DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Dan Transkip Observasi

No	Indikator	Komentar
1	Letak geografis	Terletak dipusat kota yang tentunya mudah untuk dijangkau.
2	Keadaan lingkungan	Kondisi lingkungan kantor cabang yang dilengkapi dengan penjagaan dari keamanan Bank dan kepolisian, lahan parkir yang luas, membuat nasabah dapat merasa aman akan dirinya dan barang/ kendaraan yang dibawanya.
3	Tampilanlan kantor	Selalu berprilaku baik terhadap tamu ataupun pesrta
4	Dekorasi dan tata ruang pada ruang pelayanan	Penempatan kusri tunggu yang telah tepat, karena posisi kursi tunggu untuk pelayanan CS dan teller berbeda.
5	Sikap dan respon karyawan dalam melakukan pelayanan	Semua karyawan bersikap seolah-olah ingin memberikan pelayanan terbaik.
6	Metode antrian pelayanan	Setiap nasabah yang datang ke Bank terlebidahulu ditanya oleh security, tentang keperluan apa yang dapat dibantu, setelah itu security mengarahkan untuk berada kursi tunggu sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan.
7	Sikap dan perilaku nasabah dalam menunggu antrian	Karena kursi yang disediakan cukup banyak, maka nasabah sangat nyaman untuk menunggu tampa harus berdiri atau berdempetan.
8	Sistem pelayanan pada pendaftaran layanan BRI Mobile	Setiap nasabah baru atau nasabah lama yang dating untuk mendaftar layanan BRI *Mobile*, CS selalu menjelaskan tentang kegunaan aplikasi dan pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah.
9.	Aktivitas dalam fitur BRI	Tampilan fitur yang mudah untuk dipahami, membuat nasabah

	Mobile a. Kemudahaan penggunaan b. Manfaat c. Kemampuan akses d. Keamanan	semakin mudah dalam mengakses layanan perbankan. Manfaat kemudahan dalam transaksi perbankan yang ditawarkan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun Kemampuan akses atau dalam hai ini berhubungan dengan jarigan, layanan BRI *Mobile* dapat dikatakan layanan *mobile banking* yang cukup baik, karena selalui melakukan perbaharuan layanan. Fitur layanan yang dilengkapi dengan password kombinasi angka dan huruf membuat aplikasi layanan ini dapat dikatakan aman.
10.	Kegiatan pemasaran	Pada umumnya setiap nasabah yang datang membuka rekening baru selalu meminta bantuan untuk menghubungkan ke aplikasi layanan BRI *Mobile*, artinya bahwa iklan/metode pemasaran yang digunakan berhasil.
11.	Sistem kerja sama	Kerjasama yang dilakukan adalah kerjasama untuk meningkatkan kualitas jaringan melaui kerjasama dengan penyedia jaringan profider dan kerjasama untuk meningkatkan pendapatan yakni kerjasama dengan *e-commers*.

Lampiran 2 Pedoman Dan Transkip Wawancara

Nama-Nama Informan Wawancara Karyawan Bank BRI Kanca Samratulanngi

NO	NAMA	USIA	JABATAN
1.	Sulisrianto	23	SP DJS Bank BRI Cabang Kendari
2.	Aswar	25	CS Bank BRI Cabang Kendari
3.	Maryati	23	CS Bank BRI Cabang Kendari
4	Eko	24	SP DJS Bank BRI Cabang Kendari

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI

Nama-Nama Informan Wawancara Nasabah Bank BRI

NO	NAMA	USIA	PEKERJAAN
1.	Laode Hadi	22	Driver Gojek
2.	Haminah	28	Wiraswasta
3.	Sufli	45	Wiraswasta
4.	Ali Yakub	34	Guru
5.	Sudirman	36	Wiraswasta
6.	Yustika Awalia	24	Karyawan Swasta
7.	Nuraini	25	Karyawan Swasta
8.	Agusnawati	30	Wiraswasta
9.	Siti	40	PNS
10.	Wahyu	35	Polisi
11.	Indra Agustian	27	Karyawan Swasta
12.	Irfan	25	Driver Gojek
13.	Hasnawati	46	Wiraswasta

Transkrip Wawancara Karyawan Bank BRI Kanca Samratulanggi
Nama narasumber : Sulisrianto

Jabatan : SP DJS Bank BRI Cabang Kendari Samratulangi

1. Keunggulan apa yang dimiliki layanan BRI Mobile dibanding dengan layanan mobile banking bank lain?
   Jawaban:
   Saya tidak bisa membandingkan layanan mobile banking bank lain dengan layanan BRI mobile tetapi disini saya akan menjelaskan keunggulan yang dimiliki layanan BRI mobile yakni selain fitur yang dimiliki, bank BRI juga telah membuat inovasi baru dengan mentrasformasi layanan BRI mobile yang lama menjadi layanan BRImo, hal ini dilakukan untuk menjawab keluhan nasabah yang merasa kesulitan dengan tampilan fitur yang lama dan dalam pelaksanaannya BRI mobile yang lama membutuhkan pulsa SMS untuk melakukan transfer pada mobile banking dan pada internet banking, sangat rawan terjadi kesalahan transfer karena pada saat transaksi nama pemilik dan nomor rekening tidak tercantum langsung. Sedangkan pada aplikasi BRImo tidak membutuhkan pulsa SMS lagi karena sistemnya yang langsung terhubung dengan koneksi internet, serta dilengkapi dengan kode sidik jari pada saat ingin melakukan transaksi, serta ketika melakukan transfer nama pemilik nomor rekening secara otomatis langsung tertera dibawah kolom nomor rekening. Dan keunggulan lain penggunaan BRImo adalah kita dapat melakukan tarik tunai pada ATM semua bank serta ATM jenis Link tanpa katru ATM dengan mengikuti petunjuk/ langka-langka yang tertera pada BRImo.
2. Masalah-masalah seperti apakah yang sering muncul pada pemanfaatan layanan BRI mobile?
   Jawaban:
   Adapun masalah dalam pelaksanaan layanan perbankan ada dua yakni masalah internal maupun eksternal. Masalah internal sangat jarang terjadi, sedangkan masalah eksternal yang biasanya sering muncul adalah kelalain nasabah itu sendiri yang membiarkan PIN diketahui orang lain, kemampuan hp yang digunakan, jaringan koneksi internet pada lokasi nasabah, serta kehilangan ATM, HP secara bersamaan sedang HP yang hilang tidak memiliki keamanan.
3. Apakah layanan BRI Mobile membutuhkan kerja sama dengan pihak luar perbankan?
   Jawaban:
   Tentu saja membutuhkan kerjasama, karena sangat berguna dalam hal promosi perbankan, yakni aplikasi maupun layanan perbankan, misalnya kerjasama yang dilakukan dengan pedagang online, ketika orang ingin berbelanja online maka dia akan memilih jalur pembayaran, secara tidak langsung orang tersebut telah mengetahui bahwa bank BRI mempunyai aplikasi BRI mobile yang dapat melakukan pembayaran belanja online, maka tidak menutup kemungkinan akan muncul ketertarikan untuk menggunakan aplikasi tesebut.

