasuk sumber informasi berharga yang menyediakan akses langsung terhadap informasi tanpa memerlukan perantara. Dalam konteks Ombudsman Republik Indonesia yang mewakili Aceh, anggota

lembaga ini berperan penting sebagai sumber utama data dan bahan penelitian.<sup>28</sup>

- b. Data sekunder mengarah pada informasi yang di himpun dari sumber disamping data primer. Sumber-sumber ini tidak secara langsung menyerahkan data kepada pengumpul data, misal individu ataupun dokumen tertentu. Sebaliknya, data sekunder bias di dapat dari beragam media seperti buku, jurnal, surat kabar, majalah, dan internet. Sumber daya ini sangat berharga dalam mendukung atau melengkapi upaya penelitian tambahan.<sup>29</sup>

#### 3.4. Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Moleong adalah sebagai pusat perhatian yang dimaksud untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi pembiasan yang mempersepsikan dan mengkaji masalah yang diteliti.<sup>30</sup> Fungsi fokus penelitian berguna untuk memberikan batasan penelitian agar tidak terjadi kekeliruan akibat perbedaan pemahaman antara pembaca dan penulis, serta memberikan kemudahan pembaca dalam memahami maksud penelitian ini.

Fokus penelitian memuat pertanyaan-pertanyaan rinci mengenai ruang lingkup atau topik yang diungkap atau diteliti dalam penelitian. Fokus penelitian merupakan garis besar observasi penelitian, sehingga observasi dan analisis hasil penelitian dapat lebih terarah. Oleh karena itu, indikator yang

<sup>28</sup> Winarno Surakhmad, *Pengantar Metodologi Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1990), hlm. 134

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2010), hlm. 10

<sup>30</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hlm 7.

digunakan untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan pada akhirnya tidak sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti memfokus pada peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam mengawasi pelayanan Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh. Dalam suatu penelitian perlu dilakukan pemusatan perhatian agar konsentrasinya tertuju pada satu objek penelitian lapangan, agar peneliti tidak kebingungan atau tersesat ebelum menerima hasil akhir dari penelitian itu sendiri.

**Tabel 3.1**  
Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik

No	Dimensi	Indikator
1	Efektif	a. Tepat Waktu b. Tepat Sasaran
2	Efisien	a. Berkemampuan b. Pelayanan Administratif

Sumber: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

**Tabel 3.2**  
Dimensi dan Indikator Peran Ombudsman

No	Dimensi	Indikator
1	Preventif	a. Pengaduan b. Pencegahan
2	Represif	a. Pengendalian Sosial b. Tekanan

Sumber: Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008

### 3.5. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah pihak yang menjadi subjek yang dituju oleh peneliti untuk diteliti. Subjek penelitian dipilih secara sengaja dan menjadi

informan yang akan memberi informasi yang diperlukan selama penelitian.<sup>31</sup>

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian dikenal dengan informan.

Informan adalah tempat memperolehnya informasi yang dikumpulkan sebagai upaya untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.<sup>32</sup>

Informan dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposivesampling* yaitu sampel yang ditetapkan secara sengaja

pe<sup>33</sup> oleh peneliti. Informan yang dipilih untuk melakukan

penelitian ini adalah

sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
Informan Penelitian

NO	Informan	Jabatan	Jumlah
1	PT. BSI KC Aceh Diponegoro	Area Operation Servis Staff Manager Area BSI Banda Aceh	1 Orang
2	Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh	1. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh; 2. Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.	2 Orang
3	Otoritas Jasa Keuangan Aceh	Staff Pengawasan Perbankan (Pengawas Junior).	1 Orang
4	Pemerintah Kota Banda Aceh. (Bidang Perekonomian)	Kabag. Perekonomian	1 Orang
5	DPRK Kota Banda Aceh	Ketua Komisi II DPRK Kota Banda Aceh.	1 Orang
	JUMLAH		6 Orang

Sumber: Data diolah Tahun 2023

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 171.

<sup>32</sup> Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. (Yogyakarta: Erlangngga, 2009), hlm. 92.

<sup>33</sup> Faisal, Sanafiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 67.

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh informasi yang di butuhkan bagi pengkajian ini, data yang dikumpulkan yakni lewat wawancara dan dokumentasi.

#### 1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data mendasar dan penting yang I pakai dalam penelitian kualitatif. Faktanya, ini berfungsi sebagai landasan bagi semua upaya ilmiah. Pada dasarnya, observasi melibatkan pengamatan dan pendeteksian subjek penelitian secara langsung atau tidak langsung. Dalam hal pengumpulan data, teknik observasi melampaui keakuratan metode wawancara dan dokumentasi. Melalui tindakan observasi, individu atau peneliti mampu membenamkan dirinya di lapangan, mengalami dan mempersepsikan berbagai aspek melalui inderanya. Dengan demikian, Nasution menekankan bahwa observasi merupakan landasan di mana seluruh pengetahuan ilmiah dibangun. Bagaimanapun, para ilmuwan hanya dapat beroperasi dan membuat kemajuan berdasarkan informasi konkrit dan faktual yang diperoleh dari pengamatan di dunia nyata.

#### 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi antara dua individu, dimana satu individu berusaha memperoleh rincian spesifik dari individu lainnya melalui pemanfaatan pertanyaan yang dirancang dengan cermat dan bertujuan. Dialog interaktif ini memfasilitasi pendekatan

terstruktur untuk mengumpulkan data dan wawasan yang mendalam.<sup>34</sup> Adapun informan dipengkajian ini yaitu Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dan juga Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh. Untuk menjawab pertanyaan penelitian, dilakukan wawancara terhadap 6 (enam) orang informan penelitian yaitu 1 (satu) orang berupa Staff PT. Bank Syariah Indonesia KC Aceh Diponegoro, 2 (dua) orang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh berupa Kepala Perwakilan dan Kepala Asisten di bagian Pencegahan, 1 (satu) orang Otoritas Jasa Keuangan, 1 (satu) orang di bagian Pemerintah Kota Banda Aceh di bidang Perekonomian serta 1 (satu) orang Ketua Komisi II DPRK Kota Banda Aceh. Teknik wawancara ini lebih bebas dan santai, tetapi peneliti wajib mendengarkan dengan detail dan menyalin apa yang dikemukakan oleh informan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pendekatan penting dan komprehensif untuk mengumpulkan data, karena melibatkan pengumpulan dan pemanfaatan informasi tertulis dari berbagai sumber yang terlibat dalam subjek penelitian. Metode ini memastikan bahwa bahan pendukung yang diperoleh tidak hanya relevan tetapi juga dapat diandalkan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap ketelitian dan keakuratan upaya penelitian secara keseluruhan.

---

<sup>34</sup> Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 180

### 3.7. Teknik Analisa Data

Analisis data melibatkan eksplorasi sistematis dan kompilasi data yang di dapatkan dari wawancara dan catatan lapangan, yang bertujuan guna memastikan pemahamannya dan memfasilitasi komunikasi yang efektif mengenai temuan tersebut kepada berbagai khalayak.<sup>35</sup> Dalam menganalisa data, peneliti memakai teknik analisa yang di ungkapkan oleh Miles dan Huberman yang dimana disebutnya selaku model interaktif,<sup>36</sup> antara lain:

1. Reduksi data mengacu pada mekanisme memadatkan dan mengkonsolidasikan informasi yang di dapat dari catatan lapangan dengan menyoroti elemen-elemen kunci dan memprioritaskan temuan-temuan penting.
2. Penyajian data melibatkan pengorganisasian sekumpulan informasi dengan cara yang membangun hubungan yang jelas di antara titik-titik data, sehingga memfasilitasi pemahaman yang lebih baik tentang proses atau tren yang mendasarinya.
3. Menarik kesimpulan atau verifikasi.

