

Lampiran

Lampiran I Bukti Bimbingan



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 : Muchammad Yasin  
NIM : 170101060831  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudhrabah di PT.Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka  
Pembimbing I : Dr. H. Sukarni, M. Ag.  
Pembimbing II : -

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p><i>Doc. untuk edifikasi pada upaya bisnis bank syariah 2020/2021.</i></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 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 : Muchammad Yasin  
 NIM : 170101060831  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudhrabah di PT.Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka  
 Pembimbing I : Dr. H. Sukarni, M. Ag.  
 Pembimbing II : -

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p><i>Perbaiki Bab I - 17            sesuai hasil skripsi.</i></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 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 : Muchammad Yasin  
 NIM : 170101060831  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito  
 Mudhrabah di PT.Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka  
 Pembimbing I : Dr. H. Sukarni, M. Ag.  
 Pembimbing II : -

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p><i>Semester data dengan Tajus penelitian.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></p>	

**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](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 : Muchammad Yasin  
 NIM : 170101060831  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudhrabah di PT.Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka  
 Pembimbing I : Dr. H. Sukarni, M. Ag.  
 Pembimbing II : -

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p style="text-align: center;"><i>Analisis swasembada            dgn data Eksterni</i></p> <p style="text-align: center;"></p>	

**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 : Muchammad Yasin  
 NIM : 170101060831  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudhrabah di PT.Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka  
 Pembimbing I : Dr. H. Sukarni, M. Ag.  
 Pembimbing II : -

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p><i>kesimpulan di narasumber            dgn mengacu pada            rumus modal</i></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 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 : Muchammad Yasin  
 NIM : 170101060831  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito  
 Mudhrabah di PT.Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka  
 Pembimbing I : Dr. H. Sukarni, M. Ag.  
 Pembimbing II : -

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p><i>berbagi dengan langganan :</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).

## **Lampiran II Pedoman Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi**

### **PEDOMAN OBERVASI**

#### **A. Tujuan Observasi**

Memperoleh data tentang gambaran umum.

B. Berikut adalah langkah-langkah observasi untuk masing-masing aspek:

#### **Pendahuluan**

##### **1. Persiapan Observasi**

- Pastikan izin dan kesepakatan dari pihak terkait untuk melakukan observasi.
- Siapkan alat-alat yang diperlukan seperti catatan, kamera, atau perangkat lainnya.

##### **2. Tujuan Observasi**

- Jelaskan tujuan observasi: memahami implementasi strategi pelayanan prima dalam penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka.

#### **Bagian I: Pelayanan Prima**

##### **3. Interaksi dengan Nasabah**

- Mengamati interaksi antara petugas bank dan nasabah saat pelayanan prima dilakukan.
- Mencatat bagaimana petugas memberikan informasi mengenai produk deposito mudharabah.

##### **4. Ketersediaan Informasi**

- Memperhatikan ketersediaan informasi terkait produk deposito mudharabah di area pelayanan.
- Meninjau materi promosi atau literatur yang disediakan untuk nasabah.

## **Bagian II: Penghimpunan Dana melalui Deposito Mudharabah**

### **5. Proses Pengajuan Deposito**

- Ikuti proses pengajuan deposito mudharabah dari awal hingga akhir.
- Catat langkah-langkah yang ditempuh nasabah dan petugas bank.

### **6. Promosi Produk Deposito**

- Amati upaya promosi yang dilakukan oleh bank untuk meningkatkan kesadaran nasabah terhadap produk deposito mudharabah.
- Catat jenis media yang digunakan (poster, brosur, dsb.).

## **Bagian III: Penyesuaian Strategi:**

### **7. Penyesuaian Berdasarkan Profil Nasabah**

- Amati apakah petugas bank menyesuaikan strategi pelayanan tergantung pada profil atau kebutuhan khusus nasabah deposito mudharabah.

### **8. Reaksi Nasabah**

- Memperhatikan reaksi dan tanggapan nasabah terhadap strategi pelayanan prima yang diterapkan.
- Mencatat pertanyaan atau kekhawatiran yang muncul.

## **Bagian IV: Tantangan dan Inovasi:**

### **9. Hambatan Implementasi**

- Mengidentifikasi hambatan atau kendala yang dihadapi dalam implementasi strategi pelayanan prima.
- Mencatat cara bank mengatasi atau menanggapi hambatan tersebut.

#### 10. Tanda-tanda Inovasi

- Mencari tanda-tanda inovasi atau perubahan dalam strategi pelayanan selama periode observasi.
- Mengamati apakah bank mengadopsi teknologi atau metode baru.

### Bagian V: Kesimpulan dan Catatan Akhir:

#### 11. Evaluasi Observasi

- Evaluasi sejauh mana observasi mencapai tujuan awal. - Tinjau catatan-catatan untuk memastikan kelengkapan informasi.

#### 12. Catatan Akhir dan Saran

- Membuat catatan akhir yang mencakup temuan utama dan potensi saran untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut.

### PEDOMAN WAWANCARA

#### A. Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Hari/tanggal :

Tempat dan waktu :

No	Aspek	Sub Aspek	Informan
1	Strategi	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Manajer

		Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	
		Jaminan ( <i>Assurance</i> )	
		Empati ( <i>Empathy</i> )	
		Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	
2	Pelayanan Prima	<i>Ability</i> (Kemampuan)	Manajer
		<i>Attitude</i> (Sikap)	Staff
		<i>Appearance</i> (Penampilan)	Nasabah
		<i>Attention</i> (Perhatian)	
		<i>Action</i> (Tindakan)	
		<i>Accountability</i> (Pertanggungjawaban)	
		Sikap Mental Positif	
		Penghayatan dalam waktu	
3	Penghimpunan Dana	Kepercayaan Sebagai Fondasi Pelayanan Prima	Nasabah
		Keamanan dan Kredibilitas	Manajer
		Integritas dan Etika Bisnis	
		Transparansi dalam Layanan	
		Responsif terhadap Kebutuhan Nasabah	

A. Butir-Butir Pertanyaan.

**Strategi**

**WAWANCARA STRATEGI KEPADA MANAJER BSI KCP CEMPATAKA**

**1. Strategi**

- a. Bagaimana BSI KCP Cempaka merancang strategi pelayanan prima untuk meningkatkan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah?
- b. Sejauh mana BSI KCP Cempaka melibatkan staf dalam perumusan dan pelaksanaan strategi pelayanan prima untuk produk deposito mudharabah?
- c. Bagaimana BSI KCP Cempaka mengidentifikasi dan menilai keberhasilan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan minat nasabah terhadap deposito mudharabah?
- d. Apakah terdapat penyesuaian atau perubahan strategi pelayanan prima yang telah dilakukan BSI KCP Cempaka untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam penghimpunan dana?