4. Bagaimana hubungan antara bank dan nasabah bank BRI Kantor Cabang Kendari?
   Jawaban:
   Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, bank BRI harus loyal kepada nasabah sehingga dapat memecahkan masalah mengenai perbankan yang dihadapi nasabah, dan dapat menjadi sponsor kegiatan apabila nasabah mengajukan permohonan melalui proposal.
5. Bagaimana cara meningkatkan hubungan bank dan nasabah?
   Jawaban:
   Dalam hal meningkatkan hubungan dengan nasabah, bank harus hadir disetiap moment istimewa yang telah ataupun akan dilakukan nasabah, dalam hal ini bank dapat mengucapkan selamat hari raya pada perayaan keagamaan, hal ini dilakukan untuk membangun kedekatan sosial antara bank dan nasabah.
6. Bagaimana pengaruh layanan BRI Mobile terhadap kualitas layanan perbankan?
   Jawaban:
   Sangat banyak pengaruh aplikasi BRI mobile dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan, diantaranya adalah mempermudah transaksi, mengurangi jumlah antrian, mengurangu jumlah nasabah komplen, karena salah satu sebab nasabah komplen karena antrian yang panjang dan dapat menjangkau daerah yang jauh dari lokasi ATM, dalam hal ini dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun.
7. Apakah layanan BRI Mobile berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah?
   Jawaban:
   Berpengaruh, karena kualitas layanan perbankan yang baik dengan kemudahan yang diberikan serta kemanan data yang dipastikan otomatis akan menarik nasabah-nasabah baru untuk menjadi nasabah bank BRI. Dan layanan BRI mobile yang kemudian berinovasi menjadi layanan BRImo yang bertujuan untuk menyasar kaum milenial sebagai sekmen pasar baru.
8. Apakah peraturan bank BI yang baru mengenai penggunaan financial technology membatasi akses penggunaan layanan BRI Mobile?
   Jawaban:
   Jadi mengenai peraturan bank BI terkait penggunaan financial technologi dapat menjadi kekuatan dan dapat pula menjadi ancaman, dikatakan kekuatan karena dengan peraturan ini maka persaigan antar perbankan akan lebih terkontrol, dimana semua bank dalam memberikan layanan perbankan harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan. Dan dapat dikatakan ancaman karena misalnya pada suatu kondisi disaat layanan perbankan yang digunakan berhasil menciptakan layanan yang digemari nasabah tetapi dengan munculnya peraturan baru dari bank BI yang mengharuskan pembatasan layanan tersebut maka pihak perbankan pun harus mengikuti aturan tersebut.
9. Apakah keberadaan mobile banking bank lain, fintech payment dan fintech e-money (perusahaan start-up) dapat menjadi ancaman layanan BRI Mobile?
   Jawaban:

Fintech payment dan fintech e-money bukanlah merupakan ancaman bagi bank karena setiap fintech hanya melakukan satu macam jasa saja, misalnya fintech payment dalam hal ini hanya melakukan pelayanan jasa di bidang pembayaran saja, sedangkan BRI mobile dilengkapi dengan berbagai fitur layanan yang terdapat dalam aplikasi.

Jika keberadaan mobile banking bank lain kita masukkan dalam ranah persaingan antar bank maka dapat dikatakan sebagai ancaman, karena dengan perkembangan teknologi otomatis fitur layanan semakin bertambah seiring dengan permintaan nasabah jadi sangat sulit untuk ditebak. Jadi ancaman yang dimaksud disini adalah ketika bank BRI terlambat dalam memahami kebutuhan nasabah, misalnya pada suatu kondisi layanan mobile banking bank lain dan bank BRI sama kemudian terjadi penambahan fitur baru pada layanan mobile banking bank lain yang tidak dimiliki bank BRI.

10. Apakah SDM dapat menjadi kekuatan atau kelemahan dari pengelolaan layanan BRI mobile?

    Jawaban:

    SDM yang baik, dalam ini karyawan dapat menjadi kekuatan apabila kinerja yang dilakukannya dapat menjadi nilai tambah untuk kemajuan perusahaan, tetapi dapat pula menjadi kelemahan apabila kinerjanya kurang baik dan dapat menjadi ancaman juga ketika data nasabah bocor akibat faktor kesengajaan karyawan.

11. Bagaimana bank dapat menjamin kemanan data nasabah dalam penggunaan BRI mobile?

    Jawaban:

    Dalam menerbitkan suatu produk perbankan, suatu produk terlebih dahulu melalui tahap pengujian yang dilakukan bank BI sehingga menjadi produk yang secara keamanan telah memenuhi standar undang-undang yang berlaku dan setelah itu layak digunakan nasabah.

Transkrip Wawancara Karyawan Bank BRI Kanca Samratulanggi
Nama narasumber : Aswar

Jabatan : CS Bank BRI Cabang Kendari Samratulangi

1. Keunggulan apa yang dimiliki layanan BRI Mobile dibanding dengan layanan mobile banking bank lain?
   Jawaban:
   Ada banyak keunggulan layanan BRI mobile salah satu diantanya BRI mobile dapat digunakan untuk membuka rekening, mencetak rekening Koran, tarik tunai tanpa kartu ATM, saya merasa untuk pengembangan aplikasi saat ini bank BRI lebih unggul dibanding bank lain.
2. Masalah-masalah seperti apakah yang sering muncul pada pemanfaatan layanan BRI mobile?
   Jawaban:
   Biasanya masalah yang kami hadapi adalah keluhan, dan untuk keluhan ada banyak tergantung dari jaringan, jika aplikasi ini terkendala jaringan otomatis banyak yang komplen, untuk itu kami hadir sebagai CS yang memberikan edukasi serta solusi mengenai komplen yang dihadapi nasabah pengguna BRI mobile, misalnya transaksi, transfer yang tidak terkirim tetapi telah terdebit rekeningnya. Untuk masalah jaringan sangat tergantung dari jaringan profider dan jaringan dari bank BRI itu sendiri, karena kami selalu melakukan maintance jaringan dan salah satu imbasnya adalah pada saat kondisi perbaikan tersebut terjadi gangguan jaringan untuk waktu yang tidak lama.
3. Apakah setiap masalah yang ada dapat terselesaikan dengan baik?
   Jawaban:
   Ketika terjadi masalah atau dalam hal ini komplen yang dilakukan nasabah pada umumnya kami dapat menyelesaikan walaupun masalah yang ada secara kuantitatif sangat kompleks, tetapi dari segi permasalahan komplen yang ada hampir sama, misalnya tarik tunai tetapi tidak keluar uangnya. Dan juga untuk komplen tidak hanya dapat dilakukan melalui CS, tetapi dapat juga dilakukan melalui call center secara 24 jam.
4. Apakah layanan BRI Mobile membutuhkan kerja sama dengan pihak luar perbankan?
   Jawaban:
   Untuk kerja sama dalam rangka pengembangan BRI mobile, kami melakukan kerjasama dengan semua profider hand phone (telkomsel, indosat, XL dll) dan aplikasi jualan online, misalnya ketika belanja di tikopedia menggunakan internet banking bank BRI, maka kami memberikan point yang dapat ditukarkan pada belanja di tokopedia berikutnya.
5. Bagaimana hubungan antara bank dan nasabah bank BRI Kantor Cabang Kendari?
   Jawaban:

