

PEDOMAN WAWANCARA

Peran *Customer Service* sebagai fungsi *public relation* dalam mengatasi keluhan nasabah (*Handling Complaint*) di PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin

A. Identitas informan

Nama : Muthia Fazrina
Umur : 25 Tahun
Pendidikan : S1 Matematika
Jabatan : *Customer Service*
Nama : Siti Nurrena Kusuma
Umur : 24 tahun
Pendidikan : D3 Kebidanan
Jabatan : *Customer Service*

B. Pertanyaan

1. Bagaimana peran *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah?
2. *Handling Complaint* apa saja yang sering terjadi di Bank Muamalat TBK cabang Banjarmasin?
3. Bagaimana *Customer Service* menangani atau menyelesaikan *Complaint* tersebut?
4. Bagaimana cara menanggapi keluhan dari nasabah?
5. Apa saja prosedur penanganan nasabah *Handling Complaint*?
6. Apa pelayanan yang terbaik diberikan kepada nasabah?
7. Apakah sudah melayani sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan info?
8. Apa saja kendala menghadapi nasabah?
9. Apa yang seharusnya *Customer Service* jelaskan ketika nasabah memberikan pertanyaan diluar kapasitas sebagai *Customer Service*?
10. Bagaimana menanggapi nasabah yang complain berkepanjangan dan sangat emosional?
11. Bagaimana usaha *Customer Service* untuk mempertahankan nasabah untuk tidak melakukan penutupan rekening?

RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama Lengkap : Chintya Dewi Rahmi
2. Tempat, Tanggal Lahir : Ampah, 26 September 1996
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status perkawinan : Sudah Menikah
6. Alamat : Jl. Sungai Lulut Gg. GT Seman
7. Pendidikan :
 - a. TK Aisyiyah Buntok
 - b. SD Muhammadiyah Buntok
 - c. SMP Muhammadiyah Buntok
 - d. SMA Muhammadiyah Buntok
 - e. UIN Antasari Banjarmasin
8. Orang tua :

Ayah

Nama : Irwan Suriadi

Pekerjaan : Swasta

Alamat : Jl. Pahlawan Rt.38 Rw.04 Kota Buntok

Ibu

Nama : Fitriati

Pekerjaan : Guru Honorer

Alamat : Jl. Barombot Rt.34 Rw.11 Ampah Kota
9. Anak/saudari : Kedua dari 3 (tiga) bersaudara
10. Saudara : Ryan Rajab Shobarry dan Rahmad Adnin adila



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

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Banjarmasin
Email: febimail@uin-antasari.ac.id Web: www.febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : B- 1676 /Un.14/III.5/PP.00.9/05/2019

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

Nama : Chintya Dewi Rahmi
NIM : 1501161252
Program/Jurusan : S.1 / Perbankan Syariah
Judul : Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relation dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin

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

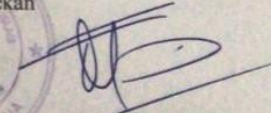
Pembimbing I : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag.
Pembimbing II : Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I

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

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 23 Mei 2019
Dekan


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

Tembusan :

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



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

Nomor B-735/Un 14/III 5/PP 00 9/07/2019
Lampiran Satu berkas
Hal Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

15 Juli 2019

Yth Chintya Dewi Rahmi / 1501161252
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr wb

Berdasarkan surat permohonan Saudara (i) tertanggal 15 Juli 2019, maka dengan ini Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menetapkan waktu ujian proposal skripsi kepada

| | |
|--------------|---|
| Nama / NIM | Chintya Dewi Rahmi / 1501161252 |
| Jurusan | Perbankan Syariah |
| Judul | Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relation dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin |
| Hari/Tanggal | Selasa, 16/07/2019 |
| Waktu | 09 00 - 09 45 |
| Tempat | Ruang Munaqasah |

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

| | |
|------------------------|---------------------------|
| Ketua/ Anggota Penguji | Drs Nispan Rahmi M Ag |
| Anggota Penguji | Annisa Sayyid, SHI, MSI |
| Notulen .. | Adi Wahyu Ilhami, SHI, MH |

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 144



SURAT KETERANGAN

Nomor B- ~~2256~~/Un 14/III 5/PP 00 9/07/2019

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

| | |
|---------|--|
| Nama | Chintya Dewi Rahmi |
| NIM | 1501161252 |
| Jurusan | Perbankan Syariah |
| Judul | Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relation dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin |

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada

| | |
|--------------|--------------------|
| Hari/Tanggal | Selasa, 16/07/2019 |
| Waktu | 09 00 - 09 45 |
| Tempat | Ruang Munaqasyah |

dengan susunan tim penguji sebagai berikut

| | |
|------------------------|---------------------------|
| Ketua/ Anggota Penguji | Drs. Nispan Rahmi, M Ag |
| Anggota Penguji | Annisa Sayyid, SHI, MSI |
| Notulen | Adi Wahyu Ilhami, SHI, MH |

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 23 Juli 2019
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



- Tembusan
1. Rektor UIN Antasari
 2. Kabag Keuangan UIN Antasari
 3. Mahasiswa ybs

No 144



**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@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : 3430 /Un.14/III.5/PP.00.9/09/2019 5 September 2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Penelitian Pendahuluan

Yth.

Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa/i yang identitasnya tersebut dibawah ini:

Nama : Chintya Dewi Rahmi
NIM : 1501161252
Tempat/tgl lahir : Ampah, 26 September 1996
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : 9 (sembilan)

akan melakukan penelitian pendahuluan dalam rangka mencari informasi data awal sebagai bahan dasar pembuatan proposal / Tugas Akhir.

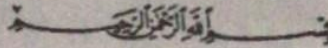
Sehubungan dengan itu, kami memohon bantuan Bapak/Ibu agar berkenan memberi izin untuk penelitian tersebut.

Demikian surat permohonan hal ini disampaikan, atas bantuannya dihaturkan terima kasih.

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



Banjarmasin, 07 Juni 2022



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amien.

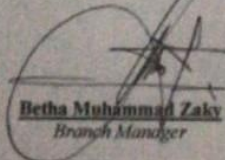
Sehubungan dengan adanya Permohonan Riset dari Mahasiswi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan data sbb.

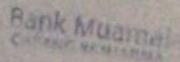
Nama : Chintya dewi Rahmi
NIM : 1501161252
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah


Maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa telah selesai melaksanakan riset yang dimulai dari tanggal 01 Juni 2018 sampai dengan 31 Juli 2018 dalam rangka mengumpulkan data untuk keperluan skripsi dengan judul "Peran Customer service sebagai Fungsi Public Relation dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complain*) di PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin."

*Wabillahi'taufiq Wal Hidayah,
Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
Cabang Banjarmasin


Betha Muhammad Zaky
Branch Manager


Bank Muamalat
CABANG BANJARMASIN


Dini Irwanti Perwangi Noor
Back Office Staff



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
e-mail: mikwafebi@uin-antasari.ac.id website: www.febi.uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: B- 4119 /Un.14/III.5/PP.01.1/10/2022

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

Nama : CHINTYA DEWI RAHMI
NIM : 1501161252
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH

Telah **LULUS** dalam menempuh ujian komprehensif dengan nilai akhir : **65,00 (C+)**, bobot: **2,5 (LULUS)**.

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 14 Oktober 2022
Dekan,



Sukarni



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
UPT (UNIT PELAKSANA TEKNIS)
MA'HAD AL-JAMI'AH

Gedung Kopertais Lantai I, Jl. A. Yani Km 4,5 Banjarmasin Telp.(0511) 6742270

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT MA'HAD AL-JAMI'AH

No. In.04/V.4/PP.00.9/77/2016

Kepala UPT [Mudir] Ma'had al-Jami'ah IAIN Antasari Banjarmasin dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : CHINTYA DEWI RAHMI

NIM : 1501161252

Fakultas : SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Adalah benar terdaftar sebagai mahasantri/wati Tahap II (Periode Februari – Juni 2016) yang tinggal di Asrama Ma'had al-Jami'ah IAIN Antasari Banjarmasin dan telah mengikuti kegiatan-kegiatannya pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2015/2016 serta dinyatakan LULUS dengan total bobot sebanyak 25 SKK.

Demikian sertifikat ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Juni 2016

Mudir Ma'had al-Jami'ah
IAIN Antasari Banjarmasin,

Dr. Dzikri Nirwana, M.Ag.

NIP. 19781227 200312 1 002

Ket. Bobot Wajib SKK Ma'had:

Pembinaan Keagamaan Kearsamaan

Ta'lim al-Qur'an, Ibadah & Akhlak

Pelatihan Terjemah al-Qur'an metode Tamyiz

Pendidikan Akhlak Berbasis Prophetic Intelligence

Total Standar Kelulusan

Minimal : 10 SKK & Maksimal : 25 SKK

: 15 SKK

: 5 SKK

: 5 SKK



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: fasiba@uin-antasari.ac.id / website: www.feb.uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-4281/Un.14/III.5/PP.00.9/11/2022

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

Nama : Chintya Dewi Rahmi
NIM : 1501161252
Semester/Jurusan : XV / Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023

telah memperoleh sebanyak 139 Satuan Kredit Semester (SKS) dengan IPK 3, 52.

Surat keterangan perolehan Satuan Kredit Semester ini diberikan untuk melengkapi Persyaratan Sidang Skripsi.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 7 November 2022

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



Zaki Mubarak



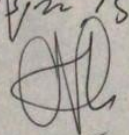
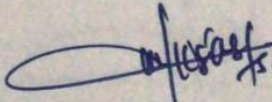
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama :
NIM :
Jurusan :
Judul Skripsi :
Pembimbing I :
Pembimbing II :