**2. Keandalan (*Reliability*)**

- a. Bagaimana BSI KCP Cempaka memastikan keandalan proses pelayanan kepada nasabah dalam pengelolaan produk deposito mudharabah?

- b. Bagaimana mekanisme pengawasan dan evaluasi yang diterapkan oleh BSI KCP Cempaka untuk menjamin keandalan pelayanan pada produk deposito mudharabah?
- c. Bagaimana BSI KCP Cempaka mengatasi dan menangani masalah atau keluhan nasabah terkait dengan keandalan pelayanan deposito mudharabah?
- d. Sejauh mana BSI KCP Cempaka mengkomunikasikan kepada nasabah mengenai langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan keandalan pelayanan pada produk deposito mudharabah?

**3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

- a. Bagaimana BSI KCP Cempaka mengukur tingkat daya tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan nasabah terkait produk deposito mudharabah?
- b. Apa tindakan konkret yang diambil oleh BSI KCP Cempaka untuk meningkatkan daya tanggap terhadap perubahan kebutuhan nasabah terhadap deposito mudharabah?
- c. Bagaimana BSI KCP Cempaka memberikan pelatihan dan pengembangan kepada staf untuk meningkatkan keterampilan daya tanggap mereka terhadap nasabah?
- d. Sejauh mana BSI KCP Cempaka melibatkan nasabah dalam proses perbaikan atau pengembangan pelayanan deposito mudharabah sebagai bentuk responsivitas terhadap kebutuhan mereka?

**4. Jaminan (*Assurance*)**

- a. Bagaimana BSI KCP Cempaka memberikan jaminan terhadap keamanan dan keberlanjutan produk deposito mudharabah kepada nasabah?
- b. Apa langkah-langkah yang diambil oleh BSI KCP Cempaka untuk memastikan bahwa staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam memberikan penjelasan mengenai deposito mudharabah kepada nasabah?
- c. Bagaimana BSI KCP Cempaka menilai dan memantau tingkat kepercayaan nasabah terhadap produk deposito mudharabah, serta langkah-langkah apa yang diambil jika terjadi penurunan kepercayaan tersebut?
- d. Sejauh mana BSI KCP Cempaka memberikan informasi transparan kepada nasabah terkait kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan deposito mudharabah sebagai bentuk jaminan terhadap keamanan produk?

#### **5. Empati**

- a. Bagaimana BSI KCP Cempaka mengintegrasikan elemen empati dalam interaksi dengan nasabah, terutama dalam konteks pelayanan deposito mudharabah?
- b. Bagaimana staf BSI KCP Cempaka dilatih untuk mengenali dan merespon kebutuhan serta preferensi individu nasabah yang berinvestasi dalam deposito mudharabah?
- c. Apa langkah-langkah konkret yang diambil oleh BSI KCP Cempaka untuk menunjukkan empati terhadap nasabah yang mengalami

kesulitan atau kebutuhan khusus terkait dengan deposito mudharabah?

- d. Bagaimana BSI KCP Cempaka mengukur dan mengevaluasi efektivitas strategi empati dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap produk deposito mudharabah?

#### 6. **Bukti Fisik (Tangible)**

- a. Bagaimana BSI KCP Cempaka merancang dan memelihara bukti fisik yang mencerminkan kualitas produk deposito mudharabah?
- b. Sejauh mana fasilitas fisik, dokumen, dan sarana komunikasi yang dimiliki BSI KCP Cempaka mendukung citra dan kualitas produk deposito mudharabah?
- c. Bagaimana BSI KCP Cempaka mengukur tingkat kebersihan, kerapian, dan ketersediaan fasilitas fisik yang terkait dengan pelayanan deposito mudharabah?
- d. Bagaimana BSI KCP Cempaka menyikapi dan memperbaiki bukti fisik, seperti dokumen brosur atau media promosi, guna memastikan kesesuaian dengan perkembangan produk deposito mudharabah dan kebutuhan nasabah?

### **WAWANCARA STRATEGI KEPADA “STAFF PELAYANAN PRIMA”**

#### 1. **Strategi**

- a. Bagaimana Anda, sebagai staff pelayanan prima di BSI KCP Cempaka, terlibat dalam pelaksanaan strategi untuk meningkatkan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah?

- b. Apa peran Anda dalam merancang dan mengimplementasikan strategi pelayanan prima yang telah ditetapkan oleh manajemen untuk produk deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda menilai keefektifan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan minat dan kepercayaan nasabah terhadap produk deposito mudharabah?
- d. Apakah Anda telah mengalami situasi di mana strategi pelayanan prima perlu disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah terhadap deposito mudharabah?

**2. Keandalan (*Reliability*)**

- a. Bagaimana Anda memastikan keandalan proses pelayanan kepada nasabah terkait dengan produk deposito mudharabah?
- b. Apa langkah konkret yang Anda ambil untuk menangani atau mengatasi masalah yang muncul dalam proses pelayanan deposito mudharabah sehingga tetap dapat diandalkan oleh nasabah?
- c. Bagaimana Anda mengukur dan mengevaluasi keandalan pelayanan yang Anda berikan kepada nasabah dalam konteks deposito mudharabah?
- d. Sejauh mana Anda merasa bertanggung jawab terhadap memastikan bahwa nasabah merasakan keandalan dalam setiap tahapan pengelolaan deposito mudharabah?

