

LAMPIRAN

Lampiran 1

Dokumentasi

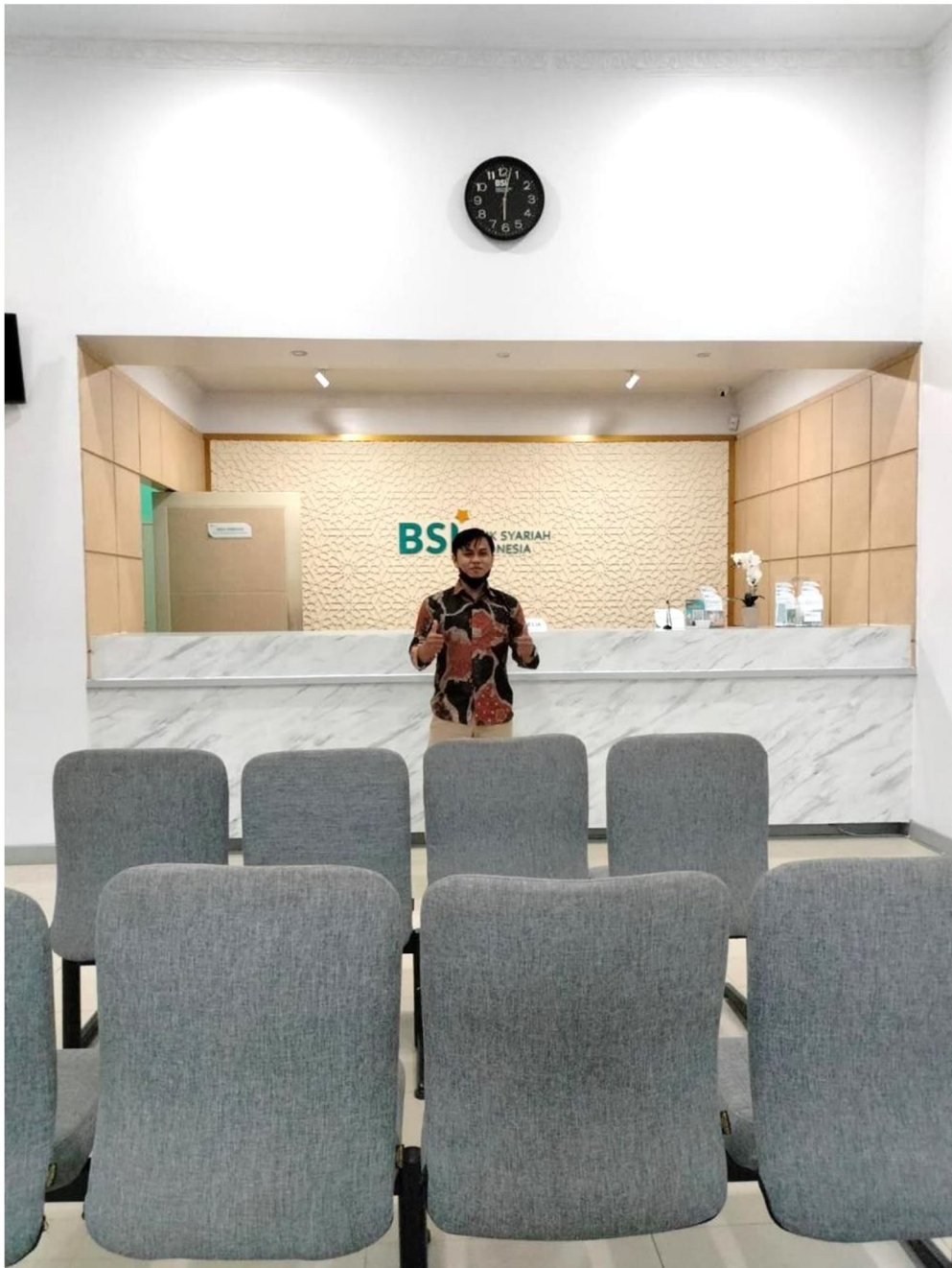
1. Foto Kegiatan Wawancara dengan Pimpinan Bank BSI Cabang Pembantu Kotabaru