Menurut saya sebagai karyawan, hubungan bank dan nasabah saat ini baik-baik saja, karena untuk saat ini belum ada komplen yang sangat siknifikan dan disetiap komplen yang ada kami dapat menyelesaikan dengan baik. Karena ketika hubungan bank kurang baik maka nasabah bank BRI akan sunyi dan untuk saat ini nasabah bank BRI sangat membludak dibuktikan dengan pertambahan jumlah nasabah setiap harinya.

6. Bagaimana cara meningkatkan hubungan bank dan nasabah?
   Jawaban:
   Cara meningkatkan hubungan bank dan nasabah yang kami lakukan adalah dengan meningkatkan kualitas layanan, karena disetiap bank produk yang dimiliki hampir sama tetapi yang membedakan adalah kualitas layanan, dengan mengikuti standar layanan yang dimiliki bank BRI.
7. Bagaimana pengaruh layanan BRI Mobile terhadap kualitas layanan perbankan?
   Jawaban:
   Untuk layanan BRI mobile sangat berpengaruh, karena dengan menggunakan layanan ini transaksi financial dan non-financial dapat dilakukan yang tentunya dapat mengurangi antrian, apalagi dengan fitur terbaru bisa membuat rekening melaui aplikasi BRImo, jadi semakin memudahkan masyarakat.
8. Apakah layanan BRI Mobile berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah?
   Jawaban:
   Untuk peningkatan jumlah nasabah tentunya berpengaruh, karena setiap nasabah yang baru membuka rekening mereka langsung meminta untuk dihubungkan dengan aplikasi BRI mobile, ini menjadi tanda bahwa aplikasi ini memiliki daya tarik. Dan juga seperti yang telah saya jelaskan tadi bahwa membuka rekening dapat dilakukan melalui aplikasi BRI mobile, dapat dikatakan bahwa dengan aplikasi ini dapat menjadi alat untuk menghimpun nasabah baru.
9. Apakah peraturan bank BI yang baru mengenai penggunaan financial technology membatasi akses penggunaan layanan BRI Mobile?
   Jawaban:
   Untuk peraturan bank BI saya rasa lebih ke-keaman untuk bertransaksi. Bank BRI dalam hal mengeluarkan peraturan tidak sembarangan, pasti sebelumnya dilakukan studi banding kesetiap bank. Jadi menurut saya peraturan bank BI tidak menghalangi tetapi untuk menjaga keamanan transaksi nasabah.
10. Apakah keberadaan mobile banking bank lain, fintech payment dan fintech e-money (perusahaan start-up) dapat menjadi ancaman layanan BRI Mobile?
    Jawaban:
    Untuk fintech, misalnya Link aja, gopay dan OVO, saya rasa bukan sebagai ancaman karena ketiga fintech ini bersinergi dengan bank, meskipun transaksi yang dilakukan hampir menyamai dengan bank, tetapi kami berusaha terus memperbaharui layanan perbankan yang ada seperti

mobile banking, dan lagi pula untuk saat ini bank BRI masih unggul dalam hal transaksi dengan segala akses layanan yang dimilikinya, meskipun dengan adanya kehadiran dari fintech tersebut.

Untuk keberadaan mobile banking bank lain menurut saya bukanlah merupakan ancaman tetapi bersaing secara sehat, karena kita sama-sama berjalan memberikan jasa perbankan.

11. Menurut anda apa ancaman yang dihadapi layanan BRI mobile saat ini?
    Jawaban:
    Kalau ancaman banyak, apalagi sekarang kejahatan perbankan semakin bertambah, untuk itu kami selalu mengedukasikan kepada nasabah untuk selalu menjaga kerahasiaan password.
12. Apa kelemahan layanan BRI mobile?
    Jawaban:
    Untuk saat ini, karena aplikasi BRI mobile masih dalam tahap pengembangan maka kelemahan yang ada lebih ke maintance jaringan dan aplikasi belum terlalu sempurna, misalnya ada yang terblokir padahal tidak melakukan apa-apa. Jadi untuk kelemahan yang dimiliki masih dalam pengembangan aplikasi.
13. Bagaimana cara menghadapi kelemahan layanan BRI mobile?
    Jadi kami telah menyiapkan devisi yang menangani mobile banking dan menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun, yang dapat diberikan nasabah melalui questioner atau form saat pengisian penilaian layanan. Maka dari data tersebut menjadi bahan evaluasi kami dalam pengembangan layanan tersebut.
14. Apakah SDM dapat menjadi kekuatan atau kelemahan dari pengelolaan layanan BRI mobile?
    Jawaban:
    Untuk SDM dapat menjadi salah satu modal, karena sifatnya yang krusial yakni dengan SDM yang unggul pasti akan dapat membuat suatu aplikasi yang unggul juga.
15. Bagaimana bank dapat menjamin kemanan data nasabah dalam penggunaan BRI mobile?
    Jawaban:
    Untuk keamanan, kami rasa telah sangat aman walaupun ada kelemahannya (saibercraime dan sebagainya), tetapi untuk kode verifikasi saya rasa telah cukup aman untuk saat ini, karena untuk password sendiri adalah gabungan dari angka dan huruf (kecil dan besar) yang di desain rumit sehingga sangat sulit untuk ditebak, pada password sendiri kami berlakukan *kode ATP 1 time password*, jadi hanya berlaku untuk satu jam yang hanya terkirim ke nomor hand phone yang bersangkutan dan kami selalu menghimbau untuk tetap selalu menjaga kerahasiaan.