**3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

- a. Bagaimana Anda mengidentifikasi dan menanggapi perubahan kebutuhan atau permintaan nasabah terkait dengan produk deposito mudharabah?
  - b. Sejauh mana Anda terlibat dalam proses perbaikan atau peningkatan berdasarkan umpan balik nasabah terkait responsivitas pelayanan pada deposito mudharabah?
  - c. Apa langkah konkret yang Anda ambil untuk memastikan bahwa Anda dapat memberikan layanan yang responsif terhadap pertanyaan atau kebutuhan mendesak nasabah terkait deposito mudharabah?
  - d. Bagaimana Anda menjaga tingkat responsivitas Anda dalam situasi yang membutuhkan penanganan cepat terkait produk deposito mudharabah?
4. **Jaminan (*Assurance*)**
- a. Bagaimana Anda memastikan bahwa nasabah merasa yakin dan mendapatkan jaminan terkait keamanan dan kualitas produk deposito mudharabah?
  - b. Apa tindakan konkret yang Anda lakukan untuk meningkatkan pemahaman nasabah tentang kebijakan, prosedur, dan manfaat yang terkait dengan deposito mudharabah?
  - c. Bagaimana Anda menanggapi keluhan atau kekhawatiran nasabah terkait dengan jaminan produk deposito mudharabah?
  - d. Sejauh mana Anda merasa bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan yang memuaskan kepada nasabah mengenai aspek-aspek yang menjamin kualitas dan keamanan deposito mudharabah?

## 5. Empati

- a. Bagaimana Anda menunjukkan empati terhadap nasabah dalam interaksi sehari-hari terkait dengan deposito mudharabah?
- b. Bagaimana Anda melibatkan diri dalam mengidentifikasi dan memahami kebutuhan serta harapan individu nasabah yang berinvestasi dalam deposito mudharabah?
- c. Apa langkah-langkah konkret yang Anda ambil untuk menunjukkan empati terhadap nasabah yang mengalami kesulitan atau memiliki kebutuhan khusus terkait dengan deposito mudharabah?
- d. Bagaimana Anda menjaga dan memperkuat hubungan empati dengan nasabah, khususnya dalam konteks deposito mudharabah?

## 6. Bukti Fisik (Tangible)

- a. Bagaimana Anda, sebagai staf pelayanan prima, mengelola dan memelihara bukti fisik yang mencerminkan kualitas dan profesionalisme pelayanan deposito mudharabah?
- b. Sejauh mana fasilitas fisik, dokumen, dan sarana komunikasi yang Anda tangani mendukung citra dan kualitas produk deposito mudharabah?
- c. Apa upaya konkret yang Anda lakukan untuk memastikan kebersihan, kerapian, dan ketersediaan fasilitas fisik yang terkait dengan pelayanan deposito mudharabah?
- d. Bagaimana Anda berkontribusi dalam pemeliharaan dan peningkatan bukti fisik, seperti dokumen brosur atau media promosi, agar tetap relevan dengan perkembangan produk deposito mudharabah dan kebutuhan nasabah?

## **Pelayanan Prima**

### **WAWANCARA PELAYANAN PRIMA KEPADA STAFF**

#### **1. *Ability* (Kemampuan)**

- a. Bagaimana Anda, sebagai staff pelayanan prima, mengembangkan dan meningkatkan kemampuan Anda dalam memberikan pelayanan terkait produk deposito mudharabah?
- b. Sejauh mana Anda merasa mampu memberikan penjelasan yang jelas dan memadai mengenai fitur, manfaat, dan prosedur terkait dengan deposito mudharabah kepada nasabah?
- c. Apa langkah-langkah konkret yang Anda ambil untuk terus mengasah dan memperbarui kemampuan Anda agar dapat memberikan solusi yang tepat terkait pertanyaan atau masalah nasabah terkait deposito mudharabah?
- d. Bagaimana Anda menilai kemampuan Anda dalam menangani situasi atau permintaan khusus dari nasabah terkait deposito mudharabah?

#### **2. *Attitude* (Sikap)**

- a. Bagaimana Anda menjaga sikap positif dan ramah dalam setiap interaksi dengan nasabah yang berinvestasi dalam deposito mudharabah?

- b. Apa tindakan konkret yang Anda ambil untuk mengatasi situasi yang menimbulkan ketidakpuasan nasabah terhadap sikap Anda dalam pelayanan deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda memastikan bahwa sikap Anda selalu mencerminkan nilai-nilai positif dan pelayanan yang baik terhadap nasabah yang melakukan transaksi dengan produk deposito mudharabah?
- d. Bagaimana Anda menyesuaikan sikap Anda tergantung pada karakteristik atau kebutuhan khusus dari nasabah yang berinvestasi dalam deposito mudharabah?

### 3. *Appearance* (Penampilan)

- a. Sejauh mana Anda merasa bahwa penampilan fisik Anda mencerminkan standar profesionalisme dalam memberikan pelayanan terkait deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka?
- b. Bagaimana Anda mempertahankan dan memperbarui penampilan fisik Anda agar tetap sesuai dengan norma dan ekspektasi yang berlaku dalam industri perbankan syariah?
- c. Bagaimana Anda menilai pengaruh penampilan fisik terhadap persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan deposito mudharabah yang Anda berikan?
- d. Apakah ada langkah-langkah tertentu yang Anda ambil untuk memastikan penampilan fisik Anda selalu menciptakan kesan profesional dan dapat diandalkan?

### 4. *Attention* (Perhatian)

- a. Bagaimana Anda memberikan perhatian penuh terhadap nasabah yang datang untuk berkonsultasi atau melakukan transaksi terkait deposito mudharabah?
- b. Apa strategi atau teknik yang Anda terapkan untuk memastikan bahwa setiap nasabah merasa diperhatikan dan dihargai selama proses pelayanan deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda menangani situasi di mana terdapat banyak nasabah yang membutuhkan perhatian secara bersamaan terkait dengan deposito mudharabah?
- d. Sejauh mana Anda percaya bahwa memberikan perhatian yang baik dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap produk deposito mudharabah?

5. **Action (Tindakan)**

- a. Bagaimana Anda mengambil tindakan konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan deposito mudharabah berdasarkan umpan balik dari nasabah atau manajemen?
- b. Apa tindakan khusus yang Anda ambil ketika menghadapi situasi yang memerlukan keputusan cepat terkait deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda berkolaborasi dengan tim atau departemen lain untuk mengimplementasikan tindakan perbaikan atau peningkatan terkait dengan pelayanan deposito mudharabah?
- d. Sejauh mana Anda merasa bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil mencapai hasil yang positif dalam meningkatkan pelayanan deposito mudharabah?

