

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

A. Wawancara Kepada Bagian UMUM BNI Syariah Kcp Sungai Danau

1. Berapa jumlah nasabah pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau pada 3 tahun terakhir?
2. Sejarah Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau
3. Visi dan Misi Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau
4. Struktur Organisasi pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau
5. Apakah Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau mempunyai Standar Operasional Prosedur tentang pelayanan *frontliner*?
6. Bagaimana bentuk pelayanan dari *frontliner* pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau?
7. Bagaimana cara mengevaluasi pelayanan *frontliner* pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau?
8. Bagaimana cara Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau menjaga kepuasan nasabah melalui pelayanan *frontliner*?

B. Wawancara Kepada *Frontliner* Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau

a) Teller

1. Bagaimana implementasi pelayanan teller?
2. Bagaimana cara menciptakan suasana nyaman kepada nasabah?
3. Bagaimana sikap karyawan dalam menyambut para nasabah?
4. Bagaimana standarisasi penampilan para karyawan?
5. Apa kendala yang dihadapi saat pelayanan?
6. Apa solusi yang diberikan untuk mengatasi kendala tersebut?
7. Bagaimana cara karyawan agar menumbuhkan rasa percaya pada bank?

b) Customer service

1. Bagaimana implementasi pelayanan customer service?
2. Bagaimana cara menciptakan suasana nyaman kepada nasabah?
3. Bagaimana sikap karyawan dalam menyambut para nasabah?
4. Bagaimana standarisasi penampilan karyawan?
5. Apa kendala yang dihadapi saat pelayanan?
6. Apa solusi yang diberikan untuk mengatasi kendala tersebut?
7. Bagaimana cara karyawan agar menumbuhkan rasa percaya pada bank?

c) Security

1. Bagaimana keadaan keamanan dan area parkir pada bank?
2. Bagaimana sikap dalam menyambut nasabah?
3. Apa kendala yang di hadapi pada pelayanan?
4. Bagaimana solusi untuk mengatasinya?

C. Wawancara kepada Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau

1. Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh *frontliner* (teller, customer service, satpam)?
2. Apakah bagian *frontliner* sudah memberikan pelayanan yang maksimal?
3. Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh *frontliner*?
4. Apakah anda dilayani sampai tuntas oleh bagian *frontliner* jika mengalami kesulitan informasi?
5. Apakah keamanan dan area parkir sudah memadai?
6. Apakah anda pernah merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan *frontliner* pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau?

DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Foto bersama Subh branch Manager Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau



2. Foto bersama *Fronliner* Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau
 - a. *Customer Service*



- b. *Teller*



c. Security



3. Foto bersama Nasabah bank BNI Syariah KCP Sungai Danau







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434, e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 1810 /Un.14/III.5/PP.00.9/07/2020

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i):

Nama : Marnidah Fatimah
NIM : 1601161538
Program/Jurusan: S.1 / Perbankan Syariah
Judul : Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sungai Danai

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi : Dra. Hj. Nurwahidah, M.H.I

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 13 Juli 2020

Dekan



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003

Tembusan :

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id / febi_uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

17 July 2020

Nomor : B-488/Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/07/2020
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Desain Operasional Skripsi

Yth. Mardinah Fatimah / 1601161538
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Nama / NIM : Mardinah Fatimah / 1601161538
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam
Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Sungai
Danau
Hari/Tanggal : Senin, 20/07/2020
Waktu : 08.00-08.45
Tempat : DARING

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua Penguji : Dra. Hj. Nurwahidah, MHI.
Notulen : Yusuf Asyahri, SE., ME

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Catatan:
Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk
menghindari tertundanya Ujian-ujian berikutnya.

