



APPENDICES

Appendix 1.1 An Example of Anecdotal Record

Anecdotal Record Form DATE:

PLACE:

NAME OF OBSERVER:

Description of the incident:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Interpretation:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Appendix 1.2 Anecdotal Record Form Observation was conducted on January 4 2021 at Bank BPD Singaraja Branch Office

Anecdotal Record Form

DATE: 4 Januari 2021

PLACE: Bank BPD Cabang Singaraja

NAME OF OBSERVER: Ni Made Wirantini

Description of the incident:

Pada hari ini ada empat nasabah yang ingin melakukan registrasi mobile banking, semuanya memenuhi SOP registrasi mobile banking nomor 1. Antara lain membawa KTP, kartu ATM, dan buku tabungan. Pada saat mengisi Formulir pendaftaran tiga nasabah nampak mengerti cara mengisi formulir dengan benar. Namun ada satu nasabah yang perlu dibimbing untuk mengisi formulir.

Interpretation:

Empat nasabah yang melakukan registrasi mobile banking mengetahui persyaratan yang dibutuhkan dalam registrasi. Hal ini terjadi karena kemungkinan seringnya dilakukan sosialisasi terkait tentang persyaratan yg dibutuhkan dalam registrasi mobile banking.

Appendix 1.3 Figure of the writer when conducting the observation on January 4 2021at BPD Bank Singaraja Branch Office



Appendix 1.4 Anecdotal Record Form

Form Observation was conducted on January 11 2021 at BPD Bank Singaraja Branch Office

Anecdotal Record Form

DATE: 11 Januari 2021

PLACE: Bank BPD Cabang Singaraja

NAME OF OBSERVER: Ni Made Wirantini

Description of the incident:

Pada hari ini terdapat lima nasabah yang ingin melakukan registrasi mobile banking. Tiga nasabah memenuhi SOP registrasi mobile banking nomor satu (1). Antara lain membawa KTP, kartu ATM, dan buku tabungan. Namun ada dua nasabah yang tidak memenuhi persyaratan yang dibutuhkan sehingga registrasi mobile banking tidak bisa diproses oleh customer service.

Interpretation:

Perlu ditingkatkannya sosialisasi kepada masyarakat terkait bagaimana persyaratan yang dibutuhkan dalam registrasi mobile banking. Selain itu dibutuhkan sebuah rancangan sistem yang mudah diakses oleh masyarakat umum.

Appendix 1.5 Figure of the writer when conducting the observation on January 112021 at BPD Bank Singaraja Branch Office



Appendix 1.6 Anecdotal Record Form Observation was conducted on January 18 2021 at BPD Bank Singaraja Branch Office

