

PEDOMAN WAWANCARA

A. Untuk *Relationship Manager*

1. Sejak kapan produk tabungan muamalat prioritas berlaku di Bank Muamalat?
2. Siapa yang bertugas penyusunan strategi bank dalam merekrut nasabah prioritas?
3. Bagaimana cara mengenali calon nasabah yang berpotensi menjadi nasabah prioritas?
4. Strategi apa saja yang digunakan oleh bank dalam merekrut nasabah prioritas? dan siapa yang bertugas melaksanakan strategi tersebut?
5. Strategi apa yang digunakan bank untuk memperkenalkan produk tabungan muamalat prioritas?
6. Apa yang membedakan produk tabungan muamalat prioritas dengan produk sejenis yang ditawarkan bank lain?
7. Keuntungan apa yang ditawarkan bank untuk menarik minat nasabah prioritas menanamkan dananya di Bank Muamalat?
8. Untuk produk tabungan muamalat prioritas dikhususkan untuk siapa saja?
9. Promosi apa yang digunakan Bank Muamalat untuk mensosialisasikan dan menawarkan produk tabungan muamalat prioritas?
10. Kendala apa yang dialami untuk menawarkan produk tabungan muamalat prioritas kepada calon nasabah prioritas?

11. Strategi apa yang digunakan Bank Muamalat untuk merekrut nasabah yang sudah prioritas di bank lain?

B. Untuk *Customer Service*

1. Strategi apa yang digunakan oleh *Customer Service* dalam merekrut nasabah prioritas yang datang ke Bank Muamalat?
2. Apakah ada pelayanan khusus yang diberikan bank untuk nasabah prioritas?
3. Promosi apa yang digunakan Bank Muamalat untuk mensosialisasikan dan menawarkan produk tabungan muamalat prioritas?
4. Akad apa yang digunakan bank muamalat untuk tabungan muamalat prioritas?
5. Kendala apa yang dialami untuk mempromosikan produk tabungan muamalat prioritas kepada calon nasabah prioritas?
6. Apakah ada kesulitan yang dialami ketika menghadapi nasabah prioritas?

PEDOMAN OBSERVASI

1. Meninjau secara langsung lokasi penelitian dan keadaan sekitar.
2. Mengamati strategi Bank Muamalat dalam merekrut nasabah prioritas.
3. Mengamati layanan-layanan yang diberikan Bank Muamalat untuk nasabah prioritas.

PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Data tentang sejarah Bank Muamalat.
2. Data tentang visi dan misi Bank Muamalat.
3. Data tentang struktur dan *job description* organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

LAMPIRAN FOTO



Wawancara dengan Nurul Qamariah sebagai *Relationship Manager* di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin pada Kamis, 11 Januari 2018.



Wawancara dengan Adlina Amni sebagai *Customer Service* di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin pada Rabu, 17 Januari 2018.



Wawancara dengan Siti Nurrena Kusuma sebagai *Customer Service* di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin pada Kamis, 11 Januari 2018.

RIWAYAT HIDUP

1. Nama lengkap : Siti Sa'diyah
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Kertak Hanyar, 7 September 1995
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Kawin
6. Alamat : Jalan A. Yani Km. 9 Tatah Kalaka II

7. Pendidikan :
 - a. MI Thalabul Khair 2007
 - b. MTS Al-Mursyidul Amin 2011
 - c. MA Al-Mursyidul Amin 2014
 - d. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin 2018

8. Pengalaman Organisasi :
 - a. Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ)
 - b. Anak-Anak Syariah (ASRI)

9. Orang Tua :
 - a. Ayah
Nama : Sapri
Pekerjaan : Buruh Tani
Alamat : Jalan A. Yani Km. 9 Tatah Kalaka II

 - b. Ibu
Nama : Mastah
Pekerjaan : -
Alamat : Jalan A. Yani Km. 9 Tatah Kalaka II

10. Saudara (Jumlah Saudara) : Anak kedua dari 2 bersaudara.

Banjarmasin, Mei 2018
Penulis,

Siti Sa'diyah

1401160375