




## Lampiran 1

**Daftar Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan	Ket.
1.	Putri Amalia Eka S.Ak	Teller	
2.	Misnawati Razak	Customers service	
3.	Ayu	Nasabah	
4.	Wa Ma'a	Nasabah	
5.	Marni	Nasabah	
6.	Misna	Nasabah	
7.	Kurniawan	Nasabah	
8.	Fajar	Nasabah	

Kendari, 17 April 2022

  
Penulis

## Lampiran 2

**Pedoman Wawancara****A. Pegawai Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari MT****Haryono**

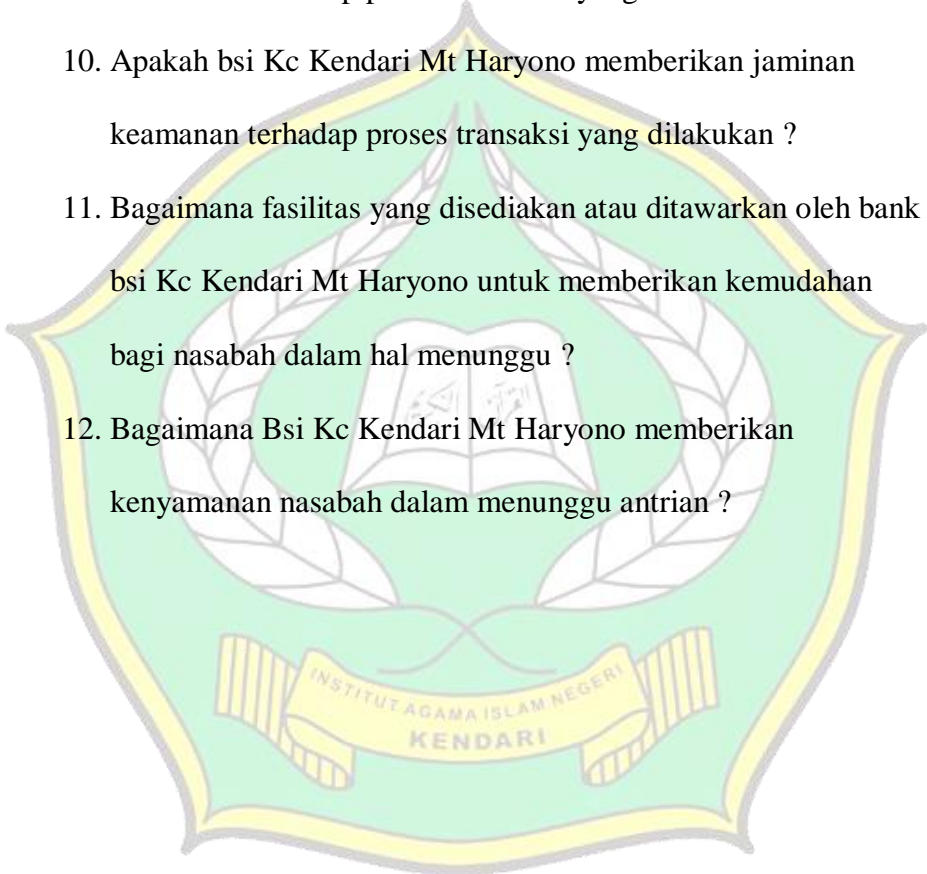
1. Berapa lama waktu pelayanan administrasi di Bank Syariah Indonesia MT Haryono ?
2. Jumlah pelanggan yang royal di Bank Syariah Indonesia MT Haryono ?
3. Bagaimana cara mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia MT Haryono dan keluhan-keluhannya seperti apa ?
4. Berapa lama waktu penanganan keluhan nasabah ?
5. Bagaimana cara pihak Bank Syariah Indonesia MT Haryono dalam menjaga dan menerapkan kualitas dengan strategi-strategi yang dimiliki ?
6. Bagaimana pelayanan dan kemudahan yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia MT Haryono ?

7. Bagaimana cara membangun hubungan yang baik dengan nasabah ?
8. Bagaimana cara mempertahankan *image* atau citra positif di mata nasabah ?
9. Apakah ada media-media yang lain selain datang di bank ketika ada keluhan yang terjadi kepada nasabah ?

#### **B. Nasabah**

1. Apakah Bank Bsi Kc Kendari Mt Haryono telah memberikan kemudahan dalam bertransaksi ?
2. Apakah Nasabah memiliki kemudahan dalam memahami informasi ?
3. Apakah Nasabah memiliki kemudahan dalam mencapai lokasi bank Bsi ?
4. Kemudahan dalam mendapatkan pinjaman ?
5. Apakah Bsi Kc Kendari Mt Haryono memberikan citra sebagai bank yang islami, aman, dan terpercaya ?
6. Pemberitahuan Kepada Nasabah Bila Waktu Pembiayaan Akan Berakhir ?
7. Pemberian Informasi Tentang Biaya Margin Yang di Berikan ?

