

DAFTAR ISI

- [1] G. Rianita and M. I. Fasa, "ANALISIS MANFAAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DIGITAL ANALYSIS OF THE BENEFITS OF USING MOBILE BANKING AS A," no. November, pp. 7647–7652, 2024.
- [2] D. M. Sari, M. I. Fasa, and S. Suharto, "Fitur-Fitur Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah," *Al-Infaq J. Ekon. Islam*, vol. 12, no. 2, p. 170, 2021.
- [3] R. Rosmasari, F. Agus, and D. N. Alfirmasari, "Analisis Penerimaan Aplikasi Mobile Banking Bankaltimtara Menggunakan Metode Technology Acceptance Model," *J. Rekayasa Teknol. Inf.*, vol. 7, no. 2, p. 135, 2023, doi: 10.30872/jurti.v7i2.11267.
- [4] D. Hutaeruk, "Transaksi Mobile Banking Diprediksi Tembus Rp 24,4 Kuadriliun Tahun Ini, Melesat 47%," *Kontan*. Accessed: Jun. 25, 2025. [Online]. Available: <https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-mobile-banking-diprediksi-tembus-rp-244-kuadriliun-tahun-ini-melesat-47>
- [5] L. Marselina, I. Kaniawulan, and H. D. Singasatia, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan Model Delone and Mclean," *J. Inform. Teknol. dan Sains*, vol. 4, no. 3, pp. 193–198, 2022, doi: 10.51401/jinteks.v4i3.1951.
- [6] R. Rachman, "Analisa Kesuksesan E-Government Laporan dengan Model Delone-Mclean dan Metode PLS-SEM," *Sistemasi*, vol. 10, no. 2, p. 357, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i2.1236.
- [7] A. Wulansari, S. Informasi, and I. Komputer, "Kata kunci : Aplikasi mobile banking, Bank Negara Indonesia (BNI), kesuksesan aplikasi, model Delone and Mclean, kualitas sistem, kepuasan pengguna, dampak bisnis, analisis regresi struktural," pp. 139–148, 2024.
- [8] D. Patmalasari and A. D. Indriyanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 02, pp. 37–45, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39559/34526>
- [9] Leona Elsa Nilwanda, Aisha Ramadhana Indira Santoso, Ilham Ismail, Muhammad Ahlun Nazar, and Muhammad Fachri Ali Haidar, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Google Meet Sebagai Media Pembelajaran Daring Dengan Menerapkan Metode Delone Dan Mclean," *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 146–153, 2022, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.282.
- [10] F. Azzahrah and L. Amelia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 59–68, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.849.
- [11] J. Manajemen, S. Informasi, D. Anastasya, A. Husaein, and L. Aryani, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)," vol. 4, no. September, pp. 793–802, 2024.
- [12] M. Rizki *et al.*, "Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19," *Ejournal.Uin-Suska.Ac.Id*, vol. 18, no. 02, pp. 180–187, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/12710>
- [13] K. Kunci, "Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Laporan Posisi Keuangan Pada UMKM Berbasis WEB (Studi Kasus UMKM Home Catering)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 19, no. 3, pp. 383–390, 2020, doi: 10.32409/jikstik.19.3.65.

- [14] M. F. Adham, "Analisis Implementasi Sistem Informasi: Studi Literatur," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 264–275, 2024, doi: 10.35957/jtsi.v5i1.7815.
- [15] D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual," *Profit*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- [16] A. I. Trilaksono and B. Prabowo, "Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening," *Reslaj Relig. Educ. Soc. Laa Roiba J.*, vol. 5, no. 1, pp. 101–112, 2022, doi: 10.47467/reslaj.v5i1.1262.
- [17] Y. Isyana, D. Pongoliu, F. Hulukati, F. Gobel, S. Dian, and A. Utina, "Analisis Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Transaksi Finansial Pada Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo," *Jambura*, vol. 6, no. 3, pp. 1146–1156, 2024, [Online]. Available: <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- [18] A. N. MAKMURIYAH and K. M. VANNI, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)," *Eduka J. Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, vol. 5, no. 1, p. 37, 2020, doi: 10.32493/eduka.v5i1.6362.
- [19] S. A. B. Usman, D. R. Isa, and A. R. Nuha, "Penerapan Metode Kano, Customer Satisfaction Index dan Quality Function Deployment dalam Menganalisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerapan MB-KM," *ESTIMASI J. Stat. Its Appl.*, vol. 5, no. 1, pp. 110–112, 2024, doi: 10.20956/ejsa.v5i1.26740.
- [20] G. P. L. Permana and N. W. Mudiyaniti, "Analisis Faktor Kesuksesan Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Diperbarui Oleh Delone Dan Mclean Di Kabupaten Gianyar," *KRISNA Kumpul. Ris. Akunt.*, vol. 13, no. 1, pp. 75–85, 2021, doi: 10.22225/kr.13.1.2021.75-85.
- [21] Nofirza and K. Indrayani, "Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru," *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–8, 2020.
- [22] D. Zacarias, "Panduan Lengkap Model Kano," Folding Burritos. Accessed: May 22, 2025. [Online]. Available: https://foldingburritos-com.translate.google/blog/kano-model/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=imgs
- [23] R. Indarto, "Analisis Preferensi Konsumen," vol. XV, no. 3, pp. 330–342, 2011.
- [24] I. G. N. S. Wijaya and I. W. K. Suwastika, "Analisa Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano," *J. Sist. dan Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 128–138, 2017.
- [25] T. Tammulis, A. Abubakar, and M. Mahfudz, "Studi Kasus Implementasi Latar Belakang Dan Rumusan Masalah Dalam Buku Wawasan Al-Qur'an Tentang Al-Bala' Karya Mardan," *Risalah, J. Pendidik. dan Stud. Islam*, vol. 7, no. 2, pp. 368–377, 2021, doi: 10.31943/jurnal_risalah.v7i2.197.
- [26] M. Hanifah and P. P. Purbosari, "Studi Literatur: Pengaruh Penerapan Model Pembelajaran Guided Inquiry (GI) terhadap Hasil Belajar Kognitif, Afektif, dan Psikomotor Siswa Sekolah Menengah pada Materi Biologi," *Biodik*, vol. 8, no. 2, pp. 38–46, 2022, doi: 10.22437/bio.v8i2.14791.
- [27] Ardiansyah, Risnita, and M. S. Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen

- Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif,” *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 1–9, 2023, doi: 10.61104/ihsan.v1i2.57.
- [28] F. Andini, H. S. Iriansyah, and A. S. Barkah, “Upaya Meningkatkan Kemampuan Menarik Kesimpulan Pembelajaran Bahasa Indonesia pada Materi Teks Tanggung Jawab Warga Negara melalui Metode Mind Mapping,” *Pros. Semin. Nas. Pendidik. STKIP Kusuma Negara II*, pp. 45–50, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.stkipkusumanegara.ac.id/index.php/semnara2020/article/download/514/369/2621>
- [29] Dika Setiagraha, Ilham Prawidi Sakti, and M. H. Batin, “Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia,” *Arbitr. J. Econ. Account.*, vol. 4, no. 1, pp. 39–48, 2023, doi: 10.47065/arbitrase.v4i1.1029.
- [30] M. H. Setiawan, R. Komarudin, and D. N. Kholifah, “Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace,” *J. Infortech*, vol. 4, no. 2, p. 141, 2022, [Online]. Available: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech139>
- [31] P. G. Subhaktiyasa, “Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif,” vol. 9, pp. 2721–2731, 2024.
- [32] R. P. Putra, A. Wibowo, Y. Farlina, and D. Susilawati, “Penerapan Model Delone And Mclean Website Sistem Informasi Akademik STIKES Sukabumi,” *Swabumi*, vol. 10, no. 1, pp. 44–54, 2022, doi: 10.31294/swabumi.v10i1.12255.
- [33] D. Taluke, R. S. M. Lakat, A. Sembel, E. Mangrove, and M. Bahwa, “Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat,” *Spasial*, vol. 6, no. 2, pp. 531–540, 2019.
- [34] F. O. F. Baginda, R. Takdir, and A. Zakaria, “Penerapan Model DeLone dan McLean Dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru di BAKP Universitas Negeri Gorontalo,” vol. 5, no. 1, pp. 169–181, 2025.
- [35] K. D. Nusandari, R. Widayanti, Y. F. Achmad, A. H. Azizah, and N. A. Santoso, “Analisis Kesuksesan Pengguna Tangerang Live menggunakan Information System Success Model (ISSM),” *J. MENTARI Manajemen, Pendidik. dan Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 77–88, 2022, doi: 10.34306/mentari.v1i1.131.
- [36] Z. Abidin, T. Informatika, U. Dipa, S. Informasi, and U. Dipa, “Cogito Smart Journal | VOL. 9 - NO.2, DECEMBER 2023 368,” vol. 9, no. 2, pp. 368–380, 2023.
- [37] S. Velawati, A. Husaein, and R. Naibaho, “Analisis Kepuasan Pengguna Website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Is Success Model Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS),” *J. Manaj. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, pp. 354–364, 2023.
- [38] M. M. Sanaky, “Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah,” *J. Simetrik*, vol. 11, no. 1, pp. 432–439, 2021, doi: 10.31959/js.v11i1.615.
- [39] F. D. P. Anggraini, Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto, “Jurnal Basicedu,” *J. Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, 2022, [Online]. Available: <https://jbasic.org/index.php/basicedu>

