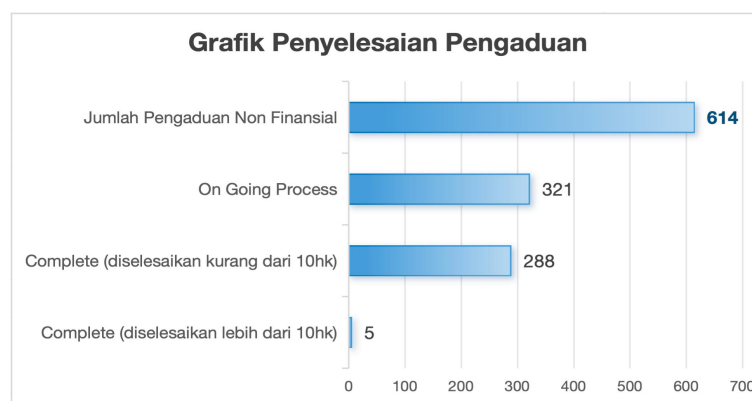


LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH
NON FINANSIAL BULAN FEBRUARI 2025

✚ Penerimaan pengaduan non finansial yang diterima pada Bulan Februari 2025 dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Kode	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	1121	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG Revamp	287
2	1703	Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimtara	228
3	2403	Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimtara / Pendaftaran Belum Selesai	27
4	2105	Rekening Nasabah Bankaltimtara Terindikasi Hacking (Non Finansial)	20
5	1102	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimtara	15
6	1615	Kehilangan Bilyet Deposito	14
7	1120	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimtara	11
8	1708	Proses Aktivasi Kartu ATM Belum Selesai (Aktivasi pada Cabang Lain)	3
9	1116	Pengaduan Nasabah Terkait E-Statement (Rekening Koran)	3
10	1104	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan SMS Notifikasi Bankaltimtara	2
11	1122	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Cardless DG by Bankaltimtara	1
12	1118	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan QRIS Bankaltimtara	1
13	1111	Pengaduan Nasabah Terkait Mesin ATM Bankaltimtara	1
14	1125	Pengaduan Nasabah terkait Pembukaan Rekening Tanpa Sepengetahuan Nasabah	1
TOTAL			614

✚ Penyelesaian Pengaduan Non Finansial yang diterima pada bulan Februari 2025 yaitu sebagai berikut :



Dari 614 pengaduan non finansial yang diterima, sebanyak **293** pengaduan telah diselesaikan dan 321 pengaduan masih dalam proses penyelesaian (*on going process*). **321** pengaduan *on going process* tersebut merupakan pengaduan yang diterima pada minggu akhir bulan pelaporan yang kemudian diselesaikan pada bulan berikutnya, sehingga masih dikategorikan pengaduan nasabah yang

sedang dalam proses penyelesaian, mayoritas pengaduan on going process tersebut adalah pengaduan terkait aplikasi DG Revamp yaitu dikarenakan masa peralihan *mobile banking* DG Bankaltimara ke DG yang lebih terbaru (DG Revamp).

Kesimpulan

Berdasarkan analisa tersebut di atas, terdapat 14 kategori penerimaan pengaduan non finansial pada Bulan Februari 2025, namun ada 5 (lima) pengaduan yang mendominasi dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG Revamp	287
2	Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimara	228
3	Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimara / Pendaftaran Belum Selesai	27
4	Rekening Nasabah Bankaltimara Terindikasi Hacking (Non Finansial)	20
5	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimara	15

Pengaduan dengan jumlah terbanyak yaitu 5 (lima) kategori tersebut diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

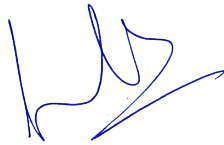
1. Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG Revamp yaitu sebanyak 287 pengaduan. Nasabah mengadukan adanya permasalahan/*trouble* dalam penggunaan aplikasi DG by Bankaltimara diantaranya seperti system DG sedang pemeliharaan, data rekening DG tidak sesuai dengan rekening nasabah, notifikasi transaksi yang tidak sesuai, dan lainnya.
2. Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimara yaitu sebanyak 228 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh karena nasabah yang melakukan transaksi melalui mesin ATM Bankaltimara terlalu lama sehingga mesin ATM otomatis menelan kartu ATM nasabah yang bersangkutan atau Nasabah melakukan transaksi ketika mesin ATM sedang mengalami *trouble* sehingga mesin menelan kartu ATM nasabah dikarenakan mesin mengalami *error*.
3. Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimara / Pendaftaran Belum Selesai yaitu sebanyak 27 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh karena Nasabah belum menerima kode registrasi untuk melakukan registrasi DG Bankaltimara pada android/handphone nasabah. Sehingga dilakukan pengecekan status DG Nasabah pada aplikasi ib.bankaltimara *back office* dan meneruskan pengaduan tersebut ke Layanan Kantor Cabang tempat Nasabah melakukan pendaftaran DG Bankaltimara agar dapat segera ditindaklanjuti proses pendaftaran DG yang belum selesai tersebut.
4. Rekening Nasabah Bankaltimara Terindikasi Hacking (Non Finansial) yaitu sebanyak 20 pengaduan. Nasabah mengadukan bahwa telah menerima *link* atau *file* yang mencurigakan yang dikhawatirkan sebagai *link* atau *file* yang dapat berakibat pada pengambilalihan *handphone* nasabah sehingga dapat mengakses *mobile banking* Nasabah, tindak lanjut yang dilakukan adalah melakukan pengamanan dana nasabah dengan melakukan blokir saldo dan blokir DG Bankaltimara Nasabah, selanjutnya Nasabah di arahkan untuk melakukan *reset* hp ke setelan pabrik dan disarankan untuk melakukan perubahan user id DG Bankaltimara.

5. Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimtara yaitu sebanyak 15 pengaduan. Nasabah mengadukan atas rasa tidak puasnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bankaltimtara (layanan *frontliner*), tindak lanjut yang dilakukan adalah melakukan eskalasi tiket pengaduan kepada Kantor Cabang yang diadukan untuk dapat segera dilakukan evaluasi kembali dan ditemukan solusi dari permasalahan yang diadukan.

Data pengaduan non finansial nasabah yang dibuat laporan adalah data yang diperoleh dari pengaduan nasabah melalui seluruh cabang Bankaltimtara. Demikian laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Non Finansial Nasabah ini dibuat untuk kemudian dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 03 Maret 2025

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
KALIMANTAN TIMUR DAN KALIMANTAN UTARA
Unit Contact Center & Complaint Handling



SYUKUR PHILLIPS IMMANUEL SINAGA

Pemimpin



RAISSA DWI PUTRINI

Officer Complaint Handling