

# **LAMPIRAN - LAMPIRAN**

## Lampiran 1

## LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA

MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP NASABAH DI PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR  
CABANG SYARIAH BANJARMASIN

A. Bank PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

1. Bagaimana sejarah dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?
2. Bagaimana visi dan misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?
3. Bagaimana struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?
4. Apasja produk dan jasa PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?

B. Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Terhadap Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

1. Apa dan bagaimana program yang akan dilaksanakan kepada karyawan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah?
2. Apa dan bagaimana tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah?
3. Apakah dan bagaimana PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengambil para karyawan yang berkompeten dibidangnya agar para karyawan dapat memberikan layanan dengan baik kepada nasabah?
4. Apasaja dan bagaimana aturan yang dibuat untuk para karyawan agar karyawan dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah?

5. Bagaimana proses pembagian tugas untuk para karyawan agar karyawan dapat memberikan kualitas layanan yang baik kepada nasabah?
6. Bagaimana membuat struktur organisasi yang layak untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah?
7. Bagaimana cara untuk menciptakan kerjasama para karyawan agar kualitas layanan kepada nasabah semakin meningkat?
8. Apasaja dan bagaimana cara mengembangkan kemampuan karyawan agar pelayanan para karyawan kepada nasabah semakin meningkat?
9. Bagaimana cara menciptakan suasana kerja agar dapat meningkatkan motivasi karyawan agar kualitas layanan kepada para nasabah semakin meningkat?
10. Apakah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ada mengadakan evaluasi secara rutin?
11. Bagaimana cara mengevaluasi para karyawan agar layanan karyawan kepada nasabah sesuai SOP pelayanan yang sudah ditetapkan?
12. Apa dan bagaimana tindakan yang dilakukan jika karyawan melayani para nasabah tidak sesuai dengan SOP pelayanan yang sudah ditetapkan?

C. Kualitas Layanan Terhadap Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

1. Bagaimana dengan tempat parkir yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?
2. Bagaimana dengan keadaan kursi tunggu yang disediakan pihak bank kepada nasabah?
3. Bagaimana dengan ketepatan waktu layanan karyawan kepada nasabah?
4. Bagaimana karyawan memberikan informasi kepada nasabah?
5. Bagaimana dengan ketersediaan produk dan jasa layanan yang diberikan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin kepada nasabah?

6. Bagaimana ketanggapan karyawan untuk membantu para nasabah yang kesulitan saat berurusan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?
7. Bagaimana kesediaan karyawan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam melayani nasabah?
8. Bagaimana dengan sikap kesopan santun dan keramahan karyawan dalam melayani nasabah?
9. Bagaimana dengan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah?
10. Bagaimana sikap kepedulian serta perhatian karyawan dalam memberikan layanan kepada nasabah?
11. Bagaimana penampilan karyawan dalam melayani nasabah?

**DOKUMENTASI**  
**FOTO BERSAMA DENGAN PARA INFORMAN**







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6763434,6777955 Banjarmasin 70235  
 e-mail: [febi@uin-antasari.ac.id](mailto:febi@uin-antasari.ac.id) website: [www.febl.uin-antasari.ac.id](http://www.febl.uin-antasari.ac.id)

**PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI**  
 Nomor : 3418/Un.14/III.5/PP.00.9/09/2022

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

Nama : Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor  
 NIM : 190105020244  
 Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah  
 Judul : Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

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

Dosen Pembimbing Skripsi : H. Badrian, S.Ag., M.Ag.

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, 05 September 2022  
 an. Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
 Kelembagaan



*[Signature]*  
 Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si  
 NIP. 19771031 200212 1 002

Tembusan:

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



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

Banjarmasin, 14 November 2022

Nomor : B-1714/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPTSI/PP.00.9/11/2022  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Penetapan Waktu Ujian  
Proposal Skripsi

Kepada  
Yth. Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor / 190105020244  
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 | : Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor / 190105020244   |
| Jurusan    | : Perbankan Syariah  |
| Judul      | : Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin |

pada:

|               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Hari/Tariggai | : Rabu, 16 November 2022 |
| Waktu         | : 08.15 - 09.00          |
| Tempat        | : Ruang Munaqasyah 2     |

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

|                      |                                  |
|----------------------|----------------------------------|
| Penguji (Pembimbing) | : H. Badrian, M.Ag.              |
| Penguji (Eksternal)  | : H. Abdul Gafur, Lc., 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 Biro Skripsi

H. Badrian, M.Ag.

Tembusan:

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

-Arsip

Catatan:

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





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

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: B-1731/Un.14/III.5/PP.00.9/11/2022

Ketua Biro Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor  
NIM : 190105020244  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 16 November 2022  
Waktu : 08.15 - 09.00  
Tempat : Ruang Munaqasyah 2

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : H. Badrian, M.Ag.  
Penguji Eksternal : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.  
Notulis : Munawar Sadali, S.H.I., M.Pd I

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Banjarmasin, 16 November 2022

Ketua Biro Skripsi



H. Badrian, M.Ag  
19730717 199703 1 002



**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: febi@mail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-5380/Un.14/III.5/TL.00/12/2022

26 Desember 2022

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.

**Pimpinan Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah  
Banjarmasin**

*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                 | : Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor  |
| NIM                  | : 190105020211   |
| Tempat Tanggal Lahir | : Banjarmasin, 21 April 2001   |
| Semester/Jurusan     | : VII / Perbankan Syariah  |
| Tahun Akademik       | : 2022/2023  |
| Alamat               | : Jl. Kapuh Ds. Kapuh RT. 001 RW. 001 Kecamatan<br>Simpur Kab. Hulu Sungai Selatan |
| Waktu Riset          | : 5 Januari s.d 5 Maret 2023   |

Judul Skripsi : **Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah 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.*

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



Zaki Mubarak

Banjarmasin, 23 Mei 2023

Nomor : 009 /BJM/HCSN/2023

Lampiran : -

Kepada :

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Perbankan Syariah  
Jl. A Yani Km. 4.5 Banjarmasin

Perihal : Surat Konfirmasi Telah Melakukan Riset*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Menindaklanjuti surat permohonan riset Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang telah dilaksanakan bulan Maret 2023 dengan syarat dan ketentuan yang berlaku serta tidak menyangkut kerahasiaan Bank. Dengan ini Kami sampaikan **surat konfirmasi telah melakukan riset**, dengan rincian data sebagai berikut :

| No | Nama                                   | NIM          | Judul Skripsi   |
|----|--|--------------|---|
| 1  | Khifyati Zaukiah Putri<br>Absyari Noor | 190105020244 | Manajemen sumber daya insani dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin |

Demikian Kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya Kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.  
KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN



Nadya Purnama  
Human Capital



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-antasan.ac.id](mailto:mikwafebi@uin-antasan.ac.id) website: [www.febi.uin-antasan.ac.id](http://www.febi.uin-antasan.ac.id)

**SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF**

Nomor: B- 5170 /Un.14/III.5/PP.01.1/12/2022

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

Nama : KHIFYATI ZAUKIAH PUTRI ABSYARI NOOR  
NIM : 190105020244  
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH

Telah **LULUS** dalam menempuh ujian komprehensif dengan nilai akhir : **76,00 ( B+ )**, bobot: **3,5 (LULUS)**.

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 Desember 2022  
Dekan,



Sukarni



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

# Sertifikat

Nomor : B-1123/Ur. 14/Hl. 5/PP. 01. 1/03/2023

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

**Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor**  
NIM: 190105020244

Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 21 April 2001  
Jurusan Perbankan Syariah

Telah mengikuti  
Tes Hapalan Juz'amma  
Yang dilaksanakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan Predikat:

**73, 75 / BAIK**

Banjarmasin, 30 Maret 2023



Dekan,

Sukarni



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

### **SURAT KETERANGAN**

Nomor: B-1593/Un.14/III.5/PP.00.9/05/2023

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

Nama : Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor  
NIM : 190105020133  
Semester/Jurusan : VIII/ Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2022/2023

Telah memperoleh 94 Satuan Kredit Kegiatan ekstra Kurikuler (SKK).

Demikian keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 Mei 2023

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



  
Zaki Mubarak

5/31/23, 2:33 PM

<https://siakad.uin-antasari.ac.id/admin/transkripnilai/print?nim=190105020244>

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

Jl. Ahmad Yani Km 4.5 Telp (0511) 3252623 Fax (0511) 3254344 Banjarmasin

<http://www.uin-antasari.ac.id>

Lampiran Surat :  
Nomor : 175 /Un.14/I.5/PP.00.9/05 /2023  
Tanggal : 31 Mei 2023