Penulis menggunakan metode yang disebut reduksi data untuk analisis data. Hal ini melibatkan pengorganisasian dan deskripsi data ke dalam unit-unit yang dapat dikelola, diikuti dengan sintesis dan penataan data ke dalam pola-pola yang koheren. Penulis juga menentukan aspek data apa yang penting guna di kaji serta mengambil kesimpulan yang bisa dikomunikasikan secara efektif kepada orang lain.

<sup>35</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Erlangga, 2001), hlm. 130

<sup>36</sup> Muhammad Idrus, *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Erlangga, 2009), hlm. 147

Setelah semua data yang diperlukan telah dikumpulkan dari berbagai sumber seperti metode observasi, wawancara, dan informasi terdokumentasi, langkah selanjutnya melibatkan analisis komprehensif terhadap data yang diperoleh. Hal ini memerlukan peninjauan kembali pengamatan yang tercatat dan memeriksanya dengan cermat, diikuti dengan menyalin dan menelitinya secara menyeluruh. Tujuan akhir dari proses analisis data yang cermat ini adalah untuk secara efektif menyampaikan informasi yang diinginkan secara akurat dan tepat, sesuai antisipasi awal. Aktivitas penting ini dilaksanakan secara sistematis, melibatkan penggambaran dan interpretasi data langkah demi langkah.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Profil Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh**

Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (KON) di Indonesia dapat ditelusuri sejak masa Presiden B.J. Habibie, dan semakin mendapat momentum pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid (yang akrab disapa Gusdur). Tonggak penting ini menandai dimulainya pengembangan kelembagaan di negara ini. Pemerintah pada masa itu sangat menyadari pentingnya keberadaan lembaga Ombudsman di Indonesia, karena adanya tuntutan yang kuat dari masyarakat terhadap pemerintahan dan penyelenggaraan negara yang transparan, akuntabel, dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (KON) merupakan hasil Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 yang dikeluarkan Gusdur pada bulan Maret 2000 dengan tujuan utama sebagai lembaga pengawas. Untuk meningkatkan efektivitas dan kewenangan Komisi Ombudsman Nasional, diperlukan kerangka hukum yang kuat yang mengarah pada lahirnya Undang-Undang Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Landasan hukum tersebut, yang dituangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008, resmi disahkan pada tanggal 7 Oktober 2008. Oleh karena itu, Komisi Ombudsman Nasional yang semula berbentuk badan sementara, digantikan oleh Ombudsman Tetap Republik Indonesia. Indonesia, menyelaraskannya dengan lembaga-lembaga negara lain yang sudah lama ada.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Asmara, Galang, *Peranan Ombudsman dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia* Jurnal Perspektif, Vol. 7, No. 2, (2002). hlm. 22.



Berlakunya UU Nomor 37 Tahun 2008 atau dikenal dengan UU Ombudsman mengatur tentang pembentukan Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga ini punya tugas guna mengontrol pelaksanaan pelayanan publik, baik yang di laksanakan oleh pejabat pemerintah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan hukum milik negara, maupun organisasi swasta atau perseorangan yang diberi amanah. penyelenggaraan layanan publik tertentu. Layanan-layanan ini didanai sebagian atau seluruhnya dari anggaran nasional atau daerah.<sup>39</sup>

#### **4.1.1. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh**

##### **a. Visi**

Mewujudkan pelayanan publik prima yang menyejahterakan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

##### **b. Misi**

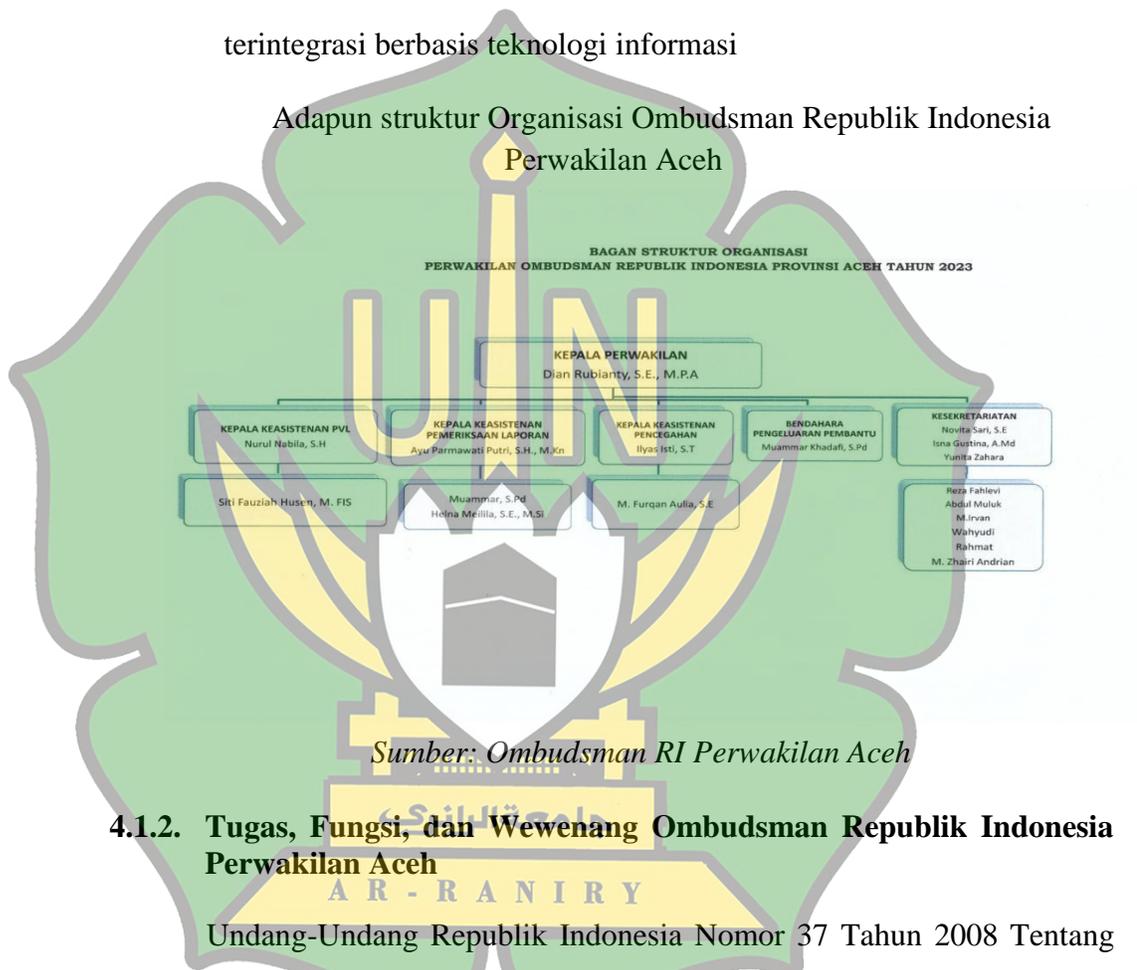
- a) Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik
- b) Mendorong penyelenggara Negara dan pemerintah agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme

---

<sup>35</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1

- c) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan
- d) Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi

Adapun struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh



#### 4.1.2. Tugas, Fungsi, dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia mengatur tugas Ombudsman Republik Indonesia sebagai berikut:<sup>40</sup>

<sup>36</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 7

- a) Menerima pemberitahuan tentang dugaan adanya kesalahan manajemen dalam pelaksanaan layanan pemerintah.;
- b) Melaksanakan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c) Menindaklanjuti laporan sesuai kerangka acuan Ombudsman;
- d) Melakukan investigasi independen terhadap kasus-kasus kesalahan manajemen pada pelaksanaan pelayanan publik.;
- e) Koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau sosial dan individu.;
- f) Membangun jaringan kerja;
- g) Guna memastikan penyampaian layanan publik yang efisien dan efektif adalah mengambil langkah-langkah untuk mencegah maladministrasi.;
- h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, Ombudsman Republik Indonesia memiliki wewenang untuk:<sup>41</sup>

