LAMPIRAN-LAMPIRAN

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI

PEDOMAN WAWANCARA
ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA UNIT TELLER DAN CUSTOMER SERVICE PADA MASA PANDMEI COVID-19

(Studi kasus Bank Syariah Indonesia Cabang kendari A Silondae 2)

A. Pertanyaan Wawancara

Pertanyaan ini diajukan pada saat penulis melakukan wawancara kepada pihak divisi Manager Operasional Teller dan Customer Service.

1. Bagaimana dampak covid-19 terhadap aktivitas pelayanan bank syariah Indonesia cabang kendari A Silondae 2?
2. Apa saja risiko operasional yang dihadapi pada unit Teller dan *Customer Service* di masa pandemic covid-19?
3. Selain risiko yang telah terjadi apakah ada kemungkinan risiko lain akan muncul?
4. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya risiko tersebut?
5. Bagaimana langkah-langkah penerapan manajemen risiko untuk mengatasi risiko operasional pada unit teller dan customer service?
6. Siapa saja yang berperan dalam penerapan manajemen risiko tersebut?
7. Setiap harinya berapa jumlah teller yang bertugas bagi nasabah? Apakah jumlah tersebut sebanding dengan yang nasabah yang datang setiap harinya?
8. Apa saja risiko operasional yang dihadapi pada unit Teller di masa pandemi Covid-19 ?
9. Apa penyebab terjadinya risiko operasional pada unit Teller ?
10. Berapa jumlah nasabah pada unit teller sebelum dan sejak adanya pandemi?

11. Setiap harinya berapa jumlah *Customer Service* yang bertugas bagi nasabah? Apakah jumlah tersebut sebanding dengan yang nasabah yang datang setiap harinya?
12. Apa saja risiko operasional yang dihadapi pada unit Teller dan *Customer Service* di masa pandemi Covid-19?
13. Apa penyebab terjadinya risiko operasional pada unit *Customer Service* ?
14. Berapa jumlah nasabah pada unit customer service sebelum dan sejak adanya pandemi?

B. Data Umum PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Siondae 2

1. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2
2. Keadaan sarana prasarana PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2
3. Jumlah pegawai PT. Bank Syariah Indonesia cabang Kendari A Silondae 2
4. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI

TRANSKIP WAWANCARA

Pertanyaan ini diajukan pada saat penulis melakukan wawancara kepada pihak divisi Manager Operasional

Nama : Baharudin M

Jabatan : Manager Operasional

Tempat : PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2

---

1. Bagaimana dampak covid-19 terhadap aktivitas pelayanan bank syariah Indonesia cabang kendari A Silondae 2?
   Aktifitas Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A. Silondae 2 menjalankan secara maksimal protokol kesehatan, Aktivitas pelayanan yang biasa dilakukan secara lansung dengan banyak orang harus diminimalisir yaitu pembatasan kantor layanan dengan membatasi jumlah nasabah dan jam operasional. Bank syariah Indonesia mewajibkan pekerja dan pengunjung menggunakan masker,melakukan pembatasan jarak fisik minimal 1 meter, dengan membahkan pembatas kaca dan melakukan upaya untuk meminimalkan kontak dengan nasabah. Selain itu Bank syariah Indonesia memastikan untuk mencegah kerumunan nasabah, memonitor kesehatan karyawan dan memastikan pekerja yang bertugas dikantor dalam kondisi sehat. Hal tersebut sesuai Surat edaran Menteri Kesehatan tentang pencegahan penularan virus ditempat kerja sektor jasa dan perdagangan (area publik).
2. Apa saja risiko operasional yang dihadapi pada unit Teller dan *Customer Service* di masa pandemic Covid-19 ?
   risiko yang sering terjadi pada Unit Teller dan Customer Service di masa pandemi mencakup dari kesalahan input data pada *Customer Service* dan resiko selisih pada Teller. Adanya pembatasan dimasa pandemi ini mengharuskan setiap nasabah

ataupun karyawan tetap jalankan Protokol kesehatan dengan adanya pembatas kaca yang ditambahkan kemudian wajib menggunakan masker yang tersedia dan tetap menggunakan Handsanitizer untuk mencegah agar tidak terpapar Covid-19 yang tidak diketahui dari mana saja asalnya.

3. Selain risiko yang telah terjadi apakah ada kemungkinan risiko lain akan muncul?

   setiap risiko yang terjadi merupakan sesuatu yang harus dialami dalam setiap kegiatan dan tidak menutup kemungkinan bahwa potensi risiko di masa mendatang dapat meningkat atau menurun.

4. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya risiko tersebut?

   Disebabkan oleh kesalahan petugasnya sendiri, yaitu kurang teliti dan kadang tidak fokus sehingga terjadi kesalahan penginputan data atau nominal tersebut.

5. Bagaimana bentuk penyelesaian jika terjadi kendala tersebut?

   Di akhir hari uang dihitung oleh supervisor dan teller, jika tidak terdapat selisih sudah klop, maka uang tersebut disimpan pada khasanah brankas penyimpanan uang, Jika uang tidak sama di system dan di fisik, maka supervisor konfirmasi ke petugasnya lansung yaitu teller untuk memeriksa jika ada nasabah yang salah inputannya, kemudian diperiksa dari awal sampai akhir transaksi nasabah.

5. Bagaimana langkah-langkah penerapan manajemen risiko untuk mengatasi risiko tersebut?

   Pihak bank melakukan mitigasi yaitu pencegahan sebelum terjadinya risiko dan juga melakukan pemantauan, pengecekan pada aktivitas Teller dan Customer Service yang harus sesuai prosedur kerja, sehingga risiko tersebut bisa dikendalikan.

6. Siapa saja yang berperan dalam penerapan manajemen risiko tersebut?

Dalam penerapan manajemen risiko yang berperan untuk mitigasi risiko operasional pada Unit Customer Service dilaksanakan oleh semua unit kerja termasuk Petugasnya lansung yaitu Customer Service yang merupakan salah satu unit kerja yang berfungsi melaksanakan kegiatan melayani nasabah, termasuk pembukaan rekening.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI

Pertanyaan ini diajukan pada saat penulis melakukan wawancara kepada pihak Teller

Nama : Aditya Aulia

Jabatan : Teller

Tempat : PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2

---

1. Setiap harinya berapa jumlah teller yang bertugas bagi nasabah? Apakah jumlah tersebut sebanding dengan yang nasabah yang dating setiap harinya?
   Jumlah Teller yang bertugas setiap harinya ada 1, tetapi jika terjadi peningkatan nasabah maka Teller akan dibantu kinerjanya. Hal ini terjadi pada saat Pembayaran SPP.
2. Apa saja risiko operasional yang terjadi pada unit Teller di masa pandemi Covid-19 ?
   Selama pandemi Risiko yang terjadi yaitu kesalahan penginputan nominal atau risiko selisih, Akan tetapi di masa pandemi ini pelayanan pada Teller dibatasi jumlah nasabahnya dan jam operasional.
3. Apa penyebab terjadinya risiko operasional pada unit Teller ?
   Penyebabnya karena kadang kurang teliti dalam menginput nominal, biasanya karna ada masalah yang membuat emosi pada teller, sehingga terjadi risiko selisih, kadang juga kurang fokus karena kelelahan dari pagi hingga sore.
4. Bagaimana bentuk penyelesaian jika terjadi kendala tersebut dan siapa yang bertanggung jawab?
   Risiko seperti adanya kesalahan penginputan nominal pada Teller, maka pihak bank yaitu teller melakukan pemeriksaan jika terdapat kesalahan dalam penulisan angka, setelah itu nasabah dihubungi dan dikonfirmasi dengan menanyakan nominal yang disetor, kemudian pihak bank konfirmasi ke nasabah jika uang

yang disetor akan ditambah maka nasabah disarankan datang ke kantor atau uang yang disetor di tarik dan dikembalikan ke bank. pihak Teller bertaanggung jawab dan menyelesaikan kendala yang terjadi.

5. Berapa jumlah nasabah sebelum dan sejak adanya pandemi?
   Sebelum pandemi banyak sekitar 200-300 nasabah kalau ada pembayaran Spp, sedangkan di masa pandemi karena dibatasi jadi sekitar 75-100 nasabah untuk per harinya

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI

Pertanyaan ini diajukan pada saat penulis melakukan wawancara kepada pihak Customer Service.