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|--|--|
| <p>1. Absenale diperbaiki, 15 skripsi</p> <ul style="list-style-type: none">a. L.B.04 → ringkasb. T.dj. penelitianc. Kustodolapid. Terusan! <p>Swlu mark. kata: 200 kata</p> <p>2. Lengkapi persyaratan lainnya!</p> <p>15 Des. '22</p>  | <ul style="list-style-type: none">1. Absenale diperbaiki, pada bagian hasil (paragraf terakhir) belia menjawab rumusan masalah.2. perbaiki penulisan, uraian sangat kesalahan.3. Lengkapi pedoman wawancara.4. Hasil wawancara dipisah, wawancara 1 dilanjutkan dengan hasil wawancara, begitu juga wawancara 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: febima@uin-antasari.ac.id / feb_iunantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama :
NIM :
Jurusan :
Judul Skripsi :
Pembimbing I :
Pembimbing II :

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|---|---|
| <p>Setelah dibalukan le- reksi & perbaikan sepe- lunya, skripsi ini bisa saja diujikan atau diijikan di depan Tim Penguji Skripsi Febi UIN Antasari.</p> <p>Djm 19 Des '22 </p> | <ol style="list-style-type: none">1. Analisis data harus menjabar rumusan masalah penelitian, pada bagian rumusan masalah kedua tidak terjawab pada analisis data, simpulan dan juga pada abstrak.2. referensi minimal 5 buku berbahasa asing.3. jurnal minimal 1 buku.4. nomor jangan dilewatkan awal kalimat paragraf. <p></p> |

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 :


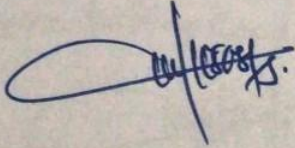
NIM :

Jurusan :

Judul Skripsi :

Pembimbing I :

Pembimbing II :

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|--|--|
| <p>17/2022 /Nov</p> <p>1) - Perbaiki font Abstrak</p> <ul style="list-style-type: none">- Diketik font 12, Time New Roman → Satu Spasi- Minimal 200 kata- Isi Abstrak berupa tujuan, metode Penelitian <p>2) - Kata pengantar, menggunakan kalimat Basmalah</p> <ul style="list-style-type: none">- Ganti Nama Dekan FEBI- Perbaiki Nama Dosen pembimbing  | <p>1. Bedakan mana yang jenis Penelitian, dan mana yang Pendekatan Penelitian.</p> <p>2. Jelaskan mana yang objek dan subjek penelitian.</p> <p>3. uraikan harapan penelitian dan juga uraikan.</p>  |

Catatan:



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

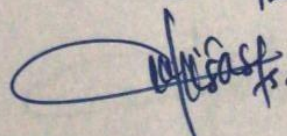
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

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 :
NIM :
Jurusan :
Judul Skripsi :
Pembimbing I :
Pembimbing II :

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|---|--|
| 17/2022 /Nov 1). Perbaiki Font Abstrak 2). Diketik | 1. pada bab. II, tidak perlu lagi menggunakan kata "Landsan Feeri", Gapi diganti dengan judul tema penelitian anda! 2. Pesakan dan rincikan pokok bahasan bab. II. 3. Masukkan Ayat Al-Qur'an dan Hadis berkenaan dengan pelayanan handling Complaint.  |

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 :
NIM :
Jurusan :
Judul Skripsi :
.....
.....
.....
Pembimbing I :
Pembimbing II :

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|----------------------|---|
| | <ol style="list-style-type: none">1. Perbaiki rumusan masalah.2. Tujuan penelitian menyesuaikan rumusan masalah.2. Sistematika pembahasan diuraikan.1. Penulisan disesuaikan dengan Pedoman penulisan FEBI.5. Rancangan penulisan, diajarkan dengan jujur. <p style="text-align: right;"></p> |

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini da 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 :

NIM :

Jurusan :

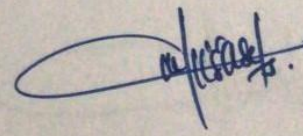
Judul Skripsi :

.....

.....

Pembimbing I :

Pembimbing II :

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|----------------------|---|
| | <ol style="list-style-type: none">1. Perbaiki rumusan masalah.2. Tujuan penelitian menyesuaikan rumusan masalah.2. Sistematika pembahasan diuraikan.1. Penulisan disesuaikan dengan Pedoman penulisan FEBI.5. Rancangan penulisan, diawasi dengan jujur. <p style="text-align: right;"></p> |

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini da 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: febimaik@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama :

NIM :

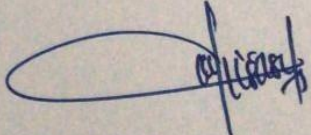
Jurusan :

Judul Skripsi :

.....

Pembimbing I :

Pembimbing II :

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|----------------------|---|
| | <p style="text-align: center;">Ayo</p> <p>Bisa digunakan dalam sbg skripsi</p> <p style="text-align: right;">15 Des 2022</p> <p style="text-align: right;"></p> |

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) 6777 955, e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B - 5332/Un. 14/III.5/PP.00.9/12/2022

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 : Chintya Dewi Rahmi
NIM : 1501161252
Program Studi : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Peran Customer Service sebagai Fungsi Public Relation dalam mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

A. B E B A S P L A G I A S I

Dengan Persentase Indikasi Plagiat : 30 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 23 Desember 2022
Dekan



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19630417 199102 1 001