- [40] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial," *FOKUS (Kajian Bimbing. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 279, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7413.
- [41] A. Faradilla, D. R. Indah, and P. E. Sevtiyuni, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website CDC Unsri Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 4, no. 3, pp. 1570–1577, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i3.1383.
- [42] M. Jesica, G. Testiana, and S. Rahayu, "Analisis Pengembangan Website Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: BRSPDF Budi Perkasa Palembang)," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 10, no. 2, 2019, doi: 10.36982/jiig.v10i2.869.
- [43] H. Heriyanto, "Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif," *Anuva*, vol. 2, no. 3, p. 317, 2018, doi: 10.14710/anuva.2.3.317-324.
- [44] V. H. Budiarani, R. Maulidan, D. P. Setianto, and I. Widayanti, "the Kano Model: How the Pandemic Influences Customer Satisfaction With Digital Wallet Services in Indonesia," *J. Indones. Econ. Bus.*, vol. 36, no. 1, pp. 62–82, 2021, doi: 10.22146/jieb.59879.
- [45] M. A. Hendrawan and R. Ardi, "Evaluation of Features on Mobile Investment Application using Kano Model," *Proc. Int. Conf. Res. Educ. Sci.*, vol. 9, no. 1, pp. 1224–1236, 2023.

Tabel 4. 11 Tabel Revisi

No.	Revisi	Halaman
1.	Mengganti judul menjadi keberhasilan sistem	Telah ditambahkan pada bagian cover
2.	Memperbaiki bab 1	Telah ditambahkan pada halaman 1-5
3.	Menambahkan studi sebelumnya yang menggunakan ISSM dan Model Kano	Telah ditambahkan pada halaman 6-10
4.	Memperbaiki typo pada sub bab 4.5.1	Telah ditambahkan pada halaman 44
5.	Tabel 3.3 dan 3.4 atribut diseragamkan dalam Bahasa Inggris	Telah disesuaikan
6.	Memperbaiki table 2.1 dibuat lebih efektif	Telah diperbaiki pada halaman 8-10
7.	Memperbaiki penomoran gambar	Telah diperbaiki pada halaman 15
8.	Tabel 2.2 menggunakan Bahasa Indonesia	Telah disesuaikan pada halaman 16
9.	Urutan penjelasan bab 2 sudah diperbaiki menurut aturan analisis	Telah disesuaikan pada halaman 6-17
10.	Penyajian hasil dan pembahasan telah disesuaikan (mendeskripsikan kuesioner, dilakukan uji validitas dan reliabilitas, melakukan analisis skor rata-rata berdasarkan dimensi ISSM, analisis model Kano, analisis tematik)	Telah disesuaikan pada halaman 35-65
11.	Memperbaiki Kesimpulan (menjawab pertanyaan penelitian dan telah mencapai tujuan penelitian)	Telah disesuaikan pada halaman 66

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara Skripsi

ANALISIS FAKTOR KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PENGUNA M-BANKING DG BY BANK KALTIMTARA UNTUK PENGELOLAAN

KEUANGAN DIGITAL

Profil Informan

Hari, tanggal : 4 Juni 2025
Waktu wawancara : 17.58 WIB
Pewawancara : Eva Fitriani Gultom
Nama Informan : Responden 1
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P: Halo

P: Selamat malam Pak. Terimakasih sebelumnya sudah meluangkan waktunya untuk ikut dalam wawancara ini. Perkenalkan, saya Eva Gultom, mahasiswa dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi *m-banking* DG by Bank Kaltimtara. Semua informasi dari wawancara ini hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik dan dijamin kerahasiannya. Apakah Bapak bersedia melanjutkan ke sesi wawancaranya?

S: Ya, tentu. Silahkan, Mbak.

P: Oke, terimakasih Pak. Pertanyaan pertama, bagaimana menurut bapak kemudahan dalam menggunakan aplikasi *m-banking* Kaltimtara? Apakah antarmukanya mudah dipahami?

S: Kalau menurut saya sih aplikasi ini cukup gampang ya dipakainya. Navigasinya jelas, jadi nggak bikin bingung. Cuma ya kadang tombolnya kurang responsive gitu mba, kayak harus ditekan dua kali. Tapi saya pikir itu karena jaringan aja sih, bukan aplikasinya.

P: Oh gitu ya pak. Apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi, seperti saldo dan riwayat transaksi, itu akurat dan sesuai kenyataan?

S: Akurat kok. Saya hamper tiap hari cek saldo sama mutasi, dan sejauh ini sih nggak pernah ada yang aneh-aneh atau selisih.

P: Gitu ya pak. Lalu, apakah informasi yang diberikan aplikasi selalu tersedia secara tepat waktu, terutama saat Bapak membutuhkannya untuk transaksi penting?

S: Kebanyakan sih langsung muncul ya. Tapi notifikasi kadang agak telat masuknya. Tapi kalau saya buka aplikasinya langsung, ya informasinya udah *update*. Jadi aman aja sih.

P: Lalu, bagaimana pengalaman anda saat menghubungi layanan pelanggan atau helpdesk Kaltimtara jika terjadi kendala terhadap aplikasinya?

S: Saya pernah sekali hubungi mereka, waktu itu transaksi saya pending. Nunggu responnya lumayan sih, sekitar satu jam. Tapi habis itu di *follow up* kok. Jadi ya, masih bisa saya maklumi, walaupun bisa sih lebih cepat seharusnya.

P: Oh gitu ya pak. Apakah respon dari pihak layanan cepat dan membantu dalam menyelesaikan masalah?

S: Iya, cukup membantu. Yang penting masalahnya kelar. Tapi ya itu tadi, kalau bisa timnya lebih sigap lagi ke depannya biar pengguna nggak nunggu lama.

P: Untuk penggunaan aplikasi sendiri, seberapa sering Bapak menggunakan aplikasi m-banking ini dalam aktivitas keuangan harian atau bulanan Bapak?

S: Hampir tiap hari, Mbak. Biasanya buat transfer atau bayar tagihan. Aplikasi ini udah jadi bagian penting juga dari rutinitas saya.

P: Kemudian fitur apa saja yang paling sering anda gunakan dalam aplikasi ini, dan mengapa Bapak memilih fitur tersebut?

S: Yang biasa digunakan sih transfer dan QR Code pembayaran. QRnya lumayan praktis sih, apalagi pas belanja di toko-toko yang udah bisa scan barcode langsung. Nggak perlu bawa uang tunai lagi.

P: Apakah Bapak sendiri merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara secara keseluruhan?

S: Secara keseluruhan saya puas, meskipun ada beberapa hal kecil yang bisa ditingkatkan lagi sih seharusnya. Tapi secara fungsi, aplikasi ini sudah cukup mendukung kebutuhan saya.

P: Kemudian apa fitur dalam aplikasi *mobile banking* ini yang paling bapak sukai dan mengapa?