No. : 130



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-549/Un.14/III.5/PP.00.9/08/2020

Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Mardinah Fatimah
NIM : 1601161538
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Senin, 20/07/2020
Waktu : 08.00-08.45
Tempat : DARING

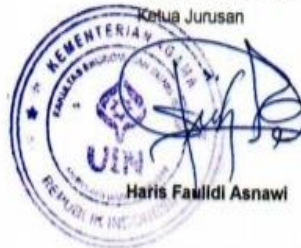
dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua/Anggota Penguji : Dra. Hj. Nurwahidah, MHI.
Notulen : Yusuf Asyabri, SE., ME

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 Agustus 2020

Ketua Jurusan



Haris Fauzidi Asnawi

No. : 130



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@u-n-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : 1486/Un.14/III.5/PP.00.9/03/2021 12 Maret 2021
Sifat : Biasa
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Riset

Yth. Pimpinan BSI KCP. Sungai Danau

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Marnidah Fatimah
NIM : 1601161538
Tempat Tanggal Lahir : Lontar, 24 Mei 1997
Semester/Jurusan : 10 / Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021
Alamat : Jl. Mekar Putih PT. IBT. Desa Tapian Balai RT. 04 RW. 02
Kecamatan Pulau Laut Barat

dan yang bersangkutan akan mengadakan riset dalam rangka penyusunan Skripsi selama 2 Bulan dari tanggal 12 Maret s.d 12 Mei 2021 dengan judul :

Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau.

Sehubungan dengan hal di atas, mohon kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa (i) tersebut untuk melaksanakan riset di unit kerja yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

A.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,

Syaugi



Sungai Danau, 26 April 2021

Nomor : 01/056-3/8087

Lampiran :

Hal : Telah Menyelesaikan Penelitian di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sungai Danau

Kepada Yth.

Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin

Di –

Tempat

SURAT KETERANGAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh,

Menunjuk perihal pada pokok surat tersebut diatas, bersama dengan ini kami sampaikan surat keterangan bahwa :

Nama : Mamidah Fatimah

NPM : 1601161538

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah menyelesaikan Penelitian Skripsi di Kantor Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sungai Danau.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya di ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh,

PT. Bank Syariah Indonesia
Kantor Cabang Pembantu Sungai Danau


 BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Sungai Danau

MULYADI
BRANCH MANAGER



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febmail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: B-3675/Un.14/III.5/PP.00.9/11/2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawahini:

Nama : Marnidah Fatimah

NIM : 1601161538

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah **LULUS** dalam menempuh ujian komprehensif dengan nilai akhir: **75, 3 (B+)**, bobot : **3 (MEMUASKAN)**.

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 18 November 2020

Dekan,




Murrachman Azhari, M.H.I.
19600609 198803 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA RI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**

Sertifikat

Nomor : B-1944/Un.14/III.5/PP.01.1/04/2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa:

Marnidah Fatimah

NIM: 1601161538

Kelahiran Lontar, 24 Mei 1997

Telah mengikuti

Tes Kompetensi Baca Tulis Al-Qur'an

Yang dilaksanakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan Predikat :

BAIK SEKALI

Banjarmasin, 29 April 2021

Dekan,


M. Murrahman Azhari, M.H.I.
19600609 198803 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: fbisimel@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-1869/Un.14/III.5/PP.00.9/04/2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Marnidah Fatimah
NIM : 1601161538
Semester/Jurusan : 10 / Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021

Telah memperoleh 50 Satuan Kredit Kegiatan ekstra Kurikuler (SKK).

Demikian keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 April 2021

A.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,





**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**
Jl. Ahmad Yani Km 4.5 Telp (0511) 3252623 Fax (0511) 3254344 Banjarmasin
http://www.uin-antasari.ac.id

Lampiran Surat :
Nomor : 132/Uin.14/I.S/PP.00.9/ 4 /2021
Tanggal : 28 April 2021

TRANSKRIP NILAI SEMENTARA

Nama : MARNIDAH FATIMAH
NIM : 1601161538
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Program Studi : S1 - PERBANKAN SYARIAH

