

## RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : JOKO WAHYONO
2. Tempat Tanggal Lahir : Jelapat I, 17 April 2002
3. Agama : Islam
4. Alamat : Jl. Anjir Subarjo Desa Jelapat I, Rt.08 No.18  
Kec. Tamban Kab. Barito Kuala
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Pendidikan : a. MI Ni'Matul Aziz  
b. MTS Ni'Matul Aziz.  
c. MA Ni'Matul Aziz.  
d. UIN Antasari Banjarmasin.
7. Orang Tua :
  - a. Ayah :  
Nama : Waldi Prasetya  
Pekerjaan : Buruh  
Alamat : Jl. Anjir Subarjo Desa Jelapat I, Rt.08 No.18  
Kec. Tamban Kab. Barito Kuala
  - b. Ibu :  
Nama : Sumiati  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Jl. Anjir Subarjo Desa Jelapat I, Rt.08 No.18  
Kec. Tamban Kab. Barito Kuala
8. Jumlah Saudara : Anak Pertama dari Empat Bersaudara
9. Pengalaman Organisasi : a. HMJ Perbankan Syariah Sebagai anggota bidang  
minat dan bakat .  
b. HMJ Perbankan Syariah Sebagai Wakil Ketua  
umum.

Banjarmasin, 1 Juli 2024



Joko Wahyono

## Lampiran I

### Pedoman Wawancara

1. Kapan berdirinya BSI KCP Hasan Basri Banjarmasin?
2. Apa yang melatarbelakangi berdirinya BSI KCP Hasan Basri Banjarmasin?
3. Apa saja keunggulan utama dari program pesta hadiah yang ditawarkan oleh BSI KCP Hasan Basri Banjarmasin?
4. Apa saja Strategi yang dimiliki oleh customer service dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah program Pesta Hadiah?
5. Bagaimana tingkat kepercayaan nasabah terhadap program pesta hadiah ini dan seberapa besar pangsa pasar yang telah dikuasai?
6. Apa saja kekuatan yang dimiliki dari strategi pelayanan BSI dalam menjaga loyalitas nasabah program pesta hadiah?
7. Apa saja kelemahan yang dimiliki dari strategi pelayanan BSI dalam menjaga loyalitas nasabah program pesta hadiah?
8. Apa saja peluang yang dimiliki dari strategi pelayanan BSI dalam menjaga loyalitas nasabah program pesta hadiah?
9. Apa saja ancaman yang didapat dari strategi pelayanan BSI dalam menjaga loyalitas nasabah program pesta hadiah?
10. Bagaimana cara BSI dalam memanfaatkan kekuatan dan peluang dari strategi pemasaran yang dimiliki?
11. Bagaimana cara BSI menghadapi ancaman dan kelemahan dari strategi pemasaran yang ada?
12. Seberapa efektif Program Pesta Hadiah dalam menarik dan mempertahankan nasabah?

**Lampiran II Dokumentasi Wawancara**



## Lampiran III Surat Penetapan Judul dan Pembimbing skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id), website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

### PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : B-772/Un.14/II.5/PS.S1/PP.00.9/08/2023

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

Nama : Joko Wahyono  
NIM : 200105020186  
Program Studi : S.1/Perbankan Syariah  
Judul : Strategi Pelayanan Costumer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin

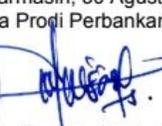
Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi : Annisa Sayyid, SHI, MSI.

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, 30 Agustus 2023  
Ketua Prodi Perbankan Syariah

  
  
Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I  
NIP. 19830526 201101 2 007

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

## Lampiran IV Surat Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi



Banjarmasin, 29 September 2023

Nomor : B-514/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/09/2023  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Penetapan Waktu Ujian  
Proposal Skripsi

Kepada  
Yth. Joko Wahyono / 200105020186  
Mahasiswa/i Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Berdasarkan surat permohonan Saudara mengenai penetapan waktu ujian proposal skripsi, maka dengan ini ditetapkan Ujian Proposal Skripsi atas nama:

Nama / NIM : Joko Wahyono / 200105020186  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Strategi Pelayanan Costumer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin

pada:

Hari/Tanggal : Senin, 02 Oktober 2023  
Waktu : 14.00 - 14.45  
Tempat : Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Annisa Sayyid, SHI, MSI.  
Penguji (Eksternal) : Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.  
Notulis : Munawar Sadali, S.H.I., M.Pd.I

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Ketua Prodi Perbankan Syariah

*Annisa Sayyid*  
Annisa Sayyid, SHI, MSI.