8. Apakah Bsi Kc Kendari Mt Haryono memberikan kemudahan dalam melaksanakan proses transaksi ?
9. Apakah bsi Kc Kendari Mt Haryono memberikan jaminan keamanan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
10. Apakah bsi Kc Kendari Mt Haryono memberikan jaminan keamanan terhadap proses transaksi yang dilakukan ?
11. Bagaimana fasilitas yang disediakan atau ditawarkan oleh bank bsi Kc Kendari Mt Haryono untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam hal menunggu ?
12. Bagaimana Bsi Kc Kendari Mt Haryono memberikan kenyamanan nasabah dalam menunggu antrian ?



Lampiran 3

Dokumentasi



Tampak Depan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari MT Haryono







Suasana Di Bank Syariah Indonesia MT Haryono



Misnawati Razak, wawancara 5 Januari 2022



Putri Amalia Eka S.Ak, wawancara 14 Februari 2022



Ibu Ayu, wawancara 20 Desember 2021





Ibu Marni, wawancara 2 Januari 2022



Bapak Fajar, wawancara 14 Desember 2021



Ibu Misna, wawancara 2 Januari 2022



Bapak Kurniawan, wawancara 2 Januari 2022



Ibu wa ma'a, wawancara 11 Januari 2022



Bapak Adi, wawancara 29 Desember 2022




**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara  
Telp/Fax: (0401) 3193710/ 3193710  
email : iaikendari@yahoo.co.id website : http://iaikendari.ac.id

**PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL**

Proposal skripsi dengan judul "EFEKTIFITAS KINERJA DENGAN KONSEP BALANCED SCOREBOARD DALAM PERSPEKTIF PELANGGAN PADA BSI KC. KENDARI MT. HARYONO" yang di tulis oleh JUMIATI NIM. 17050102023 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Seminar Proposal yang diselenggarakan pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk dilanjutkan pada tahap Ujian Hasil.

**Dosen Penguji Seminar Proposal**

Ketua : Dr. H. Rusdin Muhalling M.El (.....) 

Sekretaris : Muhammad Imran SE, M.Ak (.....) 

Anggota1 : Alwahidin S.Si., M.Sc (.....) 

Anggota2 : Dra. Beti Mulu M. Pd.I (.....) 

Kendari, 12 Oktober 2021  
Dekan

  
Dr. H/Rusdin Muhalling M.El  
NIP. 196310292000031001

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :

**"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara  
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710  
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

**PENGESAHAN SEMINAR HASIL**

Proposal skripsi dengan Judul "EFEKTIVITAS KINERJA DENGAN KONSEP BALANCED SCORECARD DALAM PERSPEKTIF PELANGGAN PADA BSI KC. KENDARI MT. HARYONO" yang ditulis oleh JUMIATI NIM. 17050102023 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Seminar Hasil yang diselenggarakan pada hari **Senin tanggal 20 Juni 2022** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk dilanjutkan pada tahap Ujian Skripsi.

**Dosen Penguji Seminar Hasil**

Ketua : Dr. H. Rusdin Muhalling M.El (.....) 

Sekretaris : Muhammad Imran SE, M.Ak (.....) 

Anggota1 : Alwahidin S.Si., M.Sc (.....) 

Anggota2 : Dra. Beti Mulu M. Pd.I (.....) 

Kendari, 27 Juni 2022

Dekan

  
Dr. H. Rusdin Muhalling M.El  
NIP. 196310292000031001

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KENDARI

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :

"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp. (0401) 3192081 Fax. 3193710  
Email: [febi\\_iaain@yahoo.co.id](mailto:febi_iaain@yahoo.co.id) - Website: <http://stain.ac.id>

Nomor : 24/In.23/FE/TL.00/10/2021  
Lampiran : -  
Perihal : **Izin Penelitian**

21 Oktober 2021

Yth.

**Kepala BALITBANG Prov. Sulawesi Tenggara**

Dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa sebagai syarat penyelesaian Studi di IAIN Kendari, maka dimohon kepada Bapak/Ibu kiranya berkenan memberikan Izin kepada Mahasiswa :

Nama : JUMIATI  
NIM : 17050102023  
Prog. Studi : Perbankan Syariah  
Alamat : Jln. Sultan Qaimuddin

Untuk melakukan penelitian serta pengumpulan data pada instansi/perusahaan yang Bapak Pimpin, dengan judul skripsi sebagai berikut :

**“EFEKTIVITAS KINERJA DENGAN KONSEP BALANCED SCORECARD DALAM PERSPEKTIF PELANGGAN PADA BSI KC. KENDARI MT. HARYONO”.**

Pembimbing : 1. Dr. H. Rusdin Muhalling, M.El  
2. Muhammad Imran SE, M.Ak

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n Dekan,  
Wakil Dekan I

  
Dr. Hj. Umami Kalsum, M. Ag.  
NIP. 197401092005012001





PT Bank Syariah Indonesia, Tbk  
Kantor Cabang Kendari MT Haryono  
Jl. MT. Haryono No. 155  
Kendari, 93118  
Indonesia  
T : +62 401 3193494  
F : +62 401 3193493  
www.bankbsi.co.id