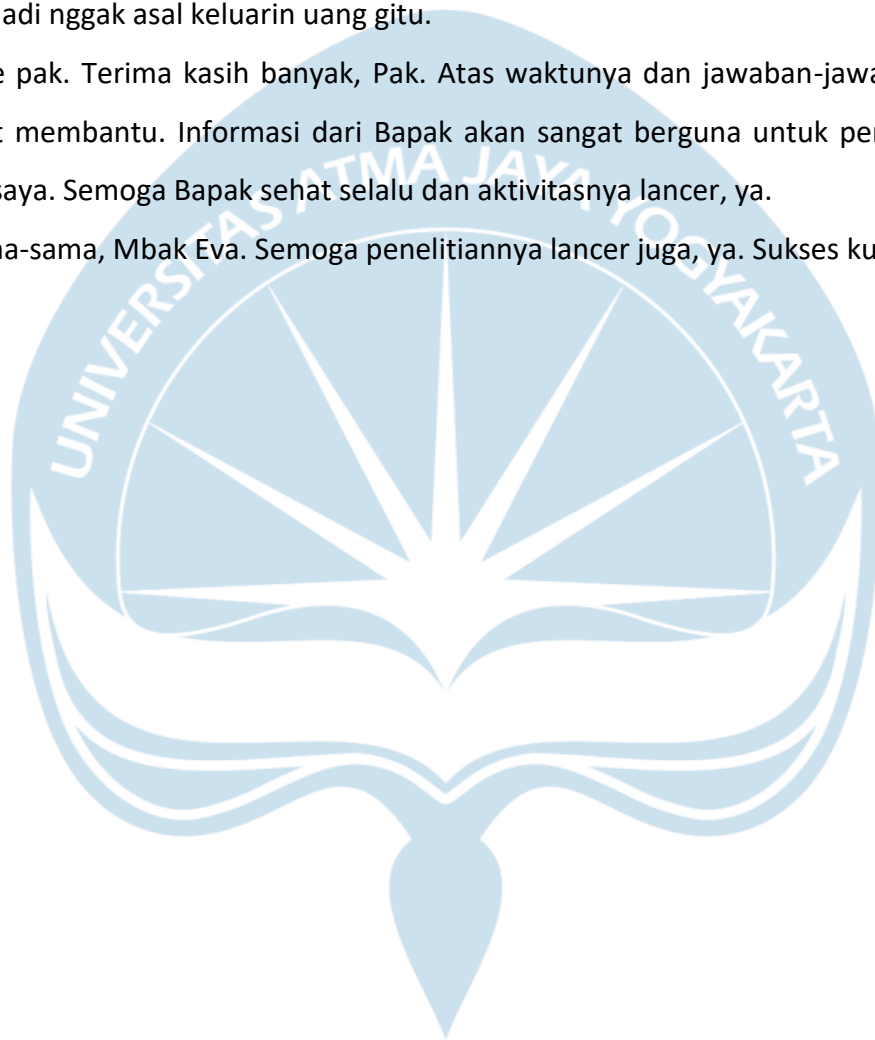
S: Saya paling suka fitur QRnya sih. Ini berguna banget buat saya dalam melakukan pembayaran di toko, praktis dan cepat.

P: Oke pak. Untuk pertanyaan terakhir, apakah penggunaan aplikasi ini membantu anda mengelola keuangan pribadi atau bisnis dengan lebih baik?

S: Iya, sangat membantu. Saya bisa pantau semua pengeluaran dan pemasukan lewat mutasi rekening. Bahkan saya jadi lebih disiplin karena bisa lihat aliran dana secara *real time*. Jadi nggak asal keluarin uang gitu.

P: Oke pak. Terima kasih banyak, Pak. Atas waktunya dan jawaban-jawabannya yang sangat membantu. Informasi dari Bapak akan sangat berguna untuk penelitian tugas akhir saya. Semoga Bapak sehat selalu dan aktivitasnya lancar, ya.

S: Sama-sama, Mbak Eva. Semoga penelitiannya lancar juga, ya. Sukses kuliahnya.



Transkrip Wawancara Skripsi
ANALISIS FAKTOR KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA M-BANKING DG BY BANK KALTIMTARA UNTUK PENGELOLAAN
KEUANGAN DIGITAL

Hari, tanggal : 4 Juni 2025
Waktu wawancara : 19.51 WIB
Pewawancara : Eva Fitriani Gultom
Nama Informan : Responden 2
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P: Selamat malam, mbak. Terima kasih sebelumnya karena telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara ini. Perkenalkan, saya Eva Fitriani Gultom, mahasiswa dari Universitas Atma Jaya Jogja yang sedang melakukan penelitian tugas akhir mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile banking DG by Bank Kaltimtara. Sebelum kita mulai, saya ingin memastikan bahwa seluruh informasi dari wawancara ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Apakah Mbak bersedia dilanjutkan ke sesi tanya jawab?

S: Ya, saya bersedia.

P: Oke, untuk pertanyaan pertama bagaimana menurut mbak kemudahan dalam menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara? Apakah antarmukanya mudah dipahami?

S: Selama saya menggunakan sejauh ini sih gampang-gampang aja ya. Untuk antarmukanya sendiri sih cukup bagus seperti m-banking pada umumnya.

P: Okey, untuk selanjutnya itu Apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi, seperti saldo dan riwayat transaksi, akurat dan sesuai dengan kenyataan?

S: Iya, akurat kok. Karena kalau gak akurat terkait saldo ataupun riwayat transaksi sampai salah kan malah bahaya. Jadi ya, saya anggap itu standar aja.

P: Ee, selanjutnya apakah informasi yang diberikan aplikasi selalu tersedia secara tepat waktu, terutama saat mbak membutuhkannya untuk transaksi penting?

S: Selalu tersedia sih, tapi sampai saat ini belum pernah benar-benar tergantung sama aplikasi mbanking ini. Jadi, saya nggak merasa itu fitur yang berpengaruh besar juga untuk saya pribadi.

P: Bagaimana pengalaman mbak saat menghubungi layanan pelanggan atau helpdesk di Kaltimtara jika terjadi kendala?

S: Jujur aja, saya belum pernah kontak layanan pelanggan. Biasanya kalau ada masalah saya memilih untuk dia bertransaksi dulu, tetap jika sangat dibutuhkan dan aplikasi dalam kendala. Saya lebih memilih untuk datang langsung ke banknya.

P: Apakah respon dari pihak layanan cepat dan membantu dalam menyelesaikan masalah?

S: Saya nggak bisa jawab pasti karena belum pernah di coba, jadi dari sisi saya sendiri pun belum punya pengalaman langsung untuk melihat kinerja pihak layanan mereka.

P: Seberapa sering mbak menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara dalam aktivitas keuangan harian atau bulanan Anda?

S: Saya pakai aplikasi mbanking ini termasuk jarang sih ya paling seminggu sekali mungkin. Hanya kalau ada perlu transfer atau bayar tagihan.

P: Selanjutnya fitur apa saja yang paling sering Anda gunakan dalam aplikasi ini, dan mengapa Anda memilih fitur tersebut?

S: Transfer antar bank sama cek saldo. Itu aja sih yang penting menurut saya. Fitur lain kayak top up atau QR saya jarang pakai, karena saya lebih suka pakai aplikasi lain yang lebih simpel.

P: Apakah mbak merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara secara keseluruhan?

S: Ya, saya bisa bilang cukup puas, tapi bukan yang merasa puas banget. Aplikasinya jalan sesuai fungsi, tapi nggak ada yang bikin saya merasa wah banget aplikasi ini karena saya hanya menggunakan fitur utama saja.

P: Apa fitur dalam aplikasi yang paling di sukai dan mengapa?

S: Mungkin notifikasi transaksi ya, tapi itu pun karena saya butuh tahu aja kalau ada dana masuk atau keluar.

P: Untuk pertanyaan terakhir, apakah penggunaan aplikasi ini membantu dalam mengelola keuangan pribadi atau bisnis dengan lebih baik?

S: Kalau dibilang membantu, ya mungkin sedikit. Tapi bukan yang sampai mengubah cara saya kelola uang. Saya masih lebih sering pakai catatan keuangan sendiri untuk mengelola keuangan. Aplikasi ini saya gunakan hanya untuk transaksi aja.

P: Oke seluruh pertanyaan sudah mbak jawab. Saya mengucapkan terima kasih banyak, mbak, atas jawaban dan waktunya. Informasi yang mbak berikan sangat membantu dalam penyusunan analisis penelitian tugas akhir saya.

S: Sama sama kak.



Transkrip Wawancara Skripsi
ANALISIS FAKTOR KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA M-BANKING DG BY BANK KALTIMTARA UNTUK PENGELOLAAN
KEUANGAN DIGITAL

Hari, tanggal : 4 Juni 2025

Waktu wawancara : 20.40 WIB

Pewawancara : Eva Fitriani Gultom

Nama Informan : Responden 3

Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)

: S = Sumber (Informan)

P: Halo, selamat malam, Ibu. Terima kasih ya sebelumnya sudah bersedia meluangkan waktu buat ngobrol bareng saya. Perkenalkan, saya Eva Gultom, mahasiswa dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi m-banking DG by Bank Kaltimtara. Tenang aja, semua jawaban ibu hanya digunakan untuk keperluan akademik dan akan dijaga kerahasiaannya. Boleh ya kalau kita langsung mulai?

S: Halo Mbak Eva, iya, boleh banget.

P: Oke yang pertama bagaimana menurut ibu kemudahan dalam menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara? Apakah antarmukanya mudah dipahami?

S: Mudah banget sih menurut saya. Dari pertama kali instal langsung ngerti. Menunya tertata rapi dan nggak bikin bingung. Bahkan menurut saya tampilannya bersih dan simpel, cocok banget buat yang nggak mau ribet.

P: Oke ibu. Selanjutnya apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi m-banking ini, seperti saldo dan riwayat transaksi, itu akurat dan sesuai dengan kenyataan?