- a) Mohon memperoleh rincian baik lisan maupun tertulis dari jurnalis, pihak yang dilaporkan, atau pihak terkait lainnya sehubungan dengan laporan yang telah diajukan oleh Ombudsman.;
- b) Menyelidiki setiap keputusan, surat menyurat atau dokumen lain yang dimiliki pelapor atau orang yang dilaporkan untuk mengetahui kebenaran laporan;

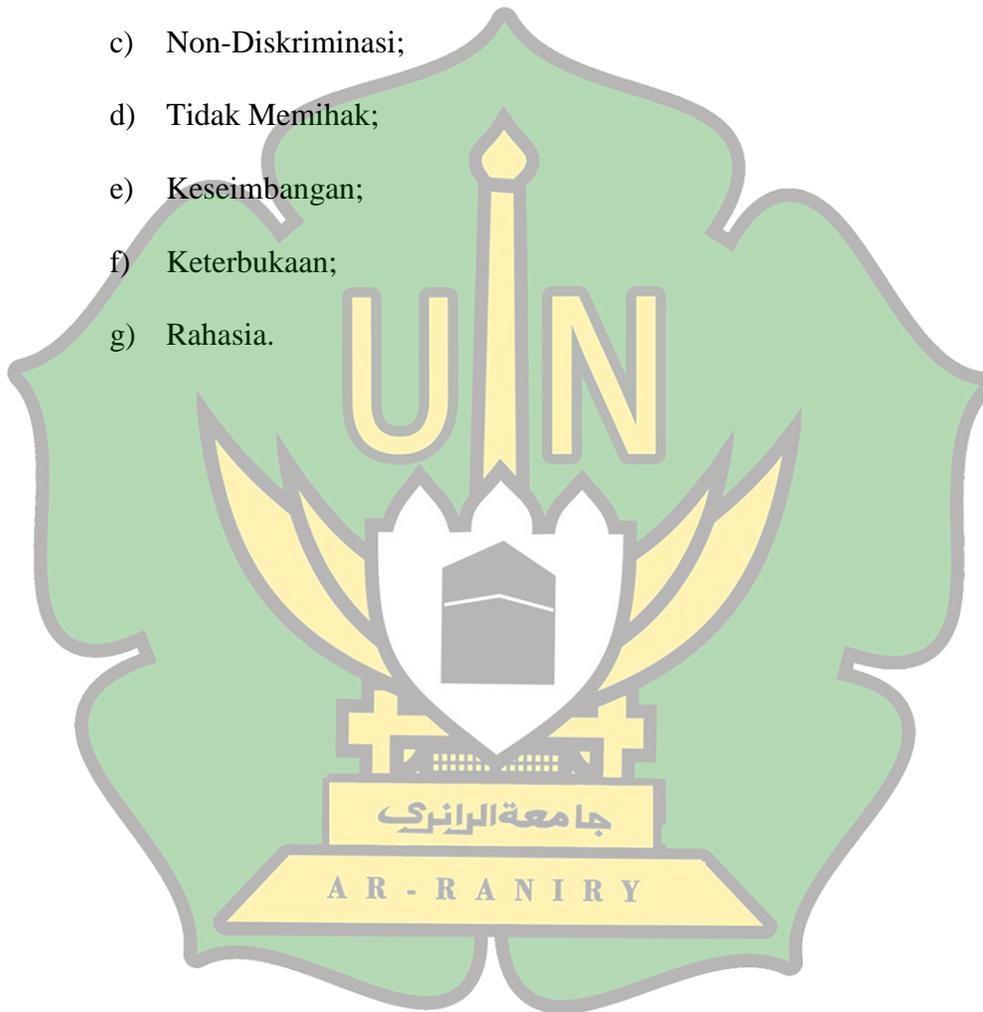
---

<sup>37</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 8

- c) Untuk meneliti secara menyeluruh atas laporan yang diberikan oleh instansi terlapor, perlu meminta klarifikasi dan/atau memperoleh salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi terkait lainnya. Hal ini memastikan tinjauan komprehensif dan analisis informasi yang disajikan.;
- d) Langkah selanjutnya adalah memanggil kehadiran pelapor, pihak yang dilaporkan, dan individu lain yang terkait dengan laporan tersebut.;
- e) Untuk menyelesaikan laporan, layanan mediasi dan konsiliasi digunakan atas permintaan eksplisit dari pihak-pihak yang terlibat.;
- f) Memberikan saran mengenai bagaimana melanjutkan penyelesaian laporan, yang dapat mencakup usulan tindakan kompensasi dan/atau rehabilitasi bagi pihak yang bertanggung jawab.;
- g) Publikasi temuan, kesimpulan, dan rekomendasi untuk kepentingan umum.;
- h) Tindakan memberikan rekomendasi kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan lain yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan, dengan tujuan untuk membina dan menyempurnakan organisasi itu sendiri, serta tata cara yang dilaksanakan untuk kepentingan pelayanan publik.;
- i) Memberikan nasihat kepada Presiden dan kepala daerah untuk mengubah undang-undang dan peraturan lainnya untuk meminimalkan maladministrasi.

Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan pada berikut:<sup>42</sup>

- a) Kepatuhan;
- b) Keadilan;
- c) Non-Diskriminasi;
- d) Tidak Memihak;
- e) Keseimbangan;
- f) Keterbukaan;
- g) Rahasia.



---

<sup>42</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 3

#### 4.2. Bank Syariah Indonesia dan Permasalahannya di Provinsi Aceh

Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018, yang berfokus pada Lembaga Keuangan Syariah, memberikan gambaran rinci tentang Bank Syariah, menguraikan tanggung jawab utama mereka sebagai lembaga keuangan yang didedikasikan untuk akumulasi dan alokasi dana publik. Selain itu, bank-bank ini dipercaya untuk menyediakan beragam layanan keuangan sekaligus menjalankan peran penting mereka dalam masyarakat dengan menjalankan berbagai fungsi sosial.<sup>43</sup> Peraturan ini dilaksanakan dengan tujuan mengatur urusan keuangan sejalan dengan prinsip syariah dalam kerangka hukum dan keuangan Islam. Dengan diberlakukannya peraturan ini bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip dan pedoman yang ditetapkan syariah dalam bidang transaksi dan operasional keuangan dalam industri keuangan syariah.

Bank Syariah Indonesia merupakan hasil konsolidasi antara tiga bank syariah, yaitu Bank Mandiri Syariah, Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah. Penggabungan ini telah menyatukan keahlian, sumber daya, dan basis nasabah ketiga bank tersebut untuk membentuk lembaga perbankan syariah yang lebih kuat dan komprehensif. Dengan menggabungkan kekuatan mereka, Bank Syariah Indonesia mampu menawarkan produk dan layanan yang lebih luas, yang secara khusus memenuhi kebutuhan dan nilai-nilai komunitas Muslim.