## 6. *Accountability* (Pertanggungjawaban)

- a. Bagaimana Anda memahami konsep pertanggungjawaban terkait dengan pelayanan deposito mudharabah dan bagaimana Anda menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari Anda?
- b. Apa langkah-langkah konkret yang Anda ambil untuk memastikan bahwa setiap tanggung jawab terkait deposito mudharabah dipenuhi dengan baik?
- c. Bagaimana Anda menanggapi situasi di mana Anda harus bertanggung jawab atas kesalahan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan deposito mudharabah?
- d. Sejauh mana Anda berkontribusi dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan deposito mudharabah di seluruh tim atau unit tempat Anda bekerja?

## 7. **Sikap Mental Positif**

- a. Bagaimana Anda menjaga sikap mental positif, terutama dalam menghadapi tantangan atau situasi sulit terkait dengan pelayanan deposito mudharabah?
- b. Apa strategi khusus yang Anda terapkan untuk tetap optimis dan bersemangat ketika berurusan dengan nasabah atau situasi yang menantang terkait deposito mudharabah?
- c. Bagaimana sikap mental positif Anda memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah deposito mudharabah?

- d. Sejauh mana Anda merasa sikap mental positif dapat memberikan dampak positif terhadap pencapaian tujuan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka?

#### **8. Penghayatan dalam Waktu**

- a. Bagaimana Anda memastikan penghayatan waktu yang baik dalam memberikan pelayanan terkait deposito mudharabah kepada nasabah?
- b. Apa langkah-langkah konkret yang Anda ambil untuk mengelola waktu dengan efektif agar dapat memberikan pelayanan deposito mudharabah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan?
- c. Bagaimana Anda menanggapi dan menyelesaikan tugas atau permintaan nasabah yang membutuhkan respon cepat dalam konteks deposito mudharabah?
- d. Sejauh mana Anda merasa bahwa penghayatan waktu yang baik dapat memengaruhi kepuasan nasabah dan kesuksesan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah?

### **WAWANCARA PELAYANAN PRIMA KEPADA NASABAH DEPOSITO MUDHARABAH**

#### **1. Ability (Kemampuan):**

- a. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan staf pelayanan prima di BSI KCP Cempaka dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait produk deposito mudharabah?

- b. Apakah Anda merasa bahwa kemampuan staf dalam menjelaskan prosedur dan manfaat deposito mudharabah memudahkan Anda dalam memahami produk tersebut?
- c. Apakah ada pengalaman di mana Anda merasa kurang puas dengan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan terkait deposito mudharabah, dan bagaimana hal itu diatasi?
- d. Sejauh mana Anda merasa bahwa kemampuan staf pelayanan prima memengaruhi keputusan Anda untuk menggunakan produk deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka?

2. ***Attitude (Sikap)***

- a. Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap dan perilaku staf pelayanan prima saat memberikan layanan terkait deposito mudharabah?
- b. Apakah sikap positif dan ramah staf membuat Anda merasa lebih nyaman dan percaya terhadap produk deposito mudharabah yang ditawarkan?
- c. Bagaimana Anda mengukur pentingnya sikap staf dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan atau mempertahankan produk deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka?
- d. Apakah ada pengalaman di mana sikap staf memengaruhi persepsi Anda terhadap kualitas pelayanan deposito mudharabah?

3. ***Appearance (Penampilan)***

- a. Sejauh mana penampilan fisik staf pelayanan prima di BSI KCP Cempaka mencerminkan standar profesionalisme dalam industri perbankan syariah?
- b. Apakah penampilan fisik staf memiliki dampak pada kepercayaan Anda terhadap kualitas produk deposito mudharabah?
- c. Bagaimana penampilan fisik staf memengaruhi persepsi Anda terhadap citra dan keandalan BSI KCP Cempaka sebagai lembaga keuangan syariah?
- d. Apakah penampilan fisik staf memainkan peran penting dalam keputusan Anda untuk bertransaksi atau berinvestasi dalam deposito mudharabah?

**4. Attention (Perhatian)**

- a. Bagaimana pengalaman Anda terkait perhatian yang diberikan oleh staf pelayanan prima ketika Anda berinteraksi terkait deposito mudharabah?
- b. Apakah Anda merasa diperhatikan dan dihargai sebagai nasabah yang berinvestasi dalam deposito mudharabah?
- c. Sejauh mana perhatian staf dalam menanggapi pertanyaan atau kebutuhan Anda terkait deposito mudharabah memengaruhi tingkat kepuasan Anda sebagai nasabah?
- d. Bagaimana staf mengelola situasi di mana terdapat banyak nasabah yang memerlukan perhatian dalam konteks pelayanan deposito mudharabah?

**5. Action (Tindakan)**

- a. Bagaimana penilaian Anda terhadap tindakan konkret yang diambil oleh staf pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas layanan deposito mudharabah?
- b. Apakah Anda pernah mengalami situasi di mana staf mengambil tindakan cepat dan efektif terkait dengan permintaan atau masalah Anda terkait deposito mudharabah?
- c. Sejauh mana tindakan yang diambil oleh staf dapat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan Anda terhadap pelayanan deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka?
- d. Bagaimana Anda menilai responsibilitas staf dalam mengambil tindakan ketika terjadi kendala atau perubahan terkait deposito mudharabah?

6. ***Accountability (Pertanggungjawaban)***

- a. Apakah Anda merasa bahwa staf di BSI KCP Cempaka memiliki tingkat pertanggungjawaban yang tinggi terhadap pelayanan deposito mudharabah yang diberikan?
- b. Sejauh mana staf bertanggung jawab atas kesalahan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan terkait deposito mudharabah?
- c. Bagaimana staf menanggapi jika terjadi masalah atau keluhan terkait dengan deposito mudharabah, dan sejauh mana Anda merasa bahwa mereka bertanggung jawab dalam menyelesaikannya?
- d. Apakah pertanggungjawaban staf memiliki dampak pada kepercayaan Anda terhadap BSI KCP Cempaka sebagai lembaga penyedia deposito mudharabah?

