

**IMPLEMENTASI BIOMETRIC ONLINE
ONBOARDING DALAM UPAYA MENINGKATKAN
TRANSAKSI NASABAH
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**NINA PUTRI ANDINI
NIM. 21 401 00022**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**IMPLEMENTASI BIOMETRIC ONLINE
ONBOARDING DALAM UPAYA MENINGKATKAN
TRANSAKSI NASABAH
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**NINA PUTRI ANDINI
NIM. 21 401 00022**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

**IMPLEMENTASI BIOMETRIC ONLINE
ONBOARDING DALAM UPAYA MENINGKATKAN
TRANSAKSI NASABAH**
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**NINA PUTRI ANDINI
NIM. 21 401 00022**

Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. Sarmiana".

**Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 19860327 201903 2 012**

Pembimbing II

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Muhammad Wandisyah R. Hutagalung".

**Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E
NIP. 19930227 201903 1 008**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sigitang Kota Padangsidimpuan 22733
Telephone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
An. Nina Putri Andini

Padangsidimpuan, Mei 2025
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an **Nina Putri Andini** yang berjudul "**Implementasi Biometric Online Onboarding Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi-nya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I

Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 198603272019032012

PEMBIMBING II

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E
NIP. 199302272019031008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nina Putri Andini
NIM : 21 401 00022
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **Implementasi Biometric Online Onboarding Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa Nomor 341 Pasal 14 ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, **12** Mei 2025

Saya yang Menyatakan,



NINA PUTRI ANDINI

NIM. 21 401 00022

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nina Putri Andini
NIM : 21 401 00022
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Non-Exslusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“ Implementasi Biometric Online Onboarding Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran) ”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non ekslusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada Tanggal : **11** Mei 2025

Saya Yang Menyatakan



Nina Putri Andini

NIM. 21 401 00022



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022 Website: uinsyahada.ac.id

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : NINA PUTRI ANDINI
NIM : 21 401 00022
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Implementasi *Biometric Online Onboarding*
Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)

Ketua

Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIDN. 2127038601

Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIDN. 2127038601

Dr. Utari Evy Cahyani, MM
NIDN. 0621058703

Anggota

Sekretaris
Ferri Alfadri, M.E
NIDN. 2028099401

Ferri Alfadri, M.E
NIDN. 2028099401

Try Wahyu Utami, MM
NIDN. 2021059002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis, 5 Juni 2025
Pukul : 10.00-12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 83,25 (A)
Indeks Predikat Kumulatif : 3,88
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

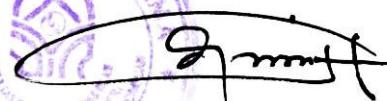
PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : IMPLEMENTASI *BIOMETRIC ONLINE ONBOARDING DALAM UPAYA MENINGKATKAN TRANSAKSI NASABAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KCP KISARAN)*

NAMA : NINA PUTRI ANDINI
NIM : 21 401 00022
IPK : 3.88
Predikat : Pujian

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 01 Juli 2025
Dekan,


Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama	: Nina Putri Andini
NIM	: 21 401 00022
Judul Skripsi	: Implementasi <i>Biometric Online Onboarding</i> Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem *biometric online onboarding* dalam upaya meningkatkan transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada kebutuhan perbankan syariah untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital, khususnya dalam memberikan kemudahan layanan kepada nasabah melalui *mobile banking*. Sistem *biometric online onboarding* memungkinkan calon nasabah untuk membuka rekening secara online dengan verifikasi identitas *biometric*, sehingga proses menjadi lebih cepat, aman, dan efisien tanpa perlu interaksi langsung di kantor bank.. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah *Branch Operational and Service Manager, Customer Service*, calon nasabah dan nasabah BSI KCP Kisaran. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta sumber data yang diperoleh merupakan data skunder dan data primer. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi *biometric online onboarding* berkontribusi positif terhadap peningkatan jumlah transaksi nasabah, namun perlu didukung dengan edukasi dan sosialisasi yang intensif dari pihak bank agar seluruh nasabah dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal. Transaksi nasabah secara digital menunjukkan adanya peningkatan volume dan frekuensi transaksi dari nasabah yang melakukan pembukaan rekening melalui metode *biometric online onboarding*. Hal ini mencakup aktivitas seperti penyetoran dana, penarikan, transfer, hingga penggunaan layanan digital banking dan *mobile banking* dan QRIS. Peningkatan tersebut mencerminkan bahwa kemudahan *onboarding* berdampak langsung terhadap nasabah dalam menggunakan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran.

Kata Kunci: *Biometric Online Onboarding, Upaya Peningkatan dan Transaksi*

ABSTRACT

Name	: Nina Putri Andini
Reg. Number	: 21 401 00022
Thesis Title	: Implementation of <i>Biometric Online Onboarding</i> in an Effort to Increase Customer Transactions (Case Study on Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)

This study aims to find out how the implementation of *the online onboarding biometric* system in an effort to increase customer transactions at Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran. The background of this research is based on the need for Islamic banking to adapt to the development of digital technology, especially in providing ease of service to customers through *mobile banking*. The *online onboarding biometric* system allows prospective customers to open an account online with *biometric* identity verification, making the process faster, safer, and more efficient without the need for direct interaction at a bank office. This research is a qualitative research with a descriptive method. The subjects in this study are *Branch Operational and Service Manager*, *Customer Service*, prospective customers and customers of BSI KCP Kisaran. The data collection techniques used in this study are through observation, interviews, and documentation, and the data sources obtained are secondary data and primary data. This study concludes that the implementation of *biometric online onboarding* contributes positively to the increase in the number of customer transactions, but needs to be supported by intensive education and socialization from banks so that all customers can take advantage of digital services optimally. Digital customer transactions show an increase in the volume and frequency of transactions from customers who open accounts through the *online onboarding biometric* method. This includes activities such as depositing funds, withdrawals, transfers, to the use of digital banking and *mobile banking* services and QRIS. This increase reflects that the ease of *onboarding* has a direct impact on customers in using Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran products and services.

Keywords: *Biometric Online Onboarding*, Improvement Efforts and Transactions

ملخص البحث

الاسم: نينا بوتري أنديني

الاسم

رقم التسجيل: ٢١٤٠١٠٠٢٢:

رقم التسجيل

عنوان البحث

تطبيق نظام التسجيل البيومترى عبر الإنترت في محاولة لزيادة معاملات

العملاء (دراسة حالة في مكتب فرع بنك الشريعة الإندونيسى في كيسaran

المركزي)

يهدف هذا البحث إلى معرفة كيفية تفويض البيومترية عبر الإنترت في محاولة لزيادة معاملات العملاء في بنك الشريعة الإندونيسى، المكتب الفرعى المركبى فى كيسaran. تستند خلفية هذا البحث إلى حاجة الصيرفة الإسلامية إلى التكيف مع تطور التكنولوجيا الرقمية، خاصةً في توفير خدمات مريحة للعملاء من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. يتيح نظام التأهيل البيومترى عبر الإنترت للعملاء المختتملين فتح حساب عبر الإنترت مع التحقق من الهوية البيومترية، مما يجعل العملية أسرع وأكثر أماناً وفعالية دون الحاجة إلى التفاعل المباشر في مكتب البنك. هذا البحث عبارة عن بحث نوعي باستخدام المنهج الوصفي. الموضوعات في هذا البحث هي مدير العمليات والخدمات في الفرع، وخدمة العملاء، والعملاء المختتملين وعملاء مكتب فرع بنك الشريعة الإندونيسى المركبى فى كيسaran ..تقنيات جمع البيانات المستخدمة في هذا البحث هي الملاحظة والمقابلة والتوثيق، ومصادر البيانات التي تم الحصول عليها هي البيانات الثانوية والبيانات الأولية. تخلص هذه الدراسة إلى أن تطبيق خدمة فتح الحسابات الإلكترونية البيومترية عبر الإنترت يساهم بشكل إيجابي في زيادة عدد معاملات العملاء، ولكن يجب أن يتم دعمها بالتشقيق المكافف والتنشئة الاجتماعية من البنك حتى يمكن جميع العملاء من الاستفادة من الخدمات الرقمية على النحو الأمثل. تُظهر معاملات العملاء الرقمية زيادة في حجم وتوافر المعاملات من العملاء الذين يفتحون حساباتهم من خلال طريقة التأهيل البيومترى عبر الإنترت. ويشمل ذلك أنشطة مثل عمليات الإيداع والسحب والتحويلات إلى استخدام الخدمات المصرفية الرقمية والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ونظام الاستجابة السريعة. وتعكس هذه الزيادة أن سهولة التأهيل لها تأثير مباشر على العملاء الذين يستخدمون منتجات وخدمات مكتب بنك الشريعة الإندونيسى فرع كيسaran المركبى.