Transkrip Wawancara Karyawan Bank BRI Kanca Samratulanggi
Nama narasumber : Maryati

Jabatan : CS Bank BRI Cabang Kendari Samratulangi

1. Keunggulan apa yang dimiliki layanan BRI Mobile dibanding dengan layanan mobile banking bank lain?
   Jawaban:
   Untuk keunggulan yang dimiliki layanan BRI mobile adalah mempermudah transaksi nasabah, jadi nasabah tidak perlu lagi ke bank cukup memanfaatkan layanan BRI mobile, tetapi untuk membandingkan layanan mobile banking bank lain saya kurang faham.
2. Masalah-masalah seperti apakah yang sering muncul pada pemanfaatan layanan BRI mobile?
   Jawaban:
   Untuk masalah-masalah yang sering muncul paling kendala karena jaringan, karena untuk mengakses layanan BRI mobile membutuhkan koneksi jaringan yang baik. untuk masalah jaringan sangat tergantung dari kualitas jaringan profider dan jaringan bank itu sendiri, karena sering melakukan maintance jaringan yang berakibat pada kegagalan transaksi pada kondisi tersebut.
3. Apakah setiap masalah yang ada dapat terselesaikan dengan baik?
   Jawaban:
   Untuk mengatasi masalah tersebut biasanya kami menyarankan kepada nasabah untuk menunda waktu transaksi di jam berikutnya. Tetapi kami selalu berusaha untuk memecahkan setiap masalah yang ada agar dapat terselesaikan dengan baik.
4. Apakah layanan BRI Mobile membutuhkan kerja sama dengan pihak luar perbankan?
   Jawaban:
   Jadi untuk kerjasama, tentunya kami membutuhkan kerjasama dari pihak luar untuk menghasilkan income. Misalnya untuk pengisian saldo gojek, OVO dan grab dapat dilakukan melalui aplikasi BRI mobile.
5. Bagaimana hubungan antara bank dan nasabah bank BRI Kantor Cabang Kendari?
   Jawaban:
   Untuk hubungan nasabah dengan baik sangat terjalin dengan baik, dibuktikan dengan jumlah nasabah yang semakin meningkat sampai kepolosok desa.
6. Bagaimana cara meningkatkan hubungan bank dan nasabah?
   Jawaban:
   Jadi untuk kami sendiri selalu berusaha memberikan pelayanan kepada nasabah dengan setulus hati, apabila nasabah menghadapi kendala terkait transaksi kami berusaha untuk menyelesaikannya.
7. Bagaimana pengaruh layanan BRI Mobile terhadap kualitas layanan perbankan?
   Jawaban:

Untuk layanan BRI mobile sangat berpengaruh, karena dengan menggunakan layanan ini transaksi dapat dilakukan dengan praktis dan dapat mengurangi antrian yang berakibat pada berkurangnya nasabah yang komplen.

8. Apakah layanan BRI Mobile berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah?
   Jawaban:
   Terkait dengan peningkatan jumlah nasabah sangat tergantung dari pelayanan yang diberikan, ketika seorang nasabah telah merasa nyaman, otomatis nasabah mempunyai hubungan di luar, kemudian diharapkan secara tidak langsung akan mengajak temannya untuk menjadi nasabah baru bank BRI.
9. Apakah peraturan bank BI yang baru mengenai penggunaan financial technology membatasi akses penggunaan layanan BRI Mobile?
   Jawaban:
   Yang kita ketahui bahwa bank BI adalah bank yang membuat kebijakan untuk dijalankan bank umum, mengenai penggunaan financial technologi tidak akan membatasi karena melekat pada aplikasi yang kita gunakan, jadi jika pihak BI mengeluarkan peraturan otomatis kami secara perlahan-lahan akan meningkatkan kualitas sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.
10. Apakah keberadaan mobile banking bank lain, fintech payment dan fintech e-money (perusahaan start-up) dapat menjadi ancaman layanan BRI Mobile?
    Jawaban:
    Untuk menjadi ancaman kemungkinan besar saya rasa tidak, karena setiap bank selalu bersaing secara sehat sesuai dengan regulasi yang dikeluarkan oleh bank BI.
11. Menurut anda apa ancaman yang dihadapi layanan BRI mobile saat ini?
    Jawaban:
    Menurut saya ancaman yang sedang dihadapi layanan BRI mobile sat ini adalah kejahatan dalam dunia perbanka (sayber crame).
12. Apa kelemahan layanan BRI mobile?
    Jawaban:
    Untuk kelemahan saat ini yang kami sering temui adalah kendala jaringan yang kurang baik saat kondisi tertentu. Akibatnya transaksi yang dilakukan nasabah gagal.
13. Bagaimana cara menghadapi kelemahan layanan BRI mobile?
    Bagi kami cara menghadapi kelemahan dalam hal ini jaringan yang kurang baik, kami selalu menyelesaikan setiap masalah yang timbul.
14. Apakah SDM dapat menjadi kekuatan atau kelemahan dari pengelolaan layanan BRI mobile?
    Jawaban:
    Pengelolaan yang dilakukan oleh SDM yang baik terhadap layanan BRI mobile akan menciptakan keberhasilan pada layanan ini, artinya bahwa SDM yang unggul merupakan kekuatan dari layanan ini.

15. Bagaimana bank dapat menjamin kemanan data nasabah dalam penggunaan BRI mobile?
    Jawaban:
    Untuk keamanan data nasabah pada penggunaan aplikasi BRI mobile sangat baik, karena menggunakan user dan password yakni kombinasi antara huruf dan angka yang hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri. Dan ketika ada yang berusaha masuk ke aplikasi dengan memasukkan user dan password kemudian terjadi kesalahan sebanyak tiga kali otomatis akan terblokir, setelah menyadari hal tersebut nasabah dapat melapor kebank melalui CS, selanjutnya kami akan menyarakan untuk mengganti password. Untuk password dan user yang dibuat oleh bank dapat diganti oleh nasabah sendiri melalui aplikasi. Kemudian ketika aplikasinya telah digunakan oleh orang lain maka akan muncul kode aktifasi ke nomor nasabah yang teradaftar.

Transkrip Wawancara Karyawan Bank BRI Kanca Samratulanggi
Nama narasumber : Eko

Jabatan : SP DJS Bank BRI Cabang Kendari Samratulangi

1. Keunggulan apa yang dimiliki layanan BRI Mobile dibanding dengan layanan mobile banking bank lain?
   Jawaban:
   Untuk keunggulan yang dimiliki layanan BRI mobile adalah mempermudah nasabah bertransaksi secara online dan lebih praktis dari yang biasa dilakukan secara manual, jadi nasabah tidak perlu lagi ke bank untuk melakukan pembayaran atau transaksi lainnya.
2. Masalah-masalah seperti apakah yang sering muncul pada pemanfaatan layanan BRI mobile?
   Jawaban:
   Masalah-masalah yang sering dihadapi adalah jaringan yang kurang baik, dan kesalahan nasabah yang kurang faham dalam penggunaan aplikasi, sehingga sering terjadi kesalahan transfer.
3. Apakah setiap masalah yang ada dapat terselesaikan dengan baik?
   Jawaban:
   Kami selalu mencoba mencari solusi disetiap masalah yang dihadapi nasabah, misalnya nasabah lupa password maka kami mengarahkan untuk mereset ulang password.
4. Apakah layanan BRI Mobile membutuhkan kerja sama dengan pihak luar perbankan?
   Jawaban:
   Tentunya apliaksi BRImo membutuhkan kerjasama dari pihak luar baik dalam menghasilkan income maupun untuk pengembangan aplikasi.
5. Bagaimana pengaruh layanan BRI Mobile terhadap kualitas layanan perbankan?
   Jawaban:
   Untuk layanan BRI mobile sangat berpengaruh, karena dengan menggunakan layanan ini dapat memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan yang selama ini sering terkendala dengan jarak dan kesibukan.
6. Apakah layanan BRI Mobile berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah?
   Jawaban:
   Sangat berpengaruh, karena banyak nasabah yang ketika membuka rekening baru selalu meminta kepada CS untuk mengaktifkan layanan BRI *Mobile*, artinya bahwa aplikasi ini dapat menjadi nilai jual untuk meningkatkan jumlah nasabah.
7. Apakah peraturan bank BI yang baru mengenai penggunaan financial technology membatasi akses penggunaan layanan BRI Mobile?
   Jawaban:
   Berkaitan dengan regulasi yang dikeluarkan bank BI untuk saat ini tidak membatasi dalam penggunaan layanan BRImo justru regulasi ini mengatur

agar tidak terjadi persaingan berlebihan yang akan berdampak pada kerugian bank, Negara maupun nasabah.

