

A. Wawancara dengan Customer Service (Frontliner)

Informan 1 (Customer Service)

Peneliti: Bagaimana pemahaman Anda mengenai konsep literasi digital di kalangan nasabah Bank Syariah?

Informan: Kalau menurut saya, literasi digital itu ya kemampuan nasabah dalam menggunakan layanan digital, misalnya BYOND by BSI, terus mereka juga tahu cara menjaga keamanan akun mereka. Jadi bukan cuma bisa transfer, tapi juga tahu kalau PIN, password, sama OTP itu nggak boleh dikasih ke siapa pun. Kalau di sini sih masih banyak nasabah yang belum terlalu paham, apalagi yang usianya sudah lanjut.

Peneliti: Apa saja pengalaman Anda ketika menangani nasabah yang kesulitan menggunakan layanan digital?

Informan: Sering banget. Hampir tiap hari ada. Biasanya lupa password, lupa PIN, terus ada yang bingung pas login aplikasi. Ada juga yang takut pencet menu karena takut uangnya hilang. Jadi mereka lebih milih datang ke kantor buat transfer atau cek saldo daripada pakai aplikasi.

Peneliti: Tantangan apa yang sering dihadapi ketika memberikan edukasi digital?

Informan: Tantangan utamanya ya karena nasabahnya takut duluan sama teknologi. Kadang sudah dijelaskan hari ini, besok datang lagi lupa. Jadi harus dijelaskan pelan-pelan, bahkan kadang diulang beberapa kali sampai benar-benar paham.

Peneliti: Apakah pernah terjadi kasus phishing?

Informan: Pernah. Ada nasabah yang ditelepon orang ngaku dari bank. Terus diminta OTP, eh dikasih sama nasabah. Akhirnya rekeningnya bermasalah. Setelah itu kami bantu lapor, terus kami edukasi lagi kalau pihak bank nggak pernah minta OTP, PIN, ataupun password.

Peneliti: Strategi komunikasi apa yang digunakan?

Informan: Kalau saya biasanya pakai bahasa yang sederhana. Jangan pakai istilah yang terlalu teknis. Terus langsung saya praktikkan sama nasabah. Jadi sambil dijelaskan, nasabah ikut buka aplikasinya. Biasanya lebih cepat paham.

Peneliti: Apakah nilai-nilai syariah diterapkan dalam edukasi?

Informan: Iya pasti. Kan kita bank syariah. Jadi pelayanan harus amanah, jujur, transparan, dan membantu nasabah. Kita nggak cuma ngajarin cara pakai aplikasinya, tapi juga mengingatkan supaya transaksi dilakukan dengan aman.

B. Wawancara dengan Teller

Informan 2 (Teller)

Peneliti: Menurut Anda bagaimana kondisi literasi digital nasabah di BSI KCP Sidoarjo Gateway?

Informan: Kalau saya lihat masih campur. Ada yang sudah lancar pakai aplikasi, tapi masih banyak juga yang belum bisa. Terutama bapak ibu yang usianya sudah di atas 50 tahun. Mereka lebih nyaman antri di teller daripada pakai aplikasi.

Peneliti: Apa yang biasanya dilakukan ketika menemui nasabah seperti itu?

Informan: Kalau transaksinya sebenarnya bisa lewat aplikasi, saya jelaskan dulu manfaatnya. Kalau memang masih bingung, nanti saya arahkan ke Customer Service supaya dibantu aktivasi atau diajari cara pakainya.

Peneliti: Apakah teller juga ikut memberikan edukasi keamanan digital?

Informan: Iya. Misalnya ada nasabah tanya soal OTP atau dapat SMS aneh, pasti kami ingatkan jangan pernah kasih OTP ke siapa pun. Kalau ragu, lebih baik langsung datang ke kantor.

C. Wawancara dengan Kepala Cabang

Informan 3 (Kepala Cabang)

Peneliti: Bagaimana pandangan Bapak mengenai literasi digital nasabah di BSI KCP Sidoarjo Gateway?

Informan: Menurut saya perkembangannya cukup baik. Sekarang semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan digital. Tapi memang masih ada sebagian nasabah yang literasi digitalnya rendah, terutama lansia. Jadi edukasi tetap menjadi tugas penting bagi kami.

Peneliti: Bagaimana bentuk dukungan bank terhadap edukasi digital?

Informan: Kami rutin memberikan briefing kepada seluruh frontliner. Selain itu kami juga menyampaikan informasi mengenai modus penipuan terbaru supaya pegawai bisa langsung mengedukasi nasabah. Jadi bukan hanya melayani transaksi, tapi juga memberikan pemahaman tentang keamanan digital.

Peneliti: Menurut Bapak, apa yang bisa dilakukan untuk mengurangi risiko phishing?

Informan: Yang paling penting adalah edukasi yang berkelanjutan. Nasabah harus terus diingatkan supaya tidak memberikan PIN, password, maupun OTP kepada siapa pun. Selain itu media sosial juga bisa dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi keamanan digital.

D. Wawancara dengan Nasabah Literasi Digital Rendah

Informan 4

Peneliti: Apa yang Anda ketahui tentang layanan digital Bank Syariah?

Informan: Yang saya tahu ya buat transfer sama cek saldo lewat HP. Tapi kalau fitur-fitur yang lain saya belum terlalu ngerti.

Peneliti: Pernah menggunakan aplikasi?

Informan: Pernah. Tapi saya masih takut salah pencet. Jadi biasanya kalau ada transaksi saya lebih milih datang ke bank.

Peneliti: Apa yang paling membantu dari pegawai bank?

Informan: Pegawainya sabar. Dijelaskan pelan-pelan sampai saya ngerti. Kadang juga didampingi langsung waktu buka aplikasinya.

Peneliti: Pernah mendapat telepon yang mengaku dari bank?

Informan: Pernah. Untung saya ingat pesan dari pegawai bank kalau OTP jangan dikasihkan ke siapa pun. Jadi saya langsung tutup teleponnya.

E. Wawancara dengan Nasabah Lansia

Informan 5

Peneliti: Apakah Bapak/Ibu menggunakan layanan digital?

Informan: Punya aplikasinya, tapi jarang dipakai. Saya lebih senang datang langsung ke bank karena takut salah.

Peneliti: Apa kesulitan yang paling sering dialami?

Informan: Saya sering lupa PIN sama bingung menu-menunya. Kadang takut salah transfer juga.

Peneliti: Bagaimana menurut Bapak/Ibu penjelasan pegawai bank?

Informan: Mudah dipahami. Pegawainya sabar, dijelaskan pelan-pelan. Kalau dijelaskan langsung saya lebih ngerti daripada baca sendiri.