Lampiran I

PEDOMAN WAWANCARA

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK E-CHANNEL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BSI (Bank Syariah Indonesia) Banjarbaru A Yani

A. Identitas informan

Nama	:
Jenis kelamin	:
Umur	:
Jabatan	:
Alamat	:

B. Pertanyaan – pertanyaan

Wawancara kepada karyawan PT. Bank BSI (Bank syariah Indonesia) Banjarbaru A Yani.

1. Apa saja fasilitas pendukung operasional perusahaan?
2. Apakah BSI KCP Banjarbaru memiliki fasilitas laayanan mobilebanking?
3. Bagaimana bentuk pelayanan yang di berikan kepada nasabah danapakah memiliki standar layanan?
4. Bagaimana perkembangan layanan mobile banking di BSI KCIP Banjarbaru?
5. Bagaimana cara pihak bank menanggapi kendala pelayanan mobile banking?
6. Apakah BSI KCP Banjarbaru pernah mengalami kendala gangguan internet?
7. Bagaimana strategi peningkatan kualitas produk e-channel yang

diterapkan bank BSI KCP Banjarbaru?

C. Responden

Nama :
Jenis kelamin :
Umur :
Pekerjaan :

D. Pertanyaan – pertanyaan

Wawancara kepada nasabah PT.Bank BSI (Bank syariah Indonesia) Banjarbaru

A Yani

1. Apakah anda mengetahui produk e-channel seperti M-banking, internet banking ?
2. Apakah anda salah satu nasabah yang menggunakan mobile banking ?
3. Apakah anda mengerti bagaimana menggunakan layanan mobilebanking ?
4. Apa penyebab yang membuat anda minat menggunakan layanan mobile banking ?
5. Apakah selama anda menggunakan mobile banking pernah mengalami kendala ?
6. Apa yang anda lakukan untuk mengatasi kendala itu ?
7. Apakah pihak bank Customer service (CS) sudah merespon denganbaik terkait kendala yang anda ajukan ?
8. Berapa lama anda menggunakan mobile banking ?
9. Mobile banking anda digunakan pembayaran apa saja ?
10. Bagaimana tanggapan anda dalam menggunakan system mobilebanking ?
11. Apakah selama anda menggunakan produk e-channel pernahmengalami kendala internet atau gangguan internet ?

Lampiran II

Dokumentasi Foto



Lampiran foto Bersama costumer service (CS) di Bank SyariahIndonesia KCPBanjarbaru A Yani



Lampiran foto bersama supervisor di Bank Syariah Indonesia KCPBanjarbaruAYani



Lampiran Foto Bersama operasional staf di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A Yani



Lampiran foto Wawancara Bersama Brenda permata sari nasabah BSIKCP Banjarbaru A Yani



Lampiran foto wawancara bersama Noor Puspita Angraeni nasabahBSI KCP Banjarbaru AYani

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 1377/Un.14/III.5/PP.00.9/03/2022

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

Nama	:	Pirda Yanti
NIM	:	180105020380
Program Studi	:	S.1 / Perbankan Syariah
Judul	:	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel pada Masa Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I

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, 29 Maret 2022
an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

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) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id /febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Banjarmasin, 14 April 2022

Nomor : B-0396/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/04/2022
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Pirda Yanti / 180105020380
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	:	Pirda Yanti / 180105020380
Jurusan	:	Perbankan Syariah
Judul	:	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel pada Masa Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia

pada:

Hari/Tanggal	:	Senin, 18/04/2022
Waktu	:	10.00 - 10.45
Tempat/Media	:	Daring

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji I	:	Annisa Sayyid, SHI, MSI.
Penguji II	:	Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy
Notulis	:	Abd. Adim, SE., M.Ag

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

No. : 137

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-0402/Un.14/III.5/PP.00.9/04/2022

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

Nama	:	Pirda Yanti
NIM	:	180105020380
Jurusan	:	Perbankan Syariah
Judul	:	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel pada Masa Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal	:	Senin, 18/04/2022
Waktu	:	10.00 - 10.45
Tempat	:	Daring

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji 1	:	Annisa Sayyid, SHI, MSI.
Penguji 2	:	Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy
Notulis	:	Abd. Adim, SE., M.Ag

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 18 April 2022

Ketua Biro Skripsi

H. Badrian, M.Ag.
19730717 199703 1 002

No. : 137

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

Nomor : B-2514/Un.14/III.5/TL.00/06/2022 28 Juni 2022
Sifat : -
Lamp : 1 Berkas
Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.
Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI)
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	: Pirda Yanti
NIM	: 180105020380
Tempat Tanggal Lahir	: Tanjung Pelayar, 23 Agustus 2000
Semester/Jurusan	: VIII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2021/2022
Alamat	: Jl. Raya Tanjung Pelayar RT. 002 RW. 001 Kec. Pulau Laut Tinggi Pelayar
Waktu Riset	: 1 Juli s.d 1 September 2022

Judul Skripsi : **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Cannel pada Masa Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia** (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