Kode MK	Mata Kuliah	SKS	Nilai		SKS X BOBOT
			Huruf	Angka	
KEI0008	SEJARAH PERADABAN ISLAM	3	B	3	9
KEI0001	ULUMUL QURAN	3	A	3.75	11.25
KEI0002	ULUMUL HADITS	3	A	3.75	11.25
INS0008	PENGANTAR FILSAFAT	2	A	3.75	7.5
INS0006	Bahasa Inggris A	0	C+	2.5	0
INS0003	PENGANTAR STUDI ISLAM	2	A	3.75	7.5
INS0007	Bahasa Arab A	0	A	3.75	0
INS0001	PANCASILA	2	A	3.75	7.5
KEI0011	DASAR-DASAR EKONOMI ISLAM	2	A	3.75	7.5
KEI0012	PENGANTAR ILMU EKONOMI	3	C+	2.5	7.5
KEI0003	USHUL FIKIH	2	B+	3.5	7
INS0002	KEWARGANEGARAAN	2	A	3.75	7.5
INS0005	BAHASA INDONESIA	2	A	3.75	7.5
INS0006	Bahasa Inggris B	0	C	2	0
KEI0004	FIKIH	3	A	3.75	11.25
PSY2601	TEORI EKONOMI MIKRO	3	B	3	9
PSY2602	HADIS-HADIS EKONOMI	3	A	3.75	11.25
PSY2614	PENGANTAR MANAJEMEN	2	B	3	6
PSY6626	ZAKAT DAN PERPAJAKAN	2	B+	3.5	7
INS0007	Bahasa Arab B	0	B+	3.5	0
KEI0013	PENGANTAR KEUANGAN ISLAM	3	B	3	9
KEI0009	AKHLAK TASAWUF	2	A	3.75	7.5
KEI0005	FIKIH MUAMALAT	2	A	3.75	7.5
KEI0006	ILMU TAUHID	2	A+	4	8
PSY3633	KOMPUTER BISNIS	2	B	3	6
PSY3611	AKUNTANSI DASAR	3	C+	2.5	7.5
PSY3605	EKONOMI MIKRO ISLAM	3	B+	3.5	10.5
INS0004	ILMU ALAMIAH DASAR	2	A	3.75	7.5
PSY3607	MATEMATIKA PERBANKAN	3	C+	2.5	7.5
PSY3603	USHUL FIKIH KEUANGAN SYARIAH	3	A	3.75	11.25
PSY3620	DASAR-DASAR PERBANKAN SYARIAH	2	B+	3.5	7
KEI0007	SEJARAH PEMIKIRAN EKONOMI ISLAM	2	A	3.75	7.5
PSY4618	MANAJEMEN PEMASARAN	3	B+	3.5	10.5
PSY4604	FIKIH MUAMALAT KONTEMPORER	3	B+	3.5	10.5
PSY4615	MANAJEMEN PEMBIAYAAN	2	B+	3.5	7
PSY4606	EKONOMI MAKRO ISLAM	3	A	3.75	11.25
PSY4612	AKUNTANSI SYARIAH I	2	B	3	6
PSY4621	OPERASIONAL BANK SYARIAH	3	A	3.75	11.25
PSY4608	STATISTIKA EKONOMI DAN BISNIS I	2	B	3	6
PSY4616	MANAJEMEN RISIKO	2	A	3.75	7.5
PSY4622	PRODUK DAN JASA PERBANKAN	2	A	3.75	7.5
PSY617	STANDAR LAYANAN	2	A+	4	8
PSY613	AKUNTANSI SYARIAH II	2	A	3.75	7.5

Kode MK	Mata Kuliah	SKS	Nilai		SKS X BOBOT
			Huruf	Angka	
PSY630	HUKUM PERIKATAN	2	A	3.75	7.5
PSY629	HUKUM DAN REGULASI PERBANKAN SYARIAH	2	B+	3.5	7
KEI0010	KETERAMPILAN IBADAH	2	A	3.75	7.5
PSY619	MANAJEMEN SDM	2	A	3.75	7.5
KEI0014	FILSAFAT ILMU	2	A	3.75	7.5
PSY609	STATISTIKA EKONOMI DAN BISNIS II	3	B	3	9
PSY624	PRAKTIK OPERASIONAL BANK SYARIAH	2	A	3.75	7.5
PSY623	PASAR UANG DAN PASAR MODAL SYARIAH	2	A	3.75	7.5
PSY627	ANALISIS KINERJA BANK	3	A	3.75	11.25
PSY628	Audit dan Pengawasan Syariah	3	A	3.75	11.25
PSY635	Praktik kerja/magang	3	A	3.75	11.25
PSY632	Perencanaan Bisnis Bank	2	A	3.75	7.5
KEI0015	Interpersonal Skill	2	B+	3.5	7
PSY625	Pengelolaan Aset	2	B	3	6
PSY610	Metodologi Penelitian	3	B	3	9
PSY634	Teknologi Informasi	2	B+	3.5	7
PSY636	Bancassurance*	2	B+	3.5	7
PSY631	Organisasi Bank dan Kepemimpinan	2	A	3.75	7.5
INS0009	KKN	4	A+	4	16
J U M L A H		139			487

