

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



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

**PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Nomor : 3500/Un.14/III.5/PP.00.9/09/2022.

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

Nama : Anida  
NIM : 190105020007  
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah  
Judul : Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah.

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.

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, 07 September 2022

an, Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan



Dr. Taki 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: foto@uin-antasari.ac.id Pdx.uinantasari@gmail.com website: www.fekui.uin-antasari.ac.id

Banjarmasin, 16 November 2022.

Nomor : B-1736/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/11/2022  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Penetapan Waktu Ujian  
Proposal Skripsi

Kepada  
Yth. Anida / 190105020007  
Mahasiswa 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 : Anida / 190105020007  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah

pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 18 November 2022  
Waktu : 10.30 - 11.15  
Tempat : Ruang Munaqasyah 3

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Asri, M.A.  
Penguji (Eksternal) : Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.  
Notulis : Abd. Adim, SE., M.Ag

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Ketua Biro Skripsi

H. Badriah, 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: [fbis@uin-antasari.ac.id](mailto:fbis@uin-antasari.ac.id) [fbis.antasari@gmail.com](mailto:fbis.antasari@gmail.com) website: [www.fbis.uin-antasari.ac.id](http://www.fbis.uin-antasari.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: B-1779/Un.14/III.5/PP.00.9/11/2022

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

Nama	: Anida
NIM	: 190105020007
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal	: Jumat, 18 November 2022
Waktu	: 10.30 - 11.15
Tempat	: Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	: Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseni, M.A.
Penguji Eksternal	: Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.
Notulis	: Abd. Adim, SE., M.Ag

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 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: [info@uin-antasari.ac.id](mailto:info@uin-antasari.ac.id) / website: [www.uin-antasari.ac.id](http://www.uin-antasari.ac.id)

Nomor : B-263/Un.14/III.5/TL.00/01/2023

19 Januari 2023

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.

Pimpinan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru  
Kota Banjarbaru

*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	: Anida
NIM	: 190105020007
Tempat/Tanggal Lahir	: Nagara, 09 September 2001
Semester/Jurusan	: VII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Desa Pihanin Raya No. 24 RT. 005 RW. 003 Kec. Daha Selatan Kab. Hulu Sungai Selatan
Waktu Riset	: 6 Februari s.d 6 April 2023

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (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

## SURAT KETERANGAN

No. 03/350-03/8049

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Banjarbaru yang berkedudukan di Jalan A. Yani Km 35,5 Kelurahan Komet, Kecamatan Banjarbaru Utara, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Anida  
NIM : 190105020007  
Fakultas / Jurusan : Perbankan Syariah  
Universitas : UIN Antasari Banjarmasin

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Banjarbaru dengan judul skripsi "**Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah**".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarbaru, 13 Maret 2023

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.

KC Banjarbaru

  
Rice Winsyah  
Branch Manager

  
Saubari  
BOSM



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



Email: [webmail@uin-antasari.ac.id](mailto:webmail@uin-antasari.ac.id) [febi.antasari@gmail.com](mailto:febi.antasari@gmail.com) website: [www.febl.uin-antasari.ac.id](http://www.febl.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Anida  
NIM : 190105020007  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor  
Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah  
Pembimbing : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.

**DOSEN PEMBIMBING**

1. Silahkan berikan daftar pertanyaan  
kepada BSI Pjib & Wakil  


  
16/22  
12  


**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- 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) 0777663

Email: [febl@uin-antasari.ac.id](mailto:febl@uin-antasari.ac.id) / [febl\\_uinantasari@ yahoo.com](mailto:febl_uinantasari@ yahoo.com) website: [www.febl.uin-antasari.ac.id](http://www.febl.uin-antasari.ac.id)

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anida  
NIM : 190105020007  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor  
Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah  
Pembimbing : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.