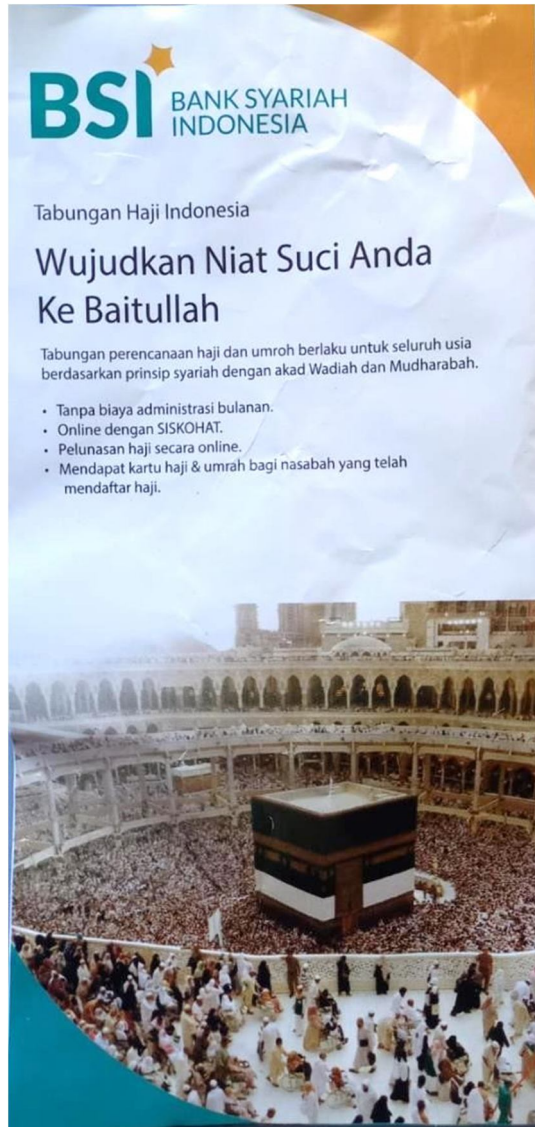
2. Foto Kegiatan Wawancara dengan Costumer Service Bank BSI Cabang Pembantu Kotabaru








3. Foto Ruangan Pelayanan



4. Foto Brosur Penawaran Tabungan Haji



Tabungan Haji Indonesia

-  **BEBAS**
biaya administrasi bulanan.
-  **ONLINE**
Online dengan SISKOHAT.
-  Pelunasan haji secara online.
-  Membantu perencanaan ibadah haji dan umroh.
-  **AUTODEBET**
Bebas biaya autodebet ke rekening Tabungan Haji dan Haji Muda.

Tarif dan Biaya

- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Setoran awal Rp 100.000.
- Setor selanjutnya minimal Rp 10.000 (via Teller) dan Rp 1 (via echannel).
- Saldo minimum Rp 100.000.

Syarat dan Ketentuan Umum




A. Tabungan Haji Indonesia

- Perorangan usia 17 tahun ke atas atau sudah menikah.
- Kartu identitas diri KTP dan atau NPWP.

B. Tabungan Haji Muda Indonesia

- Perorangan usia dibawah 17 tahun dan tidak memiliki KTP.
- Kartu identitas diri KTP dan atau NPWP orangtua / wali.

www.bankbsi.co.id
Bank Syariah Indonesia Call 14040

Bank Syariah Indonesia Terdaftar dan Diawasi Oleh Otoritas Jasa Keuangan  LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH  serta Peserta Pengjamin 

Lampiran 2

Tabel Perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Tahun 2021 Dan 2022

2.978 Nasabah	3.975 Nasabah
----------------------	----------------------

Tabel Jumlah Nasabah Tahun 2022


DIVISI	PRODUKT	JENIS	CAPEX	AREA	REGIONAL	SALDO	JUMLAH_REKENING	JUMLAH_NASABAH
-1	-1-UNCAT HOKLEZEZ	-1	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	0	0	13.329
KDG	6010-TABUNGAN BSI MUDHARABAH	Tabungan	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	62.920.847.384	5.418	0
KDG	6001-TABUNGAN BSI WADIAH	Tabungan	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	25.996.099.181	6.131	0
KDG	6601-DEPOSITO MUDHARABAH	Deposito	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	19.314.977.842	119	0
KDG	6011-TABUNGAN HAJI	Tabungan	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	15.041.147.358	3.975	0
KDG	6017-TABUNGAN PENSUN	Tabungan	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	9.268.078.348	667	0
KDG	6011-REKENING TABUNGAN JAMAAH HAJI	Tabungan	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	3.612.388.286	959	0
KDG	1007-IBRO WADIAH INSTITUSI	Giro	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	2.614.561.008	10	0
KDG	6608-BSI DEPOSITO INSTITUSI	Deposito	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	1.927.740.986	11	0
KDG	6014-TABUNGAN INVESTA	Tabungan	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	1.744.122.903	171	0
KDG	6003-TABUNGAN WADIAH TABUNGANBU	Tabungan	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	525.767.850	183	0
KDG	6039-BSI Tabungan Valas Mudharabah	Tabungan	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	475.309.089	2	0
KDG	6009-SYARIAH MANDIRI DOLLAR	Giro	ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN	378.075.107	5	0
KDG	6022-REK ESCROW TABUNGAN		ID0010287-KCP KOTABARU	ID0010016-KC BANJARMASIN LAMBUNG MANGKURAT	9-RO IX BANJARMASIN			