Nama : Ayu Andini

Jabatan : Customer Service

Tempat : PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2

---

1. Setiap harinya berapa jumlah *Customer Service* yang bertugas bagi nasabah? Apakah jumlah tersebut sebanding dengan yang nasabah yang datang setiap harinya?
   Jumlah Customer Service yang bertugas setiap harinya ada 1, tetapi jika terjadi peningkatan nasabah maka CS akan dibantu kinerjanya. Hal ini terjadi pada saat Migrasi rekening
2. Apa saja risiko yang terjadi pada unit *Customer Service* di masa pandemi Covid-19 ?
   Risiko yang terjadi yaitu kesalahan penginputan data nasabah, hal ini terjadi ketika nasabah ingin membuka rekening. Di masa pandemi ini pelayanan pada CS dibatasi jumlah nasabahnya dan jam operasional.
3. Apa penyebab terjadinya risiko operasional pada unit *Customer Service* ?
   Penyebabnya karena kesalahan pada CS yang kurang teliti dalam menginput data nasabah sehingga terjadi risiko salah input data nasabah, kadang juga kurang fokus biasanya ada nasabah yang membuat kurang fokus, dan juga karena kelelahan dari pagi sampai sore.
4. Bagaimana bentuk penyelesaian jika terjadi kendala tersebut dan siapa yang bertanggung jawab?
   Pihak bank khususnya customer service melakukan pengecekan kembali pada KTP nasabah yaitu ditelusuri alamat jalan nasabah. Jika data tidak ditemukan maka dilakukan

maintenance data-data pada system yaitu memperbaiki data nasabah pada system.dan yang bertanggung jawab tetap petugasnya lansung.

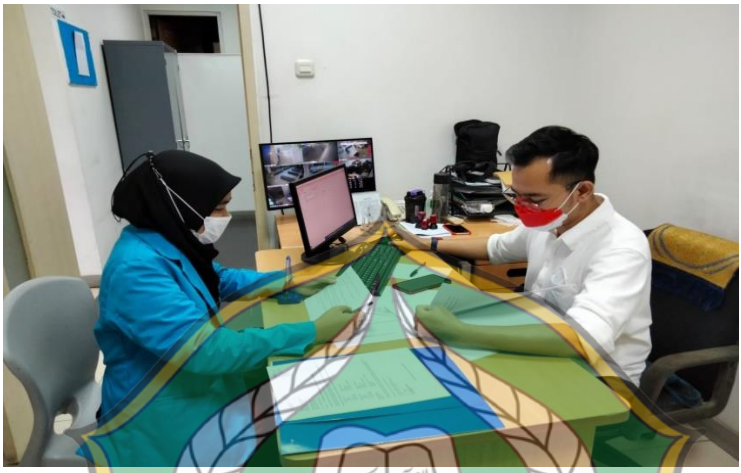
5. Berapa jumlah nasabah sebelum dan sejak adanya pandemi?
   Sebelum pandemi sekitar 30-50 nasabah, sedangkan selama pandemi nasabahnya dibatasi jadi sekitar 20-30.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI

DOKUMENTASI

Gambar 5.1

Proses Wawancara :



(Wawancara kepada Baharudin M selaku Manager Operasional Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2)

(Wawancara kepada Aditya Aulia selaku Teller Bank Syariah

Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2)

(Wawancara kepada Ayu Andini selaku Customer Service Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI

Pembimbing An. Ayu Adillah (17050102084) https://sia.iainkendari.ac.id/data/cetak_penyelesaianakhir/

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS 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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
NOMOR : 858/FE/PP.00.9/11/2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kendari :

Membaca : Surat Permohonan Pembimbingan Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tanggal, 10 November 2020 :

Nama/ NIM : **AYU ADILLAH/ 17050102084**

Judul Skripsi : **ANALISIS RISIKO OPERASIONAL BANK SYARIAH DIMASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PT. BRI SYARIAH CABANG KENDARI)**

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Undang-Undang Nomor. 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 02 Tahun 2006 tentang Mekanisme Pelaksanaan Pembayaran Atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di Lingkungan Dep. Agama
6. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 09 Tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Kendari.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN **DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN KENDARI** TENTANG PEMBIMBING PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM TAHUN 2020

Pertama : Mengangkat/ menunjuk Dosen Pembimbing Skripsi Sdr(i). **AYU ADILLAH/ 17050102084** sebagai berikut :
DR HUSAIN INSAWAN M.AG (Pembimbing Pertama)
DR H. RUSDIN MUHALLING M.EI (Pembimbing Kedua)

Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan/kesalahan didalam penetapannya, akan diadakan perubahan/perbaikan sebagaimana mestinya.