#### DOSEN PEMBIMBING

2. Untuk uji coba penelitian  
di menggunakan daftar pertanyaan  
yang telah disiapkan.

24 / 23  
/ 01

#### Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- 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) 8777863


Email: [febimad@uin-antasari.ac.id](mailto:febimad@uin-antasari.ac.id) / [fabr.unantasari@gmail.com](mailto:fabr.unantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Anida  
NIM : 190105020007  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor  
Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah  
Pembimbing : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.

**DOSEN PEMBIMBING**

- Perbaiki kesalahan ketikan bahasa
- Teori strategi pelayanan digabung / dimasukkan saja ke teori Pelayanan (Bab 2)
- Perhatikan spasi pada penulisan.

  
10/23  
/09

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- b. 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) 6777963


Email: [febinmak@uin-antasari.ac.id](mailto:febinmak@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 : Anida  
NIM : 190105020007  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah  
Pembimbing : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.

#### DOSEN PEMBIMBING

- Pada metode Penelitian, Perbaiki data agar sistematis
- Data Primer dijelaskan/disertakan mengambili dimana
- Perbaiki penggunaan kata-kata yang berlebihan
- Pada Teknik Pengolahan data, ditambahkan Analisis baru terakhir kesimpulan.

  
12/23  
/09

#### Catatan:

- a. Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- b. 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) 6777683


Email: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [feb@uin-antasari@gmail.com](mailto:feb@uin-antasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Anida  
NIM : 190105020007  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor  
Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah  
Pembimbing : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.

**DOSEN PEMBIMBING**

- Sajian data dan analisis diperbaiki
- Analisis tidak perlu lagi mengulang data yang sudah disajikan
- Jangan memasukkan teori pada analisis data
- Perbaiki ketikan yang salah

  
14/23  
/09

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- b. 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, Yan Km. 4.5 Banjarmasin 70235  
Telepon (0511) 6777663


email: [feomail@uin-antasari.ac.id](mailto:feomail@uin-antasari.ac.id) / [febi.antasari@gmail.com](mailto:febi.antasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anida  
NIM : 190105020007  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah  
Pembimbing : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.

#### DOSEN PEMBIMBING

- Perbaiki penggunaan kata yang mubazir.
- Kata saudara/saudari tidak perlu dibuat.
- Sajikan data wawancara nasabah dalam bentuk deskriptif.
- Penggunaan spasi pada judul pasal harus 1 spasi

  
17/23  
/09

#### Catatan:

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

Email: [feimail@uin-antasari.ac.id](mailto:feimail@uin-antasari.ac.id) / [febu@antasari@gmail.com](mailto:febu@antasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Anida  
NIM : 190105020007  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah  
Pembimbing : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.

**DOSEN PEMBIMBING**

- Bikin daftar keluhan dan dikategorikan setelah itu bisa dianalisis
- 5 buku/jurnal berbahasa asing harap ditambahkan
- Kata "Harus" dihilangkan
- Setelah diperbaiki, bisa diajukan ke pimpinan fakultas untuk diujikan dan di sidang skripsi (ACC) 10/23  
105

2/23  
105

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- 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. 4.3 Telp. (0511) 678304-5777903 Banjarmasin 70298

e-mail: [info@uin-antasari.ac.id](mailto:info@uin-antasari.ac.id) / [lib@uin-antasari.ac.id](mailto:lib@uin-antasari.ac.id) / [web@uin-antasari.ac.id](mailto:web@uin-antasari.ac.id) / [www.uin-antasari.ac.id](http://www.uin-antasari.ac.id)

**SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI**  
Nomor : B- 583 /UJ.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 : Anida  
NIM : 190105020007  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Strategi Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI**  
Dengan Presentasi Plagiat 17%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 12 Juni 2023  
Anisa Jusuan  
  