## 7. Sikap Mental Positif

- a. Bagaimana Anda menilai sikap mental positif staf pelayanan prima ketika berinteraksi terkait deposito mudharabah?
- b. Apakah sikap mental positif staf memengaruhi pengalaman Anda sebagai nasabah dalam menggunakan produk deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda melihat peran sikap mental positif staf dalam mempertahankan hubungan yang baik dengan nasabah yang berinvestasi dalam deposito mudharabah?
- d. Sejauh mana Anda merasa bahwa sikap mental positif staf berkontribusi pada keberhasilan strategi penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka?

## 8. Penghayatan dalam Waktu

- a. Bagaimana pengalaman Anda terkait penghayatan waktu staf pelayanan prima dalam memberikan pelayanan terkait deposito mudharabah?
- b. Apakah staf dapat mengelola waktu dengan efisien dalam memberikan informasi atau penjelasan terkait deposito mudharabah?
- c. Sejauh mana Anda merasa bahwa penghayatan waktu yang baik oleh staf memengaruhi kepuasan Anda sebagai nasabah deposito mudharabah?
- d. Bagaimana Anda menilai kemampuan staf dalam memahami urgensi dan kebutuhan waktu nasabah terkait dengan transaksi atau pertanyaan terkait deposito mudharabah?

## **WAWANCARA PELAYANAN PRIMA KEPADA MANAJER BSI KCP CEMPAKA**

### **1. *Ability* (Kemampuan)**

- a. Bagaimana Anda merancang dan mengembangkan kemampuan staf pelayanan prima dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait produk deposito mudharabah?
- b. Sejauh mana Anda terlibat dalam meningkatkan kemampuan staf untuk memberikan penjelasan yang memadai mengenai fitur, manfaat, dan prosedur terkait deposito mudharabah kepada nasabah?
- c. Bagaimana Anda mengukur efektivitas kemampuan staf dalam menjawab pertanyaan kompleks atau memberikan solusi terkait deposito mudharabah kepada nasabah?
- d. Apakah terdapat inisiatif khusus yang telah Anda ambil untuk terus meningkatkan kemampuan staf dalam mengelola pelayanan deposito mudharabah secara efektif?

### **2. *Attitude* (Sikap)**

- a. Bagaimana Anda memastikan bahwa staf pelayanan prima memelihara sikap positif dan ramah saat berinteraksi dengan nasabah terkait deposito mudharabah?

- b. Apakah terdapat program atau pelatihan khusus yang diterapkan untuk membentuk sikap positif dan profesional staf dalam melayani nasabah deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda menilai dampak sikap staf terhadap persepsi nasabah terhadap kualitas layanan deposito mudharabah yang diberikan?
- d. Apakah terdapat tindakan konkret yang telah Anda ambil untuk meningkatkan sikap staf dalam memberikan pelayanan prima terkait deposito mudharabah?

3. ***Appearance* (Penampilan)**

- a. Sejauh mana Anda mengawasi dan memastikan bahwa penampilan fisik staf mencerminkan standar profesionalisme dan keseragaman dalam memberikan layanan deposito mudharabah?
- b. Apakah penampilan fisik staf dianggap sebagai faktor penting dalam menciptakan citra positif dan kepercayaan nasabah terhadap deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda menilai dampak penampilan fisik staf terhadap branding dan citra BSI KCP Cempaka sebagai penyedia deposito mudharabah?
- d. Apakah terdapat pedoman atau kebijakan tertentu yang Anda terapkan untuk memastikan penampilan fisik staf sesuai dengan standar perusahaan terkait deposito mudharabah?

4. ***Attention* (Perhatian)**

- a. Bagaimana Anda mengukur dan memastikan bahwa staf pelayanan prima memberikan perhatian penuh terhadap setiap nasabah yang berinteraksi terkait deposito mudharabah?
- b. Apakah terdapat strategi atau praktik tertentu yang Anda terapkan untuk memastikan setiap nasabah merasa diperhatikan dan dihargai dalam proses pelayanan deposito mudharabah?
- c. Bagaimana staf mengelola situasi di mana terdapat banyak nasabah yang memerlukan perhatian dalam konteks pelayanan deposito mudharabah?
- d. Apakah terdapat inisiatif tertentu yang telah Anda ambil untuk meningkatkan perhatian staf terhadap kebutuhan individu nasabah dalam pelayanan deposito mudharabah?

**5. Action (Tindakan)**

- a. Bagaimana Anda memberdayakan staf pelayanan prima untuk mengambil tindakan cepat dan efektif terkait dengan permintaan atau masalah nasabah terkait deposito mudharabah?
- b. Sejauh mana staf di BSI KCP Cempaka memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda mengevaluasi dampak tindakan yang diambil oleh staf dalam merespons kendala atau perubahan terkait deposito mudharabah?
- d. Apakah terdapat proses penilaian kinerja khusus yang melibatkan tindakan staf dalam meningkatkan pelayanan deposito mudharabah?

## 6. *Accountability* (Pertanggungjawaban)

- a. Bagaimana Anda memastikan bahwa staf di BSI KCP Cempaka memiliki tingkat pertanggungjawaban yang tinggi terhadap pelayanan deposito mudharabah yang diberikan?
- b. Sejauh mana staf bertanggung jawab atas kesalahan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan terkait deposito mudharabah?
- c. Bagaimana staf menanggapi jika terjadi masalah atau keluhan terkait deposito mudharabah, dan sejauh mana Anda merasa bahwa mereka bertanggung jawab dalam menyelesaikannya?
- d. Apakah Anda memiliki sistem tertentu untuk mengukur dan meningkatkan tingkat pertanggungjawaban staf terkait pelayanan deposito mudharabah?

## 7. **Sikap Mental Positif**

- a. Bagaimana Anda memotivasi staf untuk menjaga sikap mental positif dalam menghadapi tantangan atau situasi sulit terkait dengan pelayanan deposito mudharabah?
- b. Sejauh mana Anda menganggap sikap mental positif sebagai faktor kritis dalam memberikan pelayanan prima terkait deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda mengukur dan mempromosikan sikap mental positif di kalangan staf dalam konteks pelayanan deposito mudharabah?
- d. Apakah terdapat kegiatan atau inisiatif tertentu yang Anda terapkan untuk memastikan bahwa sikap mental positif staf berkontribusi

pada keberhasilan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah?

