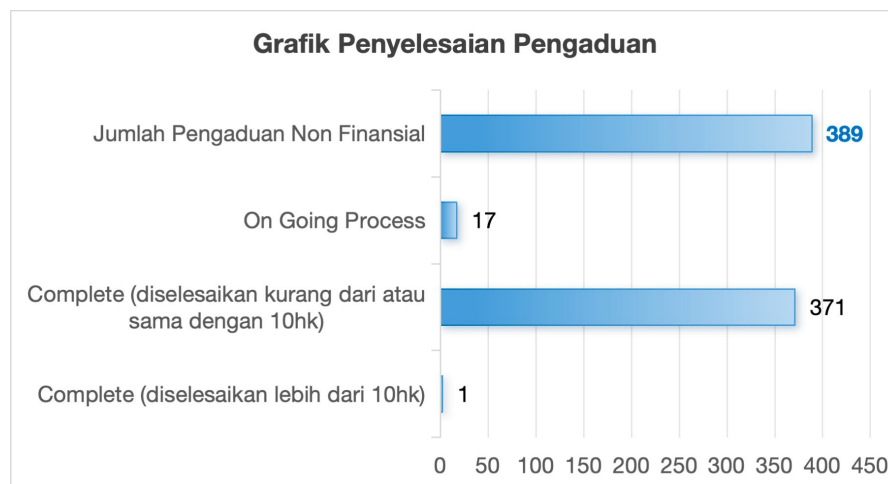


LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH
NON FINANSIAL BULAN JULI 2025

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

No	Kode	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	1703	Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimara	254
2	1710	Kartu ATM Bankaltimara Tertelan di ATM Bank Lain	85
3	2403	Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimara / Pendaftaran Belum Selesai	20
4	1102	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimara	9
5	1708	Proses Aktivasi Kartu ATM Belum Selesai (Aktivasi pada Cabang Lain)	5
6	1615	Kehilangan Bilyet Deposito	5
7	1120	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimara	4
8	1111	Pengaduan Nasabah Terkait Mesin ATM Bankaltimara	2
9	2105	Rekening Nasabah Bankaltimara Terindikasi Hacking (Non Finansial)	2
10	1142	Pengaduan Nasabah Terkait ATPK Desa	1
11	1319	Nasabah Bankaltimara Belum Menerima Transfer dari Bank Lain (Jaringan Bersama/Prima)	1
12	1116	Pengaduan Nasabah Terkait E-Statement (Rekening Koran)	1
TOTAL			389

✚ Penyelesaian Pengaduan Non Finansial yang diterima pada Bulan Juli 2025 yaitu sebagai berikut:



Kesimpulan

Berdasarkan analisa tersebut di atas, terdapat 12 kategori penerimaan pengaduan non finansial pada Bulan Juli 2025, namun ada 5 (lima) pengaduan yang mendominasi dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimtara yaitu sebanyak 254 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh karena nasabah yang melakukan transaksi melalui mesin ATM Bankaltimtara 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*.
2. Kartu ATM Bankaltimtara Tertelan di ATM Bank Lain yaitu sebanyak 85 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh karena nasabah melakukan transaksi melalui mesin ATM Bank lain terlalu lama atau salah melakukan input PIN 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 Bankaltimtara / Pendaftaran Hal ini disebabkan oleh karena Nasabah belum menerima kode registrasi untuk melakukan registrasi DG Bankaltimtara pada android/handphone nasabah. Sehingga dilakukan pengecekan status DG Nasabah pada aplikasi ib.bankaltimtara *back office* dan meneruskan pengaduan tersebut ke Layanan Kantor Cabang tempat Nasabah melakukan pendaftaran DG Bankaltimtara agar dapat segera ditindaklanjuti proses pendaftaran DG yang belum selesai tersebut.
4. Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimtara yaitu sebanyak 9 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.
5. Proses Aktivasi Kartu ATM Belum Selesai (Aktivasi pada Cabang Lain) yaitu sebanyak 5 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh karena Nasabah melakukan aktivasi kartu ATM

namun ketika nasabah mencoba melakukan transaksi menggunakan kartu ATM tersebut tidak berhasil dengan keterangan kartu ATM tidak aktif, sehingga nasabah mengadukan bahwa aktivasi yang dilakukan belum terselesaikan oleh petugas sebelumnya, tidaklanjut yang dilakukan adalah mengkonfirmasi petugas sebelumnya (*Customer Service*) untuk pengecekan kembali dan menyelesaikan proses pengaktifan kartu ATM.

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, 01 Agustus 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