**TRANSKRIP NILAI SEMENTARA**

Nama : KHIFYATI ZULKIAH PUTRI ABSYARI NOOR  
NIM : 190105020244  
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Program Studi : S1 - PERBANKAN SYARIAH

| Kode MK  | Mata Kuliah                                     | SKS | Nilai |       | SKS X BOBOT |
|----------|---|-----|-------|-------|-------------|
|          |   |     | Huruf | Angka |             |
| FEB18014 | Ulumul Hadits                                   | 2   | B+    | 3.5   | 7           |
| FEB18012 | Sejarah Peradaban Islam                         | 2   | B     | 3     | 6           |
| PSY18104 | Matematika Perbankan                            | 3   | B+    | 3.5   | 10.5        |
| FEB18013 | Ulumul Qur'an                                   | 2   | A     | 3.75  | 7.5         |
| UIN18002 | Kewarganegaraan                                 | 2   | A     | 3.75  | 7.5         |
| UIN18008 | Pengantar Filsafat                              | 2   | A     | 3.75  | 7.5         |
| PSY18103 | Pengantar Akuntansi                             | 3   | A     | 3.75  | 11.25       |
| PSY18102 | Pengantar Ekonomi Mikro                         | 2   | A     | 3.75  | 7.5         |
| UIN18010 | Bahasa Inggris A                                | 0   | A     | 3.75  | 0           |
| PSY18101 | Pengantar Bisnis                                | 2   | B+    | 3.5   | 7           |
| UIN18005 | Bahasa Indonesia                                | 2   | B+    | 3.5   | 7           |
| PSY18207 | Ayat-ayat Ekonomi                               | 2   | A+    | 4     | 8           |
| PSY18208 | Interpersonal Skill                             | 3   | A     | 3.75  | 11.25       |
| UIN18001 | Pancasila                                       | 2   | A+    | 4     | 8           |
| PSY18206 | Pengantar Ekonomi Makro                         | 2   | A     | 3.75  | 7.5         |
| FEB18015 | Fiqh  | 2   | A+    | 4     | 8           |
| INS0003  | Pengantar Studi Islam                           | 2   | A+    | 4     | 8           |
| PSY18209 | E-Commerce                                      | 3   | A+    | 4     | 12          |
| UIN18012 | Bahasa Arab A                                   | 0   | A     | 3.75  | 0           |
| UIN18011 | Bahasa Inggris B                                | 0   | B+    | 3.5   | 0           |
| PSY18205 | Ushul Fiqih                                     | 2   | A+    | 4     | 8           |
| FEB18016 | Latihan Keterampilan Keagamaan I                | 0   | A     | 3.75  | 0           |
| UIN18013 | Bahasa Arab B                                   | 0   | A     | 3.75  | 0           |
| PSY18110 | Hadits-Hadits Ekonomi                           | 2   | A+    | 4     | 8           |
| PSY18117 | Ekonomi Mikro Islam                             | 3   | A     | 3.75  | 11.25       |
| PSY18111 | Aspek Hukum Dalam Bisnis                        | 3   | A     | 3.75  | 11.25       |
| UIN18004 | Ilmu Alamiah Dasar                              | 2   | A     | 3.75  | 7.5         |
| PSY18115 | Statistika Ekonomi dan Bisnis 1                 | 2   | A     | 3.75  | 7.5         |
| PSY18112 | Fiqh Muamalah                                   | 2   | A+    | 4     | 8           |
| PSY18113 | Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam                 | 2   | A     | 3.75  | 7.5         |
| PSY18116 | Pengantar Manajemen                             | 2   | B     | 3     | 6           |
| PSY18114 | Manajemen Strategik                             | 3   | A+    | 4     | 12          |
| PSY18118 | Akuntansi Keuangan                              | 3   | A+    | 4     | 12          |
| PSY18221 | MANAJEMEN SUMBER DAYA INSA NI PERBANKAN SYARIAH | 2   | A     | 3.75  | 7.5         |
| FEB18017 | LATIHAN KETERAMPILAN KEAGAMAAN II               | 0   | A     | 3.75  | 0           |
| PSY18223 | AKUNTANSI BANK                                  | 3   | A+    | 4     | 12          |
| PSY18225 | LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH NON BANK               | 2   | A     | 3.75  | 7.5         |
| PSY18226 | HUKUM PERBANKAN SYARIAH                         | 2   | A     | 3.75  | 7.5         |
| PSY18227 | STATISTIKA EKONOMI DAN BISNIS 2                 | 3   | A+    | 4     | 12          |