S: Akurat dan cepat! Setiap kali ada uang masuk atau keluar, datanya langsung muncul. Saya rutin banget cek mutasi, ee Saya rutin banget cek mutasi, dan sejauh ini nggak pernah ada masalah sih.

P: Oke, apakah informasi yang diberikan aplikasi selalu tersedia secara tepat waktu, terutama saat Ibu itu membutuhkannya dalam transaksi penting atau mendesak?

S: Iya, langsung kelihatan, terus nggak perlu nunggu lama. Jadi bikin tenang juga sih, apalagi kalau lagi buru-buru gitu.

P: Bagaimana pengalaman Ibu saat menghubungi layanan pelanggan atau helpdesk Kaltimtara jika terjadi kendala?

S: Waktu itu pernah sekali, terus itu saya lupa PIN dan saya hubungi lewat CS. Prosesnya tuh cepat dan ramah. cukup salut karena mereka sabar banget bantuin.

P: Apakah respon dari pihak layanan cepat dan membantu dalam menyelesaikan masalah?

S: Wah, penting banget. Soalnya tuh nggak semua orang ngerti teknologi, jadi kalau CS-nya responsif itu bikin nyaman dan bikin kita nggak takut buat pakai aplikasinya.

P: Oke. Selanjutnya, seberapa sering Ibu menggunakan aplikasi m-banking ini dalam aktivitas keuangan harian ataupun bulanan?

S: Hampir tiap hari, Mbak. Soalnya saya pakai buat transfer, bayar listrik, isi pulsa, sampai cek saldo. Jadi memang sudah jadi bagian dari kegiatan harian saya.

P: Fitur apa saja yang paling sering Anda gunakan dalam aplikasi ini, dan mengapa Anda memilih fitur tersebut?

S: Transfer sama bayar tagihan. Tapi fitur QRnya juga saya suka, karena lebih praktis kalau lagi belanja di toko.

P: Apakah Ibu sendiri merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara secara keseluruhan?

S: Sangat puas. Buat saya itu, aplikasi ini sangat fungsional dan stabil. Selama saya pakai, belum pernah crash atau error. Saya juga ngerasa makin mandiri karena semuanya bisa saya urus sendiri.

P: Apa fitur dalam aplikasi yang paling ibu sukai dan mengapa?

S: Notifikasi transaksi. Saya merasa aman karena selalu dapat info kalau ada transaksi masuk atau keluar. Jadi nggak pernah khawatir.

P: Untuk pertanyaan terakhir ibu, apakah penggunaan aplikasi ini membantu ibu mengelola keuangan pribadi atau bisnis dengan lebih baik?

S: Bantu banget. Saya jadi lebih mudah ngelacak pengeluaran dan pemasukan. Bahkan saya jadi lebih sadar kalau ternyata pengeluaran saya banyak di belanja online. Terus sekarang saya lebih kontrol karena semuanya kelihatan jelas di riwayat transaksi.

P: Wah, terima kasih banyak ya, ibu. Jawaban dan pengalaman ibu sangat bermanfaat untuk penelitian saya. Terima kasih

S: Sama-sama Mbak Eva. Semangat ya ngerjain tugas akhirnya. Semoga hasil penelitiannya sukses dan bisa bermanfaat juga!



Transkrip Wawancara Skripsi
ANALISIS FAKTOR KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA M-BANKING DG BY BANK KALTIMTARA UNTUK PENGELOLAAN
KEUANGAN DIGITAL

Hari, tanggal : 5 Juni 2025

Waktu wawancara : 12.14 WIB

Pewawancara : Eva Fitriani Gultom

Nama Informan : Responden 4

Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)

: S = Sumber (Informan)

P: Selamat pagi , Bu. Terima kasih banyak sudah bersedia meluangkan waktunya untuk ngobrol sedikit dengan saya. Terlebih dahulu, perkenalkan saya, saya namanya Eva Fitriani Gultom, mahasiswa dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang mengerjakan penelitian tentang pengalaman pengguna aplikasi m-banking DG by Bank Kaltimtara. Wawancara ini hanya untuk keperluan akademik, dan semua jawaban Ibu akan dijaga kerahasiaannya. Boleh ya Bu kita mulai?

S: Iya, Mbak Eva. Silakan aja.

P: Yang pertama, bagaimana menurut Ibu kemudahan dalam menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara? Apakah antarmukanya mudah dipahami?

S: Hmm... ee kalau saya pribadi ya kadang tuh gampang, tapi kadang juga tuh susah gitu loh mba aplikasinya. Saya juga nggak terlalu ngikutin perkembangan teknologi, jadi ya pakainya seadanya aja gitu. Cuma buka buat transfer atau cek saldo kaya gitu, selebihnya tuh saya nggak pernah utak-atik karna agak lumayan susah tapi gampang juga kaya gitu pokoknya mba. Tampilannya sih lumayan, cuma saya juga nggak tahu harus klik yang mana kalau mau coba fitur lain, jadi pakai yang untuk transfer doang sama cek saldo gitu aja sih mba.

P: Selanjutnya apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi, seperti saldo dan riwayat transaksi, itu akurat dan sesuai dengan kenyataan?

S: Ee cocok-cocok aja sih ya mba, menurut saya. Soalnya saya juga jarang lihat mutasi gitu loh mba, jadi ya paling cuma mastiin saldo aja kalau mau transfer.

P: Apakah informasi yang diberikan aplikasi itu selalu tersedia secara tepat waktu, terutama saat Ibu membutuhkannya untuk transaksi penting?

S: Ee untuk transaksi penting itu saya nggak terlalu make ini gitu loh mba. Terus biasanya juga nggak saya perhatiin gitulah, ya kalau lagi lambat ya saya tutup aja, nanti saya buka setelah udah lumayan baik jadi gitu sih mba.

P: Selanjutnya, bagaimana pengalaman Ibu saat menghubungi layanan pelanggan atau helpdesk Kaltimtara jika terjadi kendala pada aplikasi?

S: Selama ini tuh saya belum ada hubungi layanan bantuannya ya mba. Jadi, nggak tahu juga harus hubungi ke mana, jadinya kalau ada masalah, ya yaudah saya biarkan aja nanti pastikan hari berikutnya pasti udah baik gitu sih mba.

P: Apakah respon dari pihak layanan cepat dan membantu dalam menyelesaikan masalah?

S: Karena belum pernah saya hubungi, jadinya saya nggak bisa jawab itu sih, Mbak gitu.

P: Oh iya. Selanjutnya bu Seberapa sering Ibu menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara dalam aktivitas keuangan harian ataupun bulanan Ibu?

S: Ee nggak sering sih mba. Biasanya saya pakai itu kalau mau ngirim anak saya gitu gitu terus ada juga cek saldo. Ya paling 1–2 kalilah dalam sebulan.

P: Lalu, fitur apa yang paling sering Ibu gunakan dalam aplikasi mbanking ini, dan mengapa ibu memilih fitur tersebut?

S: Kalau saya tuh untuk fiturnya ya paling transfer ya mba sama cek saldo. E Soalnya ya itu yang biasa saya lakuin buat ngirim anak saya gitu sama cek saldo, nah yang lainnya kan saya ga ngerti mba soalnya gitu.

P: Oke. Selanjutnya apakah ibu merasa puas dengan pengalaman dalam menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara ini secara keseluruhan?

S: Sejauh ini cukup lah mba. Selama masih bisa dipakai untuk transfer, saya nggak terlalu banyak komentar sih. Tapi saya nggak terlalu bergantung juga sih, jadi nggak bisa bilang puas banget tuh gak bisa.

P: Apa fitur dalam aplikasi yang paling Anda sukai dan mengapa?

S: Ee fitur yang paling saya sukai tuh cek saldo ya mba ya, soalnya kan sekarang udah di permudah gitu nggak harus ke ATM lagi untuk lihat saldo jadi dari hp aja. Jadi, itu sih menurut saya yang suka dan saya sering membukanya gitu.

P: Baik, untuk pertanyaan terakhir ini bu. Apakah penggunaan aplikasi ini membantu ibu dalam mengelola keuangan pribadi atau bisnis secara lebih baik?

S: Ee Kalau dibilang bantu atur keuangan sih mungkin nggak terlalu ya. Aplikasi ini cuma saya pakai kalau lagi butuh aja. Bukan buat ngatur-ngatur uang gitu sih

P: Baik, Bu. Terima kasih banyak ibu atas waktunya dan jawabannya. Semua informasi dari Ibu sangat membantu untuk penelitian saya. Semoga Ibu selalu sehat dan aktivitasnya lancar, ya Bu.

S: Amin, Mbak Eva. Sama-sama ya. Semoga lancar juga kuliahnya.



