

## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

### B. Pertanyaan-Pertanyaan

Wawancara Kepada Karyawan PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin

1. Apa keterampilan yang harus dimiliki karyawan *Customer Service* dalam melayani nasabah ?
2. Bagaimana cara karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan berkaitan dengan kebutuhan atau keinginannya ?
3. Bagaimana karyawan *Customer Service* menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada Bank ?
4. Apakah Pelayanan Prima yang dilakukan *Customer Service* pada PT. bank BRISyariah KC. Banjarmasin sudah optimal?
5. Apakah *customer service* pada PT. Bank BRISyariah sudah efisien dan efektif terhadap penanganan keluhan nasabah ?
6. Peran apa saja yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan prima ?
7. Strategi apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan prima ?
8. Seberapa efektif strategi yang digunakan ?

9. Apa saja faktor pendukung pelayanan prima pada *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah ?
10. Mengapa bank BRISyariah perlu melakukan Pelayanan Prima ?
11. Apa saja kendala atau permasalahan karyawan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ?
12. Bagaimana pegawai *Customer Service* melakukan pelayanan prima dalam konteks sikap terhadap nasabah ?
13. Bagaimana pegawai *Customer Service* melakukan pelayanan prima dalam konteks perhatian terhadap nasabah ?

### **C. Identitas Responden**

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

### **D. Pertanyaan-Pertanyaan**

Wawancara Kepada Nasabah PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin

1. Bagaimana pendapat anda tentang karyawan *customer service* pada Bank BRISyariah KC. Banjarmasin selalu berpenampilan bersih, rapi tidak berlebihan (menggunakan pakaian kerja seragam yang sesuai) saat melayani Anda ?
2. Apakah karyawan *customer service* pada Bank BRISyariah KC. Banjarmasin melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan ?
3. Apakah karyawan *customer service* pada Bank BRISyariah KC. Banjarmasin cepat dan tanggap terhadap permintaan Anda?
4. Apakah karyawan *customer service* pada Bank BRISyariah KC. Banjarmasin memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap anda ?
5. Apakah karyawan *customer service* memberikan pelayanan kepada anda hingga tuntas ?
6. Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* bank BRISyariah KC. Banjarmasin ?
7. Apa saja faktor pelayanan *customer service* yang mempengaruhi kepuasan Anda dalam bertransaksi dbank BRISyariah KC. Banjarmasin ?

## FOTO-FOTO

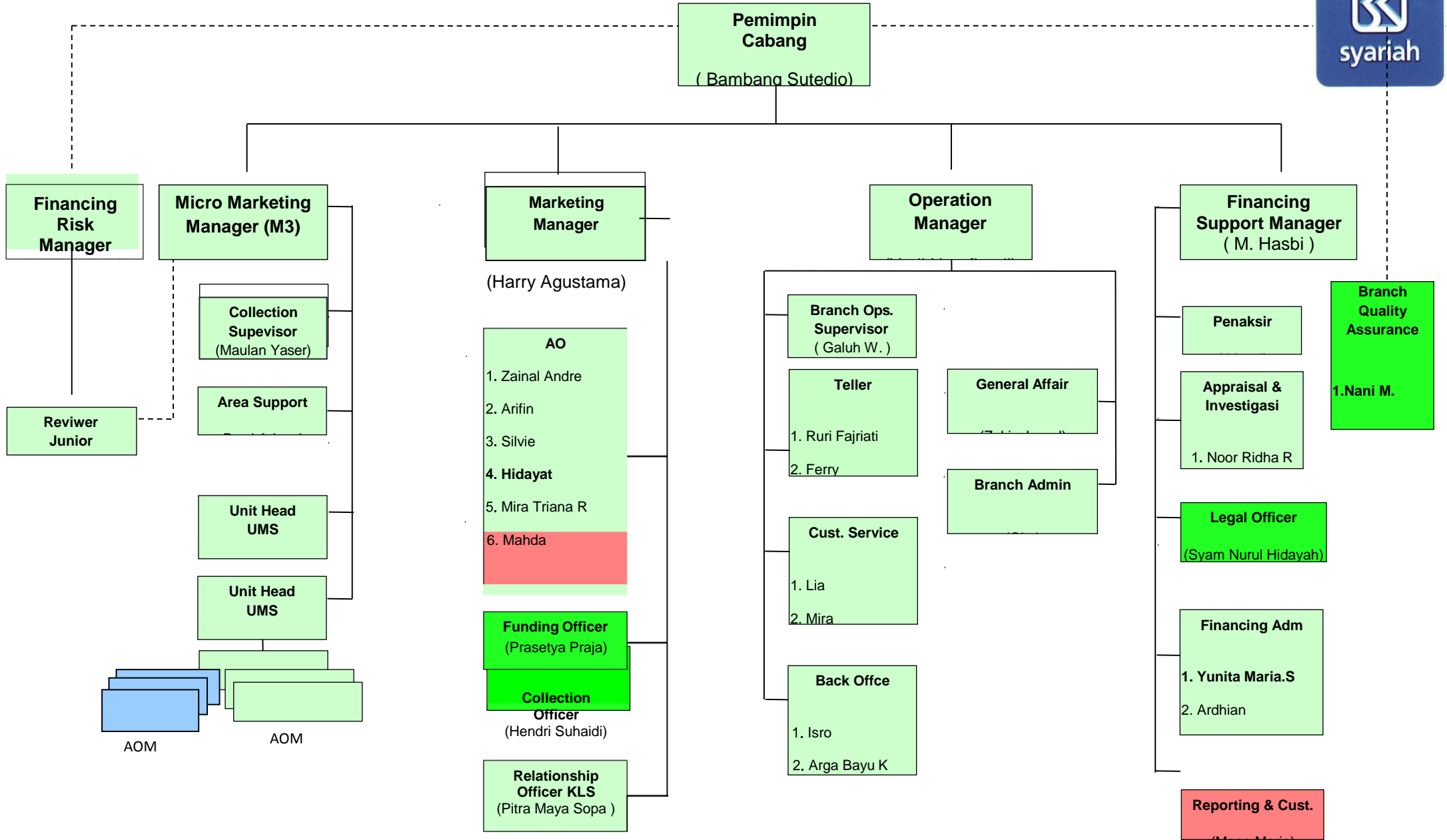


**Dokumentasi Hasil Wawancara Pada Karyawan *Customer Service* PT. Bank BRIsyariah KC.Banjarmasin**



Dokumentasi Hasil Wawancara Kepada 2 Orang Nasabah Bank BRISyariah KC.Banjarmasin

# 5. Struktur Organisasi Kantor Cabang Banjarmasin



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Hikmatun Raydhah

Tempat Tanggal Lahir : Garunggang 10 juni 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Status Perkawinan : Belum Kawin

Agama : Islam

Alamat : Jl. Kalimput RT. 004 RW 001 Kandangan

Pendidikan :

- SDN Garunggang
- MTSN Sei Paring
- SMAN 1 Simpur
- D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin
- S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin

Orang Tua

Ayah : Paridi

Pekerjaan : Pensiunan

Ibu : Rukayah

Pekerjaan : Pedagang

Alamat : Jl. Kalimput RT. 004 RW 001 Kandangan.

Banjarmasin, Maret 2019

Penulis

HIKM ATUN RAYDHAH

NIM. 171101060812