Kendari, 13 November 2020
Dekan

Dr H. Rusdin Muhalling M.EI
NIP. 196310292000031001

Tembusan :
1. Rektor IAIN Kendari
2. Ketua Prodi Perbankan Syariah

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :
"-"

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kota Kendari Telp/Fax. 0401-3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id, website : http://iainkendari.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
NOMOR : 105/FE/PP.00.9/02/2021

Tentang

PENGUJI SEMINAR PROPOSAL PENELITIAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM TAHUN 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kendari :

Membaca : Surat Permohonan Seminar Proposal Penelitian Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tanggal, 23 Februari 2021 :

Nama/ NIM : **AYU ADILLAH/ 17050102084**

Judul Skripsi : **ANALISIS RISIKO OPERASIONAL BANK SYARIAH DIMASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PT. BRI SYARIAH CABANG KENDARI)**

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Undang-Undang Nomor. 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 02 Tahun 2006 tentang Mekanisme Pelaksanaan Pembayaran Atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di Lingkungan Dep. Agama
6. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 09 Tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Kendari.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN KENDARI TENTANG **PENGUJI SEMINAR PROPOSAL PENELITIAN MAHASISWA** FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM TAHUN 2020

Pertama : Mengangkat/ menunjuk Dosen Penguji Seminar PROPOSAL Penelitian Mahasiswa Sdr(i).
AYU ADILLAH/ 17050102084 sebagai berikut :

Ketua : **Dr. Husain Insawan M.Ag**
Sekretaris : **Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI**
Anggota1 : **Sodiman M.Ag**

Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan/kesalahan didalam penetapannya, akan diadakan perubahan/perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kendari,
Pada tanggal : 25 Februari 2021
Dekan,

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

Tembusan :
1. Rektor IAIN Kendari
2. Ketua Prodi Perbankan Syariah

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kota Kendari Telp/Fax. 0401-3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id, website : http://iainkendari.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
NOMOR : 397/FE/PP.00.9/09/2021

Tentang

PENGUJI SEMINAR HASIL PENELITIAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM TAHUN 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kendari :

Membaca : Surat Permohonan Seminar Hasil Penelitian Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tanggal, 07 September 2021 :
Nama/ NIM : **AYU ADILLAH/ 17050102084**
Judul Skripsi : **ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA UNIT TELLER DAN CUSTOMER SERVICE BANK SYARIAH INDONESIA PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PT. BANK SYARIAH INDONESIA TBK CABANG KENDARI A. SILONDAE 2)**

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Undang-Undang Nomor. 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 02 Tahun 2008 tentang Mekanisme Pelaksanaan Pembayaran Atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di Lingkungan Dep. Agama
6. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 09 Tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Kendari.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN **DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN KENDARI TENTANG PENGUJI SEMINAR HASIL PENELITIAN MAHASISWA** FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM TAHUN 2020.

Pertama : Mengangkat/ menunjuk Dosen Penguji Seminar HASIL Penelitian Mahasiswa Sdr(i).
AYU ADILLAH/ 17050102084 sebagai berikut :
Ketua : **Dr. Husain Insawan M.Ag**
Sekretaris : **Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI**
Anggota1 : **Sodiman M.Ag**
Anggota2 : **Muhammad Imran SE, M.Ak**

Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan/kesalahan didalam penetapannya, akan diadakan perubahan/perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kendari,
Pada tanggal : 16 September 2021
Dekan,

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

Tembusan :
1. Rektor IAIN Kendari
2. Ketua Prodi Perbankan Syariah

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kota Kendari Telp/Fax. 0401-3193710
email : lainkendari@yahoo.co.id, website : http://lainkendari.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
NOMOR : 512/FE/PP.00.9/10/2021

Tentang

PENGUJI SEMINAR SKRIPSI PENELITIAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM TAHUN 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kendari :

Membaca : Surat Permohonan Seminar Skripsi Penelitian Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tanggal, 12 Oktober 2021 :

Nama/ NIM : **AYU ADILLAH/ 17050102084**

Judul Skripsi : **ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA UNIT TELLER DAN CUSTOMER SERVICE BANK SYARIAH INDONESIA PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PT. BANK SYARIAH INDONESIA TBK CABANG KENDARI A. SILONDAE 2)**

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Undang-Undang Nomor. 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 02 Tahun 2006 tentang Mekanisme Pelaksanaan Pembayaran Atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di Lingkungan Dep. Agama
6. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 09 Tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Kendari.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN KENDARI TENTANG PENGUJI SEMINAR SKRIPSI PENELITIAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM TAHUN 2020

Pertama : Mengangkat/ menunjuk Dosen Penguji Seminar SKRIPSI Penelitian Mahasiswa Sdr(i). **AYU ADILLAH/ 17050102084** sebagai berikut :

Ketua : **Dr. Husain Insawan M.Ag**
Sekretaris : **Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI**
Anggota1 : **Sodiman M.Ag**
Anggota2 : **Muhammad Imran SE, M.Ak**

Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan/kesalahan didalam penetapannya, akan diadakan perubahan/perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kendari,
Pada tanggal : 15 Oktober 2021
Dekan,