Tembusan:

- Yth. 1. Penguji (Pembimbing)
2. Penguji (Eksternal)
3. Notulis

-Arsip

Catatan:

Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya

## Lampiran V Surat Izin Riset



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimal@uin-antasari.ac.id](mailto:febimal@uin-antasari.ac.id) / website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

Nomor : B-1049/Un.14/III.5/TL.00/06/2024  
Sifat : -  
Lamp : 1 Berkas  
Hal : Permohonan Izin Riset

10 Juni 2024

**Yth. Pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia**

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Dengan hormat. Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menyampaikan permohonan untuk diberikan izin riset kepada:

|                      |  |
|----------------------|--|
| Nama                 | : <b>Joko Wahyono</b>  |
| NIM                  | : 200105020186   |
| Tempat/Tanggal Lahir | : Jelapat I, 17 April 2002   |
| Semester/Jurusan     | : VIII / Perbankan Syariah   |
| Tahun Akademik       | : 2023/2024  |
| Alamat               | : Jl. Anjir Subarjo Desa Jelapat I, Tamban, Barito Kuala.  |
| Waktu Riset          | : 13 Juni s.d. 13 Agustus 2024   |
| Judul Skripsi        | : Strategi Pelayanan Costumer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin (Sebagaimana Proposal Terlampir). |

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon agar kiranya berkenan membantu memberikan data dan informasi yang diperlukan terkait dengan riset tersebut.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*



Dekan,

Sukarni

## Lampiran VI Surat Selesai Riset



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
Kcp Banjarmasin Hasan Basri  
Jln.brigen Hasan Basri, Rt.16  
Banjarmasin, Kalimantan Selatan  
[www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

### SURAT KETERANGAN No.02/014-3/0325

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk yang berkendudukan di jalan Brigjen Hasan Basri Rt.16 Kelurahan Alalak Utara, Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin 70123 dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : JOKO WAHYONO  
Nim : 200105020186  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Universitas : UIN Antasari Banjarmasin

Telah Melakukan Riset atau penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor cabang pembantu Hasan Basri pada tanggal 21 Juni 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 21 Juni 2024  
PT.Bank Syariah Indonesia,Tbk  
KCP Hasan Basri

Emdji Yoelmitha  
Branch Manager

## Lampiran VII Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi



**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](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Joko Wahyono  
NIM : 200105020186  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin.  
Pembimbing : Annisa Sayyid, MSI

#### CATATAN PEMBIMBING

1. Alasan pemilihan tempat harus relevan dengan tema penelitian anda!. Pemilihan lokasi harus berupa alasan akademik; APA HUBUNGANNYA TEMPAT PENELITIAN DENGAN JUDUL/TEMA PENELITIAN. Bukan karena saudara pernah magang ataupun pertimbangan lokasi yang dekat dengan tempat tinggal dan transportasi.
2. Tambahkan Matriks lengkap Analisis SWOT.
3. Perhatikan penulisan bahasa asing; harus dimiringkan.
4. Perbaiki tata cara penulisan sesuai dengan kaidah-kaidah penulisan karya ilmiah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

#### Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- 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](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id)/ [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Joko Wahyono  
NIM : 200105020186  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin.  
Pembimbing : Annisa Sayyid, MSI