<https://siakad.uin-antasari.ac.id/admin/transkripnilai/print?nim=190105020244>

1/2

5/31/23, 2:33 PM

<https://siakad.uin-antasari.ac.id/admin/transkripnilai/print?nim=190105020244>

| Kode MK       | Mata Kuliah                                      | SKS        | Nilai    |             | SKS X BOBOT |
|---------------|--|------------|----------|-------------|-------------|
|               |  |            | Huruf    | Angka       |             |
| PSY18222      | USHUL FIQIH KEUANGAN SYARIAH                     | 3          | B+       | 3.5         | 10.5        |
| PSY18220      | MANAJEMEN PEMASARAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH     | 2          | A        | 3.75        | 7.5         |
| PSY18219      | EKONOMI MAKRO ISLAM                              | 3          | A+       | 4           | 12          |
| PSY18224      | FIKIH MUAMALAH KONTEMPORER                       | 3          | A+       | 4           | 12          |
| PSY18128      | PRAKTIKUM PERBANKAN SYARIAH (PRAKTIKUM A)        | 3          | A        | 3.75        | 11.25       |
| PSY18133      | MANAJEMEN LEMBAGA KEUANGAN MIKRO SYARIAH         | 3          | A        | 3.75        | 11.25       |
| PSY18132      | AKUNTANSI PERBANKAN SYARIAH                      | 3          | A        | 3.75        | 11.25       |
| PSY18131      | MANAJEMEN KEUANGAN DAN INVESTASI SYARIAH         | 3          | A+       | 4           | 12          |
| FEB18011      | AKHLAK TASAWUF                                   | 2          | A        | 3.75        | 7.5         |
| FEB18010      | ILMU TAUHID                                      | 2          | A+       | 4           | 8           |
| PSY18129      | ETIKA BISNIS SYARIAH                             | 2          | A+       | 4           | 8           |
| PSY18134      | MANAJEMEN RISIKO PERBANKAN SYARIAH               | 3          | A+       | 4           | 12          |
| PSY18130      | PASAR MODAL SYARIAH                              | 3          | A        | 3.75        | 11.25       |
| PSY18242      | PERENCANAAN KEUANGAN SYARIAH*                    | 3          | A        | 3.75        | 11.25       |
| PSY18238      | MANAJEMEN ASET DAN LIABILITIES PERBANKAN SYARIAH | 3          | B        | 3           | 9           |
| PSY18235      | SEJARAH KEBUDAYAAN ISLAM LOKAL                   | 2          | A+       | 4           | 8           |
| PSY18239      | STUDI KELAYAKAN BISNIS                           | 2          | A        | 3.75        | 7.5         |
| PSY18240      | METODOLOGI PENELITIAN EKONOMI DAN BISNIS         | 3          | A+       | 4           | 12          |
| PSY18236      | SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH     | 2          | A+       | 4           | 8           |
| PSY18244      | E-MARKETING BANK SYARIAH *                       | 3          | A        | 3.75        | 11.25       |
| PSY18245      | TEKNOLOGI PERBANKAN *                            | 3          | A        | 3.75        | 11.25       |
| PSY18237      | PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)                     | 3          | A        | 3.75        | 11.25       |
| UIN18009      | KKN  | 4          | A        | 3.75        | 15          |
| <b>JUMLAH</b> |  | <b>139</b> | <b>A</b> | <b>3.75</b> | <b>526</b>  |

SKS x BOBOT

$$\text{IPK} = \frac{\text{SKS x BOBOT}}{\text{SKS}} = 3.78$$

SKS

Banjarmasin, 31 Mei 2023

Rektor

Kepala Biro AAKK,

Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan,

H. Haris Fachrah, S.Ag. M.Pd.I  
NIP. 19750118 200003 1 001<https://siakad.uin-antasari.ac.id/admin/transkripnilai/print?nim=190105020244>





**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 : Khifyati Zaukiah Putri Absyari  
NoorNIM : 190105020244  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin  
Pembimbing : H. Badrian M.Ag.

**CATATAN PEMBIMBING**

1. Tambahkan teori manajemen sumber daya insani dan teori kualitas pelayanan!
2. Buat pedoman wawancara untuk menjawab semua rumusan masalah.

14 Desember 2022

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I/PembimbingII.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapatdicopy).



**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 : Khifyati Zaukiah Putri Absyari  
NoorNIM : 190105020244  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin  
Pembimbing : H. Badrian M.Ag.

**CATATAN PEMBIMBING**

1. Pedoman wawancara yang dibuat harus sesuai dengan yang diperlukan dalam penelitian, yakni untuk menjawab rumusan masalah.
2. Konteks pertanyaan harus diperjelas guna mendapatkan jawaban sesuai yang diharapkan.