**SURAT KETERANGAN**  
**01/1268-3/ID0018051**

Kendari, 27 September 2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sulaiman Husain  
Jabatan : Branch Manager  
Alamat : Jl. MT Haryono, No. 155, Bende, Kadia Kota Kendari

Menerangkan Bahwa :  
Nama : Jumiati  
NIM : 17050102023  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan BIsnis Islam  
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Kendari

Menerangkan bahwa nama di atas, benar telah melakukan penelitian di PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari MT Haryono dengan judul skripsi "**Efektivitas Kinerja dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard dalam prespektif pelanggan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari MT Haryono**"

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

PT. BANK Syariah Indonesia. Tbk  
KC Kendari MT Haryono

**Sulaiman Husain**  
Branch Manager





Similarity Report ID: oid:23791:36139374

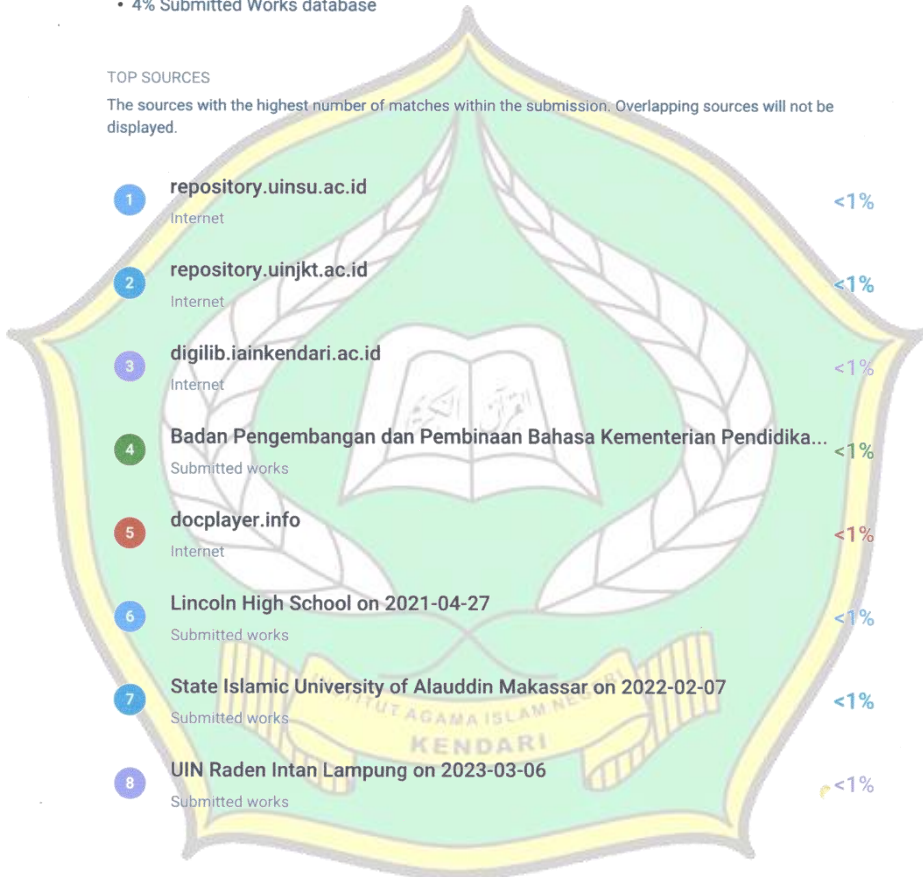
### 6% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 5% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 4% Submitted Works database

#### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.



Sources overview

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS****A. Data Identitas Diri**

1. Nama lengkap : Jumiaty
2. NIM : 17050102023
3. Tempat, Tanggal Lahir : Toronipa, 24 Desember 1999
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Kendari
7. Fakultas/Program Studi : Perbankan Syariah
8. Alamat : Desa Telaga Biru, Kec. Soropia Kab. Konawe
9. No. HP : 085933609920

**B.** E-mail : jumiatijumi3100@gmail.com

**C. Data Keluarga**

1. Data Orang Tua
  - a. Ayah : Naini
  - b. Ibu : Misra
2. Data Saudara Kandung
  - a. Adik Laki-laki : Arianto

**D. Riwayat Pendidikan**

1. TK DARMA WANITA (2004-2005)
2. SDN 03 TORONIPA (2005-2011)
3. SMPN 01 SOROPIA (2011-2014)
4. MA BAHRUL MUBARAQ TORONIPA (2014-2017)

Kendari, 12 September 2022

Jumiaty  
NIM. 17050102023