**CATATAN PEMBIMBING**

1. Lampirkan Halaman Persetujuan Skripsi!
2. Perbaiki Kata Pengantar (2 spasi)! Lengkapi dengan bahasa arabnya.
3. Pada bab 2, Tambahkan Ayat al-Qur'an dan Hadis tentang Strategi Pelayanan Dan Loyalitas Nasabah.
4. Perbaiki tata cara penulisan sesuai dengan kaidah-kaidah penulisan karya ilmiah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- 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](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id)/ [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Joko Wahyono  
NIM : 200105020186  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin.  
Pembimbing : Annisa Sayyid, MSI

**CATATAN PEMBIMBING**

1. Tambahkan sedikit pembahasan tentang Program Pesta Hadiah dalam bab 4, disertai dengan gambar dan lain-lain.
2. **HASIL PENELITIAN**  
**Hasil Wawancara:**  
**Narasumber 1**  
Nama :  
Umur :  
Jabatan :  
Uraian Wawancara:  
  
**Narasumber 2**  
Nama :  
Umur :  
Jabatan:  
Uraian Wawancara:
3. Simpulan terlalu panjang.
4. Saran terlalu panjang.

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- 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](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id)/ [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Joko Wahyono  
NIM : 200105020186  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin.  
Pembimbing : Annisa Sayyid, MSI

**CATATAN PEMBIMBING**

1. Pedoman wawancara dilampirkan!
2. Foto Dokumentasi mana?, diberi nomor dan keterangan kegiatan apa yang sedang dilakukan/disajikan dalam foto tersebut.
3. **LAMPIRKAN KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA BAIK PADA BAGIAN DEPAN SKRIPSI ANDA, MAUPUN BAGIAN BELAKANG!**
4. Daftar Pustaka disusun berdasarkan abjad setelah dibalik nama pertamanya.
5. **Masukkan minimal 5 buah karya ilmiah berbahasa asing.**
6. **Masukkan minimal 3 Jurnal Ilmiah dalam naskah penelitian anda.**
7. Perbaiki tata cara penulisan sesuai dengan kaidah-kaidah penulisan karya ilmiah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- 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](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Joko Wahyono  
NIM : 200105020186  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin.  
Pembimbing : Annisa Sayyid, MSI

**CATATAN PEMBIMBING**

1. Perbaiki Abstrak! contoh yang benar: pada abstrak bagian paragraf 1: latar belakang dan masalah penelitian, paragraf 2: tujuan dilakukannya penelitian, paragraf 3: Metode penelitian dan paragraf terakhir: Hasil penelitian yang diambil dari hasil analisis yang didasarkan pada rumusan masalah. (tidak boleh lebih 200 kata), pengetikan tanpa spasi, lihat juga pedoman penulisan karya ilmiah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Pada paragraf dua abstrak, mencakup metode penelitian; jenis dan pendekatan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.
3. Pada paragraf terakhir Abstrak **HARUS** menjawab rumusan masalah: **Perhatikan secara seksama!** Apa yang ingin dijawab melalui penelitian ini. Rumusan masalah ada 2, maka jawaban pada abstrak juga ada 2 sesuai dengan rumusan masalah (tanpa penomoran). Dalam abstrak anda, **TIDAK menjawab SAMA SEKALI rumusan masalah yaitu bagaimana strategi pelayanan dan bagaimana analisis SWOT terhadap strategi tersebut.**

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- 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](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Joko Wahyono  
NIM : 200105020186  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin.  
Pembimbing : Annisa Sayyid, MSI

**CATATAN PEMBIMBING**

**ACC**

Bisa diujikan dalam Munaqasyah Skripsi

**Catatan:**

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

## Lampiran VIII Surat Penetapan Bebas Plagiasi



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](mailto:febi@uin-antasari.ac.id)/[febi\\_uinantasari@gmail.com](mailto:febi_uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI**  
Nomor : B- 232 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06 /2024

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 atas nama Saudara (i) :

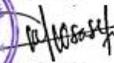
Nama : Joko Wahyono  
NIM : 200105020186  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Strategi Pelayanan Costumer Service (Cs) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program  
Judul : Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI**

**Dengan Presentasi Plagiat 18 %**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 26 Juni 2024  
Ketua Jurusan  
  
Antisa Sayyid

