

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

Nama : Ani Dwi Ningsih

Jabatan : Costumer Service

Lama Jabatan : 9 Tahun

1. Sudah berapa lama ibu menjadi *customer service* ?
2. Bagaimana SOP dalam melayani nasabah?
3. Strategi seperti apa yang diterapkan untuk melayani nasabah ?
4. Apakah ada target untuk nasabah ?
5. Bagaimana strategi tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah ?
6. Apakah ada reward atau hadiah untuk nasabah ? karakteristik nasabah seperti apa yang mendapatkan reward.
7. Strategi seperti apa yang dapat mempertahankan nasabah ?
8. Apakah ada pelatihan dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ?
9. Apakah ibu pernah mendapatkan nasabah non muslim, apakah terdapat perbedaan dalam hal melayani nasabah tersebut ?
10. Apabila ada nasabah yang ingin bertanya diluar jam kerja, apakah ibu bersedia memberikan waktu diluar jam kerja ?
11. Karakteristik pelayanan apa yang dimiliki oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, karena bank berpedoman pada prinsip syariah ?
12. Sebagai seorang *customer service* bagaimana ibu menjalankan strategi kinerja pelayanan nasabah ?
13. Kendala apa yang pernah dihadapi dalam menjalankan strategi kinerja tersebut ?
14. Bagaimana cara mengatasi masalah atau kendala tersebut ?

Dokumentasi



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



Ruang Tunggu Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

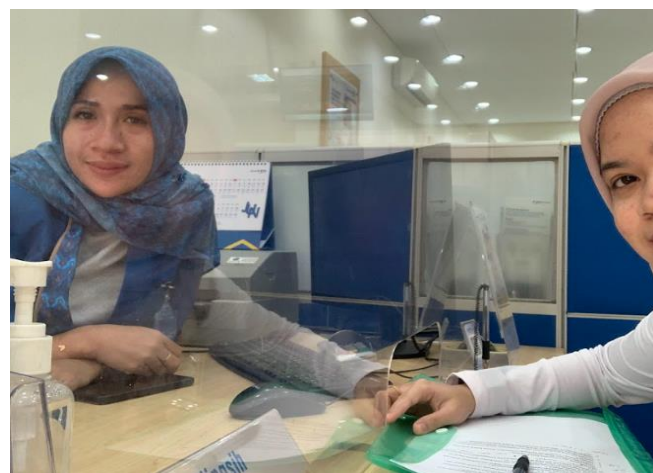


Foto Bersama Ibu Ani Dwiningsih selaku *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.



**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 website: www.febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 4875/Un.14/III.5/PP.00.9/12/2022

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

Nama : Haitun Elya
NIM : 201105020234
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah
Judul : Potret Budaya Organisasi dan Kinerja Pelayanan Nasabah di BTN Syariah Banjarmasin Perspektif Ekonomi Syariah)

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Fahrudin, S.AB., M.E.

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, 02 Desember 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) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

PERSETUJUAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : H. Fahrudin, S.AB., M.E
NIP : 196008201987031004
Jabatan : Dosen Pembimbing Skripsi

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa :

Nama : Haitun Elya
NIM : 201105020234
Judul Skripsi : Potret Budaya Organisasi dan Kinerja Pelayanan Nasabah di BTN Syariah Banjarmasin (Perspektif Ekonomi Syariah)

Menyetujui untuk dilakukan perubahan judul skripsi menjadi :
Strategi Kinerja Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero)
Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 17 Maret 2023
Dosen Pembimbing,

H. Fahrudin, BA., S.AB., M.E
NIP. 196008201987031004



**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: info@uin-antasari.ac.id faek.uinantasari@gmail.com website: www.fakultas.uin-antasari.ac.id

Banjarmasin, 22 Februari 2023

Nomor : B-8/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/02/2023
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Haitun Elya / 201105020234
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	: Haitun Elya / 201105020234
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Potret Budaya Organisasi dan Kinerja Pelayanan Nasabah di BTN Syariah Banjarmasin Perspektif Ekonomi Syariah)

pada:

Hari/Tanggal	: Rabu, 01 Maret 2023
Waktu	: 15.00 - 15.45
Tempat	: Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	: H. Fahrudin, BA., S.AB., M.E
Penguji (Eksternal)	: Yusuf Asyabri, S.E., M.E
Notulis	: Andhi Irawan, SE., MM

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Ketua Prodi Perbankan Syariah

Annisa Sayyid, SHI, MSJ.

Tembusan:

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

-Arsip

Catatan:

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

No. 77



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777965 Banjarmasin 70235
e-mail: febmas@uin-antasari.ac.id / febmas@uin-antasari.ac.id / febmas@uin-antasari.ac.id website: feb.uin-antasari.ac.id

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

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 01 Maret 2023 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Haitun Elya
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Potret Budaya Organisasi dan Kinerja Pelayanan Nasabah di BTN Syariah Banjarmasin Perspektif Ekonomi Syariah)

Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : H. Fahrudin, BA., S.AB., M.E
Penguji (Eksternal) : Yusuf Asyabri, S.E., M.E
Notulen : Andhi Irawan, SE., MM

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

Banjarmasin, Rabu, 01 Maret 2023

1. Penguji (Pembimbing)	H. Fahrudin, BA., S.AB., M.E
2. Penguji (Eksternal)	Yusuf Asyabri, S.E., M.E
3. Notulen	Andhi Irawan, SE., MM



**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 / website: www.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-984/Un.14/III.5/TL.00/03/2023

20 Maret 2023

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.

