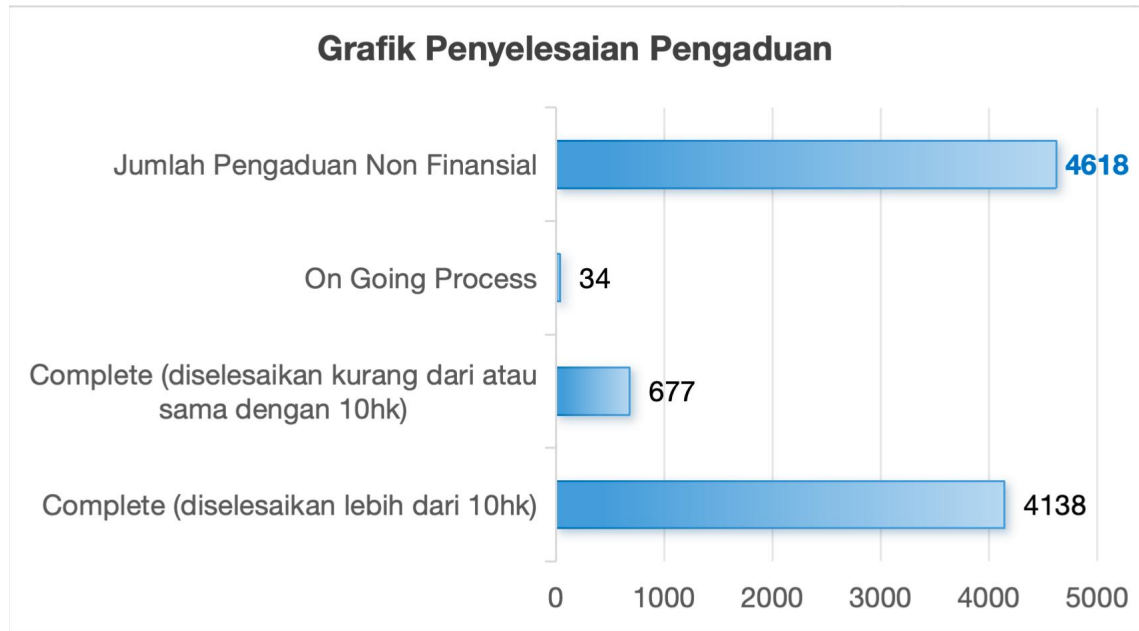


LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH NON FINANSIAL TAHUN 2025

 Penerimaan pengaduan non finansial yang diterima pada Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Kode	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	1703	Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimara	2.911
2	1710	Kartu ATM Bankaltimara Tertelan di ATM Bank Lain	788
3	1704	Kartu ATM Bankaltimara Tertelan di ATM Bersama	218
4	2403	Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimara / Pendaftaran Belum Selesai	186
5	2105	Rekening Nasabah Bankaltimara Terindikasi Hacking (Non Finansial)	114
6	1102	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimara	68
7	1615	Kehilangan Bilyet Deposito	51
8	1708	Proses Aktivasi Kartu ATM Belum Selesai (Aktivasi pada Cabang Lain)	44
9	1120	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimara	39
10	1121	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG Revamp	37
11	1104	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan SMS Notifikasi Bankaltimara	28
12	1116	Pengaduan Nasabah Terkait E-Statement (Rekening Koran)	25
13	1111	Pengaduan Nasabah Terkait Mesin ATM Bankaltimara	22
14	1319	Nasabah Bankaltimara Belum Menerima Transfer dari Bank Lain (Jaringan Bersama/Prima)	20
15	1141	Pengaduan Nasabah Terkait ATKOP OPD	17
16	1705	Kartu ATM Bankaltimara Tertelan di ATM Prima	13
17	1118	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan QRIS Bankaltimara	11
18	1108	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan CMS Bankaltimara	10
19	2003	Pendaftaran / Registrasi SMS Banking Bankaltimara Belum Selesai	4
20	1112	Pengaduan Nasabah Terkait Pegawai Bankaltimara	3
21	1122	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Cardless DG by Bankaltimara	3
22	1142	Pengaduan Nasabah Terkait ATKOP Desa	2
23	1125	Pengaduan Nasabah terkait Pembukaan Rekening Tanpa Sepengetahuan Nasabah	1
24	1110	Pengaduan Nasabah Terkait Produk Bankaltimara	1
25	1405	Mesin EDC Bankaltimara Tidak Dapat digunakan/gangguan – Agent Laku Pandai	1
26	1113	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Laku Pandai	1
TOTAL			4.618

- Penyelesaian Pengaduan Non Finansial yang diterima pada Tahun 2025 yaitu sebagai berikut:



Kesimpulan

Berdasarkan analisa tersebut di atas, terdapat 26 kategori penerimaan pengaduan non finansial pada Tahun 2025, namun ada 5 (lima) pengaduan yang mendominasi dan dijelaskan sebagai berikut:

- Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimtara yaitu sebanyak 2.911 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*.
- Kartu ATM Bankaltimtara Tertelan di ATM Bank Lain yaitu sebanyak 788 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. Kartu ATM Bankaltimtara Tertelan di ATM Bersama yaitu sebanyak 218 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh nasabah yang melakukan transaksi melalui mesin ATM Bank lain (Bersama) 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*.
4. Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimtara / Pendaftaran Belum Selesai yaitu sebanyak 186 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. Rekening Nasabah Bankaltimtara Terindikasi Hacking (Non Finansial) yaitu sebanyak 114 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.

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

Samarinda, 02 Januari 2026

**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