Transkrip Wawancara Skripsi
ANALISIS FAKTOR KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA M-BANKING DG BY BANK KALTIMTARA UNTUK PENGELOLAAN
KEUANGAN DIGITAL

Hari, tanggal : 5 Juni 2025
Waktu wawancara : 14.48 WIB
Pewawancara : Eva Fitriani Gultom
Nama Informan : Responden 5
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P: Selamat siang, Pak. Terima kasih banyak ya sudah mau meluangkan waktu buat ngobrol sama saya. Ee perkenalkan terlebih dahulu saya Eva Fitriani Gultom, mahasiswa dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Yang sekarang sedang mengerjakan penelitian soal kepuasan pengguna aplikasi m-banking DG by Bank Kaltimtara. Tenang aja, Pak, semua jawaban bapak di sini akan dijaga kerahasiaannya dan cuman dipakai buat keperluan akademik. Boleh ya Pak, kita lanjut ke obrolan selanjutnya?

S: Boleh, Mbak. Silakan.

P: Oke, kalau menurut Bapak, aplikasi m-banking Kaltimtara itu gampang dipakai nggak sih? Dan tampilannya bisa dimengerti nggak?

S: Hmm... dibilang gampang, ya lumayan lah. Tapi saya tuh kadang masih bingung, apalagi kalau tampilannya kadang berubah. Biasanya saya tanya anak dulu. Tapi kan karena saya cuma pakai buat transfer sama cek saldo aja, ya masih bisa lah.

P: Kalau informasi kayak saldo sama riwayat transaksi itu, menurut Bapak itu akurat atau tidak?

S: Sejauh ini cocok aja ya. Tapi saya nggak terlalu sering cek rinci sih. Paling ya cuma lihat saldo, terus liat kalau ada uang masuk atau keluar gitu aja sih.

P: Kalau lagi butuh info cepet, terkait transaksi penting, itu aplikasinya langsung ngasih infonya atau agak lambat?

S: Waduh, kalau saya belum pernah pakai pas situasi penting banget gitu sih, Mbak. Lagian saya juga kadang nggak ngerti cara lihat detailnya. Kalau bingung ya saya nanya ke anak saya aja, biar dibantu.

P: Bapak pernah nggak hubungi layanan pelanggan Kaltimtara pas lagi ada kendala aplikasi mungkin?

S: Belum pernah, Mbak. Jujur aja ya, saya malah takut makin bingung kalau nelpon-nelpon gitu. Kalau ada masalah, ya saya tunggu anak pulang aja, baru minta tolong.

P: Kalau suatu saat ini butuh bantuan, menurut Bapak penting nggak layanan pelanggannya cepet respon?

S: Penting banget ya pastinya. Tapi ya karena belum pernah coba juga, saya belum tahu cepet atau nggaknya.

P: Seberapa sering Bapak buka aplikasinya?

S: Kalau saya ya paling seminggu sekali. Itu juga kalau ada perlu kirim uang ke keluarga atau ya mau cek saldo aja sih.

P: Kalau fitur yang paling sering digunakan oleh Bapak itu apa ya?

S: Ya paling cuma transfer aja sih sama cek saldo. Udah itu aja. Fitur lainnya saya kurang ngerti, jadi nggak pernah coba.

P: Secara keseluruhan, Bapak puas nggak pakai aplikasinya?

S: Ya, lumayan puas sih. Yang penting bisa transfer dan aplikasinya nggak error. Udah cukup buat saya.

P: Ada fitur yang bapak suka banget dari aplikasi ini?

S: Nggak ada yang spesial sih, karena saya juga nggak ngerti semua fiturnya. Yang penting bisa transfer sama cek saldo, itu aja yang saya pakai.

P: Oke pak, untuk pertanyaan terakhir. Kalau soal manfaatnya, aplikasi ini membantu bapak nggak dalam mengatur keuangan?

S: Bantu dikit sih, tapi nggak yang gimana banget. Saya tetap lebih nyaman nulis-nulis sendiri. Udah biasa soalnya dari dulu, jadi aplikasi ini paling bantu buat kirim uang aja.

P: Wah, makasih banyak ya, pak, udah ngobrol dan jawab semua pertanyaan saya. Jawaban dari bapak ini mungkin sangat ngebantu banget buat saya ngerjain penelitian ini. Terima kasih ya pak.

S : Sama-sama, mbak. Semoga lancar ya kuliahnya.

Transkrip Wawancara Skripsi
ANALISIS FAKTOR KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA M-BANKING DG BY BANK KALTIMTARA UNTUK PENGELOLAAN
KEUANGAN DIGITAL

Hari, tanggal : 5 Juni 2025

Waktu wawancara : 14.48 WIB

Pewawancara : Eva Fitriani Gultom

Nama Informan : Responden 6

Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)

: S = Sumber (Informan)

P: Selamat sore, Mba. Terima kasih banyak sudah bersedia meluangkan waktunya untuk ngobrol bareng saya. Perkenalkan, saya Eva Gultom, mahasiswa dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang menyusun penelitian tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi m-banking DG by Bank Kaltimtara. Semua jawaban dari Mba akan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan akademik. Kalau Mba bersedia, boleh ya kita langsung mulai?

S: Iya, Mba Eva. Silakan saja. Saya senang bisa bantu.

P: Oke mbak, terima kasih. Pertanyaan pertama, bagaimana menurut mba kemudahan dalam menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara? Apakah antarmukanya mudah dipahami?

S: Kalau buat saya pribadi sih mudah ya, Mba. Saya sudah lumayan sering pakai, hampir tiap hari malah. Tampilan aplikasinya juga simpel, jadi nggak bikin bingung. Ee tapi saya jadi agak khawatir sekarang, soalnya teman saya pernah ngalamin nggak bisa login setelah update aplikasi. Dan katanya juga aplikasinya suka logout sendiri. Jadi sekarang saya tetap pakai, tapi agak waswas.

P: Oke mbak. Untuk pertanyaan kedua apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi, seperti saldo dan riwayat transaksi, itu akurat dan sesuai dengan kenyataan?

S: Iya, sejauh ini akurat, Mba. Saya rutin cek mutasi juga, dan semuanya cocok. Kalau soal data sih saya percaya.

P: Oke, apakah informasi yang diberikan aplikasi selalu tersedia secara tepat waktu, terutama saat mba membutuhkannya untuk transaksi penting?

S: Biasanya sih langsung muncul, tapi saya pernah dengar juga dari teman saya, pas lagi butuh banget, aplikasinya malah keluar sendiri. Makanya saya sekarang lebih hati-hati dan terkadang kalau lagi butuh banget dan masih bisa keluar rumah saya lebih memilih langsung ke ATM aja .

P: Untuk pengalaman mba sendiri saat menghubungi layanan pelanggan atau helpdesk Kaltimtara jika terjadi kendala, itu bagaimana?

S: Kalau saya belum pernah kontak langsung, Mba. Tapi teman saya waktu itu sempat ngadu ke CS karena nggak bisa login setelah update. Prosesnya agak lama katanya, dan harus datang ke kantor juga akhirnya.

P: Apakah respon dari pihak layanan cepat dan membantu dalam menyelesaikan masalah?

S: Kata temen saya sih cukup dibantu, tapi ya agak ribet juga sih mba, karena nggak bisa semuanya diselesaikan lewat online. Saya harap ke depannya sih lebih praktis lagi penanganannya.

P: Seberapa sering Mba menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara dalam aktivitas keuangan harian ataupun bulanan?

S: Saya termasuk aktif pakai, Mba. Bisa dibilang hampir setiap hari. Transfer, bayar tagihan, top up semua lewat aplikasi. Jadi memang udah jadi bagian dari keseharian saya.

P: Fitur apa saja yang paling sering Anda gunakan dalam aplikasi ini, dan mengapa memilih fitur tersebut?

S: Yang paling sering tentu saja transfer dan bayar tagihan. Cepat dan gampang. Saya juga suka fitur QR pembayar kalau lagi di toko.

P: Terkait kepuasan, apakah mba merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi m-banking ini secara keseluruhan?

S: Secara umum puas sih, Mba. Tapi ya itu tadi, karena dengar pengalaman teman yang bermasalah pas update, saya jadi agak was-was. Takut pas saya lagi butuh, aplikasinya malah error.

P: Apa fitur dalam aplikasi yang paling Anda sukai dan mengapa?

S: Saya paling suka fitur notifikasi transaksi real-time. Itu penting banget buat saya yang sering terima dan kirim dana. Jadi saya tahu langsung ada uang masuk atau keluar.

P: Apakah penggunaan aplikasi ini membantu mba mengelola keuangan pribadi atau bisnis dengan lebih baik?