8. Apakah keberadaan mobile banking bank lain, fintech payment dan fintech e-money (perusahaan start-up) dapat menjadi ancaman layanan BRI Mobile?
   Jawaban:
   Bank BRI selalu mengabdate layananan dan aplikasi yang dimiliki berdasarkan treen atau perkembangan yang terjadi dan selalu mencoba memamahami setiap keinginan nasabah, sehingga pelung untuk mendapatkan ancaman dari persaingan sangat kecil.
9. Menurut anda apa ancaman yang dihadapi layanan BRI mobile saat ini?
   Jawaban:
   Menurut saya ancaman yang akan dihadapi layanan BRImo jika tidak melakukan apdate layanan, karena nasabah akan beralih ke aplikasi yang lebih baik.
10. Apa kelemahan layanan BRI mobile?
    Jawaban:
    Untuk kelemahan saat ini yang kami sering temui adalah kendala jaringan yang kurang baik saat kondisi tertentu. Akibatnya transaksi yang dilakukan nasabah gagal.
11. Bagaimana cara menghadapi kelemahan layanan BRI mobile?
    Bagi kami cara menghadapi kelemahan dalam hal ini jaringan yang kurang baik, kami selalu menyelesaikan setiap masalah yang timbul.
12. Apakah SDM dapat menjadi kekuatan atau kelemahan dari pengelolaan layanan BRI mobile?
    Jawaban:
    Pengelolaan yang dilakukan oleh SDM yang baik terhadap layanan BRI mobile akan menciptakan keberhasilan pada layanan ini, artinya bahwa SDM yang unggul merupakan kekuatan dari layanan ini.
13. Bagaimana bank dapat menjamin kemanan data nasabah dalam penggunaan BRI mobile?
    Jawaban:
    Untuk keamanan data nasabah pada penggunaan aplikasi BRI mobile sangat baik, karena menggunakan user dan password yakni kombinasi antara huruf dan angka yang hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri. Dan ketika ada yang berusaha masuk ke aplikasi dengan memasukkan user dan password kemudian terjadi kesalahan sebanyak tiga kali otomatis akan terblokir, setelah menyadari hal tersebut nasabah dapat melapor kebank melalui CS, selanjutnya kami akan menyarakan untuk mengganti password. Untuk password dan user yang dibuat oleh bank dapat diganti oleh nasabah sendiri melalui aplikasi. Kemudian ketika aplikasinya telah digunakan oleh orang lain maka akan muncul kode aktifasi ke nomor nasabah yang teradaftar.

Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : Selasa 24, Maret 2020
Respondent : Laode Hadi
Pekerjaan : Driver Gojek

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda sering gunakan pada layanan BRI mobile?	Transfer sesama Bank BRI dan cek saldo.
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Tidak, sangat memudahkan.
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Memudahkan transaksi dimanapun dan kapanpun, terutama jasa transfer sesama bank, sangat memudahkan bagi saya yang sering melakukan transfer. Dan mendapatkan notifikasi saat ada transaksi.
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Pernah lupa sandi.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Iya, ketika saya berada didaerah yang jaringannya kurang bagus, maka aplikasi BRI mobile tidak dapat digunakan.
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Iya, pada saat saya lupa sandi maka saya langsung ke bank, kemudian CS langsung menyarankan untuk mengganti sandi.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Iya sangat aman, karena dilengkapi dengan sandi yang dibuat cukup rumit. Tapi tidak aman ketika ada yang jahil, lalu dengan sengaja menggunakan HP saya dan melakukan transaksi diam-diam. Sebab saat masukkan user sandinya bisa dilihat.
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Notifikasi melalui aplikasi BRImo (internet banking) belum ada, sehingga harus ditunggu melalui SMS biasa.

Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : Selasa 24, Maret 2020
Respondent : Haminah
Pekerjaan : Wiraswasta

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda sering gunakan pada layanan BRI mobile?	Transfer sesama Bank BRI dan bank lain, pembayaran briva, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan listrik.
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Tidak ada kesulitan.
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Sangat banyak memudahkan dalam bertransaksi yakni hanya menggunakan satu aplikasi saya dapat melakukan segala jenis transaksi, tentunya menghemat waktu dan biaya.
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Untuk masalah/ kendala mungkin lebih ke jaringan yang kurang bagus.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Iya.
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Iya, saai itu saya ke Bank BRI dan pihak bank (CS) menjelaskan masalah gangguan jaringan, karena sedang ada perbaikan jaringan maka layanan BRI mobile menjadi terganggu.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Iya saya merasa aman karena selama ini belum ada kendala terkait masalah itu. Dan juga untuk melakukan transaksi menggunakan sandi yang lumayan rumit.
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Kalau menurut saya fitur yang tersedian di aplikasi BRI mobile telah cukup lengkap, semua yang saya perlukan sudah ada.

Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : Selasa 24, Maret 2020
Respondent : Sufli
Pekerjaan : Wiraswasta

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda sering gunakan pada layanan BRI mobile?	Tarik tunai, transfer sesama bank BRI dan bank lain, tarik tunai, pembayaran cicilan kredit, pembayaran listrik.
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Tidak, fiturnya sangat mudah di fahami.
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Memudahkan pelayanan dan bagi pelaku usaha dapat menjadi keuntungan.
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Untuk masalah terkait aplikasinya sampai saat ini pernah ditemui, mungkin koneksi jaringan yang kadang kurang baik.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Iya, transfer berhasil dan saldo berkurang, tetapi notifikasi belum masuk.
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Saya menghubungi call center bank BRI, dan diberi solusi, sebelum melakukan transaksi apapun terlebih dahulu cek saldo dan begitu pun setelah selesai melakukan transaksi.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Iya sangat aman, karena privasi nasabah terlindungi.
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Fitur cek saldo untuk bank lain belum ada.

Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : Selasa 25, Maret 2020
Respondent : Ali Yakub
Pekerjaan : Guru

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda sering gunakan pada layanan BRI mobile?	Transfer dan pembayaran online
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Tidak, justru memudahkan.
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Memudahkan transaksi perbankan, dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Transaksi fail dan harus mengulang dikarenakan jaringan yang kurang bagus.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Iya sering, karena daerah tempat tinggal yang saya kurang bagus koneksi internetnya.
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Selama ini belum pernah, karena masalah yang ada hanya terbatas pada jaringan, sehingga bisa diselesaikan sendiri.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Iya sangat aman, karena dilengkapi dengan username dan password yang hanya nasabah yang mengetahui.
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Belum terkoneksi dengan Badan Amil Zakat.

Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : Selasa 25, Maret 2020
Respondent : Sudirman
Pekerjaan :Wiraswasta

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda se1ring gunakan pada layanan BRI mobile?	Transfer antar bank BRI, pembayaran listrik dan belanja online.
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Tidak, sangat gampang.
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Transaksi menjadi praktis dan mudah, tentunya tidak perlu ke ATM atupun mengantri di Bank.
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Gangguan jaringan.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Iya pernah, saat melakukan transfer, saldo terpotong tetapi rek. tujuan belum masuk.
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Iya, saya langsung menghubungi call center bank BRI, kemudian pihak bank berjanji 3-14 hari kerja dana akan digantikan.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Iya merasa sangat aman, karena disatu sisi bank BRI adalah bank yang bekerja sama dengan LPS, tentunya dalam pengawasan ojk dan juga privasi nasabah sangat terjaga.
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Perbayaran cicilan yang belum lengkap.

Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : Kamis, 26 maret 2020
Nama Respondent : Yustika Awaliah
Pekerjaan : Karyawan Swasta

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda sering gunakan pada layanan BRI mobile?	Cek saldo, transfer, isi ulang pulsa hand phone dan isi ulang pulsa listrik.
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Untuk kesulitan, Alhamdulillah tidak
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Lebih mudah dalam transaksi. Tanpa harus antri ke bank ataupun ATM.
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Kendalanya adalah, pulsa harus selalu tersedia karena dalam transaksi menggunakan pulsa data dan pulsa biasa.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Untuk kendala jaringan saya pernah mengalami, yakni transaksi yang saya lakukan gagal, saya transfer ke bank lain, notifikasi berhasil, saldo berkurang tetapi saldo rek. tujuan belum masuk.
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Untuk komplen ke bank saya belum pernah, karena saya rasa pasti akan ribet.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Untuk keaman saya tidak dapat mengatakan sepenuhnya aman, apalagi dengan masalah yang perna saya lalui.
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Seharusnya transaksi yang dilakukan hanya mengunakan paket data, agar lebih hemat.

Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : 28, maret 2020
Nama Respondent : Nuraini
Pekerjaan : Karyawan Swasta

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda sering gunakan pada layanan BRI mobile?	Trasnfer dan cek saldo
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Untuk sejauh ini tidak, karena fiturnya sangat mudah untuk dipahami.
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Tentunya memudahkan akses dalam setiap transaksi perbankan, dapat dilakukan dimamapun dan kapanpun.
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Terkendala saat jaringan kurang bagus.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Iya, pernah.
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Iya, saya menghubungi Call center Bank BRI untuk menanyakan masalah yang terjadi, kemudian call center menjelaskan bahwa sedang terjadi ganguan jaringan profider dan disarankan untuk melakukan transaksi saat jaringan telah pulih kembali.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Iya, karena selama transaksi dan menggunakan aplikasi ini belu pernah menemukan hal-hal yang tidak diinginkan.
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Mungkin perlu dilengkapi fitur pembayaran yang tersedia.

Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : 29, maret 2020
Nama Respondent : Agusnawati
Pekerjaan : Wiraswasta

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda sering gunakan pada layanan BRI mobile?	Pembayaran briva, Trasnfer dan cek saldo
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Tidak, justru memudahkan.
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Memudahkan setiap transaksi dan dapat meminimalisir waktu saat mengantri di ATM atau teller.
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Terkendala saat jaringan kurang bagus.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Iya, pernah.
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Iya, saya mencoba menghubungi Call center Bank BRI untuk melakukan konsultasi masalah yang terjadi, kemudian call center menjelaskan bahwa sedang terjadi ganguan profider dan akan kembali normal setelah beberapa jam.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Iya, karena selama ini masalah yang ada dapat rerselesaikan dengan cepat, dan vitur ini dilengkapi dengan password.
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Masih ada beberapa pembayaran finance yang belum dapat dilakukan menggunakan aplikasi BRI Mobile.

Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : 3, April 2020
Nama Respondent : Irfan
Pekerjaan : Driver Gojek

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda sering gunakan pada layanan BRI mobile?	Trasnfer, cek saldo dan Top-up Gojek
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Tidak,
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Memudahkan saya dalam melakukan transaksi perbankan
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Terkendala saat jaringan kurang bagus.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Iya, transaksi yang saya lakukan batal
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Sampai saat ini belum pernah, karena masalah yang dihadapi hanya saat gangguan jaringan dan transaksi akan dapat dilakukan ketika jaringan kembali normal.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Iya, karena dilengkapi dengan kode pengaman
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Menurut saya fitur pembayaran masih perlu ditambah, bahkan saya berharap semua jenis transaksi dapat dilakukan didalam aplikasi BRImo

Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : 3, April 2020
Nama Respondent : Indra Agustian
Pekerjaan : Karyawan Swasta

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda sering gunakan pada layanan BRI mobile?	Trasnfer dan cek saldo
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Tidak
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Sangat memudahkan dalam bertransaksi karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Saat jaringan yang kurang baik.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Iya, transaksi yang dilakukan batal
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Belum pernah, karena hanya saat gangguan jaringan.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Iya, karena dilengkapi dengan password.
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Pembayaran finance yang masih perlu ditambahkan.

Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : 5, April 2020
Nama Respondent : Wahyu
Pekerjaan : Polisi

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda sering gunakan pada layanan BRI mobile?	Transfer dan cek saldo
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Tidak,
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Memudahkan saya dalam bertransaksi.
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Jaringan yang kurang baik.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Iya, transaksi yang saya lakukan gagal
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Sampai saat ini belum pernah, karena masalah yang dihadapi akan teratasi ketika jaringan telah normal kembali.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Aman karena dilengkapi dengan kode pengaman
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Pembayaran BPJS.