#### **8. Penghayatan dalam Waktu**

- a. Bagaimana Anda mengukur penghayatan waktu staf dalam memberikan pelayanan deposito mudharabah, khususnya dalam konteks penghimpunan dana?
- b. Apakah staf memiliki pemahaman yang baik tentang urgensi waktu terkait dengan transaksi atau pertanyaan nasabah terkait deposito mudharabah?
- c. Bagaimana staf memastikan bahwa waktu dihayati dengan efisien untuk memberikan pelayanan deposito mudharabah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan?
- d. Apakah terdapat langkah-langkah tertentu yang Anda ambil untuk meningkatkan penghayatan waktu staf dalam mencapai tujuan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka?

### **Penghimpunan Dana**

## **WAWANCARA PENGUMPULAN DANA KEPADA STAF BSI KCP CEMPAKA**

### **1. Kepercayaan Sebagai Fondasi Pelayanan Prima**

- a. Bagaimana Anda, sebagai staff pelayanan prima, membangun kepercayaan nasabah terhadap BSI KCP Cempaka dalam konteks produk deposito mudharabah?

- b. Apa langkah konkret yang Anda ambil untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah menciptakan kepercayaan terhadap pelayanan prima yang diberikan?
- c. Bagaimana Anda menanggapi situasi di mana nasabah mengekspresikan kekhawatiran atau ketidakpercayaan terhadap produk deposito mudharabah, dan bagaimana Anda mengatasinya?
- d. Apakah Anda melihat kepercayaan nasabah sebagai kunci utama dalam menjalankan strategi penghimpunan dana melalui deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka?

## **2. Keamanan dan Kredibilitas**

- a. Bagaimana Anda memastikan bahwa nasabah merasa aman dan yakin terkait dengan keamanan dan kredibilitas produk deposito mudharabah yang ditawarkan?
- b. Sejauh mana Anda memberikan penekanan pada aspek keamanan dan kredibilitas saat berinteraksi dengan nasabah terkait deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda menangani situasi di mana nasabah mengungkapkan kekhawatiran terkait risiko keamanan atau kredibilitas produk deposito mudharabah?
- d. Apa langkah-langkah konkret yang Anda ambil untuk meningkatkan persepsi nasabah terkait dengan keamanan dan kredibilitas deposito mudharabah?

## **3. Integritas dan Etika Bisnis:**

- a. Bagaimana Anda menjaga integritas dan etika bisnis dalam memberikan pelayanan terkait deposito mudharabah kepada nasabah?
- b. Sejauh mana Anda merasa bahwa integritas dan etika bisnis berperan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah yang berinvestasi dalam deposito mudharabah?
- c. Apakah ada situasi khusus di mana Anda harus menghadapi tantangan terkait dengan integritas atau etika bisnis dalam pelayanan deposito mudharabah, dan bagaimana Anda menanganinya?
- d. Bagaimana Anda meyakinkan nasabah bahwa BSI KCP Cempaka menjalankan bisnisnya dengan prinsip syariah yang konsisten dalam penghimpunan dana melalui deposito mudharabah?

#### **4. Transparansi dalam Layanan**

- a. Bagaimana Anda memastikan bahwa nasabah diberikan informasi secara transparan terkait dengan produk deposito mudharabah, termasuk syarat, manfaat, dan risiko yang terkait?
- b. Sejauh mana Anda aktif memberikan informasi yang diperlukan kepada nasabah untuk memastikan kejelasan terkait deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda menanggapi permintaan nasabah untuk penjelasan lebih lanjut atau klarifikasi terkait dengan deposito mudharabah?
- d. Apakah terdapat inisiatif tertentu yang Anda terapkan untuk meningkatkan tingkat transparansi dalam memberikan pelayanan terkait deposito mudharabah?

## **5. Responsif terhadap Kebutuhan Nasabah**

- a. Bagaimana Anda menjaga responsivitas terhadap kebutuhan nasabah dalam konteks deposito mudharabah?
- b. Sejauh mana Anda merasa bahwa keterlibatan dan tanggapan cepat terhadap kebutuhan nasabah dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka terhadap produk deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda menanggapi situasi di mana nasabah memiliki kebutuhan atau permintaan khusus terkait deposito mudharabah?
- d. Apakah terdapat strategi atau pelatihan yang Anda terapkan untuk meningkatkan responsivitas terhadap berbagai kebutuhan nasabah yang berinvestasi dalam

## **WAWANCARA PENGUMPULAN DANA KEPADA NASABAH DEPOSITO MUDHARABAH**

### **1. Kepercayaan Sebagai Fondasi Pelayanan Prima**

- a. Sejauh mana Anda merasa kepercayaan Anda terhadap PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka sebagai lembaga keuangan penyedia produk deposito mudharabah?
- b. Bagaimana kepercayaan Anda terhadap bank ini memengaruhi keputusan Anda dalam memilih produk deposito mudharabah sebagai instrumen investasi?

- c. Apakah ada pengalaman konkret yang membuat Anda merasa kepercayaan Anda terhadap bank ini teruji, dan bagaimana bank menanggapi atau menyelesaikan situasi tersebut?
- d. Sejauh mana Anda percaya bahwa kepercayaan yang Anda miliki terhadap bank sebagai lembaga penyedia deposito mudharabah berkaitan dengan pelayanan prima yang mereka berikan?

## 2. **Keamanan dan Kredibilitas**

- a. Bagaimana bank memberikan jaminan keamanan terhadap dana nasabah yang diinvestasikan dalam produk deposito mudharabah?
- b. Sejauh mana kredibilitas bank dalam hal pengelolaan dana nasabah memengaruhi keputusan Anda untuk berinvestasi dalam deposito mudharabah?
- c. Apakah terdapat langkah-langkah spesifik yang Anda harapkan dari bank dalam memastikan keamanan dan kredibilitas dalam penghimpunan dana melalui produk deposito mudharabah?
- d. Bagaimana pengalaman Anda terkait dengan keamanan dan kredibilitas bank selama Anda menjadi nasabah deposito mudharabah?

## 3. **Integritas dan Etika Bisnis**

- a. Sejauh mana Anda merasa bank memiliki integritas dalam menjalankan bisnis, terutama dalam hal penghimpunan dana melalui deposito mudharabah?