19 Desember 2022

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I/PembimbingII.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapatdicopy).



**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 : Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor  
NIM : 190105020244  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin  
Pembimbing : H. Badrian M.Ag.

#### CATATAN PEMBIMBING

1. Definisi operasional diperjelas sesuai dengan maksud penelitian!
2. Penulisan ayat Al-Qu'an dirapikan.
3. Setiap ada kata berbahasa asing harus dicetak miring
4. Perbaiki penulisan skripsi sesuai dengan pedoman penulisan Skripsi FEBI UIN

Antasari tahun 2018.

10/05/2023

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM**  
**NEGERIANTASARI**  
**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 : Khifyati Zaukiah Putri Absyari  
 NoorNIM : 190105020244  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin  
 Pembimbing : H. Badrian M.Ag.

#### CATATAN PEMBIMBING

1. Latar belakang ditambah mengenai permasalahan penelitian yang diangkat karena tidak kelihatan masalah penelitiannya.
2. Definisi operasional harus diperbaiki lagi karena masih belum operasional.
3. Spasi antar sub bab diperhatikan lagi 4 spasi (tambahkan satu kali enter).
4. Penulisan SWT/SAW diperbaiki dengan benar menjadi swt./saw. dan semuanya diakhiri dengan titik (.)
5. Tambahkan teori tentang manajemen, terutama fungsi-fungsi manajemen.

16/05/2023

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I/Pembimbing II.
- b. 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 : Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor  
NIM : 190105020244  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin  
Pembimbing : H. Badrian M.Ag.

**CATATAN PEMBIMBING**

1. Bagian abstrak diperbaiki disesuaikan dengan pedoman skripsi FEBI 2018, terutama alenia pertama tentang latar belakang masalah yang diangkat.
2. Penyajian data mengenai manajemen didahulukan dari kualitas layanan sesuai rumusan masalah!
3. Perhatikan penulisan di (bedakan sebagai kata depan dan imbuhan)!
4. Antara ayat dan terjemah tidak sesuai, terpotong. Sesuaikan!
5. Jenis dan pendekatan penelitian dijelaskan secara lebih rinci!

25 Mei 2023

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I/PembimbingII.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapatdicopy).



**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 : Khifyati Zaukiah Putri Absyari  
 NoorNIM : 190105020244  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin  
 Pembimbing : H. Badrian M.Ag.

**CATATAN PEMBIMBING**

1. Penulisan daftar Pustaka diperbaiki sesuai pedoman Skripsi FEBI UIN Antasari 2018
2. Teknik dokumentasi di teknik pengumpulan data digunakan untuk apa? Jika tidak digunakan hilangkan saja!
3. Q.S Al-Maidah/5: 2 tidak ada teks ayatnya. Lengkapi!

31 Mei 2023

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I/PembimbingII.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapatdicopy).



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- 397 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06 /2023

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 : Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor  
NIM : 190105020244  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Dengan demikian, skripsi Saudara (I) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI**  
Dengan Presentasi Plagiat 16%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 06 Juni 2023  
Ketua Jurusan  
  
Annisa Sayyid



### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor
2. Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 21 April 2001
3. Agama : Islam
4. Alamat : Jl. Kapuh, Desa Kapuh Rt. 001 Rw. 001  
Kec. Simpur, Kab. Hulu Sungai Selatan
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Pendidikan : a. TK Idata Kecamatan Banjarmasin Timur  
b. SDN Kandangan Kota 1  
c. MTsN Sungai Paring  
d. SMKN 1 Kandangan  
e. UIN Antasari Banjarmasin
7. Orang Tua
  - a. Ayah
 

Nama : Absyar Basithi

Pekerjaan : Wiraswasta

Alamat : Jl. Kapuh, Desa Kapuh Rt. 001 Rw. 001  
Kec. Simpur, Kab. Hulu Sungai Selatan
  - b. Ibu
 

Nama : Hurmiyati

Pekerjaan : Berdagang

Alamat : Jl. Kapuh, Desa Kapuh Rt. 001 Rw. 001  
Kec. Simpur, Kab. Hulu Sungai Selatan
8. Jumlah Saudara : Anak Pertama dari Dua Bersaudara
9. Pengalaman Organisasi : a. HMJ Perbankan Syariah UIN Antasari  
Banjarmasin  
b. SEMA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
c. Kerukunan Mahasiswa HSS (KM-HSS)