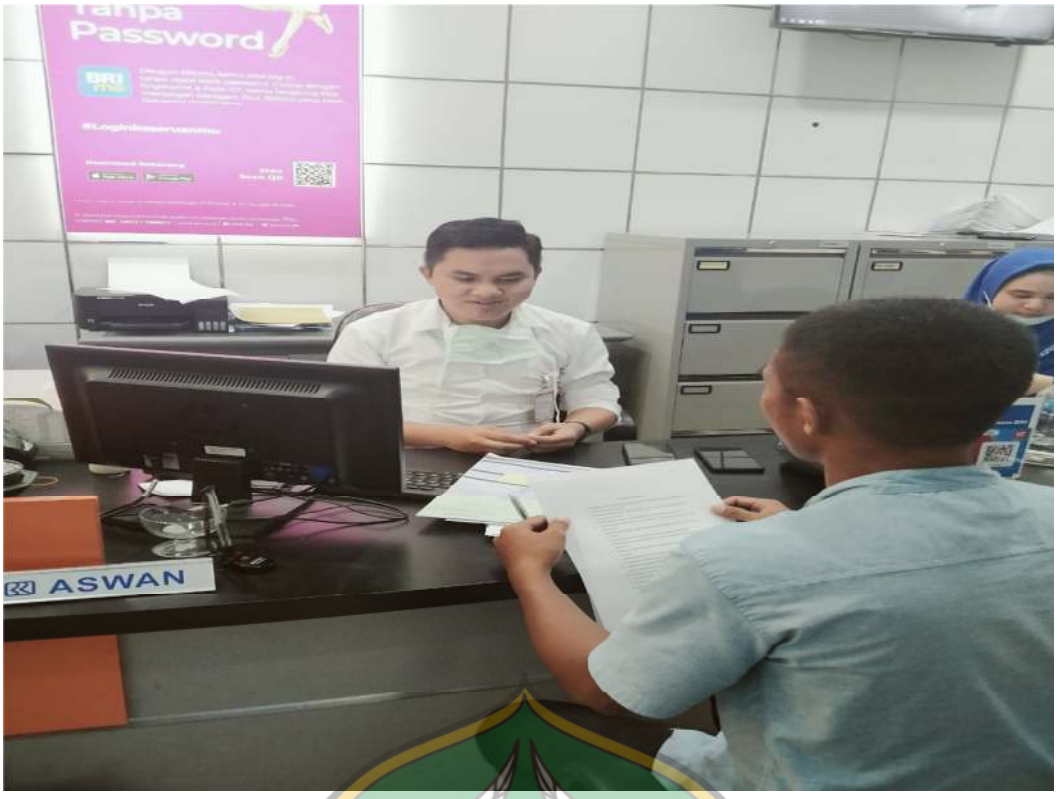
Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : 5, April 2020
Nama Respondent : Siti
Pekerjaan : PNS

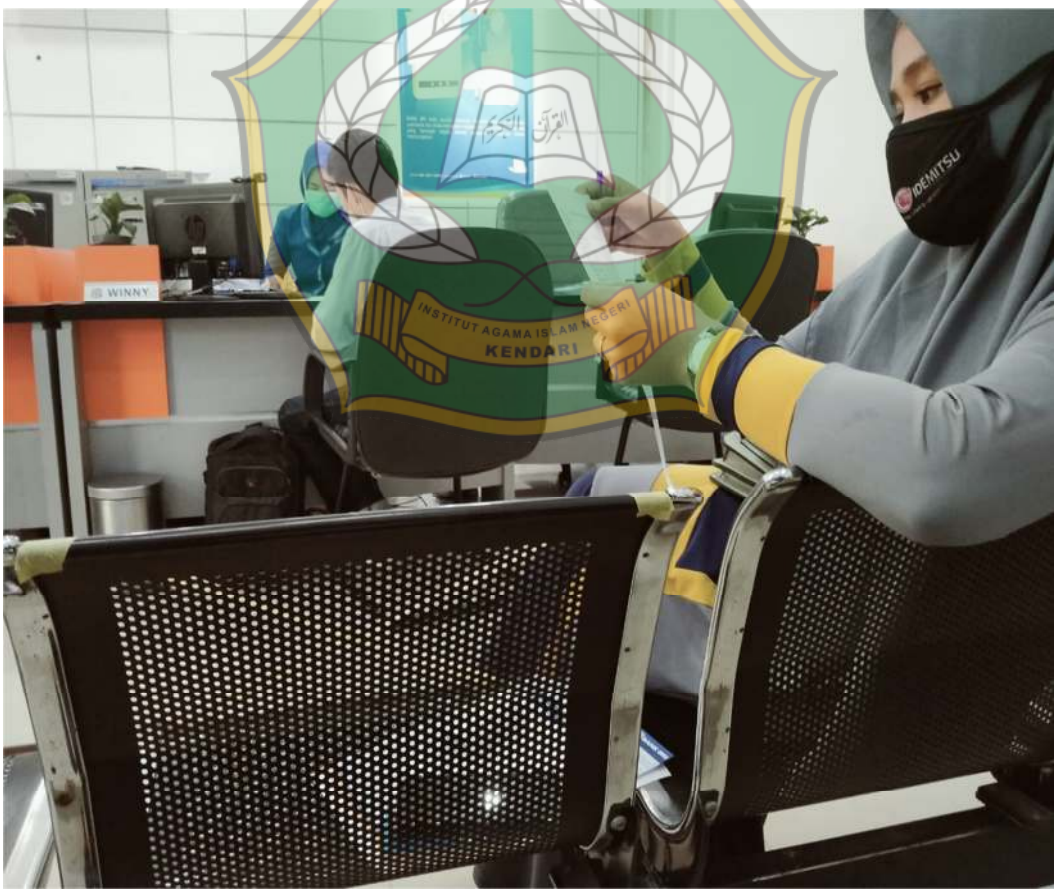
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda sering gunakan pada layanan BRI mobile?	Transfer, cek saldo dan pembayaran online
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Tidak, sangat memudahkan.
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Memudahkan saya dalam melakukan transaksi.
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Jaringan yang kurang baik.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Iya, transaksi yang saya lakukan gagal.
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Belum pernah, karena masalah yang dihadapi hanya saat gangguan jaringan dan transaksi akan dapat dilakukan ketika jaringan kembali normal.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Iya, karena dilengkapi dengan kode pengaman yang cukup rumit.
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Jasa transaksi bank luar negeri.

Transkrip Wawancara Nasabah Pengguna layanan BRI *Mobile.*
Hari/ Tanggal : 6, April 2020
Nama Respondent : Hasnawati
Pekerjaan : Wiraswasta

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis transaksi apa saja yang anda sering gunakan pada layanan BRI mobile?	Transfer dan cek saldo
2.	Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Tidak, sangat memudahkan
3.	Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Memudahkan dalam bertransaksi.
4.	Masalah/ kendala apa saja yang anda pernah temukan dalam menggunakan layanan BRI mobile?	Saat jaringan kurang bagus.
5.	Apakah anda pernah terkendala dengan jaringan yang kurang baink saat transaksi?	Iya, transaksi yang saya lakukan gagal.
6.	Ketika terjadi masalah pada layanan BRI mobile, apakah anda konsultasi pada pihak bank dan apakah bank BRI dapat menyelesaikan masalah tersebut?	Belum pernah, karena masalah yang dihadapi hanya gangguan jaringan.
7.	Apakah anda merasa aman bertransaksi menggunakan layanan BRI mobile? Apa alasan anda merasa aman?	Iya, karena dilengkapi dengan kode pengaman
8.	Apa kemudahan yang menurut anda belum dimiliki layanan BRI mobile?	Fitur pembayaran BPJS.