SKS x BOBOT
IPK = $\frac{487}{139} = 3.5$

a.n

Banjarmasin, 28 April 2021
Rektor
Kepala Biro AAKK,
Kepala Bagian Akademik dan Kemasasiswaan,



MASRI, S.A., M.P.
NIP. 19701110 199703 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777 955, e-mail: febimal@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : 2164 /Un. 14/III.5/PP.00.9/6/2021

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama : Marnidah Fatimah
NIM : 1601161538
Program Studi : S1-Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat : 28 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 9 Juni 2021
Dekap

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I.
NIP. 19600609 198803 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febu.antasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Murnidah Fatimah
NIM : 1601161538
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau
Dosen Pembimbing : Dra. Hj. Nurwahidah. MHI

CATATAN DOSEN PEMBIMBING

[17/7/2020 17.43]

ibu Dra Hj. Nurwahidah

1. ada beberapa hal yg menjadi catatanku buku diending note sebagian tidak berhalaman, seharusnya ada halamannya antara judul dengan rummas tidak sinkron, coba cermati judulnya penerapan SOP pada frontliner, kenapa rummasnya melibatkan nasabah, memangnya nasabah punya pengetahuan tentang SOP tuk frontliner sehingga bisa menilai aplikasinya kayak gimana. klo judulnya kayak punya kamu tu rummasnya barangkali seperti ini. Bagaimana penerapan SOP front liner dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah KCP Sungai Danau.
2. Apa kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP front liner dalam meningkatkan kepuasan nasabah dibank BNI Syariah KCP Sungai Danau. Salam.

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Marnidah Fatimah
NIM : 1601161538
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau
Dosen Pembimbing : Dra. Hj. Nurwahidah. MHI

CATATAN DOSEN PEMBIMBING

[18/7/2020 11.21]

yg menilai yaitu menganalisis kamu berdasarkan data yg diperoleh dari rumusan masalah, makanya rumusan masalah tentang tingkat kepuasan nasabah kupertanyakan, darimana nasabah mengetahui ttg SOP front liner dibank .BNI Syariah KCP Sungai Danau, aku merasa sebagai nasabah BRI Syariah, BNI Syariah, dan BCA Syariah, tapi tidak ada satu bank pun yg menjelaskan tentang SOP front linernya kepadaku , jadi bagaimana mau mengetahui klo mrka tidak mengetahui

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimai@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Marnidah Fatimah
NIM : 1601161538
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau
Dosen Pembimbing : Dra. Hj. Nurwahidah. MHI

CATATAN DOSEN PEMBIMBING

[19/7/2020]

kalo bisa, bikin pedoman wawancara, pedoman dibikin berdasarkan rummas dan variabelnya, klo udah selesai, kirim keaku, tiru pedoman dari review penelitian terdahulu, tapi ingat sesuaikan dengan point rumusan masalah kamu, salam.