---

<sup>43</sup> Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah Pasal 13

Dengan jaringan yang lebih besar dan portofolio yang terdiversifikasi, bank ini memiliki posisi yang baik untuk melayani nasabahnya dengan lebih baik dan berkontribusi terhadap pertumbuhan dan perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia. Konsolidasi ketiga bank syariah ini mencerminkan komitmen Bank Syariah Indonesia untuk memberikan solusi perbankan yang inovatif dan berkelanjutan, dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keuangan syariah. Melalui jaringan cabang yang luas dan platform digital, bank ini bertujuan untuk melayani basis nasabah yang beragam, menawarkan pengalaman perbankan yang lancar dan nyaman. Dengan penekanan kuat pada praktik etika dan tanggung jawab sosial, Bank Syariah Indonesia berupaya menjadi lembaga keuangan tepercaya yang berkontribusi terhadap kemakmuran ekonomi dan kesejahteraan nasabah, pemegang saham, dan masyarakat luas. Berdasarkan asal usul Bank Syariah Indonesia hal ini juga diutarakan oleh selaku *Area Operation Servis Staff Manager* BSI Area Banda Aceh bahwa:

“Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger beberapa bank syariah. Namun pendiriannya terutama terkait dengan Qanun atau Peraturan Daerah (PERDA) Aceh yang melarang bank konvensional beroperasi di Aceh, khususnya di Kota Banda Aceh. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia diciptakan untuk memenuhi kebutuhan keuangan daerah.”<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ahyar, selaku *Area Operation Servis Staff Manager* BSI Area Banda Aceh, pada tanggal 27 Desember 2023

Dapat disimpulkan dari pernyataan diatas bahwa Bank Syariah Indonesia didirikan di Kota Banda Aceh sesuai dengan Peraturan Daerah Aceh (PERDA) dan konsolidasi tiga Bank Syariah. Operasionalnya melampaui Aceh dan mencakup seluruh wilayah Indonesia mulai tanggal 1 Februari 2021. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia bertujuan untuk menjadi lembaga perbankan utama di Aceh, khususnya di Banda Aceh, yang menawarkan berbagai layanan sesuai syariah seperti deposito. , pinjaman, dan berbagai transaksi lainnya.

#### **4.2.1. Pelayanan Publik Bank Syariah Indonesia**

Kualitas layanan mengacu pada keseluruhan nilai atau nilai suatu layanan, yang mencakup berbagai aspek seperti efisiensi dan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dipahami sebagai penilaian terhadap keunggulan layanan, yang sering kali ditentukan dengan membandingkan kinerja penyedia layanan dengan harapan pelanggan. Khususnya, para peneliti menemukan bahwa individu yang disurvei percaya bahwa bank syariah mengungguli bank konvensional dalam hal kualitas layanan, berdasarkan pemahaman dan kesadaran mereka sendiri. Sebagaimana hal tersebut dijelaskan oleh selaku *Area Operation Service Staff Manager* BSI Area Banda Aceh bahwa:

“BSI secara konsisten memberikan layanan terbaik, mengutamakan pelayanan publik untuk menjamin pengalaman pelanggan yang optimal. Selain itu, untuk mengatasi masalah apa pun yang mungkin timbul, kami menyelenggarakan layanan perbankan akhir pekan BSI

setiap hari Sabtu untuk segera memperbaiki dan menyelesaikan masalah apa pun terkait layanan kami.”<sup>45</sup>

Sementara itu menurut peneliti, Pada bulan Maret 2023, peneliti secara pribadi mengalami situasi yang menyusahakan ketika mencoba menarik uang dari ATM. Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia (BSI) ditemukan kurang atau kurang memuaskan karena adanya masalah jaringan atau muncul pesan “Error” di layar ATM. Kejadian ini mendorong peneliti untuk menggali lebih dalam pengalaman nasabah BSI lainnya. Pengamatan awal menunjukkan bahwa beberapa individu yang bergabung di BSI juga mengalami kesulitan dalam hal transfer buku sehingga menimbulkan antrian yang berkepanjangan dan ketidaknyamanan. Selain itu, terdapat banyak keluhan mengenai ketersediaan uang tunai di ATM, dan nasabah mengungkapkan rasa frustrasi dan ketidakpuasannya.

Kebijakan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengatasi kinerja buruknya didorong oleh niat tulus untuk memastikan kepuasan nasabah dan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan saat memanfaatkan layanan bank, kemudian selaku *Area Operation Service Staff Manager* BSI Area Banda Aceh menjelaskan bahwa:

“Terkait hal ini, kami memiliki sistem dimana setiap permasalahan jaringan yang kami temui akan segera diarahkan ke kantor pusat kami di Jakarta. Apapun permasalahannya, kami memastikan permasalahannya terpusat dan ditangani langsung di pusat kami di Jakarta. Pendekatan proaktif ini memungkinkan tindakan cepat dan

---

<sup>45</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ahyar, Selaku *Area Operation Service Staff Manager* BSI Area Banda Aceh, pada tanggal 27 Desember 2023

mencegah potensi gangguan. Selain itu, hal ini juga merupakan kendala yang kami hadapi dalam memberikan layanan kepada para pengguna Bank Syariah Indonesia yang kami hargai.”<sup>46</sup>

Kemudian selaku *Area Operation Service Staff Manager* BSI Area

Banda Aceh juga melanjutkan penjelasannya yaitu:

“Saat ini layanan yang ditawarkan BSI sangat efisien dan efektif karena BSI menjamin kemudahan aksesibilitas bagi masyarakat luas melalui kombinasi saluran digital dan offline. BSI secara konsisten menunjukkan dedikasinya terhadap peningkatan pelayanan publik, baik melalui perluasan jaringan ATM maupun pengenalan layanan perbankan akhir pekan. Terlebih lagi, pada acara-acara khusus dan hari libur nasional sekalipun, BSI mengutamakan pemberian pelayanan publik yang istimewa kepada masyarakat Aceh, khususnya di Kota Banda Aceh.”<sup>47</sup>

Sehubungan dengan pernyataan tersebut, terlihat bahwa Bank Syariah Indonesia secara aktif mengambil langkah-langkah untuk melakukan perbaikan dan mendorong inovasi dalam operasionalnya. Tujuan di balik upaya ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan mereka secara keseluruhan. Oleh karena itu, nasabah di Provinsi Aceh, khususnya di Kota Banda Aceh, mempunyai persepsi yang lebih baik terhadap Bank Syariah Indonesia dan merasakan kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan bank tersebut.

<sup>46</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ahyar, Selaku *Area Operation Service Staff Manager* BSI Area Banda Aceh, pada tanggal 27 Desember 2023

<sup>47</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ahyar, Selaku *Area Operation Service Staff Manager* BSI Area Banda Aceh, pada tanggal 27 Desember 2023

Sekalipun pihak Bank Syariah Indonesia sudah mengupayakan memberikan layanan yang terbaik, namun terkadang masih ada berbagai keluhan dari nasabah terkait layanan tersebut, seperti sering terganggunya jaringan Bank Syariah Indonesia dan lain sebagainya.

Pada bulan September 2022 adanya keluhan masyarakat nasabah yang menilai keberadaan BSI masih membawa masalah bagi nasabah di Provinsi Aceh. Bahkan Anggota Komisi VI DPR RI Asal Aceh Rafli, usai menerima keluhan transaksi sejumlah nasabah BSI, mengatakan banyak masyarakat di Aceh mengeluh. Masyarakat mengeluh, BSI Sudah kelamaan kacau. Dan meminta Kementerian BUMN evaluasi kinerja BSI, Belum lekang ingatan kita baru-baru ini ada turis alami kendala transaksi Bank di Aceh, transaksi M-banking dan layanan CS di Aplikasi *Mobile Banking* terindikasi acuh. Parahnya lagi ada laporan saldo terpotong tidak wajar dan misalnya lagi pembelian pulsa. Saldonya terpotong, pulsanya tidak masuk.<sup>48</sup>

Hal ini membuat nasabah mengeluh terhadap layanan Bank Syariah Indonesia. Bahkan tahun 2023 terjadi kembali seperti yang terjadi gangguan pada bulan Mei 2023 yang tidak kunjung normal yang disebabkan adanya pemeliharaan sistem pada bank tersebut.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> <https://fraksi.pks.id/2022/09/08/layanan-bsi-buruk-di-aceh-aleg-pks-minta-kementerian-bumn-evaluasi-kinerja>, diakses Pada Tanggal 25 Februari 2024.