- b. Apakah bank memiliki prinsip-prinsip etika bisnis yang terlihat dalam setiap interaksi terkait dengan pengelolaan dan penghimpunan dana melalui deposito mudharabah?
- c. Bagaimana Anda menilai kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan bisnis deposito mudharabah?
- d. Apakah Anda memiliki harapan khusus terkait dengan integritas dan etika bisnis bank dalam konteks pengelolaan dana melalui produk deposito mudharabah?

#### **4. Transparansi dalam Layanan**

- a. Bagaimana bank memberikan informasi yang transparan terkait dengan syarat, ketentuan, dan manfaat produk deposito mudharabah kepada nasabah?
- b. Apakah bank secara aktif memberikan informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan yang cerdas terkait dengan produk deposito mudharabah?
- c. Bagaimana bank menanggapi permintaan nasabah untuk klarifikasi atau informasi tambahan terkait deposito mudharabah?
- d. Sejauh mana transparansi dalam layanan bank memengaruhi kepuasan dan kepercayaan Anda sebagai nasabah dalam menggunakan produk deposito mudharabah?

#### **5. Responsif terhadap Kebutuhan Nasabah**

- a. Bagaimana pengalaman Anda terkait dengan ketersediaan staf bank dalam memberikan informasi atau bantuan terkait deposito mudharabah sesuai dengan kebutuhan Anda?

- b. Apakah bank merespons dengan cepat terhadap perubahan pasar atau kebijakan yang dapat memengaruhi produk deposito mudharabah?
- c. Sejauh mana Anda merasa bahwa bank proaktif dalam memahami dan mengatasi kebutuhan atau permintaan nasabah terkait deposito mudharabah?
- d. Apakah terdapat inisiatif tertentu yang Anda harapkan dari bank untuk meningkatkan responsivitas mereka terhadap kebutuhan nasabah dalam konteks pengelolaan dana melalui deposito mudharabah?

## **PEDOMAN DOKUMENTASI**

### **A. Dokumen Arsip**

#### **1. Dokumen Pendukung Umum:**

- Proposal Penelitian: Rincian lengkap tentang tujuan, metodologi, dan kerangka penelitian.
- Surat Izin Penelitian: Izin resmi dari PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka.
- Surat Pernyataan Kerahasiaan: Jaminan kerahasiaan data yang diberikan oleh peneliti kepada bank.

#### **2. Dokumen Terkait Profil Bank:**

- Profil Bank: Informasi umum mengenai sejarah, visi, misi, dan nilai-nilai bank.
- Struktur Organisasi: Rincian mengenai bagian atau divisi yang terlibat dalam implementasi strategi.

- Laporan Keuangan Terakhir: Data keuangan untuk memahami kesehatan keuangan bank.

3. Dokumen Strategi Pelayanan Prima:

- Dokumen Strategi Pelayanan Prima: Salinan dokumen resmi yang mendefinisikan strategi pelayanan prima pada produk deposito mudharabah.
- Pedoman Pelatihan Karyawan: Jika ada, dokumentasi mengenai pelatihan karyawan terkait pelayanan prima.

4. Dokumen Produk Deposito Mudharabah:

- Dokumen Produk Deposito Mudharabah: Brosur, pamflet, atau literatur lain yang memberikan rincian produk kepada nasabah.
- Peraturan Deposito: Salinan peraturan atau kontrak deposito mudharabah.

5. Dokumen Promosi dan Literatur:

- Materi Promosi: Poster, brosur, atau media lain yang digunakan untuk mempromosikan deposito mudharabah.
- Artikel atau Publikasi: Jika ada artikel atau publikasi yang mengenai strategi pelayanan prima atau produk deposito.

6. Dokumen Data Nasabah:

- Profil Nasabah: Jika memungkinkan, data atau ringkasan profil nasabah deposito mudharabah.
- Data Transaksi: Jika diperbolehkan, data transaksi yang dapat memberikan wawasan lebih lanjut.

7. Dokumen Evaluasi dan Kinerja:

- Laporan Evaluasi Internal: Apakah bank telah melakukan evaluasi internal terhadap implementasi strategi?
- Data Kinerja Produk: Data mengenai kinerja deposito mudharabah selama periode tertentu.

8. Dokumen Inovasi dan Perubahan:

- Catatan Inovasi: Catatan atau dokumen terkait perubahan atau inovasi dalam strategi atau pelayanan.
- Rencana Pengembangan: Jika ada, rencana pengembangan atau perubahan di masa mendatang.

**Lampiran III Dokumentasi Foto Wawancara**



## Lampiran IV Surat Penetapan Judul



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

### PERSETUJUAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. H. Sukarni, M.Ag.  
NIP : 196304171991021001  
Jabatan : Dosen Pembimbing Skripsi

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa :

Nama : Muchammad Yasin  
NIM : 170101060831  
Judul skripsi : Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah Di Bank BNI Syariah Banjarbaru

Menyetujui untuk dilakukan perubahan judul skripsi menjadi :

Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 21 Desember 2023  
Dosen Pembimbing

Dr. H. Sukarni, M.Ag.  
NIP. 196304171991021001

## Lampiran V Surat Penetapan Waktu Seminar Desain Operasional



**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 KETERANGAN

Nomor: B-42/Un.14/III.5/PP.00.9/01/2021

Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama	: Muchammad Yasin
NIM	: 170101060831
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BNI Syariah Banjarbaru

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal	: Senin, 18/01/2021
Waktu	: 08.00 - 08.45
Tempat	: Daring

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua/Anggota Penguji	: Dr. H. Sukarni, M.Ag.
Anggota Penguji	: H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI
Notulen	: Adi Hatim, MH

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 29 Januari 2021  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



## Lampiran VI Surat Keterangan Telah Melaksanakan Seminar Desain Operasional



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

### BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN ANTASARI BANJARMASIN (Program Studi Perbankan Syariah)

Pada hari ini Selasa, tanggal 26 Januari 2021 secara daring telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama / NIM : Muhammad Yasin /170101060831  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul : Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BNI Syariah Banjarbaru

Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Ketua Penguji : Dr. H. Sukarni, M. Ag.  
 Anggota Penguji : H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M. Si.  
 Notulen : Adi Hatim, M. H.

Hasil Ujian Proposal Skripsi dinyatakan :  
~~diterima~~/diterima dengan perbaikan/ ~~ditolak~~\*

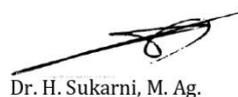
Catatan pelaksanaan ujian proposal:

Ujian proposal berjalan dengan lancar.