الكلمات المفتاحية الإعداد البيومترى عبر الإنترت، وتعزيز الجهد والمعاملات عبر الإنترت

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji syukur diucapkan kehadirat Allah Swt atas segala rahmat-nya serta memberi segala karunia dan pertolongan kepada makhluk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan dengan judul “**Implementasi Biometric Online Onboarding Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)**”. Kemudian, shalawat dan salam kepada baginda Nabi Muhammad Saw. Sebagai insan pilihan Allah SWT senantiasa menjadi panutan, inspirasi dan teladan yang pali baik bagi semua ummat-Nya, yang senantiasa kita bershallowat kepadanya insyaallah beliau memberikan syafaat bagi kita di hari akhirat.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata 1 (S-1) program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Skripsi ini ditulis sebagai wujud implementasi ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.

Perjalanan Panjang telah dihadapi dan dilalui pada penulisan skripsi ini, banyak cobaan dan hambatan yang telah dihadapi dalam penyusunan, namun berkat kehendaknya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. oleh karena itu, dengan kesadaran diri dan kerendahan hati pada kesempatan ini sebagai peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M. Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin, M. Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S. HI., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Ibu Dr. Rukiah, S.E, M.Si, selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si, selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama dan Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A. sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu sehingga peneliti bisa menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
4. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E selaku pembimbing II yang

telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Ibu dan Bapak berikan.

5. Bapak Yusril Fahmi, M. Hum., selaku kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Serta seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
7. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Jumadi dan Ibunda tercinta Syamsiah yang telah membimbing dan selalu berdoa tiada henti-hentinya, serta berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang diharapkan. Beliau adalah salah satu semangat peneliti agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa sekaligus mendorong peneliti menjadi anak yang selalu mempunyai akhlakul karimah dan yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Do'a serta usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

8. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada adik Syahdila Ayu Mutia yang turut menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, dan kepada saudara-saudari serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
9. Serta, terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada sahabat *in real life* Naya Sinambela, serta sahabat seperjuangan saya Sri Safriyanti, Ade Amelia, Selin Agustina, Duwi Anjaswari, Febri Damayani, Nila Ratu Sofia, Siti Aisyah Syafazisna, Muiara Indah, Muhammad Rasyid, Muhammad Maulana, Rianida Mega Widayani, Sri Ramadhani, dan Khoirunnisa. Terima kasih atas dukungan, bantuan, semangat, dan doa yang kalian berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kalian adalah orang-orang yang selalu hadir di saat aku merasa ingin menyerah, menyemangati tanpa diminta, membantu tanpa mengeluh dan mendoakan dalam diam. Perjalanan ini terasa lebih ringan karena ada kalian yang setia menemani. Semoga Allah membalas segala kebaikan dan ketulusan hati kalian, dan semoga kebersamaan ini tetap terjaga hingga kapan pun.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, Nina Putri Andini atas ketekunan, kesabaran dan semangat yang tidak pernah padam selama proses penyusunan skripsi ini. Di tengah berbagai tantangan, rasa lelah, dan keraguan yang kadang datang, saya tetap mampu bertahan dan terus melangkah. Terima kasih karena telah percaya bahwa setiap usaha akan membawa hasil dan bahwa proses ini adalah bagian dari perjalanan berharga menuju masa depan.

Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa saya mampu melewati hal-hal sulit dan tumbuh karenanya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermamfaat bagi pembaca dan peneliti.
aamiin yarabbal alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidimpuan, Mei 2025
Peneliti

NINA PUTRI ANDINI
NIM. 21 401 00022

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (denga titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	żal	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	s (dengan titik di bawah)

ض	qad	d̤	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	t̤	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	z̤	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘.	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
—	đommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vocal rangkapb ahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
ڻ.....و	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Haerkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....ي	fathah dan alif atau ya	ā	a dengan garis di atas
ي.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
ڻ.....و	đommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan đommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhirkatanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka

Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ՚ ڽ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, mau pun *huruf*, ditulis terpisah.

Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu kerensian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PENYUSUNAN SKRIPSI SENDIRI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASAH

PENGESAHAN DEKAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Batasan Istilah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian.....	10
G. Sistematika Pemmbahasan	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	13
1. Implementasi	13
a) Pengertian Implemenrtasi	13
b) Tahap-tahap Implementasi	13
2. <i>Biometric Online Onboarding</i>	14
a) Pengertian <i>Biometric Online Onboarding</i>	14
b) Jenis <i>Biometric</i>	16
c) Kelebihan Sistem <i>Biometric Online Onboarding</i>	20
d) Penerapan Teknologi <i>Biometric</i>	20
3. Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah	22
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Konsep	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
B. Jenis Penelitian	31
C. Subjek Penelitian.....	32
D. Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Pegecekan Keabsahan Data	35
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
1. Sejarah Berdirinya BSI KCP Kisaran	39
2. Visi Misi BSI KCP Kisaran	40
3. Struktur Organisasi BSI KCP Kisaran	41
4. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	42
5. Produk dan Layanan BSI KCP Kisaran	44
B. Hasil Penelitian	45
1. Implementasi <i>Biometric Online Onboarding</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran	45
2. Upaya Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran dalam Meningkatkan Transaksi Nasabah	54
C. Pembahasan Hasil Penelitian	58
1. Implementasi <i>Biometric Online Onboarding</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran	58
2. Upaya Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran dalam Meningkatkan Transaksi Nasabah	64
D. Keterbatasan Penelitian	67
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel IV. 1	Peningkatan Jumlah Transaksi Nasabah	60
Tabel IV. 2	Reduksi Data	58
Tabel IV. 3	Penyajian Data	60
Tabel IV. 4	Triangulasi Data	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Kisaran41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang berbasis syariah yang harus dapat menyesuaikan dengan berbagai kondisi pasar yang sedang berkembang saat ini dari seluruh bagian. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari sisi kemudahan dalam melayani berbagai transaksi dengan menggunakan teknologi yang semakin luas di era digital saat ini, yang telah memengaruhi pola pikir perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik. Untuk dapat maju dan berkembang dengan pesat, masing-masing industri perbankan harus memiliki keunggulan antara lain dengan mengadopsi fasilitas teknologi informasi dan memberikan layanan yang baik. Layanan yang baik tersebut dilakukan dengan tujuan agar semakin banyak nasabah yang tertarik untuk menggunakan jasa perusahaan.

