

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana upaya meningkatkan sistem layanan mobile banking sebelum pandemi covid-19 di Btn Banjarmasin
2. Bagaimana Upaya meningkatkan sistem layanan mobile banking Pasca pandemi covid-19?
 1. Bagaimana peningkatan sistem mobile banking sebelum adanya pandemi dan sesudah pandemi? Apakah ada perbedaan kedua sistem tersebut?
 2. Bagaimana cara bank BTN meningkatkan pelayanan kepada nasabah?
 3. Bagaimana cara bank meningkatkan kualitas produk mobile banking yang ada di BTN Syariah?
 4. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi nasabah yang menggunakan mobile banking pasca pandemi covid-19?
 5. Apakah mobile banking yang ada di BTN Syariah semakin meningkat?
 6. Apakah aktivasi mobile banking BTN harus ke Bank?
 7. Apa saja keunggulan Mobile Banking di BTN Syariah Pasca Covid-19
 8. Bagaimana cara menghindari resiko keamanan mobile banking pasca pandemi covid-19 ini?
 9. Apakah peraturan sistem mobile banking pasca pandemi ini ada peraturan terbaru, sejenis perubahan peraturan sistem?
 10. Permasalahan apa saja yang didapat dalam mobile banking pasca covid-19?
 11. Apakah ada perbedaan sebelum adanya covid dan pasca pandemi ini?
 12. Sebelum pandemi covid 19 apakah nasabah mempunyai keluhan terhadap mobile banking? Masalah yang sering terjadi apa saja?

DOKUMENTASI

Wawancara Bersama ibu Ani sebagai Customer servise di BTN Syariah Banjarmasin pada tanggal 31 Desember 2022



Wawancara Bersama ibu Ani sebagai Customer servise di BTN Syariah Banjarmasin pada tanggal 31 Desember 2022

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dwi Julianti Maulida
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarmasin, 01 Juli 1999
Agama : Islam
Alamat : Jl S. Parman Gang Nusa Indah No. 9, Banjarmasin

Riwayat Pendidikan :

- TK Darululu Banjarmasin
- SDN 9 Melayu Muara Teweh
- SMPN 1 Muara Teweh
- SMAN 4 Muara Teweh

Orang Tua :

1. Ayah

Nama : Roni Suryadi
Pekerjaan : Swasta
Alamat : Jl. Pararawen, pal 2 Muara teweh

2. Ibu

Nama : Rusmiati
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Pararawen, Pal 2 Muara Teweh

Pengalaman :

- Panitia Gelora di Pramuka UIN Antasari
- Praktikum Bank Mini UIN Antasari Banjarmasin
- Magang LAZISMU Kalsel Banjarmasin



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

PENETAPAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Nomor : 4991/Un.14/III.5/PP.00.9/12/2022

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil rapat Tim Seleksi Proposal Skripsi berkenaan dengan perubahan judul, maka kami dapat menyetujui dan menetapkan judul yang baru terhadap skripsi Saudara (i):

Nama : Dwi Julianti Maulida
NIM : 180105020124
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah
Judul Terdahulu : Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19 di BSI Cabang Banjarmasin

Judul Baru : Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Banjarmasin

Kami dapat menyetujui usul perubahan judul skripsi dengan pembimbing sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi : Dr. Muhaimin, S.Ag., 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, 09 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 I dan Dosen Pembimbing II;
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, 08 Februari 2022

Nomor : B-0131/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPTSI/PP.00.9/02/2022
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Dwi Julianti Maulida / 180105020124
Mahasiswa/i Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan Surat permohonan Saudara dan Penetapan Penguji Eksternal oleh Biro Skripsi, maka dengan ini ditetapkan Ujian Proposal Skripsi atas nama:

Nama / NIM : Dwi Julianti Maulida / 180105020124
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi covid-19 di BSI Cabang Banjarmasin

pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 09/02/2022
Waktu : 14.30 - 15.15
Tempat/Media : Daring

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua/Anggota Penguji : Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.
Anggota Penguji : Muhammad Saleh, S.IP., SH., MA
Notulis : Adi, SHI, MH

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Ketua Biro Skripsi

H. Badrian, M.Ag.

Tembusan:

- Yth. 1. Ketua/Anggota Penguji
- 2. Anggota Penguji
- 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-0158/Un.14/III.5/PP.00.9/02/2022

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

Nama : Dwi Julianti Maulida
NIM : 180105020124
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi covid-19 di BSI Cabang Banjarmasin

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 09/02/2022
Waktu : 14.30 - 15.15
Tempat : Daring

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua/Anggota Penguji : Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.
Anggota Penguji : Muhammad Saleh, S.IP., SH., MA
Notulis : Neco Erlin Pradana, S.Pd

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Februari 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: febumail@uin-antasari.ac.id / website: www.feb.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-5001/Un.14/III.5/TL.00/12/2022
 Sifat : -
 Lamp : 1 Berkas
 Hal : Permohonan Izin Riset

12 Desember 2022

Yth.
 Pimpinan Bank BTN 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	: Dwi Julianti Maulida
NIM	: 180105020124
Tempat Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 01 Juli 1999
Semester/Jurusan	: IX / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Jl. S. Parman Gang Nusa Indah Belitung Utara Kota Banjarmasin
Waktu Riset	: 12 Desember 2022 s.d 12 Januari 2023

Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19 di Bank 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, 16 Maret 2023

Nomor : /BJM/HCS/III/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 Desember 2022 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	Dwi Julianti Maulida	180105020124	Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19 di Bank 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 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 : Dwi Julianti Maulida
 NIM : 180105020124
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19 Di Bank Syariah Banjarmasin
 Pembimbing : Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

CATATAN PEMBIMBING

Sesuai penulisan dengan di pedoman

Pembimbing,

Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

Catatan:

- a. Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- 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) 6777663 e-mail: febibimail@uin-antasari.ac.id / febi_uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dwi Julianti Maulida
 NIM : 180105020124
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19 Di Bank Syariah Banjarmasin
 Pembimbing : Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

CATATAN PEMBIMBING

- pedoman wawancara

Pembimbing,

Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dwi Julianti Maulida
 NIM : 180105020124
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19
 Di Bank Syariah Banjarmasin
 Pembimbing : Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

CATATAN PEMBIMBING

- Tambahkan Halaman
- Tulisan arab diratakan sebelah kanan

Pembimbing,

Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dwi Julianti Maulida
 NIM : 180105020124
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19 Di Bank Syariah Banjarmasin
 Pembimbing : Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

CATATAN PEMBIMBING

Ratakan Sumber tabel dan gambar

Pembimbing,

Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

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

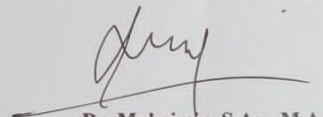
CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dwi Julianti Maulida
 NIM : 180105020124
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19
 Di Bank Syariah Banjarmasin
 Pembimbing : Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

CATATAN PEMBIMBING

Pengisi sesuai Catatan Bala Naskah

Pembimbing,


Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

Catatan:

- a. Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- 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) 6777663 e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dwi Julianti Maulida
 NIM : 180105020124
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19
 Di Bank Syariah Banjarmasin
 Pembimbing : Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

CATATAN PEMBIMBING

Acc untuk sidang skripsi

Pembimbing,

Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

Catatan:

- a. Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- 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 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 PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 322 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/05 /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 : Dwi Julianti Maulida
NIM : 180105020124
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Peningkatan program Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19 Di Bank Syariah Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 23%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 31 Mei 2023
Ketua Jurusan

Annisa Sayyid