S: Bantu banget! Saya bisa lihat histori transaksi dan tahu pengeluaran bulanan saya berapa. Tapi ya tetap, saya belum bisa sepenuhnya bergantung karena takut kejadian kayak temen saya itu kejadian juga ke saya.

P: Terima kasih banyak ya, Mba, atas cerita dan waktunya. Masukan dari Mba sangat bermanfaat sekali untuk penelitian saya.

S: Sama-sama, Mba Eva.



Transkrip Wawancara Skripsi
ANALISIS FAKTOR KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA M-BANKING DG BY BANK KALTIMTARA UNTUK PENGELOLAAN
KEUANGAN DIGITAL

Hari, tanggal : 5 Juni 2025
Waktu wawancara : 16.46 WIB
Pewawancara : Eva Fitriani Gultom
Nama Informan : Responden 7
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P: Selamat sore, Mbak. Terima kasih banyak sudah bersedia meluangkan waktunya untuk wawancara ini. Terlebih dahulu, perkenalkan saya Eva Fitriani Gultom, mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang menyusun penelitian tentang kepuasan pengguna aplikasi m-banking DG by Bank Kaltimtara. Semua jawaban Mbak akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademik. Kalau tidak keberatan, boleh ya kita langsung mulai?

S: Oke, selamat sore mba. Boleh, mba, silahkan.

P: Bagaimana menurut Mba kemudahan dalam menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara? Apakah antarmukanya mudah dipahami?

S: Sebenarnya kalau dari tampilannya sih gampang ya, Mbak. Fiturnya jelas, nggak ribet, dan secara umum sih saya cukup nyaman. Tapi waktu itu tuh, sempat ada kejadian waktu aplikasinya di update, itu malah nggak bisa login. Itu yang bikin saya tuh repot banget. Mau transaksinya nggak bisa, harus ke kantor bank segala, itu padahal biasanya bisa akan lewat HP.

P: Apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi, seperti saldo dan riwayat transaksi, itu akurat dan sesuai dengan kenyataan?

S: Akurat, Mbak. Saya rajin cek saldo dan mutasi. Nggak pernah ada yang meleset sejauh ini.

P: Selanjutnya , apakah informasi yang diberikan aplikasi selalu tersedia secara tepat waktu, terutama saat Mbak membutuhkannya dalam transaksi penting atau mendesak?

S: Iya, biasanya sih langsung muncul. Tapi ya itu tadi, waktu error setelah update , saya nggak bisa buka apa-apa. Pas butuh info transaksi, malah aplikasi nggak bisa diakses.

P: Bagaimana pengalaman Mbak saat menghubungi layanan pelanggan atau helpdesk Kaltimtara jika terjadi kendala pada aplikasi ?

S: Hemm waktu itu saya sempat coba hubungi CS jugakan mba. Tapi antrinya lama, dan akhirnya saya datang ke kantor cabang. Dan itu lumayan bikin kesel sih, karena saya pikir aplikasinya itu biar nggak usah ke kantor lagi gitu.

P: Apakah respon dari pihak layanan cepat dan membantu dalam menyelesaikan masalah?

S: Begitu saya udah di kantor, mereka sih bantu ya, dan akhirnya bisa login lagi. Tapi tetap, prosesnya terlalu panjang. Harusnya bisa diselesaikan secara online aja.

P: Selanjutnya, seberapa sering Mbak menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara dalam aktivitas keuangan harian ataupun keuangan bulanan mba?

S: Kalau saya sih, pakainya cukup sering ya, bisa dibilang hampir setiap hari. Mulai dari transfer, atau bayar tagihan, atau top up. Jadi cukup bergantung sih, menurut saya mba.

P: Fitur apa saja yang paling sering Anda gunakan dalam aplikasi ini, dan mengapa Anda memilih fitur tersebut?

S: Paling sering transfer dan bayar listrik sama internet. Praktis banget gitu. Tapi ya itu tadi, kalau aplikasinya bermasalah, saya jadi kerepotan sendiri.

P: Apakah Mbak merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara secara keseluruhan sejauh ini?

S: Secara umum sih puas ya, Mbak. Tapi pengalaman yang waktu error itu cukup mengganggu banget ya mba ya. Harapan saya, ke depan aplikasinya lebih stabil, terutama kalau misalnya mau di update, harus dites dulu betul-betul.

P: Oke, untuk selanjutnya. Apa fitur dalam aplikasi ini yang mungkin paling mba sukai dan mengapa?

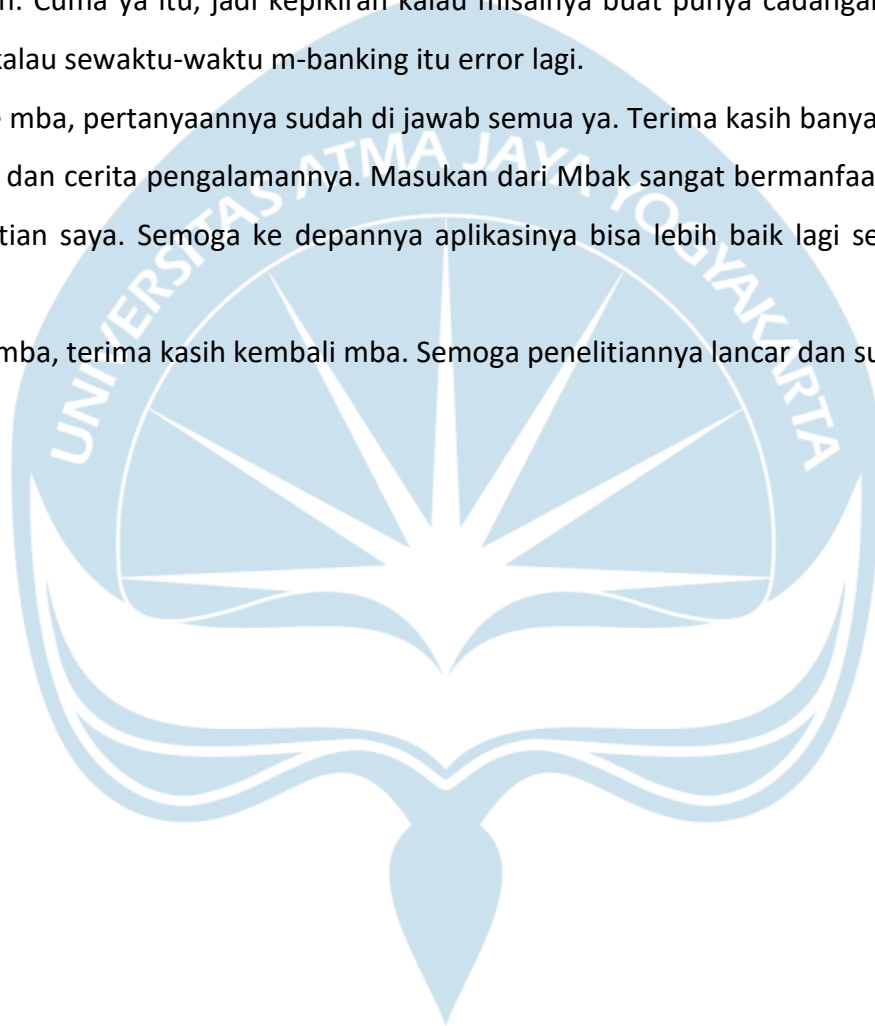
S: Saya paling suka itu fitur bayar tagihan. Nggak perlu keluar rumah dan bisa cek langsung dari rumah. Tapi semua itu jadi percuma kalau aplikasinya tuh tiba-tiba nggak bisa dipakai.

P: Pertanyaan terakhir nih, apakah penggunaan aplikasi ini membantu Mbak dalam mengelola keuangan pribadi ataupun keuangan bisnis secara lebih baik?

S: Bantu banget. Saya bisa lihat alur pengeluaran, dan lebih gampang atur jadwal bayar tagihan. Cuma ya itu, jadi kepikiran kalau misalnya buat punya cadangan aplikasi lain juga, kalau sewaktu-waktu m-banking itu error lagi.

P: Oke mba, pertanyaannya sudah di jawab semua ya. Terima kasih banyak, Mbak, atas waktu dan cerita pengalamannya. Masukan dari Mbak sangat bermanfaat sekali untuk penelitian saya. Semoga ke depannya aplikasinya bisa lebih baik lagi sesuai harapan Mbak.

S: Iya mba, terima kasih kembali mba. Semoga penelitiannya lancar dan sukses ya.



