

PEDOMAN WAWANCARA

A. Responden (*Customer Service (CS) dan Marketing*)

1. Identitas Responden

- a. Nama :
- b. Umur :
- c. Pendidikan :
- d. Pekerjaan :
- e. Alamat :

2. Pertanyaan-pertanyaan

- a. Sudah berapa lama saudara (i) bekerja sebagai karyawan pada Bank BRI Kanca Marabahan?
- b. Sebagai sebagai karyawan pada Bank BRI Kanca Marabahan, apakah posisi/kedudukan saudara (i) saat ini?
- c. Apakah saudara (i) mengurus/mengelola uang elektronik Brizzi pada Bank BRI Kanca Marabahan ini?
- d. Menurut sepengetahuan saudara (i), sejak kapan uang elektronik Brizzi mulai digunakan pada Bank BRI Kanca Marabahan?
- e. Tolong saudara (i) ceritakan dengan jelas bagaimana prosedur menjadi peserta nasabah uang elektronik Brizzi tersebut?
- f. Seberapa besar perkembangan yang dialami BRI dengan penggunaan uang elektronik Brizzi pada Bank BRI Kanca Marabahan?
- g. Pada jenis apa saja penggunaan uang elektronik Brizzi pada Bank BRI Kanca Marabahan?

- h. Strategi promosi apa saja yang digunakan Bank BRI Kanca Marabahan dalam memperoleh nasabah produk uang elektronik Brizzi? tolong saudara (i) ceritakan upaya yang ditempuh!
- i. Apakah ada kendala yang menjadi penghambat di lapangan dalam penerapan strategi yang dilakukan oleh Bank BRI Kanca Marabahan untuk meraih nasabah produk uang elektronik “Brizzi”? Tolong Bapak Uraikan!
- j. Bagaimanakah solusi dalam menghadapi berbagai kendala yang ada tersebut?

B. Informan (Nasabah Uang Elektronik Brizzi)

1. Identitas Responden

- a. Nama :
- b. Umur :
- c. Pendidikan :
- d. Pekerjaan :
- e. Alamat :

2. Pertanyaan-pertanyaan

- a. Sudah berapa lamakah saudara (i) mengetahui keberadaan uang elektronik Brizzi pada Bank BRI Kanca Marabahan?
- b. Dari siapakah saudara (i) mengetahui keberadaan uang elektronik Brizzi pada Bank BRI Kanca Marabahan?
- c. Apakah saudara menjadi pada Bank BRI Kanca Marabahan, terutama uang elektronik Brizzi? Tolong dijelaskan!

- d. Bagaimanah pendapat saudara (i) tentang pelayanan dan fasilitas apa yang diberikan pada Bank BRI Kanca Marabahan kepada nasabah uang elektronik Brizzi?
- e. Apakah yang saudara (i) rasakan terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan terkait penggunaan uang elektronik Brizzi?

1. Foto acara BRI Fun Walk sekaligus promosi Kartu Brizzi



2. Acara Bazar Pasar Murah yang di adakan ibu-ibu organisasi Bhayangkari di sponsori oleh Bank BRI



3. Sosialisasi dan penyerahan Kartu Brizzi di Lapas kepada Warga Binaan Pemasyarakatan Di Rutan Marabahan



4. Stan Bank BRI Kanca Marabahan di Pameran hari jadi Barito Kuala ke 58 tahun 2018



5. Foto Nasabah berbelanja dengan kartu Brizzi



6. Toko Indomaret yang terletak di Sei.Gampa



7. Kantor Bank BRI Kanca Marabahan



8. Wawancara dengan ibu Rahmawati, menjabat sebagai Account Officer Kredit



9. Wawancara dengan salah satu karyawan, yaitu Bapak Hadriansyah, menjabat sebagai Account Officer Kredit