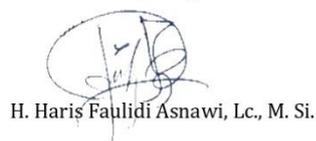
Catatan perbaikan dapat dilihat pada notulensi ujian proposal.

Banjarmasin, 26 Januari 2021

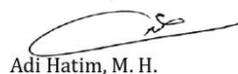
1 Ketua Penguji

  
 Dr. H. Sukarni, M. Ag.

2 Anggota Penguji

  
 H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M. Si.

3 Notulen

  
 Adi Hatim, M. H.

## Lampiran VII Surat Izin Melakukan Riset



**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)

Nomor : B-18/Un.14/III.5/TL.00/01/2024  
 Sifat : -  
 Lamp : 1 Berkas  
 Hal : Permohonan Izin Riset

9 Januari 2024

Yth.  
 Pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka

*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	: Muchammad Yasin
NIM	: 170101060831
Tempat/ Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 03 Juli 1999
Semester/ Jurusan	: XIII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2023/2024
Alamat	: Jl. Banjar Indah I No. 26 Pemurus Dalam Kota Banjarmasin
Waktu Riset	: 10 Januari s.d 10 Maret 2024

Judul Skripsi : **Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka** (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

## Lampiran VIII Surat Keterangan Telah Melakukan Riset

															
<p>Banjarmasin, 28 Mei 20234          Nomor : 04/073-3/0253</p> <p>Lampiran : -</p> <p>Kepada          Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam          UIN Antasari Banjarmasin</p> <p>U.P : Yth. Dekan FEBI UIN Antasari Banjarmasin</p> <p>Perihal : <b>SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN</b></p> <p><i>Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatu</i></p> <p>Semoga Bapak beserta seluruh Staff Dekan FEBI UIN Antasari Banjarmasin senantiasa dalam keadaan sehat <i>wal Aafiat</i> dan dalam taufik serta hidayah dari Allah SWT. Berdasarkan perihal di atas, kami sampaikan keterangan sebagai berikut:</p>	<p>PT Bank Syariah Indonesia, Tbk          KCP Banjarmasin Ps Cempaka          Jl. Niaga No. 7 RT. 18          Banjarmasin Kalimantan Selatan          T : (0511) 3366008 - 9          F : (0511) 3361101          www.bankbsi.co.id</p>														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Mahasiswi atas nama</td> <td>: Muchammad Yasin</td> </tr> <tr> <td>NIM</td> <td>: 170101060831</td> </tr> <tr> <td>Tempat Tanggal Lahir</td> <td>: Banjarmasin, 03 Juli 1999</td> </tr> <tr> <td>Semester/Jurusan</td> <td>: XIII / Perbankan Syariah</td> </tr> <tr> <td>Tahun Akademik</td> <td>: 2023 / 2024</td> </tr> <tr> <td>Judul Skripsi/ Penelitian</td> <td>: Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Ps Cempaka</td> </tr> <tr> <td>Nomor Surat Permohonan</td> <td>: No. B-18/Un.14/III.5/TL.00/01/2024</td> </tr> </table>		Mahasiswi atas nama	: Muchammad Yasin	NIM	: 170101060831	Tempat Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 03 Juli 1999	Semester/Jurusan	: XIII / Perbankan Syariah	Tahun Akademik	: 2023 / 2024	Judul Skripsi/ Penelitian	: Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Ps Cempaka	Nomor Surat Permohonan	: No. B-18/Un.14/III.5/TL.00/01/2024
Mahasiswi atas nama	: Muchammad Yasin														
NIM	: 170101060831														
Tempat Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 03 Juli 1999														
Semester/Jurusan	: XIII / Perbankan Syariah														
Tahun Akademik	: 2023 / 2024														
Judul Skripsi/ Penelitian	: Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Ps Cempaka														
Nomor Surat Permohonan	: No. B-18/Un.14/III.5/TL.00/01/2024														
<p>Telah melakukan riset di PT. Bank Syariah Indoensia Tbk 10 Januari – 10 Maret 2024. Adapun beberapa kegiatan Mahasiswa bersangkutan mengenai riset setelah diterbitkannya surat ini sampai berakhirnya penelitian, juga telah mendapatkan persetujuan dari pihak kami.</p> <p>Demikian Surat Keterangan ini kami sampaikan agar menjadi informasi bagi Bapak/Ibu sekalian dan atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan Terima Kasih.</p> <p><i>Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.</i></p> <p><b>PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.</b>  <b>KCP BANJARMASIN PASAR CEMPAKA</b></p>															
<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <div> <p><u>Ade Wardani</u>              BOSM</p> </div> </div>															

## Lampiran IX Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif



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

### SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: B-4947/Un.14/III.5/PP.01.1/10/2021

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

Nama : MUCHAMMAD YASIN

NIM : 170101060831

Jurusan : PERBANKAN SYARIAH

Telah **LULUS** dalam menempuh ujian komprehensif dengan nilai akhir : **80 (A), bobot: 3,75 (SANGAT MEMUASKAN).**

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 08 Desember 2021  
Dekan,



SUKARNI

### Daftar Riwayat Hidup

1. Nama Lengkap : Muchammad Yasin
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 03 Juli 1999
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Republik Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Kawin
6. Alamat : Jl Banjar Indah 1 No,26
7. No. HP/Alamat Email :  
082154076548/mhmmdyasin1999@gmail.com
8. Pendidikan
  - a. SD Muhammadiyah 9 lulus tahun 2011
  - b. MTsN Banjar Selatan 1 lulus tahun 2014
  - c. SMA Negeri 5 Banjarmasin lulus tahun 2017
  - d. .... lulus tahun
  - e. .... lulus tahun
9. Orang Tua
  - a. Ayah  
Nama : Alm H.Muhammad Idrus Djahri  
Pekerjaan : -
  - b. Ibu  
Nama : Hj.Siti Hasanah  
Pekerjaan : Ibu rumah tangga
10. Saudara (Jumlah Saudara) : 2
11. Anak (Jumlah Anak) :
12. Pengalaman Organisasi/Kerja
  - a. Anggota Himpunan Jurusan Perbankan Syariah

Banjarmasin, 1 Juni 2024  
Penulis



Muchammad Yasin