Anisa Jusuan



## PEDOMAN WAWANCARA

### **Adapun Daftar Pertanyaan dengan Pimpinan BSI (BM / BOSM) :**

1. Apa saja yang disiapkan oleh BSI KC Banjarbaru untuk melakukan penyusunan strategi pelayanan dalam mengatasi keluhan nasabah ?
2. Apa saja informasi yang diperlukan untuk menyusun strategi tersebut ?
3. Menurut Bapak/Ibu, seorang *customer service* itu harus memiliki etika yang bagaimana ?
4. Apa yang akan dilakukan oleh BSI KC Banjarbaru agar seorang *customer service* itu kompeten dan produktif dalam melayani nasabah ?
5. Bagaimana BSI KC Banjarbaru dalam merencanakan strategi pelayanan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah ?
6. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *customer service* terhadap nasabah ?
7. Apa yang dilakukan oleh BSI KC Banjarbaru terkhusus yaitu *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik ?
8. Apakah *customer service* sudah mencapai target yang diharapkan dalam mengatasi keluhan nasabah tersebut ?
9. Apakah *customer service* tersebut dapat mengerti keluhan-keluhan dari nasabahnya ?
10. Bagaimana cara BSI KC Banjarbaru mengevaluasi kembali dalam pelayanan *customer service* tersebut ?

### **Adapun daftar pertanyaan dengan *customer service* :**

1. Apa saja fungsi dan tugas dari seorang *customer service* ?
2. Bagaimana peran dari seorang *customer service* ?
3. Menurut *customer service* BSI KC Banjarbaru, pelayanan yang bagaimana harus dilakukan terhadap nasabah ?
4. Pelayanan yang baik seperti apa yang akan diberikan kepada nasabah ?
5. Bagi seorang *customer service* sangat penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan & kepuasan nasabah. Maka, apa saja yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh *customer service* ?

6. Keluhan apa saja yang sering terjadi selama dalam pelayanan ?
7. Dalam melayani nasabah, masalah apa saja yang sering terjadi oleh *customer service* ?
8. Bagaimana strategi pelayanan *customer service* yang baik dalam mengatasi keluhan nasabah ?
9. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan yang diberikan *customer service* untuk mengatasi keluhan nasabah di BSI KC Banjarbaru ?
10. Apakah kinerja *customer service* itu di evaluasi atau tidak ? Dan siapa yang mengevaluasi tersebut ?

**Adapun pertanyaan dengan Nasabah :**

1. Sudah berapa lama ibu menjadi nasabah di BSI KC Banjarbaru ini ?
2. Selama menjadi nasabah tersebut, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *customer service* BSI KC Banjarbaru ?
3. Apakah *customer service* tersebut sudah kompeten dibidangnya ?
4. Apakah *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal dalam mengatasi keluhan-keluhan ?
5. Apakah dilayani sampai tuntas oleh *customer service* pada saat mengalami kesulitan informasi atas keluhan-keluhan tersebut ?



## DOKUMENTASI

### - Wawancara dengan Nasabah



- **Wawancara dengan Karyawan BSI KC Banjarbaru**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Anida
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Nagara, 09 September 2001
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Alamat : Desa Pihanin Raya RT. 05 RW. 03, Kec.  
Daha Selatan, Kab. Hulu Sungai Selatan
6. Pendidikan
  - a. SD/MI : SDN 2 Pihanin Raya
  - b. SMP/MA : MTsN 10 Hulu Sungai Selatan
  - c. SMA/MAN : MAN 3 Hulu Sungai Selatan
  - d. Perguruan Tinggi : UIN Antasari Banjarmasin
7. Pengalaman Organisasi : PMII Rayon FEBI UIN Antasari  
Banjarmasin
8. Orang Tua
  - a. Ayah : Bahrani  
Pekerjaan : Pedagang  
Alamat : Desa Pihanin Raya RT. 05 RW. 03, Kec.  
Daha Selatan, Kab. Hulu Sungai Selatan
  - b. Ibu : Saidah  
Pekerjaan : Pedagang  
Alamat : Desa Pihanin Raya RT. 05 RW. 03, Kec.  
Daha Selatan, Kab. Hulu Sungai Selatan
9. Saudara : 1 (Satu)

Banjarmasin, 10 Juni 2023

Penulis,



Anida