Dengan hadirnya Bank Syariah Indonesia, layanan perbankan syariah menjadi lebih kompetitif, berusaha memberikan layanan terbaik untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah meningkatkan transaksi nasabah di era digital, di mana penggunaan teknologi perbankan seperti *mobile banking* dan layanan online semakin dominan. Ditengah kemajuan teknologi digital, peran utama bank tidak lagi terbatas pada kantor cabang, melainkan telah terintegrasi dalam ponsel pintar, lapisan protokol internet, data, antarmuka, dan kecerdasan buatan. Diharapkan layanan pembayaran instan yang berkembang pesat seperti sekarang, produk perbankan klasik seperti

uang tunai, cek, kartu debit, kartu kredit, transfer kawat, dan lainnya menjadi semakin kurang relevan dan akan segera usang.¹

Mobile banking adalah suatu layanan yang disediakan perbankan untuk mempermudah nasabahnya dalam menggunakan atau memanfaatkan aktifitas perbankan melalui *smartphone* yang terkoneksi dengan internet. Layanan ini tersedia baik itu bank konvensional maupun bank syariah. Di era zaman teknologi informasi sekarang ini, perbankan akan tertinggal jika tidak membuat mobile banking, dan ini menjadi nilai tambah tersendiri bagi nasabah.² Layanan *mobile banking* akan memberikan manfaat jika pengguna pengguna *mobile banking* tersebut mengerti dan mengoperasikannya, karena lebih menghemat waktu dan secara tidak langsung mendefenisikan bahwa nasabah tidak perlu mengunjungi bank setiap waktu jika ingin melakukan aktivitas perbankan, karena akses yang diberikan *mobile banking* 24 jam.³

Teknologi Informasi merupakan segala bentuk teknologi yang digunakan untuk pemrosesan dan pengiriman. Informasi dalam format elektronik m-banking merupakan salah satu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah dapat menerima informasi melalui jaringan, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan, yang menyediakan layanan internet. Pelanggan sekarang dapat

¹ Nasir Tajul Aripin. Nur Fatwa dan Mulawarman Hannase, “Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah,” *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* Vol 5, No 1 (June 2022): hlm 2.

² Sarmiana Batubara, Ihdi Aini, Yuli Agustina, “Determinants Of Millennial Generations Interest In Using Mobile Banking,” *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman* Vol 5, No 2 (Desember 2021): hlm 174.

³ Fatahuddin, Sarmiana Batubara. Suci, Sri Lestary, “Feasibility Analysis Of Small Medium Enterprises (MSMEs) In Mandailing Natal Regency In Accessing Financing In Sharia Banking,” *Journal Of Sharia Banking* Vol 2, No 1. (July 2021): hlm 77.

melakukan transaksi perbankan di ponsel tanpa harus datang ke kantor maupun ATM (*Automated Teller Machine*). Bank sekarang menghasilkan pendapatan dari pendapatan nasabah yang menggunakan m-banking, nasabah sering menggunakan layanan elektronik sehingga manager puncak saat ini menginginkan cara untuk meningkatkan jumlah transaksi online untuk meningkatkan laba bank.

Biometric merupakan pengembangan dari metode dasar identifikasi dengan menggunakan karakteristik manusia sebagai basisnya, telah mempunyai peran penting dalam identifikasi manusia. *Biometric* mencakup karakteristik fisiologis dan karakteristik perilaku. Karakteristik fisiologis adalah ciri fisik yang relatif stabil, siluet tangan, ciri khas wajah, pola gigi, pola iris atau retina mata. Sedangkan karakteristik perilaku memiliki basis fisiologis yang relatif stabil namun dipengaruhi kondisi psikologis yang berkaitan dengan pikiran, perasaan dan kemauan.⁴

Digital *onboarding* atau online *onboarding* adalah layanan perbankan yang berbeda dengan m-banking yang pada umumnya dikarenakan ingin memudahkan nasabah dalam membuka rekening baru. Digital *onboarding* sendiri saat ini banyak disematkan sebagai sebuah terminologi yang dihubungkan dengan pemasaran *daring* (online) walaupun konsep ini akan diinterpretasikan sesuai dengan bidang kegiatan usaha yang ditangani. Sebagai contoh dalam dunia perbankan, digital *onboarding* akan mengacu pada sebuah proses pelaksanaan prosedur perbankan dengan cara-cara daring atau digital dimana tidak diperlukan

⁴ Sumijan, Pradani Ayu Widya Purnama, Syafri Arlis, *Teknologi Biometrik* (PT. Insan Cendekia Mandiri Group, 2021), hlm 26.

interaksi langsung antara nasabah dan pihak bank untuk melakukan kegiatan transaksi seperti membuka rekening, penarikan dana dan sebagainya.⁵

Dengan adanya fitur *biometric online onboarding*, calon nasabah hanya perlu mengisi data pribadi dan melakukan selfie dengan e-KTP. Proses pembukaan rekening tabungan secara online (*digital onboarding*) menjadi lebih cepat, mudah, efektif dan efisien, yang tentunya memberikan keamanan dan kenyamanan lebih kepada para calon nasabah, maka sistem ini dapat meningkatkan jumlah nasabah yang cukup pesat.

Hal tersebut bertolak belakang dengan berbagai promosi yang telah dilakukan bank dalam memperkenalkan sistem *biometric online onboarding* dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* dalam prosesnya. Penawaran layanan perbankan melalui *mobile banking* sudah banyak dilakukan. Namun belum banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia di Kisaran yang sudah membuka rekening diantaranya dengan saudara Muhammad Rasyid, beliau mengatakan bahwa sistem *biometric online onboarding* itu mudah digunakan kalau yang sudah paham dengan penggunaan digital khususnya aplikasi *mobile banking*. Dengan adanya sistem tersebut nasabah atau calon nasabah dapat melakukan pembukaan rekening secara online

⁵ Harkim, Maya Andriyani, Rejekia Simanungkalit, Edison Parulian, "Analisis Pengaruh Digital Onboarding Usaha Rumah Tangga Terhadap Tingkat Pendapatan Keluarga Selama Situasi Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan Periode Januari-September 2021," *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* Vol 5, No 5 (Mei 2022): hlm 2.

dan tentunya sistem tersebut dapat meningkatkan efektifitas pihak bank, salah satunya pada sistem operasionalnya. Tetapi saya lebih suka dengan kegiatan offline karena dapat meminimalisir terjadi gangguan jaringan dan lain-lain, saya memilih datang langsung ke bank saja, apalagi ada yang mengarahkan selama proses pembukaan rekening tersebut. Sangat memudahkan para nasabah dalam melakukan proses pembukaan rekening dan proses transaksi.⁶

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Suparman salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia di Kisaran akan tetapi beliau belum mempunyai *mobile banking*, beliau berpendapat bahwa *mobile banking* itu sesuatu hal yang rumit karena banyak prosesnya, beliau juga kurang paham dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* sehingga beliau lebih memilih mengantre di bank, dan beliau juga kurang memahami tentang penggunaan smartphone. Disamping itu, beliau juga ragu apakah transaksi melalui *mobile banking* itu real sampai pada tujuan atau tidak sehingga beliau lebih mempercayai transaksi langsung dengan pegawai bank. Jadi beliau tidak berminat menggunakan *mobile banking* baik pada saat pembukaan rekening maupun melakukan transaksi.⁷

Selanjutnya hasil wawancara oleh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kisaran yaitu dengan saudari Sri Ramadhani, beliau mengatakan bahwa dengan adanya sistem *biometric* pada m-banking sangat mempengaruhi minat nasabah dan jumlah penggunanya karena aplikasi tersebut dirancang untuk memenuhi

⁶ Wawancara dengan Saudara Muhammad Rasyid Nasabah Bank Syariah Indonesia, 01 Oktober 2024.