Transkrip Wawancara Skripsi
ANALISIS FAKTOR KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA M-BANKING DG BY BANK KALTIMTARA UNTUK PENGELOLAAN
KEUANGAN DIGITAL

Hari, tanggal : 5 Juni 2025

Waktu wawancara : 16.46 WIB

Pewawancara : Eva Fitriani Gultom

Nama Informan : Responden 8

Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)

: S = Sumber (Informan)

P: Halo, selamat sore, Mbak. Terima kasih ya sudah meluangkan waktunya untuk ngobrol sedikit bareng saya. Terlebih dahulu, perkenalkan saya Eva Fitriani Gultom, mahasiswa dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian soal pengalaman pengguna aplikasi m-banking DG by Bank Kaltimtara. Semua informasi dari wawancara ini akan dirahasiakan dan hanya untuk keperluan akademik. Kalau Mbak nggak keberatan, kita langsung mulai aja ya?

S: Oke, Mbak Eva. Silakan aja, saya siap.

P: Oke, pertanyaan pertama nih. Bagaimana menurut Mbak kemudahan dalam menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara? Apakah antarmukanya mudah dipahami?

S: Kalau menurut saya sih sebenarnya tampilannya nggak ribet ya. Tapi entah kenapa saya tetap lebih nyaman ke ATM, Mbak. Rasanya lebih yakin aja kalau pegang langsung. Kadang saya takut salah klik atau gangguan sinyal pas pakai aplikasi.

P: Oke, selanjutnya. Apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi ini, seperti saldo dan riwayat transaksi, akurat dan sesuai dengan kenyataan?

S: Menurut saya, akurat sih, setahu saya. Tapi saya jarang buka riwayat. Paling cuma lihat saldo aja itupun kalau butuh.

P: Apakah informasi yang diberikan aplikasi ini selalu tersedia, terutama saat mba membutuhkannya dalam transaksi penting atau mendesak?

S: Pernah sih waktu itu agak lambat masuknya, terutama notifikasi. Tapi saya juga jarang pakai untuk transaksi penting banget. Kalau memang urgent, saya lebih milih langsung ke ATM aja.

P: Bagaimana pengalaman Mbak saat menghubungi layanan pelanggan atau helpdesknya bank Kaltimtara jika terjadi kendala pada aplikasi?

S: Kalau untuk itu belum pernah sih, Mbak. Saya nggak terlalu tahu caranya, dan karena jarang pakai juga, jadi belum pernah sampai ada masalah yang harus dilaporkan.

P: Apakah respon dari pihak layanan cepat dan membantu dalam menyelesaikan masalah?

S: Wah saya belum bisa jawab itu deh mba. Belum pernah punya pengalaman langsung sama layanan mereka.

P: Selanjutnya nih, seberapa sering mba menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara dalam aktivitas keuangan harian ataupun keuangan bulanan mba?

S: Kalau saya jarang banget. Mungkin cuma sebulan sekali kalau lagi nggak sempat ke ATM. Selebihnya saya lebih nyaman transaksi langsung pakai kartu ATM.

P: Selanjutnya, fitur apa saja nih yang paling sering di gunakan dalam aplikasi ini, dan mengapa memilih fitur tersebut?

S: Kalau saya sendiri transfer sama cek saldo aja sih mba. Itu pun kalau memang nggak sempat keluar rumah. Tapi biasanya saya tetap ke ATM buat itu juga.

P: Oke, apakah Mbak merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara secara keseluruhan?

S: Menurut saya sih, cukup ya. Tapi karena saya memang lebih suka transaksi langsung, jadi saya nggak terlalu ngandelin aplikasi ini. Ya, cuman sebagai cadangan aja.

P: Apa fitur dalam aplikasi yang paling Mbak sukai dan mengapa?

S: Kalau fitur saya sukanya fitur cek saldo, karena bisa cepat lihat tanpa harus ke ATM. Tapi itu juga, nggak sering saya pakai.

P: Ini pertanyaan terakhir ya, apakah penggunaan aplikasi ini membantu Mbak dalam mengelola keuangan pribadi atau bisnis dengan lebih baik?

S: Hmm... belum terlalu, Mbak. Aplikasi ini belum jadi bagian penting buat ngatur keuangan saya. Fungsinya paling buat bantu sesekali kalau nggak bisa ke luar rumah.

P: Baik, Mbak. Semua pertanyaan saya sudah mba jawab ya. Terima kasih banyak atas waktunya dan semua jawabannya. Cerita dari Mbak sangat membantu untuk penelitian saya.

S: Sama-sama, Mbak Eva. Semoga lancar ya tugas akhirnya. Senang bisa membantu.

Transkrip Wawancara Skripsi
ANALISIS FAKTOR KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA M-BANKING DG BY BANK KALTIMTARA UNTUK PENGELOLAAN
KEUANGAN DIGITAL

Hari, tanggal : 5 Juni 2025

Waktu wawancara : 19.10 WIB

Pewawancara : Eva Fitriani Gultom

Nama Informan : Responden 9

Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)

: S = Sumber (Informan)

P: Halo, selamat malam Pak, ini saya Eva. Maaf mengganggu, apakah sekarang waktu yang pas buat ngobrol sebentar?

S: Halo Mbak Eva, iya, boleh kok kak. Kebetulan saya lagi duduk santai nih.

P: Wah, pas banget ya, Pak. Ini saya mau ngobrol sedikit soal pengalaman bapak pakai aplikasi m-banknya Kaltimtara ya.

S: Oh oke kak boleh.

P: Kalau dari bapak sendiri, aplikasi m-bankingnya itu gampang dipakai nggak?

S: Hmm, awalnya saya sempat bingung ya Kak, namanya juga belum biasa. Tapi sekarang udah lumayan terbiasa.

P: Oke, kalau informasi kayak saldo atau riwayat transaksi, itu akurat nggak menurut bapak sendiri?

S: Sangat akurat. Saya suka cek juga kok kalau habis transfer. Nah itu jumlahnya langsung kelihatan berubah. Terus di mutasi transaksinya jelas juga kok, jadi saya bisa tahu kapan dan ke siapa uangnya keluar.

P: Dan munculnya informasi itu cepat ya, pak?

S: Ya cepat, langsung malah biasanya. Kan ini juga dapat notifikasi, walau kadang notifikasinya agak telat sih, cuman ya nggak papa, nggak masalah.

P: Selanjutnya, apakah bapak pernah menghubungi customer service dari mobile banking ini?

S: Kalau *customer service* sih pernah ya, sekali. Waktu itu sih saya sempat salah kirim. Nah kan itu panik ya. Terus habis tu, setelah saya telpon, di bantuin sama customer servicenya pelan-pelan. Nggak langsung selesai juga sih, cuman dibantu sampai selesai.

P: Kalau soal pemakaian, bapak pakainya seberapa sering?

S: Seringnya sih, hampir tiap hari ya Kak. Kadang buat belanja, transfer ke anak di luar kota juga. Jadinya ya lumayan sering.

P: Fitur yang paling sering bapak pakai?

S: Fiturnya kadang buat Transfer, top up e-wallet. Sama saya juga suka ini kak fitur nyimpan bukti transaksi, bisa saya kirim ke orang juga kalau perlu buat bukti.

P: Secara keseluruhan bapak sendiri puas nggak sama aplikasi mobile banking ini?

S: Secara keseluruhan saya puas, Kak. Terus saya pikir cukup ribet ya, eh ternyata malah bikin lebih gampang dan mempermudah saya juga. Jadi nggak repot-repot ke bank, tinggal pakai mobile aja, tinggal klik-klik gitu.

P: Wah, keren ya. Ada fitur nggak yang bapak paling suka?

S: Yang saya suka sih fitur mutasi transaksi. Saya jadi tahu uang larinya ke mana. Bantu banget buat kontrol belanja bulanan saya.

P: Terakhir ya, pak. Menurut bapak, aplikasi ini bantu nggak dalam ngatur keuangan?

S: Ngebantu lah, Kak. Saya bisa lihat pengeluaran saya lebih jelas gitu lewat mutasi. Terus suka bingung juga uang nih kok cepat habis, habis ke mana gitu. Sekarang kakau diingat-ingat lagi lewat aplikasinya. jadi rajin nyatet karena datanya juga udah ada.

P: Wah, terima kasih banyak ya Pak. Jawaban bapak bermanfaat banget buat penelitian saya.

S: Iya, sama-sama Mbak Eva. Senang juga bisa sharing. Kalau butuh tanya-tanya lagi, telepon aja ya.

P: Siap, pak. Salam buat keluarga. Sehat-sehat terus.

S: Aamiin. Makasih, Kak Eva.

Transkrip Wawancara Skripsi
ANALISIS FAKTOR KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA M-BANKING DG BY BANK KALTIMTARA UNTUK PENGELOLAAN
KEUANGAN DIGITAL

Hari, tanggal : 5 Juni 2025
Waktu wawancara : 19.10 WIB
Pewawancara : Eva Fitriani Gultom
Nama Informan : Responden 10
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P: Selamat malam, Mbak. Terima kasih sebelumnya karena telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara ini. Perkenalkan terlebih dahulu, saya Eva Fitriani Gultom, mahasiswa dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi m-banking DG by Bank Kaltimtara. Sebelum kita mulai, saya ingin memastikan bahwa seluruh informasi dari wawancara ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Apakah Mbak bersedia untuk melanjutkan ke sesi tanya jawab?