<sup>49</sup> Munzir, *Layanan BSI di Aceh Terjadi Gangguan, Nasabah Mengeluh*, diakses <https://www.rri.go.id/keuangan/230483/layanan-bsi-di-aceh-terjadi-gangguan-nasabah-mengeluh>, 25 Februari 2024.

#### **4.3. Fungsi Inspektif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Terhadap Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh**

Pembentukan Ombudsman di Aceh berlangsung pada tanggal 8 Oktober 2012, dan mulai beroperasi secara maksimal pada tahun 2013. Selama satu dekade terakhir, sejak kehadiran Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Aceh, banyak Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di Kota Banda Aceh.

Diperkenalkannya Ombudsman di Provinsi Aceh telah meningkatkan harapan akan penyediaan layanan yang unggul, transparan, dan adil kepada masyarakat, terlepas dari status sosial atau posisi mereka. Sesuai dengan pedoman yang ditetapkan, individu yang memiliki keluhan mengenai salah urus atau perilaku tidak pantas di sektor publik kini dapat menghubungi Ombudsman perwakilan Aceh yang berlokasi di ibu Kota provinsi, Banda Aceh, untuk mengajukan keluhan mereka.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh memiliki peran penting dalam mengawasi pelayanan publik, termasuk pelayanan Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh, peran tersebut berdasarkan Undang-Undang Ombudsman Pasal 6 nomor 37 Tahun 2008 dalam hal ini meliputi:

1. Pemantauan dan Evaluasi:
  - a. Ombudsman Republik Indonesia melakukan inisiatif mendorong BSI untuk menyelesaikan laporan masyarakat jika itu menjadi bagian isu publik,

- b. Ombudsman Republik Indonesia dapat melakukan investigasi dan mediasi untuk menyelesaikan permasalahan antara masyarakat dan BSI.

Diperlukan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai posisi dan tugas Ombudsman saat ini, khususnya terkait dengan Kota Banda Aceh. Namun demikian, untuk memperoleh hasil yang akurat mengenai pengawasan pelayanan publik Bank Syariah Indonesia di Banda Aceh, peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan untuk memudahkan wawancara. Menurut Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh bahwa:

“Peran Ombudsman dalam mengawasi Bank Syariah Indonesia pada hakikatnya sama dengan pengawasan yang dilakukan terhadap bank lain. Hal ini melibatkan pemantauan pelayanan publik, yang merupakan kumpulan prosedur yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peran Ombudsman mencakup pengawasan terhadap layanan publik yang berada dalam yurisdiksinya, serta pemantauan dan penanganan pengaduan masyarakat. Keluhan tersebut mungkin berkaitan dengan layanan yang tidak memuaskan, penyalahgunaan wewenang, kelalaian, atau penundaan yang berkepanjangan.”<sup>50</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh bahwa:

“Ombudsman sebagai lembaga negara yang bertugas mengawasi pelayanan publik tentunya akan tetap menjalankan perannya dalam memantau berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah, khususnya yang berdampak langsung kepada masyarakat. Khusus Bank Syariah Indonesia, Ombudsman rajin memantau setiap pemberitaan atau keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan bank. Oleh karena itu, peran ombudsman sangat penting dan akan

<sup>50</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Rubianty, S.E., M.P.A., selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 18 Desember 2023

dimanfaatkan secara maksimal dalam mengawasi kualitas dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.”<sup>51</sup>

Berdasarkan pernyataan dari Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh dan Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh tersebut diatas, bahwa Ombudsman berperan penting di Kota Banda Aceh dengan mengawasi penyediaan layanan publik, menjadi wadah bagi warga untuk menyuarkan keluhannya terkait maladministrasi, dan mengambil tindakan yang diperlukan berdasarkan pengaduan tersebut.

Dari permasalahan poin diatas Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 Ayat 1 juga menjelaskan bahwa Ombudsman merupakan lembaga pemerintah yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara, pemerintah, dan berbagai entitas. Entitas tersebut meliputi Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, dan perorangan atau organisasi swasta yang ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Pelayanan tersebut didanai, baik sebagian maupun seluruhnya, melalui anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Setelah itu, peneliti melanjutkan untuk menanyakan pertanyaan tambahan guna melakukan wawancara yang berfokus pada pemahaman cara Ombudsman Perwakilan Aceh bekerja sama dan berkomunikasi dengan Bank

---

<sup>51</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ilyas Isti, S.T., selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 26 Oktober 2023

Syariah Indonesia, dengan tujuan untuk mengawasi dan memantau secara efektif penyediaan layanan publik di lingkungannya. Kota Banda Aceh. Hal ini kemudian dijawab oleh Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh bahwa:

“Dalam kebanyakan kasus, Ombudsman akan menghubungi narahubung yang ditunjuk, yang biasanya bertindak sebagai kontak utama untuk mendapatkan rincian mengenai pengaduan masyarakat. Orang ini biasanya merupakan orang yang tepat untuk memperoleh informasi mengenai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat umum.”<sup>52</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh bahwa:

“Ombudsman telah membentuk departemen khusus yang disebut Focal Point di BSI Aceh, yang berfungsi sebagai saluran utama komunikasi antara Ombudsman dan Humas di bidang kehumasan. Setiap kali masyarakat menyampaikan permasalahan atau keluhan terhadap BSI, kami segera menyampaikan kekhawatiran tersebut kepada Departemen Humas, baik melalui platform media sosial maupun disampaikan langsung ke kantor kami. Tujuan utama kami adalah untuk memastikan bahwa keluhan masyarakat ini dikomunikasikan secara efektif kepada tim Humas BSI, sehingga memungkinkan mereka mengambil tindakan yang tepat dan memberikan layanan yang sempurna untuk mengatasi permasalahan yang timbul.”<sup>53</sup>

Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Perwakilan Aceh akan menjaga komunikasi berkelanjutan dengan Bank Syariah Indonesia melalui contact person yang ditunjuk. Para penghubung ini memainkan peran penting sebagai perantara antara Ombudsman dan individu yang mempunyai keluhan atau kekhawatiran. Mereka berfungsi sebagai

<sup>52</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Rubianty, S.E., M.P.A., selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 18 Desember 2023

<sup>53</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ilyas Isti, S.T., selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 26 Oktober 2023

sumber informasi yang dapat diandalkan, mengumpulkan data dan dokumen yang diperlukan dari berbagai sumber, termasuk lembaga pemerintah, perusahaan, dan individu terkait, untuk membantu Ombudsman dalam menangani keluhan masyarakat secara efektif.

Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam mengawasi pelayanan Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh dilakukan upaya alternatif menyelesaikan permasalahan. Peran ini dapat memberikan solusi bagi pengguna layanan yang dirugikan dan mendorong BSI untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Peran alternatifnya meliputi:

1. Penerimaan Laporan dan Pengaduan:

- a. Ombudsman Republik Indonesia menerima laporan dan pengaduan dari masyarakat terkait dengan pelayanan BSI yang tidak sesuai dengan standar.
- b. Ombudsman Republik Indonesia melakukan verifikasi dan klarifikasi terhadap laporan dan pengaduan yang diterima

2. Investigasi:

- a. Ombudsman Republik Indonesia melakukan investigasi untuk mengumpulkan bukti dan informasi terkait dengan laporan dan pengaduan yang telah diverifikasi.
- b. Ombudsman Republik Indonesia dapat meminta keterangan dari pihak BSI, saksi, dan ahli terkait dengan permasalahan yang diinvestigasi.

3. Rekomendasi:

- a. Ombudsman Republik Indonesia memberikan rekomendasi kepada BSI untuk menyelesaikan permasalahan yang diinvestigasi.
- b. Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia bersifat mengikat dan harus dilaksanakan oleh BSI.

4. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP):

- a. Ombudsman Republik Indonesia menerbitkan LHP yang berisi hasil investigasi dan rekomendasi kepada BSI.
- b. LHP Ombudsman Republik Indonesia dapat menjadi dasar bagi pihak-pihak terkait untuk mengambil tindakan hukum selanjutnya.

5. Sidang Mediasi:

- a. Ombudsman Republik Indonesia dapat memfasilitasi sidang mediasi antara pengguna layanan BSI untuk menyelesaikan sengketa secara damai.

Ombudsman Perwakilan Aceh sangat berkomitmen untuk memastikan berbagai manfaat dan dampak positif yang diperoleh dengan memantau dan mengawasi secara efektif layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia di kota Banda Aceh yang dinamis, maka dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh mengutarakan bahwa:

“Keinginan kami yang paling besar adalah untuk menyaksikan pengaruh yang mendalam dan konstruktif, karena kami mendambakan Bank Syariah Indonesia untuk melampaui upaya sebelumnya dalam memberikan layanan yang luar biasa kepada masyarakat.”<sup>54</sup>

Maka kesimpulan yang didapatkan dari hasil wawancara diatas adalah Ombudsman Perwakilan Aceh dan masyarakat menaruh harapan besar kepada Bank Syariah Indonesia khususnya di Kota Banda Aceh untuk meningkatkan pelayanannya secara signifikan kepada masyarakat setempat. Perbaikan ini harus mencakup pelayanan perbankan, pelayanan administrasi, dan pelayanan barang, yang pada akhirnya bertujuan untuk menghilangkan keluhan atau laporan masyarakat di kemudian hari mengenai pelayanan yang kurang memuaskan.

#### **4.4. Koordinasi Antar Lembaga Terhadap Fungsi Inspektif Ombudsman**

Di Indonesia, dengan kedudukan Ombudsman sebagai lembaga negara yang independen dan sejajar dengan lembaga negara lainnya diperkuat lagi dengan keberadaannya yang bersifat nasional tunggal. Artinya hanya ada satu lembaga Ombudsman di Indonesia yang bersifat nasional dan berkedudukan di ibu kota negara serta memiliki wilayah kerja kepada rakyat atau wakil rakyat secara langsung, maka lembaga tersebut dapat digolongkan sebagai lembaga negara meskipun kelembagaannya dibentuk atas perintah undang-undang dan belum diatur dalam konstitusi. Selain itu, lembaga tersebut secara struktural bukan merupakan bagian dari lembaga negara yang ada dan secara

---

<sup>54</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ilyas Isti..., pada tanggal 26 Oktober 2023

fungsional terlepas dari pengaruh (intervensi) kekuasaan lembaga negara lainnya. Kriteria lain adalah, lembaga tersebut harus bersifat nasional. Hal ini untuk membedakannya dengan lembaga daerah<sup>55</sup>.

#### **4.4.1. Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, yang juga dikenal sebagai Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, memberikan kerangka komprehensif bagi pembentukan dan fungsi Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Organisasi otonom ini beroperasi secara independen, bebas dari pengaruh eksternal, untuk melaksanakan tanggung jawab yang diberikan secara efektif. Fungsi utama OJK meliputi pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan di sektor jasa keuangan yang seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan ini.

OJK mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk mengawasi, mengatur, dan menjaga berbagai lembaga jasa keuangan, termasuk sektor perbankan, sektor keuangan non-bank, dan pasar modal. Salah satu bank yang bergerak di industri perbankan, Bank Syariah Indonesia, berada di bawah pengawasan OJK. Bank Syariah Indonesia wajib memperoleh izin dari OJK dalam menjalankan operasionalnya. Dengan diberikannya izin tersebut, Bank Syariah Indonesia dengan sendirinya tunduk pada pengawasan OJK. OJK diberi wewenang untuk memantau kinerja keuangan bank, menilai tingkat

---

<sup>55</sup> Daim, "Urgensi Pengaturan Lembaga Negara Khusus Dalam Undang-Undang Dasar 1945."

stabilitasnya, dan memastikan bahwa bank memberikan layanan berkualitas kepada nasabahnya.

Jika dilihat dari tingkat kewenangannya, Bank Syariah Indonesia yang berkantor pusat di Jakarta berarti pengawasannya tidak berada dalam yurisdiksi OJK di Provinsi Aceh. Sebaliknya diawasi oleh kantor OJK Pusat yang juga berkedudukan di Jakarta. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang peran OJK dalam mengawasi pelayanan Bank Syariah Indonesia berdasarkan kewenangannya maka hal ini dijelaskan oleh Selaku Staff Pengawasan Perbankan OJK Provinsi Aceh bahwa:

“Terkait pelayanan, khususnya di Kota Banda Aceh, sayangnya kami tidak memiliki kewenangan langsung untuk mengawasinya. Tanggung jawab terletak pada individu di kantor pusat yang memiliki wewenang yang diperlukan. Meski demikian, kesenjangan ini dapat kami jembatani dengan menghubungi kantor pusat untuk membantu nasabah Bank Syariah Indonesia di Banda Aceh yang mengalami kendala atau merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan bank. Kami hadir untuk memberikan bantuan dan menyediakan platform bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan kekhawatiran mereka.”<sup>56</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa OJK di Provinsi Aceh tidak berwenang mengawasi layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh. Namun OJK di Provinsi Aceh masih dapat menerima pengaduan masyarakat di Kota Banda Aceh, khususnya mengenai kurang memuaskan atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh

---

<sup>56</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Oktavia Dwi Rahayu, S.H., selaku Staff Pengawasan Perbankan OJK Provinsi Aceh, pada tanggal 8 Desember 2023

Bank Syariah Indonesia. Dalam hal ini, OJK di Provinsi Aceh mempunyai kemampuan untuk meneruskan pengaduan tersebut ke OJK Pusat di Jakarta. Hal ini memungkinkan OJK Pusat untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka meningkatkan pengawasan terhadap layanan yang diberikan oleh industri perbankan, sehingga menjamin layanan yang lebih baik dan efisien di masa depan.

#### **4.4.2. DPRK Kota Banda Aceh**

Dewan Perwakilan Rakyat Kota Banda Aceh (DPRK) berfungsi sebagai badan legislatif yang penting di tingkat kota, memainkan peran penting dalam pengembangan, penerapan, dan pengawasan peraturan khusus di wilayah Banda Aceh. Dengan banyaknya tanggung jawab, DPRK secara aktif terlibat dalam penyediaan layanan publik dan dengan tekun mengawasi lembaga-lembaga pemerintah yang beroperasi di wilayah Banda Aceh, memastikan tata pemerintahan yang efisien dan administrasi yang efektif.

Saat ini, Ombudsman Republik Indonesia diberi tanggung jawab penting untuk menerima, memeriksa dengan cermat, dan dengan tekun melakukan penyelesaian atas keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik di bawah standar yang diberikan oleh badan pemerintah. Tidak diragukan lagi, Ombudsman memainkan peran penting dalam memperkuat akuntabilitas dan transparansi pemerintah, sekaligus berupaya meningkatkan layanan publik. Hal ini juga dijelaskan oleh Ketua Komisi II DPRK Banda Aceh bahwa:

“Mengingat keberadaan Ombudsman di Banda Aceh, maka peran pengawasannya perlu ditingkatkan dan diperkuat, khususnya terkait fungsi pengawasan keuangan, dengan fokus khusus pada pemantauan operasional Bank Syariah Indonesia. Tingkat pengawasan yang ada saat ini terbukti relatif efektif, meskipun terdapat beberapa kekurangan kecil yang disebabkan oleh fakta bahwa Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga yang relatif baru.”<sup>57</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas hasil wawancara dengan Ketua Komisi II DPRK Banda Aceh dapat disimpulkan bahwa Guna menjamin efektivitas pengawasan terhadap pelayanan publik, khususnya di Kota Banda Aceh, maka sangat penting bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh untuk meningkatkan dan memperkuat peran dan fungsinya. Dengan demikian, Bank akan lebih siap dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan masyarakat sehingga terhindar dari potensi permasalahan layanan perbankan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya di Kota Banda Aceh, dikemudian hari.