⁷ Wawancara dengan Bapak Suparman Nasabah Bank Syariah Indonesia, 01 Oktober 2024.

kebutuhan para nasabah serta melakukan pembukaan rekening maupun transaksi tidak perlu antri, itulah yang menyebabkan meningkatnya minat nasabah dan dengan adanya sistem tersebut pengguna aplikasi *mobile banking* seperti saya merasa sangat terbantu dengan proses dan sistemnya yang cepat dan dapat memuaskan para nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking*. Saya rasa sangat memenuhi kebutuhan dalam bertransaksi karena prosesnya mudah dan aman.⁸

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Febry Nabila Syahrani dengan Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran beberapa informasi terkait jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran yaitu jumlah nasabah pada periode Maret 2022 sejumlah 10.028, namun pengguna layanan digital hanya 5.660.⁹ Penelitian menunjukkan bahwa banyak yang memiliki rekening namun tidak menggunakan *mobile banking*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Liffatuzzahro hasil yang didapatkan bahwa *biometric online onboarding* sangat mempengaruhi minat nasabah karena dengan adanya sistem tersebut nasabah tidak perlu datang langsung ke bank untuk melakukan pembukaan rekening karena bisa dilakukan sendiri secara online. Selain itu dengan adanya sistem tersebut memberikan keuntungan bagi nasabah dan juga pihak bank yang dapat mempermudah sistem

⁸ Wawancara dengan Saudari Sri Ramadhani Nasabah Bank Syariah Indonesia, 01 Oktober 2024.

⁹ Febry Nabila Syahrani, "Pengaruh Self Service Teknologi (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran," *Skripsi*, Medan, UINSU, Oktober 2022, hlm 10.

layanan dan para calon nasabah pun akhirnya minat dan tertarik untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* dan khususnya mempermudah proses pembukaan rekening. Maka para nasabah pun tertarik membuka rekening secara mandiri.¹⁰

Beberapa daerah dalam akses internet yang tidak stabil juga dapat menjadi kendala bagi nasabah untuk menggunakan layanan online. Kurangnya tingkat pemahaman cara kerja aplikasi *mobile banking* dan sistem *biometric*, terutama pada kelompok usia tertentu terutama yang lebih tua, mungkin tidak terbiasa dengan teknologi modern. Hal ini menunjukkan perlunya program edukasi yang lebih intensif dari pihak bank untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital. Dengan adanya sistem layanan *biometric online onboarding* maka jumlah nasabah meningkat cukup pesat. Oleh karena itu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran berkomitmen untuk senantiasa memberikan kualitas layanan terbaik serta memberikan arahan kepada nasabahnya yang belum paham dalam mengoperasikan *mobile banking* khususnya pada sistem layanan *biometric online onboarding*. Sehingga nasabah dapat dengan mudah memahami sistem tersebut sebagai solusi transaksi digital saat ini.

Dengan latar belakang di atas maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian di BSI Kantor Cabang Pembantu Kisaran untuk meningkatkan transaksi nasabah dengan implementasi sistem *biometric online onboarding* untuk mempermudah nasabah dalam hal membuka rekening maupun

¹⁰ Liffatuzzahro, "Implementasi Biometric Online Onboarding Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi BSI Mobile (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1)," *Skripsi*, (Kudus, IAIN Kudus, September 8, 2022).

dalam hal transaksi agar lebih efektif dan efisien. Dengan demikian peneliti mengambil judul penelitian “**Implementasi Biometric Online Onboarding Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)**”.

B. Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah Pembahasan pada penelitian ini hanya untuk melihat implementasi sistem *biometric online onboarding* dalam upaya yang mendasari terjadinya peningkatan transaksinasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran.

C. Batasan Istilah

Batasan istilah digunakan untuk memuat penjelasan tentang adanya beberapa istilah-istilah yang terdapat pada penelitian ini. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan istilah-istilah yang ada didalam penelitian ini, maka peneliti membuat batasan istilah sebagai berikut.

1. Implementasi secara sederhana diartikan pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu dengan perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.¹¹ Implementasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penerapan *biometric online onboarding* dalam meningkatkan transaksi *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran.

¹¹ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Raja Gravindo, 2004), hlm 7.

2. *Biometri* adalah pengukuran yang dilakukan pada proses biologis.¹² *biometric online onboarding* mengacu pada penggunaan teknologi biometrik untuk memverifikasi identitas calon nasabah secara digital, menjadikannya lebih aman dan efisien. Sistem biometrik mengukur satu atau lebih karakteristik fisik atau perilaku, termasuk sidik jari, telapak tangan, wajah, iris, retina, telinga, suara, tanda tangan, gaya berjalan, urat tangan, bau atau informasi DNA seseorang untuk menentukan atau memverifikasi identitasnya. Teknologi *biometric online onboarding* mampu membantu memverifikasi identitas dengan cepat dan akurat. *Biometric online onboarding* dalam penelitian ini yaitu pengaplikasian identifikasi dalam penggunaan teknologi yang berkaitan dengan keamanan dan kemudahan dalam membuka rekening secara online dan meningkatkan transaksi *mobile banking* pada BSI Kantor Cabang Pembantu Kisaran.
3. Upaya adalah usaha untuk mencapai suatu maksud tertentu.¹³ upaya yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan proses dalam bertansaksi yang dilakukan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran.
4. Transaksi yaitu suatu bentuk kesepakatan menguntungkan yang terjadi antara manusia untuk memenuhi segala kebutuhan hidup sehari-hari, khususnya dalam

¹² Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm 206.

¹³ Tim PenyusunKamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm 1595.

urusan yang berkaitan dengan perdagangan dan perniagaan.¹⁴ Transaksi dalam penelitian ini adalah transaksi yang menggunakan sistem online dalam melakukan kegiatan yang menyangkut perbankan.

5. Nasabah adalah konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau yang ditawarkan oleh bank.¹⁵ Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas serta pengamatan yang telah dilakukan, maka permasalahan yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi sistem *biometric online onboarding* pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran?
2. Bagaimana upaya terjadinya peningkatan transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu pada masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem *biometric online*

¹⁴ Mohd. Ma'sum Billah, *Modern Financial Transaction Under Syariah* (Petaling Jaya: Ilmiah Publisher, 2003), hlm 11.

¹⁵ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm 94.

onboarding pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran.

3. Untuk mengetahui bagaimana upaya terjadinya peningkatan transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan dilakukannya penelitian ini, dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan penulis terhadap hal-hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan pelayanan perbankan dan sekaligus sebagai wadah untuk menuangkan semua ilmu yang telah penulis dapatkan dari perkuliahan selama ini.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan terkhusus dibidang perbankan syariah mengenai informasi tentang bagaimana implementasi *Biometric Online Onboarding* Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk lebih mendalami materi terutama yang berkaitan dengan implementasi *biometric online onboarding* dalam upaya meningkatkan transaksi nasabah.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam skripsi ini, sistematika pembahasan digunakan peneliti untuk mempermudah peneliti dalam penyusunan skripsi, yang terdiri dari lima Bab. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut

Bab I membahas mengenai latar belakang masalah, berisi tentang argumentasi peneliti dengan mendeskripsikan beberapa masalah atau fenomena yang akan diangkat sebagai masalah dalam penelitian ini. Batasan masalah berisi agar masalah yang akan diteliti agar lebih fokus pada suatu titik permasalahan. Batasan istilah berisi tentang istilah yang mempertegas makna apa yang dimaksud peneliti. Tujuan penelitian dan manfaat penelitian berisi tentang hasil penelitian agar dapat memberi manfaat bagi setiap orang yang membutuhkannya.

Bab II membahas tentang landasan teori, yang berisi lebih luas terkait tentang implementasi *biometric online onboarding*. Penelitian terdahulu memuat hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan judul penelitian yang diangkat oleh peneliti dengan tujuan agar penelitian yang diangkat dapat menghasilkan penelitian ilmiah yang baru.

Bab III membahas tentang metode penelitian, mengenai waktu dan lokasi penelitian yang akan dilakukan. Jenis penelitian yang berisi tentang hal-hal yang akan dijadikan objek pada penelitian ini. sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data skunder dan primer. Teknik pengumpulan data yang berisi teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Teknik keabsahan data berisi pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV merupakan bab yang berisi tentang hasil serta pembahasan yang tersusun atas hasil-hasil penelitian, yang merupakan kumpulan data-data yang peneliti peroleh, dan pembahasan yang merupakan hasil analisis peneliti terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini.

