

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara Nasabah

Penulis : Bagaimana pengalaman anda dalam menggunakan BNI mobile banking?
Jawaban A : Pengalaman saya dengan BNI Mobile Banking sangat positif. Aplikasi ini sangat membantu dalam mengelola keuangan sehari-hari saya dengan mudah, mulai dari transfer uang hingga pembayaran tagihan
Jawaban B : Fitur-fitur seperti notifikasi transaksi dan kemampuan untuk melihat riwayat transaksi secara real-time sangat membantu. Saya juga suka fitur pembayaran otomatis untuk tagihan rutin
Jawaban C : Kadang-kadang aplikasi mengalami kendala teknis, seperti loading yang lambat atau crash saat saya mencoba melakukan transfer. Ini agak mengganggu, terutama saat dibutuhkan segera
Jawaban D : Saya menemukan bahwa aplikasi ini sangat user-friendly. Antarmuka yang bersih dan sederhana membuatnya mudah digunakan, bahkan untuk orang yang tidak terlalu paham teknologi
Penulis : Seberapa sering anda menggunakan BNI mobile banking untuk bertransaksi?
Jawaban A : Saya menggunakan BNI Mobile Banking hampir setiap hari untuk melakukan berbagai transaksi seperti transfer uang dan pembayaran tagihan
Jawaban B : Saya biasanya menggunakan aplikasi ini setiap minggu untuk membayar tagihan dan mengelola keuangan saya. Kadang-kadang juga untuk transfer uang ke teman atau keluarga
Jawaban C : Saya hanya menggunakan aplikasi ini sekali atau dua kali sebulan, terutama untuk membayar tagihan rutin atau mengecek saldo
Jawaban D : Saya tidak menggunakan aplikasi ini secara rutin, tetapi saat ada kebutuhan mendesak seperti transfer uang mendadak, saya akan mengakses BNI Mobile Banking

Penulis : Fitur apa saja yang paling sering anda gunakan pada BNI mobile banking?
Jawaban A : Saya paling sering menggunakan fitur transfer uang, baik untuk transfer antar rekening BNI maupun ke rekening bank lain
Jawaban B : Saya rutin menggunakan fitur cek saldo untuk memantau jumlah uang di rekening saya secara berkala
Jawaban C : Fitur pembayaran tagihan adalah yang paling sering saya gunakan, terutama untuk membayar listrik, air, dan telepon setiap bulan
Jawaban D : Saya sering menggunakan BNI Mobile Banking untuk mengisi ulang pulsa ponsel saya. Ini sangat praktis dan cepat
Penulis : Apa kendala yang anda alami saat menggunakan aplikasi BNI mobile banking?
Jawaban A : Saya sering mengalami masalah saat koneksi internet tidak stabil, yang membuat aplikasi lambat atau bahkan tidak dapat diakses sama sekali
Jawaban B : Saya mengalami masalah saat mentransfer uang ke rekening bank lain. Kadang-kadang transfer gagal atau memerlukan waktu lebih lama dari biasanya
Jawaban C : saya pernah mengalami kendala ketika akan memakai aplikasi mobile banking itu harus selalu konek dengan internet, jika tidak mempunyai koneksi internet maka mobile banking tidak bisa digunakan
Jawaban D : saya pernah mengalami kendala, kadang logout secara tiba-tiba dan loading saat akan login ke aplikasi BNI mobile banking padahal koneksi internet saya bagus
Penulis : Apakah anda mengalami kesulitan dalam mengakses BNI mobile banking?
Jawaban A : Ya, saya sering mengalami kesulitan saat login, terutama ketika aplikasi menolak kata sandi yang benar
Jawaban B : Kadang-kadang saya tidak bisa membuka aplikasi sama sekali. Muncul pesan kesalahan yang mengatakan aplikasi tidak dapat diakses atau server tidak tersedia

Jawaban C : Saya mengalami kesulitan akses saat koneksi internet saya tidak stabil atau lambat. Aplikasi sering kali tidak dapat memuat halaman atau transaksi

Jawaban D : Kadang-kadang saya lupa informasi login seperti kata sandi atau PIN, dan proses pemulihan akun sering kali memakan waktu dan tidak selalu berhasil