Pimpinan PT. 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	: Haitun Elya
NIM	: 201105020234
Tempat Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 26 Oktober 2001
Semester/Jurusan	: VIII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Jl. Pramuka Gg. Muhajirin No. 21 RT. 029 RW. 02 Kel. Pemurus Luar Kec. Banjarmasin Timur
Waktu Riset	: 21 Maret s.d 22 Mei 2023

Judul Skripsi : Strategi Kinerja Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara
(Persero) 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

Nomor : 020 /BJM/HCS/II/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 Mei 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	Haitun Elya	201105020234	Strategi Kinerja Pelayanan Nasabah di 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 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Haitun Elya
NIM : 201105020234
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Kinerja Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara
(Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin
Pembimbing I : H. Fahrudin, S.AB., M.E.

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>- Seminar Proposal Tesis & Skripsi</p> <p>13 Jan 2022</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 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Haitun Elya
NIM : 201105020234
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Kinerja Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin
Pembimbing I : H. Fahrudin, S.AB., M.E.

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>- Para bb D. Kerja. teori & rebus menjadi sub judul : Strategi, kinerja dan Pelayanan. - bisa di tetapkan terdapat judul yang sama ; Potret budaya organisasi dan kinerja pelayanan Nasabah di BTN Syariah (Persepsi) etc. menjadi : Strategi Kinerja Pelayanan Nasabah di PT. BTN (Persero) Kantor Cab. Syariah Byn 17 April 2023 </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 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Haitun Elya
NIM : 201105020234
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Kinerja Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan
Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin
Pembimbing I : H. Fahrudin, S.AB., M.E.

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>- Bisa dilanjutkan ke Bab berikutnya, yakni Kesimpulan dan Saran.</p> <p>Bjrm, 31 Mei 2023 </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 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Haitun Elya
NIM : 201105020234
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Kinerja Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin
Pembimbing I : H. Fahrudin, S.AB., M.E.

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<ul style="list-style-type: none">- Pada bab IV kata? dipkatan dipeapnjing- Pengertian leal. & peabnili (Dept. Pustaka) serta Pabon- Buatlah abstrak, kata Pengantar & Persembahkan- Campiran leal? yg berkaitan dgn Penelitian Idr.- Tabel di sebelah	<p>Sumber data & Abstrak</p> <p>7 Juni 2023</p> <p><i>[Signature]</i></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 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Haitun Elya
NIM : 201105020234
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Kinerja Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin
Pembimbing I : H. Fahrudin, S.AB., M.E.

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
	<p>- Abstrak perlu di-masukkan ke- ke- awal yang berkaitan bab-bab, deskripsi, tujuan dan lain-lain.</p> <p>- Pengetikan ke- ke- perbaikan dan lain-lain pada man di febi.</p> <p>- Struktur organisasi di-buatkan tabelnya dan sumber data & tempat.</p> <p>- Kata Pengantar poin no. 6 di-pindahkan ke kata pembendah.</p> <p>14 Juni 2023. - [Signature]</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).

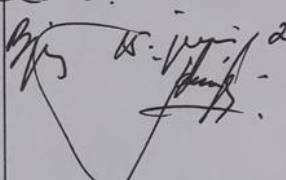


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4,5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Haitun Elya
NIM : 201105020234
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Kinerja Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara
(Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin
Pembimbing I : H. Fahrudin, S.AB., M.E.

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
	<p>- Kata Pengantar Pengantar mng 2 spasi - Selanjutnya bisa di ajukan ke Tim Penguji skripsi untuk dijadwalkan.</p> <p>15 Juni 2023.</p> 

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II



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
febi@uin-antasari.ac.id | febi.uinantasari@gmail.com | www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B-657/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 : Haitun Elya
NIM : 201105020234
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Strategi Kinerja Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara
(Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 25%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 19 Juni 2023

Ketua Jurusan



[Signature]
Annisa Sayyid

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Haitun Elya
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 26 Oktober 2001
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : WNI
5. Status Perkawinan : Belum Kawin
6. Alamat : Jl. Pramuka Gg. Muhajirin No.21 Rt.29
Rw.02 Kel.Pemurus Luar Kec.Banjarmasin
Timur Kab Kota Banjarmasin, Kalimantan
Selatan.
7. Pendidikan
 - a. SD/MIN : SDN Pemurus Luar 1
 - b. SMP/MTsN : MTsN Banjar Selatan 01
 - c. SMK/SMA : SMKN 1 Kertak Hanyar
8. Pengalaman Organisasi : - Anggota Osis SMKN 1 Kertak Hanyar.
9. Orang Tua
 - a. Ayah
 - Nama : Murni Noor
 - Pekerjaan : Wiraswasta
 - Alamat : Jl. Pramuka Gg. Muhajirin No.21 Rt.29
Rw.02 Kel.Pemurus Luar Kec.Banjarmasin
Timur Kab Kota Banjarmasin, Kalimantan
Selatan.

b. Ibu

Nama : Masriati

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Jl. Pramuka Gg. Muhajirin No.21 Rt.29
Rw.02 Kel.Pemurus Luar Kec.Banjarmasin
Timur Kab Kota Banjarmasin, Kalimantan
Selatan.

10. Jumlah Saudara : 1 Saudara

Banjarmasin, 20 Juni 2023

Penulis,



Haitun Elya