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

Tembusan :
1. Rektor IAIN Kendari
2. Ketua Prodi Perbankan Syariah

3/19/2021

Dokumen Pengesahan Ujian Proposal An. Ayu Adillah (17050102084)

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 PROPOSAL

Proposal penelitian dengan Judul **"Analisis Risiko Operasional Pada Unit Teller dan Customer Service Bank syariah Indonesia dimasa Pandemi Covid-19 (Studi kasus PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Kendari A. Silondae 2)"** yang ditulis oleh **Ayu Adillah** NIM. **17050102084** Mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Seminar Proposal** yang diselenggarakan pada hari **Selasa** tanggal **02 Maret 2021** dan dinyatakan telah dapat diterima untuk **dilajutkan pada tahap Seminar Hasil.**

Dosen Penguji Seminar Proposal

Ketua	:	Dr. Husain Insawan M.Ag	(.....)
Sekretaris	:	Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI	(.....)
Anggota1	:	Sodiman M.Ag	(.....)

Kendari, 19 Maret 2021
Dekan

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

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 **"Analisis Risiko Operasional Pada Unit Teller dan Customer Service Bank syariah Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi kasus PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Kendari A. Silondae 2)"** yang ditulis oleh **AYU ADILLAH** NIM. **17050102084** Mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Seminar Hasil** yang diselenggarakan pada hari **Selasa** tanggal **21 September 2021** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **dilanjutkan pada tahap Ujian Skripsi.**

Dosen Penguji Seminar Hasil

Ketua	:	Dr. Husain Insawan M.Ag	(.....)
Sekretaris	:	Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI	(.....)
Anggota1	:	Sodiman M.Ag	(.....)
Anggota2	:	Muhammad Imran SE, M.Ak	(.....)

Kendari, 05 Oktober 2021
Dekan

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

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_iain@yahoo.co.id - Website: http://stain.ac.id

Nomor : 361/In.23/FE.1/TL.00/04/2021 07 April 2021
Lampiran :-
Perihal : ***Izin Penelitian***

Yth.
Kepala BALITBANG Prov. Sultra

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

Nama : Ayu Adillah
NIM : 17050102084
Prog. Studi : Perbankan Syariah
Alamat : JL. Tunggala Dalam

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

"Analisis Risiko Operasional Pada Unit Teller Dan Customer Service Bank Syariah Indonesia Dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Cabang Kendari A Silondae 2"

Pembimbing : 1. Dr. Husain Insawan, M. Ag
2. Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n D e k a n,
Wakil Dekan I

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

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
Jl. Mayjend S. Parman No. 44 Kendari 93121
Website : balitbang sulawesitenggara prov.go.id Email: badan litbang sultra01@gmail.com

Kendari, 09 April 2021

Nomor : 070/1138/Balitbang/2021
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : IZIN PENELITIAN.

Kepada
Yth Direktur Bank Syariah Indonesia KC. Kendari
Di -
KENDARI

Berdasarkan Surat Dekan FEBI IAIN Kendari Nomor : 361/In.23/FE.1/TL.00/04/2021 tanggal, 07 April 2021 perihal tersebut diatas, Mahasiswa di bawah ini :

Nama : AYU ADILLAH
NIM : 17050102084
Prodi : Perbankan Syariah
Pekerjaan : Mahasiswa
Lokasi Penelitian : Bank Syariah Indonesia Kendari

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Kantor Saudara dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

"ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA UNIT TELLER DAN CUSTOMER SERVICE BANK SYARIAH INDONESIA DIMASA PANDEMIC COVID-19 (STUDI KASUS PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA TBK. CABANG KENDARI A SILONDAE 2)".

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 09 April 2021 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) examplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA
KEPALA BADAN PENELITIAN & PENGEMBANGAN
PROV. SULAWESI TENGGARA
SEKRETARIS

Dr. Drs. LA ODE MUSTAFA MUCHTAR M.Si
Pembina Tk I, Gol. IV/b
Nip. 19740104 199302 1 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : Ayu Adillah
2. Nim : 17050102084
3. Tempat/tanggal lahir : Noko, 02 Februari 1999
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Kendari
7. Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
8. Alamat : Desa Noko
9. No.Telpon/HP : 085240731194
10. Alamat Email : ayuadillah1994@gmail.com
11. Riwayat Pendidikan
    - 2005-2011 : SD Negeri 01 Noko
    - 2011-2014 : MTsN 01 Konkep
    - 2014-2017 : SMK Negeri 04 Kendari
    - 2017-2021 : Institut Agama Islam Negeri Kendari