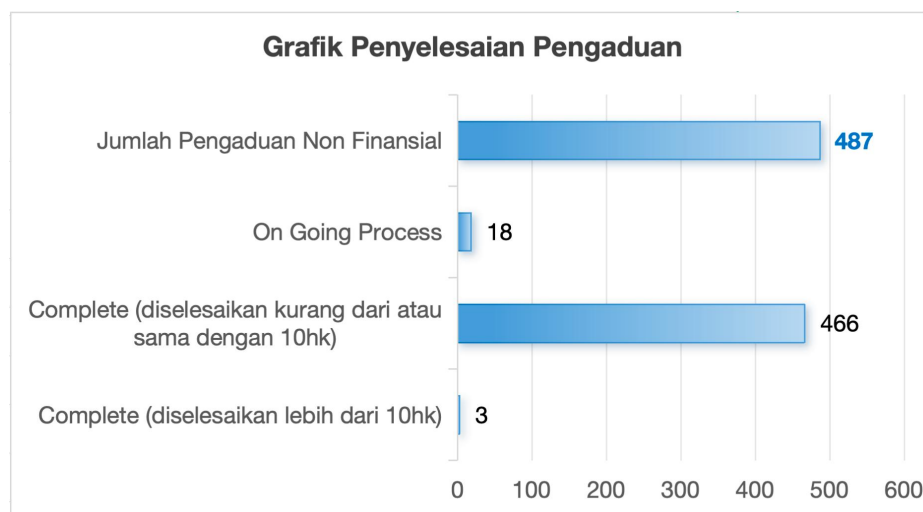


LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH
NON FINANSIAL BULAN JUNI 2026

✚ Penerimaan pengaduan non finansial yang diterima pada Bulan Juni 2026 dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Kode	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	1703	Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimara	294
2	1120	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimara	75
3	1710	Kartu ATM Bankaltimara Tertelan di ATM Bank Lain	52
4	2403	Belum Menerima Kode Registrasi DG / Pendaftaran Belum Selesai	19
5	1104	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan SMS Notifikasi Bankaltimara	11
6	1102	Pengaduan Nasabah Terkait Kualitas Layanan Bankaltimara	9
7	1708	Proses Aktivasi Kartu ATM Belum Selesai (Aktivasi pada Cabang Lain)	6
8	1118	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan QRIS Bankaltimara	5
9	1319	Nasabah Bankaltimara Belum Menerima Transfer dari Bank Lain (Jaringan Bersama/Prima)	4
10	1111	Pengaduan Nasabah Terkait Mesin ATM Bankaltimara	3
11	1141	Pengaduan Nasabah Terkait ATKOP OPD	2
12	1615	Kehilangan Bilyet Deposito	2
13	1117	Pengaduan Nasabah Terkait Kredit Bankaltimara	1
14	2105	Rekening Nasabah Bankaltimara Terindikasi Hacking (Non Finansial)	1
15	1116	Pengaduan Nasabah Terkait E-Statement (Rekening Koran)	1
16	1103	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan SMS Banking Bankaltimara	1
17	1110	Pengaduan Nasabah Terkait Produk Bankaltimara	1
TOTAL			487

✚ Penyelesaian Pengaduan Non Finansial yang diterima pada Bulan Juni 2026 yaitu sebagai berikut:



Kesimpulan dan Mitigasi Risiko

Berdasarkan analisa tersebut di atas, terdapat 18 kategori penerimaan pengaduan non finansial pada Bulan Juni 2026, namun ada 5 (lima) pengaduan yang mendominasi dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimtara yaitu sebanyak 294 pengaduan. Pengaduan kartu ATM tertelan pada mesin ATM Bankaltimtara umumnya disebabkan oleh nasabah yang melebihi batas waktu transaksi sehingga kartu tertelan secara otomatis, maupun akibat gangguan (error) pada mesin ATM saat transaksi berlangsung. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan keandalan operasional mesin ATM serta edukasi kepada nasabah mengenai tata cara penggunaan ATM yang benar untuk meminimalkan risiko kartu tertelan.

Mitigasi Risiko:

Melakukan pemeliharaan dan monitoring mesin ATM secara berkala, memastikan penanganan gangguan dilakukan secara cepat, memasang informasi batas waktu transaksi pada mesin ATM, serta meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai tata cara penggunaan ATM yang benar agar risiko kartu tertelan dapat diminimalkan.

2. Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimtara yaitu sebanyak 74 pengaduan. Pengaduan terkait layanan DG by Bankaltimtara didominasi oleh permintaan sinkronisasi data CIF sebagai dampak proses merger CIF, yang mengakibatkan kendala login, aktivasi akun, maupun akses layanan digital. Selain itu, terdapat pengaduan terkait transaksi gagal, gangguan layanan, serta dugaan transaksi tidak sah yang memerlukan penanganan dan verifikasi lebih lanjut. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan keandalan proses sinkronisasi data, stabilitas aplikasi, serta penguatan aspek keamanan dan monitoring layanan digital.

Mitigasi Risiko:

Melakukan monitoring dan validasi proses sinkronisasi CIF secara berkala pasca merger, meningkatkan pengujian (testing) sebelum implementasi perubahan sistem, memperkuat monitoring transaksi dan keamanan aplikasi DG by Bankaltimtara, mempercepat penanganan kendala layanan digital, serta meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai keamanan transaksi elektronik dan penggunaan layanan DG by Bankaltimtara.

3. Kartu ATM Bankaltimtara Tertelan di ATM Bank Lain yaitu sebanyak 52 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*.

Mitigasi Risiko:

Meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan ATM secara benar, mengimbau nasabah untuk tidak melakukan transaksi saat mesin menunjukkan indikasi gangguan, serta memberikan informasi prosedur penanganan kartu tertelan di ATM bank lain agar penyelesaian dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

4. Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimtara / Pendaftaran Belum Selesai yaitu sebanyak 19 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.

Mitigasi Risiko:

Memastikan petugas Customer Service menyelesaikan proses registrasi DG by Bankaltimtara sesuai SOP, melakukan verifikasi status registrasi sebelum nasabah meninggalkan kantor cabang, serta meningkatkan monitoring dan tindak lanjut terhadap pendaftaran yang masih berstatus belum selesai agar kode registrasi dapat diterima nasabah tepat waktu.

5. Pengaduan Nasabah Terkait Layanan SMS Notifikasi Bankaltimtara yaitu sebanyak 11 pengaduan. Pengaduan terkait layanan SMS Notifikasi didominasi oleh tidak diterimanya notifikasi transaksi kredit (uang masuk), sementara notifikasi transaksi debit (uang keluar) masih diterima oleh nasabah. Selain itu, terdapat beberapa pengaduan mengenai SMS notifikasi yang tidak diterima sama sekali dalam periode tertentu. Kondisi ini menunjukkan adanya kendala pada penyampaian SMS notifikasi yang berpotensi mengurangi efektivitas layanan informasi transaksi kepada nasabah.

Mitigasi Risiko:

Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap layanan SMS Notifikasi secara berkala, memastikan integrasi sistem dengan penyedia layanan SMS (SMS Gateway) berjalan optimal, mempercepat penanganan gangguan yang dilaporkan nasabah, serta melakukan koordinasi dengan vendor terkait untuk memastikan seluruh notifikasi transaksi debit maupun kredit dapat terkirim secara tepat waktu dan konsisten.

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, 05 Juli 2026

**PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
KALIMANTAN TIMUR DAN KALIMANTAN UTARA**



SYUKUR PHILLIPS IMMANUEL SINAGA

Pemimpin



RAISSA DWI PUTRINI

Officer Complaint Handling