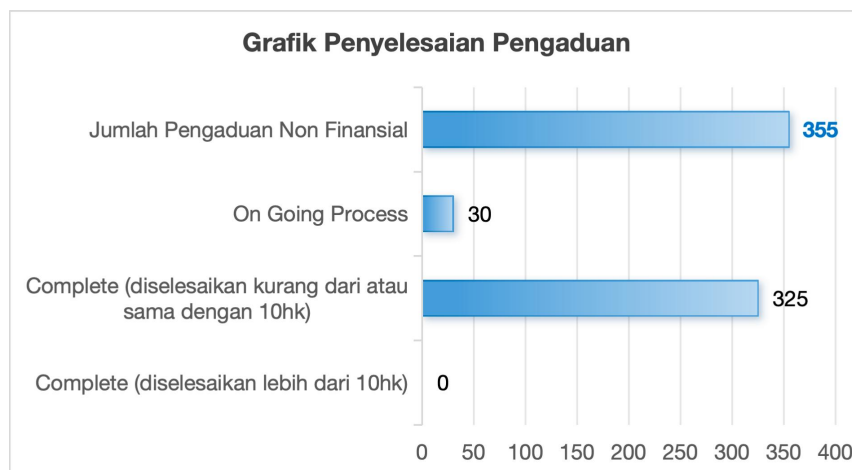


LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH
NON FINANSIAL BULAN AGUSTUS 2025

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

No	Kode	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	1703	Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimtara	220
2	1710	Kartu ATM Bankaltimtara Tertelan di ATM Bank Lain	81
3	2105	Rekening Nasabah Bankaltimtara Terindikasi Hacking (Non Finansial)	20
4	2403	Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimtara / Pendaftaran Belum Selesai	8
5	1708	Proses Aktivasi Kartu ATM Belum Selesai (Aktivasi pada Cabang Lain)	5
6	1615	Kehilangan Bilyet Deposito	3
7	1102	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimtara	3
8	1141	Pengaduan Nasabah Terkait ATKP OPD	3
9	1116	Pengaduan Nasabah Terkait E–Statement (Rekening Koran)	3
10	1319	Nasabah Bankaltimtara Belum Menerima Transfer dari Bank Lain (Jaringan Bersama/Prima)	2
11	1111	Pengaduan Nasabah Terkait Mesin ATM Bankaltimtara	2
12	1120	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimtara	1
13	1108	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan CMS Bankaltimtara	1
14	1104	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan SMS Notifikasi Bankaltimtara	1
15	1118	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan QRIS Bankaltimtara	1
16	1121	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG Revamp	1
TOTAL			355

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



Kesimpulan

Berdasarkan analisa tersebut di atas, terdapat 16 kategori penerimaan pengaduan non finansial pada Bulan Agustus 2025, namun ada 5 (lima) pengaduan yang mendominasi dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimtara yaitu sebanyak 220 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 81 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. Rekening Nasabah Bankaltimtara 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 Bankaltimtara Nasabah, selanjutnya Nasabah di arahkan untuk melakukan *reset* hp ke setelan pabrik dan disarankan untuk melakukan perubahan user id DG Bankaltimtara.
4. Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimtara / Pendaftaran Belum Selesai yaitu sebanyak 8 pengaduan. 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.

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, tidak lanjut 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 September 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