Bab V merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Implementasi

a) Pengertian Implementasi

Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.¹⁶ Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan. Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

b) Tahap-tahap Implementasi

Tahap-tahap Implementasi, diantaranya adalah:¹⁷

- a) Menerapkan rencana implementasi maksud rencana implementasi disini ialah mengatur biaya dan waktu yang paling utama untuk menujuke pelaksanaan sesungguhnya.

¹⁶ Via Almaida, “Implementasi Akad Murabahah Pada Pembiayaan Pemilikan Rumah Di Bank Tabungan Syariah Negara Banda Aceh (Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh),” January 3, 2022, hlm 8.

¹⁷ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*.

- b) Penerapan kegiatan proses berjalannya rencana yang sudah disepakati.
- c) Evaluasi, yaitu menindaklanjuti dan memperbaiki suatu kegiatan yang telah direncanakan dan diterapkan, apakah sesuai dengan tujuan yang dicapai atau belum.

Tahap implemetasi dalam proses perbankan.

- 1) Pendaftaran nasabah, bank dapat menggunakan *biometric* untuk memverifikasi identitas nasabah baru secara jarak jauh, memungkinkan mereka untuk melakukan pendaftaran tanpa perlu bertemu langsung.
- 2) Otentikasi transaksi, Setelah akun dibuka, *biometric* digunakan untuk memastikan bahwa hanya pemilik akun yang dapat melakukan transaksi, mengurangi risiko penipuan lebih lanjut.
- 3) Akses menggunakan perangkat *mobile*, penggunaan *biometric* pada aplikasi *mobile banking* memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dengan cepat dan aman, hanya dengan menggunakan sidik jari atau pemindaian wajah.

2. Biometric Online Onboarding

- a) Pengertian *Biometric Online Onboarding*

Biometrik merupakan teknologi yang digunakan untuk mengidentifikasi individu berdasarkan karakteristik fisik atau perilaku

yang unik dan tidak dapat dipindah tangankan.¹⁸ *Biometric* berasal dari bahasa yunani yang berarti “*bios*” artinya hidup dan “*metron*” berarti mengukur. Teknologi biometrik dapat dikembangkan karena memenuhi fungsi identifikasi maupun fungsi verifikasi.

Everett Rogers dalam teori *Diffusion of Innovations* menyebutkan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diadopsi jika memiliki lima karakteristik yaitu keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas yang rendah, dapat dicoba, dan hasilnya mudah diamati. Hal ini dapat menjelaskan bagaimana biometric onboarding diterima oleh nasabah dengan karakteristik berbeda.¹⁹

Biometric online onboarding adalah metode yang memungkinkan calon nasabah untuk mendaftar dan membuka rekening bank melalui aplikasi atau situs web, dengan menggunakan data biometrik seperti pemindaian wajah atau sidik jari. Autentikasi biometrik yang memverifikasi pengguna berdasarkan atribut fisiologis seperti sidik jari, pengenalan wajah dan suara, serta karakteristik perilaku seperti gerakan, dan cara berjalan, semakin menjadi mekanisme autentikasi yang disukai saat ini.²⁰

¹⁸Vettyca Diana Saputri, “Implementasi Sistem Keamanan Berbasis Biometrik Pada Aplikasi Mobile Banking,” *Jurnal Komputer Indonesia* Vol. 2 No. 1 (Juni 2024): hlm 27.

¹⁹Everett Rogers, *Diffusion of Innovations*, Fifth Edition (Newyork: Free Press, 2003), hlm 137.

²⁰Cherinor Umaru Bah, Afzaal Hussain Seyal, Umar Yahya, “Combining PIN and Biometric Identification as Enhancement to User Authentication In Internet Banking,” *Brunei International Conference on Engineering and Technology*, Mei 2021, hlm 1.

Biometrik mempunyai ciri tidak dapat lupa, tidak dapat hilang, tidak mudah untuk dipalsukan, karena keberadaanya melekat pada manusia dimana satu dengan yang lain pasti tidak sama, terdapat keunikan dan segi keamanan juga terjamin. Untuk membatasi pada keamanan database dalam penyusunan tulisan ini digunakan *biometric* sebagai pengganti password dalam mengakses database. Dengan adanya sistem ini sudah mulai banyak digunakan di perkantoran, perusahaan, rumah sakit, pusat tenaga nuklir, pemerintah serta dalam dunia perbankan juga menggunakan sistem *biometric* terbukti tingkat keamanan tinggi dan sudah banyak digunakan oleh penggunanya.²¹

Dalam proses *onboarding* (pendaftaran) untuk membuka rekening bank, biasanya calon nasabah diharuskan untuk datang dan bertemu dengan petugas secara langsung. Tujuannya agar pihak bank bisa melakukan proses mengenal nasabah atau disebut dengan KYC (*know your customer*). Proses KYC ini sudah standar yang ditetapkan oleh bank sentral untuk menjamin pihak bank mengetahui siapa sosok calon nasabah yang akan membuka rekening.

b) Jenis *Biometric*

Biometrik mengacu pada pengenalan otomatis individu berdasarkan karakteristik biologis dan perilaku mereka. Pola unik pada ujung jari setiap manusia digunakan pada setiap kepentingan yang

²¹Adi Kusmanto, “Teknologi Biometrik Dengan Metode Sidik Jari Untuk Sistem Keamanan Database,” *Jurnal Transformatika* Vol. 4, No. 1 (2006): hlm 34.

mengadopsi teknologi sistem sidik jari karena efisien dan akurat.²²

Biometric tidak hanya menunjukkan kecanggihan teknologi, tetapi juga membuktikan tanda-tanda kebesaran Allah dalam penciptaan manusia. Penelitian *biometric* membantu manusia memahami dirinya lebih baik, mengoptimalkan fungsi tubuh, dan merenungkan kekuasaan Sang Pencipta. dengan *biometric* melalui keunikan manusia yang tercermin dalam pola tidur, aktivitas, dan karakteristik biologis yang dapat dikaitkan dengan QS Ar-Rum ayat 23.

وَمِنْ أَيْتَهِ مَنَامُكُمْ بِاللَّيلِ وَالنَّهَارِ وَاتِّعَاوُكُمْ مِنْ فَضْلِهِ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيٍ
لِّقَوْمٍ يَسْمَعُونَ

Artinya : *Di antara tanda-tanda (kebesaran dan kekuasaan)-Nya ialah tidurmumu pada waktu malam dan siang serta usahamu mencari sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kebesaran dan kekuasaan Allah) bagi kaum yang mendengarkan.*²³

Jumlah Bani Adam banyak sekali, begitu pula perbedaan warna kulitnya, masing-masing mempunyai ciri khas tersendiri. Semua penduduk bumi sejak Allah menciptakan Adam sampai hari kiamat, masing-masing mempunyai sepasang mata, sepasang alis, hidung, kelopak mata, mulut, pipi, dan seseorang dari mereka tidak serupa dengan yang lain. Tetapi masing-masing pasti mempunyai sesuatu ciri

²² David Maltoni, Dario Maio, Anil K. Jain, Salil Prabhakar, *Handbook of Fingerprint Recognition*, Second Edition (London: Springer, 2009), hlm 2.

²³ Tim Al-Qosbah, *Al-Qur'an Hafazan* (Jakarta: Al-Qosbah, 2021), hlm 406.

yang membedakan yang seorang dari yang lainnya, baik itu dalam hal rupa, bentuk, ataupun bahasa. Perbedaan itu ada yang jelas dan ada yang samar, yang hanya diketahui setelah dilihat dengan teliti. Setiap wajah mereka mempunyai ciri khas dan rupa yang berbeda dengan yang lain. Tiada segolongan orang pun yang mempunyai ciri khas yang sama dalam hal ketampanan rupa atau keburukannya, melainkan pasti ada perbedaan di antara masing-masing orang. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda bagi orang-orang yang mengetahui.²⁴

Dalam ayat QS Ar-Rum ayat 23, tidur manusia adalah tanda kekuasaan Allah yang melibatkan sistem biologis tubuh, seperti pola denyut jantung, pola pernapasan, atau aktivitas otak yang dapat diukur melalui teknologi biometrik. Ayat ini menjelaskan pemahaman bahwa Allah menciptakan sistem tubuh manusia yang kompleks.