*Lampiran 3***Pedoman Wawancara dengan Pimpinan dan *Costumer Service* Bank BSI****Cabang Pembantu Kotabaru**

1. Bagaimana upaya meningkatkan pelayanan dan strategi bagi *costumer service*?
2. Bagaimana yang dilakukan *costumer service* dalam melakukan pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah yang membuka tabungan haji mabrur?
3. Mengapa nasabah harus memilih membuka tabungan haji di Bank BSI?
4. Hambatan apa yang biasanya dialami oleh *costumer service* dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?
5. Bagaimana bentuk kerjasama antara Bank BSI Cabang Pembantu Kotabaru dengan Kantor Kementerian Agama?

Lampiran 4

1. Berita acara telah melakukan ujian proposal


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
 e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN ANTASARI BANJARMASIN

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 08 Desember 2022 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

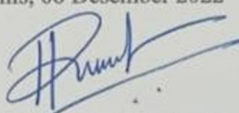
Nama/NIM : Alex Munandar
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul : Strategi Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Indonesia Dirgahayu Kotabaru

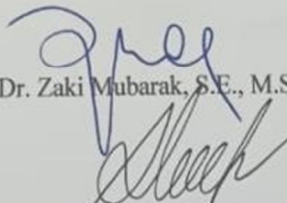
Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

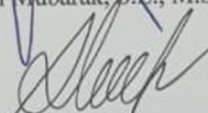
Penguji (Pembimbing) : Rohana Faridah, S.E., M.M.
 Penguji (Eksternal) : Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.
 Notulen : Muhammad Alwi, S.E.I., M.H

Hasil Ujian Proposal Skripsi dinyatakan :
 Diterima / diterima dengan perbaikan / ditolak*
 Catatan pelaksanaan ujian proposal:

Banjarmasin, Kamis, 08 Desember 2022


 1. Penguji (Pembimbing) Rohana Faridah, S.E., M.M.



 2. Penguji (Eksternal) Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.


 3. Notulen Muhammad Alwi, S.E.I., M.H

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Alex Munandar
 NIM : 170101060354
 PEMBIMBING : Rohana Faridah
 JUDUL : Strategi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia Dirgahayu Kotabaru

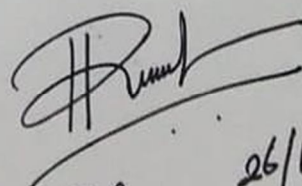
- 1). Sistematis bab 3 dilihat pada penulisan berdasarkan buku pedoman skripsi FEBI
- 2). C. Sumber data penelitian ini adalah primer, bukan sekunder.
- 3). Teknik pengumpulan datanya → hanya wawancara
- 4). Tabel 3.1 (hal: 24) dihilangkan
- 5). Kenapa penelitian ini langsung jadi bab-4, kapan disuruh membuat daftar pertanyaan dan kapan disuruh turun ke lapangan?
Tiba-tiba langsung selesai bab 4


 Rohana.F
 17/3/23

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Alex Munandar
NIM : 170101060354
PEMBIMBING : Rohana Faridah
JUDUL : Strategi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia Dirgahayu Kotabaru

- 1). Sistematikanya jangan seperti proposal lagi tapi seperti sistematika skripsi.
- 2). Bab 3 → metodologi penelitiannya disesuaikan lagi dengan jenis penelitian kualitatif



26/10/2022
Rohana . F.

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Alex Munandar
NIM : 170101060354
PEMBIMBING : Rohana Faridah
JUDUL : Strategi Customer Service Dalam Upaya
Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabung
Mabrur di Kantor Cabang Pembantu Bank
Syaria Indonesia Dirgahayu Kotabaru

Ace untuk munagayah..!



Rohana.F.

30/3/2023



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

Rohana Faridah, S.E., M.M. (Penguji / Pembimbing)

- Pengubahan penjelasan terhadap judul *murah*
Pd labr belahang
- Penyesuaian nama judul "Pisgahayu"
-



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

LEMBAR CATATAN UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Alex Munandar
NIM : 170101060354
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Strategi Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Indonesia Dirgahayu Kotabaru

Lembar Catatan

Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si. (Penguji Eksternal)

- Persamaan dan perbedaan dg penelitian terdahulu di jelaskan, secara singkat
- Indikator \approx sebagai ~~bahan wawancara~~ bahan wawancara pada saat meneliti
-