Anecdotal Record Form

DATE: 18 Januari 2021

PLACE: Bank BPD Cabang Singaraja

NAME OF OBSERVER: Ni Made Wirantini

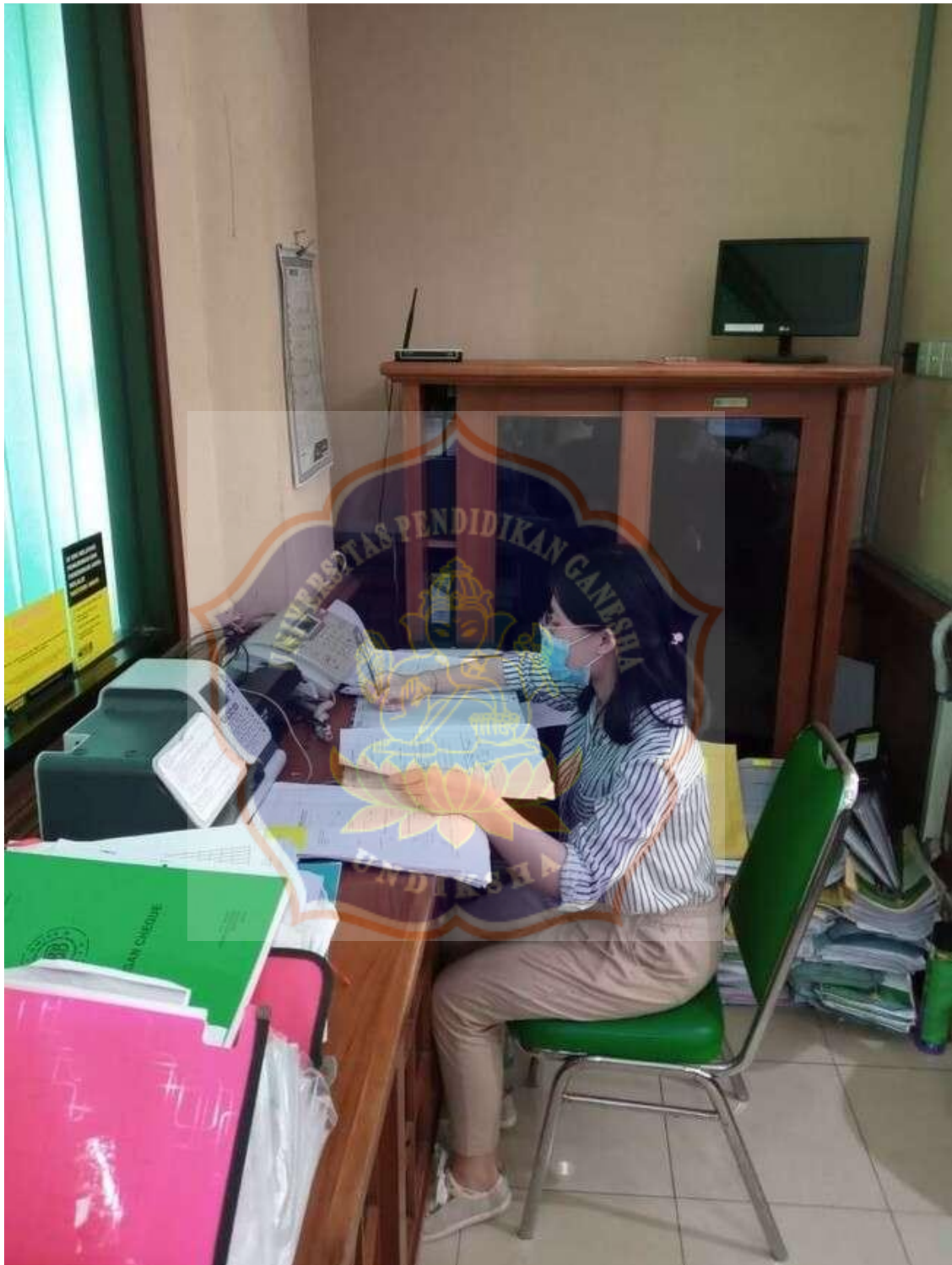
Description of the incident:

pada hari ini ada tiga nasabah yang ingin melakukan registrasi mobile banking. pada saat melayani nasabah yang pertama, Customer Service melakukan input data nasabah pada sistem bank. Namun terjadi kesalahan pada sistem bank, sehingga membuat dua nasabah lainnya menunggu lebih lama.


Interpretation:

Pertu dilakukan pemeliharaan sistem jaringan secara berkala oleh staf IT untuk meminimalisir gangguan jaringan pada sistem bank.

Appendix 1.7 Figure of the writer when conducting the observation on January 182021 at BPD Bank Singaraja Branch Office



Appendix 1.8 An example of the form Mobile Banking registration at BPD Bank Bali

 BANK BPD BALI Bersama Anda Membangun Bali		ACTIVASI MOBILE BANKING STATUS BLOKIR APPLICATION FORM	
HARAP DIISI DENGAN HURUF CETAK / PLEASE FILL OUT WITH CAPITAL WORDS			
Tanggal / dd-mm-yyyy	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>		
Nama Lengkap / Full Name	<input type="text"/>		
Alamat / address	<input type="text"/>		
	No. HP	No. Telpom	
Nama Ibu Kandung / Name Biological Mother	<input type="text"/>		
No. Kartu ATM / ATM Card no.	<input type="text"/>		
No. Rekening / Account no.	<input type="text"/>		
<small>Isi sesuai No. Rekening, tidak sesuai No. ATM</small>			
No. Handphone / mobile phone no.	<input type="text"/>		
Kartu Identitas**/ Identity card	<input type="checkbox"/> KTP	<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> Paspor
	<input type="checkbox"/> Lainnya		
No. Identitas / Identity no.	<input type="text"/>		
Alasan Pengaktifan Status Blokir / The reason Activation Status Block	<input type="text"/>		
<small> Dengan ini saya menyatakan bahwa data yang saya isi adalah benar-benar sesuai dengan data yang sebenarnya. I hereby declare that the data I have entered is true and correct. I am fully subject to the provisions of Mobile Banking Bank BPD Bali which is set out attached with this form and the terms of the account. Faktor Bank BPD Bali, baik syarat, ketentuan dan aplikasinya telah saya baca. </small>			
			Pemohon / Applicant
	(_____) Nama Jelas / tsd Clear Name / Signature		
DIISI OLEH BANK / COMPLETED BY BANK			
No. Rekening Tabungan / savings account no.	<input type="text"/>		
No. Nisabah / Customer Base no.	<input type="text"/>		
Catatan / note	<input type="text"/>		
	Customer Service / Customer Service	Pejabat Bank / Bank Officer's	