S: Ya, saya bersedia, Kak.

P: Oke, untuk pertanyaan pertama, bagaimana menurut Mbak kemudahan dalam menggunakan aplikasi m-banking Kaltimtara? Apakah antarmukanya mudah dipahami?

S: Jujur aja sih, Kak, sebetulnya saya kadang itu masih bingung. Terus saya nggak terlalu paham teknologi. Nah cuma buat untuk cek saldo atau transfer itu saya bisa, tapi kalau disuruh pakai fitur lain malah takut salah pencet. Tampilannya juga kadang bikin saya gak ngerti juga.

P: Kalau untuk informasi yang ditampilkan dalam aplikasi mbanking ini, seperti saldo atau riwayat transaksi, apakah menurut Mbak sudah akurat dan sesuai?

S: Iya sih, setahu saya saldonya cocok, dan riwayat transaksinya juga ada. Jadi saya percaya aja. Tapi saya jarang buka riwayatnya juga kecuali benar-benar perlu.

P: Apakah informasi itu biasanya munculnya sangat cepat, terutama kalau sedang dibutuhkan dalam waktu urgent?

S: Kadang juga lambat, Kak. Apalagi kalau sinyal jelek atau aplikasinya lama kebuka. Jadi saya biasanya udah siapin waktu lebih lama kalau mau transaksi penting.

P: Kalau pernah mengalami kendala, apakah Mbak pernah menghubungi layanan pelanggan dari Kaltimtara?

S: Belum pernah sih, Kak. Saya malah nggak tahu gimana cara hubunginnya. Kalau ada masalah, saya tuh lebih milih nunggu atau langsung ke kantor aja sekalian, biar lebih enak ngobrol langsung sama CS-nya.

P: Berarti belum ada pengalaman langsung dengan bantuan dari pihak bank lewat aplikasi gitu?

S: Hmm belum ada kak. Saya juga nggak tahu fitur bantuan yang mana, dan saya takut klik sembarangan gitu.

P: Seberapa sering Mbak pakai aplikasi m-banking Kaltimtara dalam aktivitas sehari-hari?

S: Jarang banget, Kak. Saya biasanya pakai seminggu sekali aja, itu pun cuma kalau mau transfer atau lihat saldo. Selebihnya saya nggak sentuh aplikasinya.

P: Fitur apa saja yang paling sering Mbak gunakan?

S: Transfer sama cek saldo aja. Fitur lain kayak QR, bayar tagihan, atau top up saya nggak ngerti, jadi nggak pernah coba.

P: Secara umum, apakah Mbak merasa puas dengan penggunaan aplikasi ini?

S: Ya... cukup lah. Nggak bisa dibilang puas juga, karena saya pakainya cuma fitur dasar. Kadang saya ngerasa ribet juga kalau aplikasinya lambat atau tampilannya berubah-ubah.

P: Ada nggak fitur yang Mbak sukai?

S: Paling notifikasi transaksi. Jadi saya tahu kalau uang udah masuk atau keluar. Tapi ya itu aja sih yang saya rasa berguna.

P: Untuk pertanyaan terakhir, apakah aplikasi ini membantu Mbak dalam mengelola keuangan pribadi?

S: Hmm nggak terlalu sih. Aplikasi ini cuma saya pakai buat transfer aja. Belum sampai bantu ngatur keuangan sepenuhnya.

P: Terima kasih banyak, Mbak, atas jawaban dan waktunya. Informasi dari Mbak sangat membantu saya dalam menyusun analisis penelitian ini. Semoga selalu sehat ya, Mbak.

S: Sama-sama, Kak. Semoga sukses ya kuliahnya



Lampiran 2. Tabel Korelasi Pearson

df \ α	0.2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.951057	0.987688	0.996917	0.999507	0.999877	0.999999
2	0.800000	0.900000	0.950000	0.980000	0.990000	0.999000
3	0.687049	0.805384	0.878339	0.934333	0.958735	0.991139
4	0.608400	0.729299	0.811401	0.882194	0.917200	0.974068
5	0.550863	0.669439	0.754492	0.832874	0.874526	0.950883
6	0.506727	0.621489	0.706734	0.788720	0.834342	0.924904
7	0.471589	0.582206	0.666384	0.749776	0.797681	0.898260
8	0.442796	0.549357	0.631897	0.715459	0.764592	0.872115
9	0.418662	0.521404	0.602069	0.685095	0.734786	0.847047
10	0.398062	0.497265	0.575983	0.658070	0.707888	0.823305
11	0.380216	0.476156	0.552943	0.633863	0.683528	0.800962
12	0.364562	0.457500	0.532413	0.612047	0.661376	0.779998
13	0.350688	0.440861	0.513977	0.592270	0.641145	0.760351
14	0.338282	0.425902	0.497309	0.574245	0.622591	0.741934
15	0.327101	0.412360	0.482146	0.557737	0.605506	0.724657
16	0.316958	0.400027	0.468277	0.542548	0.589714	0.708429
17	0.307702	0.388733	0.455531	0.528517	0.575067	0.693163
18	0.299210	0.378341	0.443763	0.515505	0.561435	0.678781
19	0.291384	0.368737	0.432858	0.503397	0.548711	0.665208
20	0.284140	0.359827	0.422714	0.492094	0.536800	0.652378
21	0.277411	0.351531	0.413247	0.481512	0.525620	0.640230
22	0.271137	0.343783	0.404386	0.471579	0.515101	0.628710
23	0.265270	0.336524	0.396070	0.462231	0.505182	0.617768
24	0.259768	0.329705	0.388244	0.453413	0.495808	0.607360
25	0.254594	0.323283	0.380863	0.445078	0.486932	0.597446
26	0.249717	0.317223	0.373886	0.437184	0.478511	0.587988
27	0.245110	0.311490	0.367278	0.429693	0.470509	0.578956
28	0.240749	0.306057	0.361007	0.422572	0.462892	0.570317
29	0.236612	0.300898	0.355046	0.415792	0.455631	0.562047
30	0.232681	0.295991	0.349370	0.409327	0.448699	0.554119

df \ α	0.2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
35	0.215598	0.274611	0.324573	0.380976	0.418211	0.518898
40	0.201796	0.257278	0.304396	0.357787	0.393174	0.489570
45	0.190345	0.242859	0.287563	0.338367	0.372142	0.464673
50	0.180644	0.230620	0.273243	0.321796	0.354153	0.443201
60	0.164997	0.210832	0.250035	0.294846	0.324818	0.407865
70	0.152818	0.195394	0.231883	0.273695	0.301734	0.379799
80	0.142990	0.182916	0.217185	0.256525	0.282958	0.356816
90	0.134844	0.172558	0.204968	0.242227	0.267298	0.337549
100	0.127947	0.163782	0.194604	0.230079	0.253979	0.321095
125	0.114477	0.146617	0.174308	0.206245	0.227807	0.288602
150	0.104525	0.133919	0.159273	0.188552	0.208349	0.264316
175	0.096787	0.124036	0.147558	0.174749	0.193153	0.245280
200	0.090546	0.116060	0.138098	0.163592	0.180860	0.229840
250	0.081000	0.103852	0.123607	0.146483	0.161994	0.206079
300	0.073951	0.094831	0.112891	0.133819	0.148019	0.188431
350	0.068470	0.087814	0.104552	0.123957	0.137131	0.174657
400	0.064052	0.082155	0.097824	0.115997	0.128339	0.163520
450	0.060391	0.077466	0.092248	0.109397	0.121046	0.154273
500	0.057294	0.073497	0.087528	0.103808	0.114870	0.146436
600	0.052305	0.067103	0.079920	0.094798	0.104911	0.133787
700	0.048427	0.062132	0.074004	0.087789	0.097161	0.123935
800	0.045301	0.058123	0.069234	0.082135	0.090909	0.115981
900	0.042711	0.054802	0.065281	0.077450	0.085727	0.109385
1000	0.040520	0.051993	0.061935	0.073484	0.081340	0.103800
1500	0.033086	0.042458	0.050582	0.060022	0.066445	0.084822
2000	0.028654	0.036772	0.043811	0.051990	0.057557	0.073488
3000	0.023397	0.030027	0.035775	0.042457	0.047006	0.060027
4000	0.020262	0.026005	0.030984	0.036773	0.040713	0.051996
5000	0.018123	0.023260	0.027714	0.032892	0.036417	0.046512