Biometrik terdiri dari beberapa jenis yaitu:²⁵

1) Suara

Suara yang merupakan ciri dari seorang individu. Suara digunakan karena unik untuk memenuhi identifikasi terhadap individu dari database.

2) Sidik jari

²⁴ Ismail ibnu Katsir Tafsir Al-Quran, *Tafsir Al-Qur'an Al-Azhim* (Terjemah Tafsir Ibnu Katsir, n.d.).

²⁵ Anil K. Jain, Ruud Bolle, Sharath Pankanti, *Biometrics : Personal Identification in Networked Society* (Sharath Pankanti, 2006), hlm 28.

Sidik jari merupakan jari pada seseorang yang digunakan untuk identifikasi. Bentuk sidik jari bergantung pada kondisi sebagai inisial dan dipercaya berbeda dari masing-masing orang. Biasanya gambar sidik jari diperoleh dengan cara menscan jari yang diberi tinta maupun sidik jarik dengan *minutiae*. *Minutiae* merupakan barang tidak berarti rincian sidik jari untuk lebih jelasnya sidik jari mengacu pada *bifurcation* (percabangan sebuah garis), *Core* (putar balikan sebuah garis), *Crossover* (persilangan dua garis), *Delta* (pertemuan dari tiga buah garis yang membentuk sudut), *Island* (sebuah garis yang sangat pendek), *Pore* (percabangan garis dengan menyatunya dan membentuk sebuah lingkaran kecil), *Ridge Ending* (berhentinya sebuah garis).

3) Wajah

Wajah salah satu dari *biometric* lain yang paling dapat terima karena wajah sebagai suatu metode yang paling umum digunakan untuk identifikasi. Wajah digunakan manusia sebagai interaksi visual.

4) Iris

Tekstur visual iris manusia dapat ditentukan dari morfogenetik seorang manusia yang dapat memberi posisi manusia dari bagian mata, biasanya diambil dengan menggunakan kamera.

5) Telinga

Telinga sebagai pola struktur dari jaringan yang paling istimewa

yang diharapkan dapat memberi keunikan tersendiri dari masing-masing individu, pengenalan telinga berdasarkan pada jarak dari bagian penting suatu yang mudah dikenal.

6) Tanda Tangan

Cara seseorang dalam memberikan karakteristik individu sebagai nama setiap tanda tangan memberi ciri khas tersendiri bagi setiap individu saat melakukan penulisan sehingga dapat membedakan antarata tangan seseorang dengan yang lainnya.

6) *Geometri Tangan dan Jari*

Geometri Tangan dan Jari salah satu teknologi biometrik fisiologis yang digunakan untuk mengidentifikasi atau memverifikasi identitas seseorang berdasarkan ukuran dan bentuk fisik tangan dan jari. *geometri tangan* menjadi yang paling sering digunakan dan hampir setengah dari pasar akses control fisik.

c) Kelebihan Sistem *Biometric Online Onboarding*

Adapun beberapa kelebihan sistem *online onboarding* yaitu²⁶

- 1) *Efficiency*, terkait dengan seberapa mudahnya menggunakan situs *web*, menemukan informasi di dalamnya, dan keluar dengan cepat karena kenyamanan dan penghematan waktu.
- 2) *Fulfillment*, untuk memastikan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, mengevaluasi kesiapan dan kapasitas penyedia layanan

²⁶ Lesty Rahmadani Azmi Zul, “Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank BRI Kantor Kas Chevron Rumbai,” *SINTAMA : Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen* Vol. 2 No. 2 (2022): hlm 295.

situs untuk menyediakan klien dalam hal memenuhi ketersediaan produk dan keakuratan layanan.

- 3) *System Availability*, mengacu pada evaluasi suatu produk atau jasa yang dibuat oleh pelanggan berdasarkan perspektif tentang apa yang telah disediakan dan apa yang akanditerima.
- 4) *Privacy*, dari segi keamanan, situs web dapat menjaga privasi pengguna, namun ada kemungkinan data pribadi dapat disalahgunakan, yang dapat berdampak pada keinginan pengguna untuk menggunakan situs web untuk kegiatan terkait layanan.

d) Penerapan Teknologi *Biometric*

Teknologi *biometric* seperti sidik jari, pengenalan wajah atau pemindaian iris dapat digunakan dalam sistem informasi sumber daya manusia untuk mengamankan akses dan autentikasi pengguna. Ini meningkatkan keamanan data dan mengurangi resiko penyalahgunaan identitas.²⁷ Teknologi *biometric* semakin menjadi bagian integral dalam sektor perbankan, menawarkan solusi yang lebih aman dan efisien untuk verifikasi identitas dan otentikasi pengguna.

Selain itu, menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam model SERVQUAL, kualitas layanan terdiri dari lima dimensi: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi ini dapat digunakan untuk

²⁷M. Fauzan, Ananda Anugrah Nasution, Raja Zainal Abidin., Wanda Khairun Nasirin, *Sistem Informasi Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke-1 (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2023), hlm 394.

menilai sejauh mana layanan biometric onboarding dianggap berkualitas oleh nasabah.²⁸

3. Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah

Upaya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud memecahkan persoalan mencari jalan keluar.²⁹ Upaya mengembangkan teknologi dan memanfatkan teknologi adalah usaha yang dilakukan perbankan dalam meningkatkan transaksi di era digital. Upaya meningkatkan transaksi nasabah dapat dilakukan dengan strategi pemasaran dan teknologi perbankan modern telah menjadi fokus utama bagi bank. Salah satu penggunaan teknologi yang efektif adalah penggunaan teknologi digital seperti *mobile banking* dan *internet banking*.

Layanan *mobile banking* ini akan memberikan kemudahan bagi para nasabahnya dalam melakukan transaksi finansialnya, sehingga dapat dilakukan secara lebih efisien dan juga efektif terhadap waktu dan juga tempat, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang langsung ke bank. Cukup dengan memasang aplikasi *mobile banking* pada smartphononya maka nasabah sudah dapat menikmati layanan perbankan yang berbasis digital tersebut.

²⁸A Parasuraman, Valarie. A. Zeutham, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal Of Retailing* Vol 64. No 1 (January 2015): hlm 12.

²⁹Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm 1250.

Adapun strategi peningkatan minat nasabah menggunakan internet *mobile banking* adalah sebagai berikut:³⁰

- 1) Melakukan promosi, Kegiatan promosi dilakukan untuk memperkenalkan layanan jasa dan juga untuk mempertahankan nasabah. Promosi bisa dilakukan dengan cara membuat iklan dan penjualan personal
- 2) Fleksibilitas Proses Pelayanan, Penggunaan internet banking mengenai proses registrasi sampai kepada penggunaannya adalah mudah dan tidak memerlukan pembelajaran yang mendalam mengenai internet *mobile banking*, karena penggunaan layanan ini cukup menggunakan handphone.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Vettyca Diana Saputri (JKI: Jurnal Komputer Indonesia, 2023) ³¹	Implementasi Sistem Keamanan Berbasis Biometrik Pada Aplikasi Mobile Banking	Hasil dalam penelitian ini bahwa sistem keamanan berbasis <i>biometric</i> dalam aplikasi m-banking cukup tinggi, terutama dikalangan generasi muda dan yang paham teknologi, pengguna yang

³⁰ Hamdiah, “Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Mobile Banking, Likdanawati (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Di Lhokseumawe),” *Jurnal Visioner & Strategis* Vol. 10 No.1 (March 2021): hlm 4.