#### **4.4.3. Pemerintah Kota Banda Aceh**

Secara keseluruhan, pemerintah Kota Banda Aceh mempunyai pandangan positif terhadap pentingnya keterlibatan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam memantau layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia di kota tersebut. Ombudsman Republik Indonesia, sebagai badan otonom, memainkan peran penting dalam menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang efisien dan meningkatkan tanggung jawab dan transparansi badan-badan

---

<sup>57</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak H. Heri Julius, S.Sos, MM., selaku Ketua Komisi II DPRK Banda Aceh, pada tanggal 13 November 2023

pemerintah secara keseluruhan. Hal ini juga dijelaskan oleh Kabag. Ekonomi

Pemerintah Kota Banda Aceh bahwa:

“Selama ini fokus kami terutama pada terjadinya mutasi, khususnya implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 yang mengamanatkan agar seluruh layanan perbankan di Aceh berpegang pada prinsip syariah. Perkembangan ini mengakibatkan terkonsolidasinya seluruh bank di Aceh menjadi dua entitas: Bank Syariah Indonesia dan Bank Aceh Syariah. Upaya yang dilakukan oleh bank-bank berbasis syariah ini patut kita apresiasi dalam terus meningkatkan pelayanannya, mengingat bank-bank tersebut masih dalam tahap awal implementasi dan sedang menjalani sistem baru yang dihasilkan dari penggabungan bank-bank nasional di Indonesia. Hasilnya, kita menyaksikan adanya pergeseran signifikan menuju bank syariah sebagai pilihan utama nasabah.”<sup>58</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabag. Ekonomi Pemerintah Kota Banda Aceh dapat disimpulkan Dalam hal ini, perlu dicatat bahwa semua bank yang berlokasi di Aceh, dengan penekanan khusus pada bank yang berlokasi di kota Banda Aceh, telah mengalami transisi yang signifikan dari bank konvensional menjadi bank yang menganut prinsip perbankan syariah. Transformasi ini tidak lepas dari penerapan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 yang khusus membahas Lembaga Keuangan Syariah. Qanun ini berfungsi sebagai kerangka peraturan yang mengatur operasional lembaga keuangan di Aceh, yang bertujuan untuk menumbuhkan perekonomian yang adil dan sejahtera bagi masyarakat Aceh, yang berlandaskan hukum Islam.

---

<sup>58</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Irwan, S.E. M.Si,AK., selaku Kabag. Ekonomi Pemerintah Kota Banda Aceh, pada tanggal 15 Desember 2023

Aceh adalah provinsi yang terkenal dengan penerapan hukum syariah yang luas, dan oleh karena itu, layanan perbankan syariah memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan keuangan individu yang ingin bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Banda Aceh menyadari pentingnya memastikan layanan perbankan syariah beroperasi secara efektif dan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan.

Dalam konteks khusus Kota Banda Aceh, Ombudsman memainkan peran yang sangat penting sebagai badan pengatur yang bertanggung jawab mengawasi dan secara efektif menangani setiap keluhan atau kekhawatiran terkait layanan perbankan syariah. Lembaga ini bertindak sebagai platform yang dapat diandalkan di mana individu dapat menyampaikan keluhan mereka mengenai layanan di bawah standar, tindakan menyimpang, atau ketidakpatuhan terhadap peraturan terkait. Selain itu, Ombudsman tidak hanya diberi tanggung jawab untuk menerima pengaduan-pengaduan tersebut namun juga dengan cermat menindaklanjuti pengaduan-pengaduan tersebut untuk memastikan bahwa tindakan-tindakan yang tepat telah diambil dalam menanggapi isu-isu yang diangkat oleh masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Penelitian ini mengungkapkan bahwa fungsi inspektif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh terhadap Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Ombudsman berperan sebagai lembaga pengawas yang menerima pengaduan dan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan bank, melakukan investigasi terhadap pengaduan tersebut, dan memberikan rekomendasi kepada bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui fungsi inspektif ini, Ombudsman memastikan bahwa Bank Syariah Indonesia memenuhi standar yang ditetapkan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat

#### **5.2. Saran**

1. Penting bagi masyarakat luas untuk memahami secara menyeluruh keberadaan fungsi krusial Ombudsman sebagai lembaga yang bertugas menyelesaikan pengaduan terkait layanan perbankan syariah. Jika seseorang menghadapi masalah apa pun atau menyatakan ketidakpuasannya terhadap layanan yang diberikan oleh bank, sangat disarankan agar mereka segera melaporkan kekhawatiran tersebut kepada

Ombudsman Perwakilan Aceh. Dengan melakukan hal ini, Ombudsman akan mampu mengatasi dan mengentaskan masalah secara efektif, dan pada akhirnya memastikan penyelesaian yang adil dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

2. Ombudsman Perwakilan Aceh harus fokus pada perluasan upaya untuk mengkomunikasikan secara efektif tanggung jawab dan tugasnya dalam mengawasi layanan perbankan syariah di wilayah Kota Banda Aceh. Hal ini dapat dicapai dengan melaksanakan kampanye dan inisiatif pendidikan yang luas yang bertujuan untuk memberikan pencerahan kepada masyarakat umum tentang hak mereka sebagai nasabah bank syariah, serta menekankan pentingnya melaporkan setiap keluhan atau kekhawatiran kepada Ombudsman.
3. Bank Syariah Indonesia perlu memastikan transparansi yang tinggi dalam proses pelayanan dan penyelesaian pengaduan. Informasi tentang kebijakan, prosedur, dan hak-hak nasabah harus tersedia secara jelas dan mudah diakses. Bank juga harus bersedia mempertanggungjawabkan tindakan mereka dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki kekurangan yang diungkapkan oleh Ombudsman.
4. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Aceh, khususnya Kota Banda Aceh, perlu memberikan fokus yang lebih besar terhadap peningkatan layanan perbankan bagi Bank Syariah Indonesia. Selain itu, penting bagi OJK untuk menjalin kerja sama dengan lembaga pengawas lainnya.

Upaya kolaboratif ini akan menumbuhkan sinergi di antara lembaga-lembaga tersebut, yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas dalam mengawasi dan melindungi nasabah.

5. Selain faktor-faktor tersebut di atas, masyarakat juga perlu ikut aktif memantau layanan perbankan syariah yang mereka gunakan. Jika ada masalah atau keluhan yang muncul, sangat penting untuk segera memberitahu Ombudsman Perwakilan Aceh, sehingga memungkinkan tindakan cepat diterapkan agar dapat secara efektif mengatasi dan menyelesaikan masalah yang ada.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Abdul Manan, *Dinamika Politik Hukum di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.

Abdulsyani, *Sosiologi (skematika, teori dan terapan)*. Jakarta: Bumi Aksara, 1994.

Angger S. Pramukti & Meylani Cahyaningsih, *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara*. Jakarta: Media Pressindo, 2018.

Bauer, Jeffrey C. *Role Ambiguity and Role Clarity: A Comparison of Attitudes in Germany and the United States. Dissertation*. University of Cincinnati – Clermont, 2003.

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Erlangga, 2001.

Chester L. Hunt dan Paul B. Horton, *Sosiologi*. Jakarta: Erlangga, 1993.

David Berry, *Pokok-pokok Pikiran Dalam Sosiologi*. Jakarta: Rajawali, 1983.

Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.

Faisal, Sanafiah, *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

Fajlurrahman Jurdi, *Hukum Tata Negara Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019.