Lampiran 3. Dokumentasi


Tanpa
Password
ASWAN


WINNY
IDEMITSU

Lampiran 4. Pengesahan Proposal

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal penelitian berjudul "Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats) Financial Technology Pada BRI Mobile, Studi Bank BRI Kantor Cabang Kendari Samratulangi" yang ditulis oleh saudara Rizky Kurniawan, NIM 16050102054, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kendari, telah diuji dan dipertahankan dalam seminar proposal yang diselenggarakan pada hari Kamis, 5 Maret 2020 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Kendari, 12 Maret 2020

DEWAN PENGUJI

Ketua : H. Alfian Toar, S.P., MM. (.....)

Sekretaris : H. Muh.Turmudi, S.Ag, MM. (.....)

Anggota : Dr. Sulaemang L, M. Th.I. (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Rusdin Muhalling, M.E.I.

NIP. 196310292000031001

Lampiran 5. Surat Tembusan Izin Penelitian Dari Kampus Ke Balitbank

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401) 3192081 Fax. 3193710
Email: febi_iain@yahoo.co.id - Website: http://stain.ac.id

Nomor : 183/FE.1/TL.00/03/2020 13 Maret 2020
Lampiran : -
Perihal : ***Izin Penelitian***

Yth.

Kepala BALITBANG Prov. Sultra

Dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa sebagai syarat penyelesaian Studi di IAIN Kendari, maka dimohon kepada Bapak/Ibu kiranya berkenan memberikan Izin kepada Mahasiswa :

Nama : Rizky Kurniawan
NIM : 16050102054
Prog. Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Desa Wonua Sangia Kec. Landono Kab. Konawe Selatan

Untuk melakukan penelitian serta pengumpulan data pada instansi/perusahaan yang Bapak Pimpin, dengan judul skripsi sebagai berikut :

"Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Oportunities, dan Threats*) Financial Technologi Pada BRI Mobile Studi Bank BRI Kantor Cabang Kendari Samratulangi ".

Pembimbing : 1. H. Alfian Toar, S.P., MM
2. H. Muh. Turmudi, S.Ag, MM

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n D e k a n,
Wakil Dekan I

Dr. Hj. Ummi Kalsum, M. Ag
NIP. 197401092005012001

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Dari Balitbank

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
Jl. Mayjend S. Parman No. Kendari 93121
Website : balitbang sulawesitenggara prov.go.id Email: badan litbang sultra01@gmail.com

Kendari, 13 Maret 2020

Nomor : 070/1131/Balitbang/2020
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Direktur Bank BRI Cab. Kendari
di -
KENDARI

Berdasarkan Surat Dekan FEBI IAIN Kendari Nomor : 163/FE.1/TL.00/2020 tanggal, 13 Maret 2020 perihal tersebut di atas, Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Rizky Kurniawan
NIM : 16050102054
Prodi : Perbankan Syariah
Pekerjaan : Mahasiswa
Lokasi Penelitian : Desa Wonua Sangia Kec.Landono Kab. Konsel

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Kantor Saudara dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

"ANALISIS SWOT (STRENGTHS, WEAKNESSES, OPORTUNITIES, DAN THREATS) FINANCIAL TECHNOLOGI PADA BRI MOBILE STUDI BANK BRI KANTOR CABANG KENDARI SAMRATULANGI".

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 13 Maret 2020 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undanganyang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati Adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) examplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sultra Cq.Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA
KEPALA BADAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PROVINSI

Dr. Ir. SUKANTO TODING, MSP, MA
Pembina Utama Muda, Gol. IV/c
Nip. 19680720 199301 1 003

Tembusan:
1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari;
2. Dekan FEBI IAIN Kendari di Kendari;
3. Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah FEBI IAIN Kendari di Kendari;
4. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Dari Bank BRI Kanca Kendari Samratulanggi

PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG KENDARI
Jln. Dr. Sam Ratulangi No. 146 Kendari Telp. (0401) 3121677–3121678 Facs. 323177

Nomor : B. 538 –KC/XIII/LYI/03/2020 Kendari, 3 Maret 2020
Lampiran : -
Perihal : **Persetujuan Izin Penelitian**

Kepada Yth
IAIN Kendari
Di -
Kendari

- Surat No.109/In.23/FE.1/HM.00/02/2020 Tgl 27 Februari 2020

Menunjuk surat tersebut diatas, perihal Permohonan Izin melaksanakan Izin Penelitian mahasiswa (i) sbb :

1. Nama : Rizky Kurniawan
   No. Stambuk : 16050102054
   Fakultas / Jurusan : Ekonomi & Bisnis
   Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini disampaikan bahwa Kanca BRI Kendari Samratulangi dapat menyetujui permohonan Saudara untuk melakukanPenelitian di BRI Kanca Kendari Sam Ratulangi Sehubungan penulisan skripsi yang berjudul **" Analisis SWOT Financial Technology Pada BRI Mobile (Studi kasus pada Bank BRI Cabang Kendari Samratulangi)"**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kepada mahasiswa dimaksud, agar menjalani ketentuan-ketentuan sbb:

1. Tidak menggangu kelancaran opearasional.
2. Membuat pernyantaan diatas materai Rp. 6.000,- akan berprilaku baik selama menjalankan KKP, tidak membocorkan rahasia bank BRI kepada siapapun dan memenuhi peraturan formal maupun informal yang berlaku di Bank BRI Kendari Sam Ratulangi.
3. Salinan / Copy hasil penelitian / Skripsi harus diserahkan terlebih dahulu ke PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebelum di serahkan kepada pihak Universitas untuk di periksa kembali.

Demikian untuk menjadi perhatian Saudara, agar dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk
KANTOR CABANG KENDARI

Edy Muthalib
Pemimpin Cabang

Tindasan :
1. Mahasiswa Ybs
2. Arsip

C:\Users\bri\Desktop\pindah hardisk\e\Komputer Sekretaris\Sekretaris\Fiat\Izin Penelitian.doc

BIODATA MAHASISWA

Nama : Rizky Kurniawan

Judul Skripsi : Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, And Threats) Financial Technology Pada BRI Mobile Studi Bank BRI Kantor Cabang Kendari Samratulangi

Tempat, Tanggal Lahir : Landono, 09 Mei 1998

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Status : Belum Kawin

Alamat : Desa Wonua Sangai, Kec. Landono, Kab. Konawe Selatan

No. Telp/Hp : 0853 2692 7254

Email : rizkykurniawan0905@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

Tahun 2013-2016 : SMAN 11 KONAWE SELATAN

Tahun 2010-2013 : MTS TRIDANA MULYA

Tahun 2004-2010 : SDN 1 LANDONO