³¹ Vettyca Diana Saputri, “Implementasi Sistem Keamanan Berbasis Biometrik Pada Aplikasi Mobile Banking,” *Jurnal Komputer Indonesia* Vol. 2 No. 1 (June 2024):..

			menggunakan biometric menjadi tingkat kepuasan yang tinggi, kemudahan dan kenyamanan sebagai alasan utamanya, namun 5% dari responden menyatakan tidak puas karena kegagalan dalam sistem biometric mereka
2.	Lesty Rahmadani dan Zul Azmi (SINTAMA: Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen, 2022) ³²	Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank BRI Kantor Kas Chevron Rumbai	Hasil dalam penelitian ini bahwa pembukaan rekening melalui layanan <i>digital saving</i> di Bank BRI KK Chevron Rumbai sudah efektif, karena setiap nasabah yang ingin membuka rekening di Bank BRI KK Chevron Rumbai, terutama nasabah generasi Z dan milenial, akan diarahkan untuk menggunakan layanan <i>digital saving</i> .
3.	Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, Abdullah dan Nadia Faturrahmi Lawwita (JPT: Jurnal Pendidikan Tambusai, 2021) ³³	Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia).	Hasil penelitian diketahui bahwa penerapan database pada perusahaan perbankan menggunakan BSI Mobile yang mempunyai manfaat serta kemudahan melalui berbagai fitur yang memudahkan dalam transaksi online. Dalam membuka aplikasi ini diperlukan jaringan yang kuat supaya bisa masuk.
4.	Charissa Kezia	Analisis	Hasil penelitian diketahui

³² Lesty Rahmadani Azmi Zul, "Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank BRI Kantor Kas Chevron Rumbai," *SINTAMA : Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen* Vol. 2 No. 2 (2022)

³³ Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, Abdullah dan Nadia Faturrahmi Lawwita, "Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia).," *JPT: Jurnal Pendidikan Tambusai* Vol.5 No.2 (2021).

	Rahmawati dan Bayu Arie Fianto (Jurnal Ekonomi Syariah dan Terapan, 2020) ³⁴	Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.	bahwa dimensi kualitas layanan yang memiliki pengaruh terendah terhadap kepuasan nasabah jatuh pada dimensi desain yakni dengan mean komposit sebesar 3,85 termasuk pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa desain aplikasi M-banking syariah sangat menarik dan kreatif (unik). Walaupun menjadi faktor terendah, dimensi desain masih menunjukkan pada kategori baik.
5	Andrian Harinata dan Anas Lutfi (Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, 2020) ³⁵	Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur dan Desain Navigasi Aplikasi Perbankan Berbasis Mobile terhadap User Experience Nasabah Individu pada PT. Bank Central Asia Tbk.	Hasil penelitian ini bahwa dengan menggunakan analisis berganda dan uji hipotesis, ditemukan bahwa baik kelengkapan fitur dan desain navigasi aplikasi mobile banking yang dikembangkan oleh PT BCA Tbk berpengaruh positif dan signifikan terhadap user experience nasabah individu.

³⁴ Charissa Kezia Rahmawati dan Bayu Arie Fianto, "Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah," *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Terapan* Vol. 7 No.6 (June 2020).

³⁵ Andrian Harinata dan Anas Lutfi, "Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur Dan Desain Navigasi Aplikasi Perbankan Berbasis Mobile Terhadap User Experience Nasabah Individu Pada PT. Bank Central Asia Tbk.," *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* Vol. 4 No.4 (July 2020).

6	Maria Mersiana Suri, Roswitha Leony Pakael dkk (Jurnal EKBIS : Ekonomi dan Bisnis Politeknik Pikesi Ganesha, 2024) ³⁶	Peran Aplikasi Mobile Banking Dalam Kemudahan Transaksi Harian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi mobile banking berpotensi untuk meningkatkan inklusi keuangan dan stabilitas sistem keuangan, serta berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Implikasi dari penelitian ini menyatakan pentingnya pengembangan teknologi keuangan digital yang aman dan terjangkau untuk mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan di masa depan.
---	--	--	--

Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Vettyca Diana Saputri, persamaannya adalah sama-sama membahas tentang penggunaan sistem *biometric* dalam aplikasi mobile banking yang menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada metode yang digunakan, Vettyca Diana Saputri menggunakan metode studi literatur dan prototipe sistem.
- 2) Lesty Rahmadani dan Zul Azmi, persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pembukaan rekening secara online dengan tujuan mempermudah calon nasabah menggunakan

³⁶ Maria Mersiana Suri, Roswitha Leony Pakael dkk, "Peran Aplikasi Mobile Banking Dalam Kemudahan Transaksi Harian," *Jurnal EKBIS: Ekonomi Dan Bisnis Politeknik Pikesi Ganesha* Vol. 12, No. 2 (Desember 2024).

layanan perbankan, perbedaannya adalah terletak dalam pada penggunaan aplikasi yang digunakan dan objek yang diteliti.

3) Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, Abdullah dan Nadia Faturrahmi Lawwita, persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang penggunaan mobile banking dalam melakukan proses transaksi dengan melihat banyaknya keluhan dari para nasabah yang membuat pihak manajemen bank syariah indonesia memilih meningkatkan dan mengembangkan fitur mobile banking menjadi lebih baik. Sedangkan yang membedakannya adalah terletak pada metode penelitian yang digunakan, Dwita Febrianti dkk menggunakan penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan penelitian yang berupa hasil yang berbeda.

4) Charissa Kezia Rahmawati dan Bayu Arie Fianto, persamaanya adalah sama-sama membahas tentang layanan *mobile banking*. Sedangkan yang membedakannya adalah terletak pada penggunaan teknik, dalam penelitiannya digunakan teknik uji validitas dan uji realibilitas.

5) Andrian Harinata dan Anas Lutfi, persamaannya adalah sama-sama membahas tentang aplikasi perbankan yang digunakan nasabah individu. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada metode penelitian yang digunakan, Andrian Harinata dan Anas Lutfi menggunakan regresi linearberganda dan uji hipotesis dalam

penelitiannya.

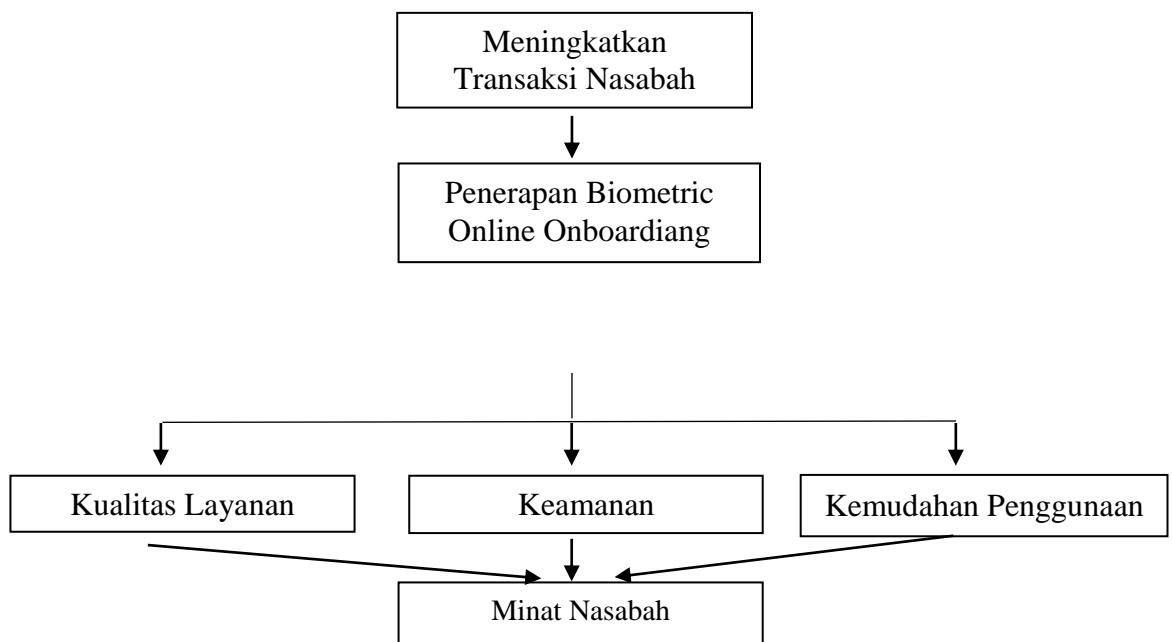
6) Maria Mersiana Suri, Roswitha Leony Pakael dkk, persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang orientasi pada peningkatan pengalaman dan volume transaksi nasabah dalam konteks digital banking. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada metode penelitian yang digunakan, Maria Mersiana Suri, Roswitha Leony Pakael dkk menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitiannya.

