

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Pedoman Observasi

1. Mengamati secara langsung interaksi nasabah dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI di lingkungan PT Bank BNI Makale.
2. Mengamati secara langsung bagaimana respons petugas Bank dalam membantu nasabah yang mengalami kendala, serta bagaimana penjelasan pegawai untuk meyakinkan nasabah agar tetap percaya menggunakan aplikasi Wondr by BNI.

Lampiran 2: Pedoman Wawancara

Staf/pegawai

Tantangan:

Kurangnya Literasi Digital

1. Bagaimana cara ibu menghadapi nasabah yang tidak mengetahui prosedur untuk menyelesaikan masalah di aplikasi Wondr by BNI?
(mudah percaya berita palsu dll)
2. Langkah seperti apa yang Ibu lakukan saat menghadapi nasabah dengan rendahnya pengetahuan tentang istilah-istilah digital/keuangan dalam aplikasi?

Keamanan dan Privasi

1. ketika nasabah mengalami kekhawatiran terhadap risiko peretasan atau pencurian data pada aplikasi perbankan kira-kira arahan seperti apa yang Ibu lakukan untuk meyakinkan nasabah tersebut?
2. Ketika kejadian error yang menyebabkan saldo/rekening nasabah tidak muncul dengan benar bagaimana menghadapi sikap nasabah tersebut?

Kepercayaan:

Kekhawatiran Bisnis/Pemasar

1. Kira-kira aplikasi Wondr by BNI ini menggantikan peran interaksi langsung antara bank dan nasabah?
2. Bagaimana menghadapi nasabah yang merasa tidak yakin terhadap efektivitas pemasaran melalui platform digital?

Kredibilitas kualitas

1. Bagaimana Ibu yakin kalau aplikasi ini bekerja secara konsisten setiap kali digunakan?

Nasabah

Tantangan:

Hambatan Teknis

1. Bagaimana tindakan Ibu/Bapak saat akses internet tidak stabil atau lambat saat menggunakan aplikasi Wondr by BNI?
2. Sikap seperti apa yang Ibu/Bapak lakukan waktu loading aplikasi terlalu lama?

Kurangnya Literasi Digital

1. Seberapa mudah menurut Ibu/Bapak memahami fitur-fitur dalam aplikasi Wondr by BNI?

Kepercayaan:

Integritas

1. Menurut Ibu/Bapak aplikasi menyampaikan informasi produk dan layanan dengan jujur?
2. Pernahkah merasa tertipu dan kecewa terhadap informasi yang diberikan dalam aplikasi Wondr by BNI?

Kredibilitas kualitas

1. Dengan layanan dan fitur yang tersedia apakah sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?