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

SURAT KETERANGAN

No. 02/461-3/9120

PT BANK SYARIAH Indonesia yang berkedudukan di Jalan Ahmad Yani Kilometer 33.5 Kota Banjarbaru dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Pirda Yanti
NIM	: 180105020380
Jurusan	: Perbankan Syariah
Universitas	: UIN Antasari Banjarmasin

Telah melaksanakan Riset Untuk Keperluan Skripsi di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A Yani pada periode 01 Juli 2022 s.d. 16 Agustus 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarbaru, 16 Agustus 2022
PT BANK SYARIAH INDONESIA
KCP Banjarbaru A Yani

BANK SYARIAH INDONESIA
KCP Banjarbaru A. Yani

MULYADI
Branch Manager

MURJA RUSYADI
BOSM

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Pirda Yanti
Nim	: 180105020380
Tempat/Tanggal Lahir	: TG. PELAYAR,23-08-2000
Jurusan	: S1 Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam UIN AntasariBanjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat atau oleh orang lain secara keseluruhan atau Sebagian besar, maka skripsi /makalah dan gelaryang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 04 – September – 2022

Yang membuat pernyataan,



Pirda Yanti

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 : Pirda yanti

NIM : 180105020380

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel pada masa pandemi covid-19

Pembimbing : Anissa Sayyid, SHI,MSI

CATATAN PEMBIMBING
1. Spasinya 2. 2. masukkan pembahasan tgs E-Chanel. 3. Analisis data diuraikan, strategi 4. Waktu ontuk surat.

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).

Senin, 01 Agustus 2022
TTD
PEMBIMBING

Anissa Sayyid,SHI,MSI

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

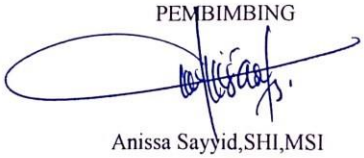
CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Pirda yanti
NIM : 180105020380
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel pada masa pandemi covid-19 KCP Banjarbaru A Yani
Pembimbing : Anissa Sayyid, SHI,MSI

CATATAN PEMBIMBING
1. Spasinya 2 2. Masukkan pembahasan produk E-channel 3. Analisis data diuraikan, strategi 4. Masukkan matriks SWOT.

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).

Senin, 01 Agustus 2022
TTD
PEMBIMBING



Anissa Sayyid,SHI,MSI

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 : Pirda yanti
NIM : 180105020380
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel pada masa pandemi covid-19 KCP Banjarbaru A Yani
Pembimbing : Anissa Sayyid, SHI,MSI

CATATAN PEMBIMBING
1. pada bab IV, cantang strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel di tambah uraiannya. 2. kendala-kendala juga dibagi 2 macam : ① dari pihak nasabah ② dari operasional Bank. 3. matrik SWOT dijadikan 1 lampiran. 4. Tambahkan teori SWOT dan matriksnya dalam bab III. 5. Simpulan no. 1 tidak menjawab rumusan masalah. 6. Abstrak : kata kunci ditambah dengan "Pelayanan".

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).

Jum'at, 12 Agustus 2022
TTD
PEMBIMBING

Anissa Sayyid,SHI,MSI

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 : Pirda yanti
NIM : 180105020380
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel pada masa pandemi covid-19 KCP Banjarbaru A Yani
Pembimbing : Anissa Sayyid, SHI,MSI

CATATAN PEMBIMBING
1. Perhatikan pedoman penulisan skripsi, pakai inventa atau footnote. 2. Sesuaikan margin bahasan dengan pedoman. 3. Silahkan perbaiki sesuai catatan.

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).

Kamis, 18 Agustus 2022
TTD
PEMBIMBING

Anissa Sayyid,SHI,MSI

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 : Pirda yanti
NIM : 180105020380
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel pada masa pandemi covid-19 KCP Banjarbaru A Yani
Pembimbing : Anissa Sayyid, SHI,MSI

CATATAN PEMBIMBING
1. Analisisnya dicantumkan, tentang berkenaan dengan cara strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-Channel. 2. Dasar untuk peneliti selanjutnya, dijelaskan keunggulannya berkenaan dengan apa.

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).

Senin, 22 Agustus 2022
TTD
PEMBIMBING

Anissa Sayyid,SHI,MSI

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

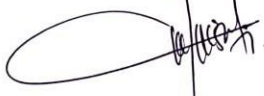
CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Pirda yanti
NIM : 180105020380
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel pada masa pandemi covid-19 KCP Banjarbaru A Yani
Pembimbing : Anissa Sayyid, SHI,MSI

CATATAN PEMBIMBING
Acc Silahkan ajukan untuk disidangkan Jadwal munaqasyah Skripsi

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).

Jumat, 19 Agustus 2022
TTD
PEMBIMBING



Anissa Sayyid,SHI,MSI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777 955, e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B - 3779/Un. 14/III.5/PP.00.9/9/2022

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 skripsi atas nama Saudara (i):

Nama	:	Pirda Yanti
NIM	:	180105020380
Program Studi	:	S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi	:	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel pada Masa Pandemi Covid-19 di BSI Bank Syariah Indonesia Banjarbaru A Yani

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

B E B A S P L A G I A S I
Dengan Persentase Indikasi Plagiat : 21 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 26 September 2022
Dekan



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19630417 199102 1 001