

Sistem Penanganan Masalah Setor Tunai ATM BRI yang Merugikan Nasabah

Jawa Barat - Nama saya Asep Khaerul Akbar. Saya nasabah Bank BRI, dengan nomor rekening: 4399010205***37. Awal mula muncul masalah ini ketika saya melakukan setor tunai di ATM di KCP BRI Baros, menggunakan aplikasi BRImo, pada tanggal 28 Juni 2023 sekitar pukul 9:00.

Waktu itu saya bermaksud untuk melakukan setor tunai sejumlah Rp5.000.000.

Saat penyetoran pertama, uang yang terbaca adalah Rp3.050.000. Lalu saya proses setor ke rekening saya. Namun tidak seperti biasanya, mesin ATM sangat lama untuk memproses. Kurang lebih sekitar 2-3 menit saya menunggu, selang beberapa lama kemudian layar mesin ATM menunjukkan pemberitahuan tidak biasa. Yang mana diberitahukan sedang terjadi gangguan.

Waktu itu saya heran, karena uang saya sudah masuk ke mesin ATM sejumlah Rp3.050.000, tapi saldo saya tidak bertambah sama sekali. Lalu saya memanggil sekuriti yang sedang bertugas. Saat itu saya diarahkan dan dipandu untuk membuat laporan lewat aplikasi BRImo, dan dibuatlah laporan pengaduan dengan nomor: TTB000046612868.

Yang membuat saya kaget, setelah membuat laporan aduan tersebut, saya diberitahukan oleh sekuriti tersebut bahwa proses laporannya akan memakan waktu 3 sampai 7 hari untuk uang bisa kembali. Duar! betapa terkejutnya saya mendengar hal itu. Gila saya pikir, itu uang saya gunakan untuk usaha, ketika uangnya tertahan selama itu bagaimana nasib usaha saya? Seketika saya pusing, tapi saya tetap butuh saldo tetap saya di rekening saya.

Lalu saya tanya sekuriti itu lagi, bagaimana uang sisa saya yang Rp1.950.000 ini jika coba disetorkan lagi, apakah akan sukses masuk ke rekening saya? Satpam pun bingung, terkesan tidak tahu pasti apa yang akan terjadi dan menyarankan untuk mencoba saja.

Tidak lama dari situ, orang yang tadi antre di belakang saya pun mengalami hal yang sama, dengan nominal 2juta lebih. Terlihat orang itu sangat kesal, karena uang yang dia setor itu uang yang sangat dibutuhkan sekali. Terlebih saat itu orang tersebut bilang kakaknya juga pernah mengalami hal yang sama, dengan nominal lebih besar sekitar Rp7 juta, yang memakan proses sangat lama katanya. Orang itu pun marah dan pergi, sementara saya memilih untuk diam, karena percuma juga saya marahi sekuriti.

Banyak sekali pertanyaan di kepala ini:

1. Kenapa ada masalah seperti ini?
2. Kenapa penanganannya lambat sekali?
3. Kenapa tidak ada tindak lanjut atau kebijakan untuk menyetop masalah ini terjadi dan ada antisipasi agar tidak memakan waktu yang lama?
4. Kenapa sekelas BUMN besar tidak bisa membuat sistem yang bisa dengan cepat menyelesaikan masalah ini?
5. Apakah agar uang nasabah lama mengendap? Bisa dibayangkan, jika dibuat sekitar 1.000 masalah yang sama di seluruh cabang BRI se-Indonesia dalam satu hari. Contoh rata-rata Rp3.000.000 saja uang nasabah tertahan, maka akan ada 3 M dalam sehari yang bisa diputar oleh bank. Karena faktanya, tidak memakan waktu satu hari, mesin ATM tersebut sudah kembali berfungsi. Ingat, uang saya ada di situ, yang dapat dengan mudah ditarik dan digunakan oleh orang lain. Sementara saldo saya hingga detik ini belum bertambah. Sudah berapa putaran uang saya berputar di sana? Entahlah.
6. Bagaimana jika uang itu akan nasabah gunakan untuk biaya melahirkan, yang kalau tidak segera ditransfer maka proses melahirkan tidak akan berlanjut? Padahal uang yang disetor bisa saja dapat pinjaman dari tetangga dan hanya itu saja uangnya?
7. Bagaimana jika uang itu untuk biaya operasi yang perlu tindakan saat itu juga, jika tidak ada uang itu operasi tidak berjalan??
8. Bagaimana jika uang itu akan digunakan membayar angsuran yang jika terlambat kena denda?
9. Urusan potong memotong kalian jagonya, ada biaya ATM, biaya bulanan, auto debit, dll, tidak ada istilah gangguan jaringan. Selalu tepat.

Masih banyak lagi. Coba kalian pikir! Di sini saya hanya meminta uang saya segera dikembalikan. Jangan kita koar-koar dulu, baru gerak cepat. Coba kaji ulang apakah masih layak sistem seperti ini kalian terapkan? Apakah masih relevan dengan jaman sekarang yang membutuhkan kecepatan di setiap gerakannya. Sudah hampir genap 10 hari masalah saya belum juga selesai. Bukan lagi 3 hingga 7 hari.

Saya harap orang yang mempunyai kewenangan dan kebijakan Bank BRI agar serius menanggapi masalah ini dan segera melakukan pembenahan dan perbaikan pelayanan. Ingat, uang Rp3 juta tersebut jika saya putar bisa memberi makan anak dan istri saya!