Fransiska dan Sonia, *Manajemen Bank*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2019.

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2012.

- Horoepoetri, Arimbi, Achmad Santosa, *Peran Serta Masyarakat dalam Mengelola Lingkungan*. Jakarta: Walhi, 2003.
- Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Aswaja Pressindo, 2013.
- Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangngga, 2009.
- Jimly Asshiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Cct. 9. Depok: Rajawali Press, 2017.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- Komaroddin, *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 1994.
- M. Fauzan dan Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum dan Yurisprudensi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017.
- Maskur Hidayat, *Strategi dan Taktik Mediasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016.
- Maringan Masry Simbolon, *Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- Merton, *Social Theory and Social Culture*. New York : The Free Press, 1968.
- Morissan, *Manajemen Publik-Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Muhammad Idrus, *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Erlangga, 2009.
- Naim, *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Qiara, 2019.
- Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali, 1986

- Soerjono Soekanto. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Sunyoto, *Kuesoner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sunyoto, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS), 2013.
- Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Phoenix, 2009.
- Winarno Surakhmad, *Pengantar Metodologi Ilmiah*. Bandung: Tarsito, 1990.
- Yohannes Yahya, *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

## **B. Jurnal dan Skripsi**

- Arista, *Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh*, Skripsi, Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2018.
- Asmara, Galang, *Peranan Ombudsman dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia* Jurnal Perspektif, Vol. 7, No. 2. 2002.
- Atmaja, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*, Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1. 2018.
- Bambang Suryantoro, Yan Kusdyana, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*, Jurnal Baruna Horizon, Vol. 3, No. 2, 2020.

- Daim, Nuriyanto Ahmad. "Urgensi Pengaturan Lembaga Negara Khusus Dalam Undang-Undang Dasar 1945." *Jurnal Konstitusi* 16, no. 1 (2019): 105. <https://doi.org/10.31078/jk1616>.
- Daniansyah, *Bureaucratic Political And Neutrality Of Bureaucracy In Indonesia*, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume V No. 2. 2015.
- Eka Putri Marlia, *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jurnal Political Science Vol 1 No 2 2018.
- Marlina, Rika. "Pembagian Kekuasaan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Indonesia." *Jurnal Daulat Hukum* 1, no. 1 (2018): 171–78. <https://doi.org/10.30659/jdh.v1i1.2631>.
- Putri Ananda Sari, *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan*, Skripsi. Medan: Universitas Medan Area, 2018.
- Rahayu, *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik*, Skripsi, Palembang: UIN Raden Fatah, 2016.
- Rohayani, Ida. "Nilai - Nilai Pancasila Dalam Kerangka Praktik Penyelenggaraan Pemerintahan Negara." *Model PPKN*, 2020, 37.
- Sari, *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di nDalem Ngabean Resto*. *Jurnal Fakultas Teknik*. Yogyakarta: UNY, 2015.
- Sinaga, R. S, *Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Samsat dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor*. JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA), 2 (1), (2014).
- Ulya, Nanda Himmatul. "*Kedudukan Dan Implikasi Hukum Surat Keputusan Menteri Agama Dalam Penetapan Awal Bulan Qamariyah Ditinjau Dari Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2013.

### C. Website

Acehtrend.com, 2021 diakses 9 September 2023

[https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html). (Diakses pada hari Sabtu, 09 September 2023).

<https://acehtribunnews.com.cdn.ampproject.org/v/s/aceh.tribunnews.com/amp/2021/06/06/ombudsman-bahaspelayanan-bsi-banyak-terima-keluhan-dari-masyarakat>. (Diakses pada hari Sabtu, 09 September 2023).

<https://fraksi.pks.id/2022/09/08/layanan-bsi-buruk-di-aceh-aleg-pks-minta-kementerian-bumn-evaluasi-kinerja>, diakses Pada Tanggal 25 Februari 2024.

Munzir, *Layanan BSI di Aceh Terjadi Gangguan, Nasabah Mengeluh*, diakses <https://www.rri.go.id/keuangan/230483/layanan-bsi-di-aceh-terjadi-gangguan-nasabah-mengeluh>, 25 Februari 2024.

### D. Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional

Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1977/Un. 08/FISIP.I/PP.00.9/10/2023  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh
2. PT. Bank Syariah Indonesia Area Banda Aceh
3. Otoritas Jasa Keuangan Perwakilan Aceh
4. Pemerintah Kota Banda Aceh
5. DPRK Kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Alqhiffari Visal Fuadi / 190801073**  
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Politik  
Alamat sekarang : Jeulingke, Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 06 November 2023

an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,

A R - R A N I R Y



Berlaku sampai : 29 Maret  
2024

Eka Januar, M.Soc.Sc.

## Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jalan Twk. Hasyim Banta Muda No. 1 Telepon Banda Aceh (0651) 22888  
 Faksimile (0651) 22888, Website : <http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id>, Email : [kesbangpolpenkoba@gmail.com](mailto:kesbangpolpenkoba@gmail.com)

**SURAT REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070 / 866

Dasar : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor; 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
 - Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.  
 - Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh

Membaca : Surat dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B-1977/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/10/2023 Tanggal 2 November 2023 tentang Permohonan Rekomendasi izin Penelitian

Memperhatikan : Proposal Penelitian yang bersangkutan

Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada :

Nama : Alghiffari Visal Fuadi  
 Alamat : Jl. Teri Gang Pango-Pango. Gp. Jeulingke  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Kebangsaan : WNI  
 Judul Penelitian : Peran Ombusman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh  
 Tujuan Penelitian : Untuk Mengetahui Peran Ombusman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Mengawasi Bank Syariah Indonesia  
 Tempat/Lokasi/ Daerah Penelitian : Walikota Banda Aceh  
 Waktu Penelitian : 3 (tiga) Bulan  
 Bidang Penelitian : -  
 Status Penelitian : Baru  
 Penanggung Jawab : Eka Januar, M.Soc.Sc  
 Anggota Peneliti : -  
 Nama Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
 Sponsor : -

## Lampiran 3 Dokumentasi



**Gambar 1.** Wawancara dengan Bapak Ahyar selaku *Area Operation Service Staff Manager* BSI Area Banda Aceh.



**Gambar 2.** Lobby Bank Syariah Indonesia Area Banda Aceh.



**Gambar 3.** Wawancara dengan Ibu Dian Rubianty, S.E., M.P.A., selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.



**Gambar 4.** Wawancara dengan Bapak Ilyas Isti, S.T., selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh.



**Gambar 5.** Wawancara dengan Ibu Oktavia Dwi Rahayu, S.H., selaku Staff Pengawasan Perbankan OJK Provinsi Aceh.



**Gambar 6.** Lobby OJK Provinsi Aceh.



**Gambar 7.** Hasil Wawancara dengan Bapak H. Heri Julius, S.Sos, MM., selaku Ketua Komisi II DPRK Banda Aceh.



**Gambar 8.** Hasil Wawancara dengan Bapak Irwan, S.E. M.Si, AK., selaku Kabag. Ekonomi Pemerintah Kota Banda Aceh.

## Lampiran 4 Biodata Penulis

**RIWAYAT HIDUP**

1. Nama : Alqhiffari Visal Fuadi
2. Tempat, Tanggal Lahir : Banda Aceh, 26 Januari 2002
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Agama : Islam
5. Alamat : Jeulingke, Banda Aceh
6. Orang Tua,
  - a. Nama Ayah : Juni Fuadi
  - b. Nama Ibu : Ayu Susilawaty
  - c. Alamat : Jeulingke, Banda Aceh
7. Riwayat Pendidikan
  - a. MIN Model Kota Banda Aceh, Tahun 2013
  - b. SMP Negeri 2 Kota Banda Aceh, Tahun 2016
  - c. SMA Negeri 12 Kota Banda Aceh, Tahun 2019