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Marnidah Fatimah
NIM : 1601161538
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau
Dosen Pembimbing : Dra. Hj. Nurwahidah, MHI

CATATAN DOSEN PEMBIMBING

[16/2 11.49]

skripsi ikam tu pereodenya kapan, kalau pereodenya sebelum bank bank Syariah menjadi satu menjadi BSI, maka mau tidak mau harus data yg dulu, tapi kklo sesudah merger ya yang sekarang, tapi klo yg sekkarang apa sudah ada data data yg kamu perlukan, tapi klo data yg dulu, apa kegunaan dari hasil skripsi kamu, benar benar amazing, sorry, nak

[16/02.12.08]

Ya itu, atau ganti waktu dgn pereode yg sudah merger, meskipun mungkin tuk beberapa bulan aja datanya, ajukan ke fakultas minta penggantian judul dengan alasan terjadinya perubahan nama karena adanya merger bank bank Syariah, tapi isi proposal ikam disesuaikan dengan perubahan judul

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777863

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Marnidah Fatimah
NIM : 1601161538
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau
Dosen Pembimbing : Dra. Hj. Nurwahidah. MHI

CATATAN DOSEN PEMBIMBING

[18/2 16.24]
klo ada yg pernah punya pengalaman sprti kamu, Alhamdulillah ada solusi nya, meskipun dari signifikansi penelitian tidak ada lagi, karena kamu menceritakan sesuatu yg telah terjadi diinstansi yg sudah hilang, atau dengan kata lain bakisah sejarah, tp klo bisa ja berdasarkan pengalaman kawan kamu tu, kenapa tidak kita coba, semoga tidak ada halangan ketika kamu riset, karena itu otomatis membongkar data data yg sudah lalu.
Dan juga analisis di perdalam lagi di bab 2.

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Marnidah Fatimah
NIM : 1601161538
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau
Dosen Pembimbing : Dra. Hj. Nurwahidah. MHI

CATATAN DOSEN PEMBIMBING

21/04.06.19]

1. Sebelum ending rumusan masalah, harus lebih lengkap lagi
2. Innot wawancara belum ada
3. Bab 4 analisis belum ada dan benang merahnya juga belum ada

Kendala yang dihadapi pegawai bank BNI Syariah KCP Sungai Danau

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663. e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id febi@uinasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nama/NIM: Marnidah Fatimah/160161538 Form Penilaian Mandiri Transkrip SKK UIN Antasari

No	Jenis Kegiatan	Tingkat			Nilai	Prosentasi
		Inter.	Nas.	Lokal/Inst		
1	Kegamaan (minimal 30 %) - Peringatan Hl Besar Islam - Peringatan Hl Besar Nasional - Pembinaan, penyuluhan, dan Dakwah Islam - Pelat. Praktek Kegamaan - Pembinaan Kevadaran Kebangsaan					
					15	24 %
2	Akademik dan Keilmuan (minimal 30 %) - Kegiatan ilmiah (diskusi, seminar, dan lokakarya) - Pelatihan Akademik - Penelitian - Lomba Karya Ilmiah - Publikasi Karya Ilmiah		2	1	2	4 %
3	Keorganisasian dan Pengabdian Masyarakat (maks. 20 %) - Kepengurusan dlm organisasi intra atau ekstra kampus - Keikutsertaan dlm kepntiaan - Pelatihan Keorganisasian - Keikutsertaan dlm pengabdian masyarakat - Pelatihan Pengabdian Masyarakat			5	20	40 %
4	Bakat Minat dan Kewirausahaan (maks. 20 %) - Pelatihan Bakat dan Minat dan Kewirausahaan - Magang Kewirausahaan - Keikutsertaan dalam kegiatan pengembangan bakat Minat (olah raga dan seni) - Keikutsertaan dalam lomba olah raga dan seni - Publikasi atau Pameran seni			2	5	16 %
	Jumlah				50	

Dosen Penasehat,

Pro H. Burakhidah, M.H.
nip. 19850415 199203 2004

Banjarmasin, 5 Sept 2019

a.n. Dekan,
Wakil Dekan
Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama,

Dr. Muhammad, S.Ag., MA.

1. Nama : Marnidah Fatimah

2. Tempat, tanggal lahir : Lontar, 24 Mei 1997

3. Agama : Islam

4. Kebangsaan : Indonesia

5. Alamat : Ds. Tapian Balai RT.04 Kec. PLB Kab. Kotabaru

6. Pendidikan : SDN Kampung Baru
Mtsn Al-falah Banjarbaru
MA Darul Ulum Lontar
UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 22 November 2020



Marnidah fatimah

NIM. 1601161538