

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Khairunnisa
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Palingkau, 02 November 1997
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : WNI
5. Status Perkawinan : Belum Menikah
6. Alamat : Jln. Bawang Putih No. 61, Kuripan,  
Banjarmasin Timur, Banjarmasin, Kalsel.
7. Pendidikan
  - a. TK PGRI Palingkau Lama
  - b. MI Noorhidayah Darussalam Palingkau
  - c. MTs Noorhidayah Darussalam  
Palingkau
  - d. MA Al-Amin Kapuas
8. Pengalaman Organisasi : LPPQ UIN Antasari Banjarmasin Divisi  
Tajwid dan Tahsin Al-Qur'an Tahun 2017
9. Orang Tua
  - Nama Ayah : H. Darani
  - Pekerjaan : Wiraswasta
  - Alamat : Palingkau Lama Rt.16, Kapuas Murung,  
Kapuas, Kalteng.
  - Nama Ibu : Hj. Saunah
  - Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
  - Alamat : Palingkau Lama Rt.16, Kapuas Murung,  
Kapuas, Kalteng.
  - Saudara : 2

Banjarmasin, 05 Januari 2020

Penulis

Khairunnisa

Strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan

Data Informan:

Nama :

Umur :

Pendidikan terakhir :

Jabatan :

Lama bekerja :

Pedoman Wawancara :

1. Apa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan melalui digital menurut anda?
2. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan melalui digital produk perbankan dari tahun ke tahun?
3. Inovasi produk layanan berbasis digital apa saja yang Bank BNI Syariah berikan kepada penerima layanan/nasabah?
4. Apa dampak positif dan negatif bagi Bank BNI Syariah dari adanya inovasi pelayanan melalui digital produk perbankan?
5. Apa saja aspek penerapan syariah Bank BNI Syariah dalam memberikan layanan melalui digital produk perbankan?

6. Berkaitan dengan dimensi pelayanan. Apakah Bank BNI Syariah juga menggunakan dimensi pelayanan tersebut untuk strateginya dalam meningkatkan kualitas pelayanan produk perbankan? Jelaskan!
7. Dapatkah anda menjelaskan jenis layanan berbasis digital perbankan yang merupakan salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh BNI Syariah yang tidak dimiliki oleh Bank Syariah lain?
8. Bagaimana strategi dari BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan?
9. Dari faktor internal, apa saja kekuatan yang dimiliki oleh Bank BNI Syariah dari penggunaan pelayanan melalui digital?
10. Dari faktor internal, apa saja kelemahan yang dimiliki oleh Bank BNI Syariah dari penggunaan pelayanan melalui digital?
11. Dari faktor eksternal, apa saja peluang yang dihadapi oleh Bank BNI Syariah dari penggunaan pelayanan melalui digital?
12. Dari faktor eksternal, apa saja ancaman yang dihadapi oleh Bank BNI Syariah dari penggunaan pelayanan melalui digital?
13. Bagaimana strategi untuk menangani kendala dalam mengembangkan kekuatan dan peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digital produk perbankan?
14. Bagaimana mengatasi kelemahan dan ancaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digital produk perbankan?

Foto wawancara peneliti bersama Ibu Aisya Najiha



Foto wawancara peneliti bersama Ibu Sri Wahyu Ningsih



Foto wawancara peneliti bersama Bapak Muhammad Yuni