C. Kerangka Konsep

Gambar II.2

Kerangka

Konsep



Kerangka konsep merupakan suatu uraian yang bersifat teoritis dengan menghubungkan dan memperjelas kaitan, pengaruh atau hubungan antar variabel dalam suatu penelitian yang didasari teori

relevan maupun pendapat dari para ahli serta penelitian yang mendukung. Untuk mengetahui permasalahan yang akan dibahas dan diteliti, diperlukan konsep teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang akan di teliti sesuai dengan masalah yang penting .

Penerapan *biometric online onboarding* ini berpotensi memberikan pengaruh terhadap beberapa aspek penting dalam layanan perbankan digital, yaitu kualitas layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Ketiga aspek ini menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana sistem *onboarding* berbasis biometrik mampu menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

a. Kualitas Layanan

Kualitas layanan tingkat keunggulan suatu layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Dalam layanan digital, ini mencakup kecepatan akses, ketepatan informasi, dan keandalan sistem.

b. Keamanan

Keamanan dalam layanan perbankan digital merujuk pada sistem perlindungan terhadap data pribadi, transaksi keuangan, dan akses informasi nasabah agar tidak disalahgunakan, keyakinan pengguna bahwa sistem informasi tidak akan membahayakan data atau identitas mereka.

c. Kemudahan Pengguna

Kemudahan salah satu faktor kunci yang memengaruhi

penerimaan teknologi baru oleh pengguna. Bila pengguna merasa sistem mudah dipahami, digunakan, dan tidak kompleks, maka ia akan lebih bersedia menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

d. Minat Nasabah

Minat nasabah dengan dorongan internal seseorang untuk mencoba, menggunakan, dan terus menggunakan layanan tertentu secara sukarela karena merasa sesuai dengan kebutuhannya.

Ketiga aspek tersebut saling berkontribusi dalam membentuk minat nasabah untuk menggunakan layanan digital BSI, khususnya melalui aplikasi BSI Mobile. Minat nasabah yang tinggi menjadi indikator bahwa layanan tersebut diterima dengan baik dan memiliki potensi untuk meningkatkan intensitas transaksi. Oleh karena itu, minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile menjadi variabel antara yang menghubungkan penerapan biometric onboarding dengan peningkatan volume transaksi digital.

Dengan demikian, hubungan antar variabel dalam kerangka berpikir ini dapat dijelaskan penerapan *biometric online onboarding* berpengaruh terhadap kualitas layanan, keamanan, dan penggunaan, yang kemudian membentuk minat nasabah, dan pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan transaksi nasabah melalui BSI Mobile.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran yang berlokasi di Jl. Imam Bonjol No. 195, Kel. Kisaran Timur, Kec. Kota Kisaran Timur, Kab. Asahan, Sumatera Utara. Untuk waktu penelitiannya akan dilakukan pada bulan September sampai dengan Mei.

B. Jenis Penelitian

Berdasarkan analisis data, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata yang tertulis atau lisان dari orang yang dapat diminati.³⁷ Penelitian bersifat kualitatif yaitu data yang sudah terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, selanjutnya dideskripsikan sehingga dapat mudah dipahami oleh orang lain.³⁸ Para peneliti yang menggunakan jenis penelitian kualitatif akan mencari dan menganalisis makna, pemahaman, dan pengertian tentang suatu fenomena, kejadian, maupun aktivitas sosial yang dilakukan manusia. Kualitas dari penelitian kualitatif dapat dinilai dari seberapa dalam peneliti menggali serta menganalisis informasi yang berasal dari subjek

³⁷Adi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm 28.

³⁸Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm 7.

penelitian.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dijadikan sebagai unit dari bagian analisis yang diperhitungkan dalam suatu penelitian. Subjek penelitian berupa individu, kelompok, benda, organisasi, wilayah, waktu, dan lain-lain sesuai dengan fokus permasalahan penelitian.³⁹ Dengan demikian subjek dari penelitian ini yakni calon nasabah maupun nasabah dan *Branch Manager* atau pegawai dari BSI KCP Kisaran.

D. Sumber Data

Adapun sumber data yang dibutuhkan oleh peneliti untuk memecahkan masalah yang menjadi pokok pembahasan dalam penyusunan skripsi ini adalah :

a. Data Primer

Sumber data primer yaitu berupa data utama yang diperoleh langsung dari pihak Bank Syariah tidak melalui media perantara.⁴⁰ pada penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari informasi-informasi hasil wawancara langsung dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran dan nasabah.

b. Data Sekunder

³⁹ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktek Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana, 2007), hlm 156.

⁴⁰ Muhammad, *Metodologi Penelitian Islam : Pendekatan Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm 103.

Data sekunder adalah data pendukung atau data pelengkap dari sumber data primer agar penelitian dapat di kaji secara sistematis. Data sekunder berupa jurnal, buku, laporan dan dokumen sebagai data pelengkap dalam penelitian yang dilakukan.⁴¹

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dalam berbagai *setting* sumber dan cara. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data.

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan cara tanya jawab dan dengan tujuan mendapatkan informasi.⁴²

Jenis wawancara yang di gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur dimana pewawancara sudah menyiapkan topik dan daftar pertanyaan sebelum aktifitas wawancara dilaksanakan. Tujuan dari wawancara adalah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati seseorang, bagaimana pandangannya tentang hal- hal yang tidak diketahui peneliti melalui wawancara. Adapun wawancara dalam penelitian ini adalah mengenai implementasi *biometric online onboarding* dalam upaya meningkatkan transaksi nasabah di BSI Kantor

⁴¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm 376.

⁴² Sutisno Hadi, *Metode Research* (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm 217.

Cabang Kisaran.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang di selidiki. Observasi adalah proses memperhatikan dan mengamati dengan teliti dan sistematis mengenai sasaran perilaku yang dituju. Penggunaan observasi sebagai metode penelitian disebabkan teknik observasi ini mengandalkan pengalaman secara langsung.⁴³

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi nonpartisipan. Observasi nonpartisipan merupakan metode pengumpulan data yang tidak melibatkan peneliti dalam kegiatan subjek yang diteliti, tetapi observasi dilakukan pada saat wawancara. Tujuan observasi adalah untuk memperoleh informasi tentang perilaku manusia seperti yang terjadi dalam kenyataan, serta memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai suatu fenomena yang diteliti. Adapun data yang diperoleh dengan menggunakan teknik observasi ini yaitu implementasi *biometric online onboarding* dalam upaya meningkatkan transaksi nasabah

⁴³ Yohanes Kartika Herdiyanto, David Hizkia Tobing, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Denpasar: Universitas Udayana, 2016).

di BSI Kantor Cabang Kisaran.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu instrumen pengumpulan data, berupa file, foto, rekaman hasil wawancara dan lain-lain, dan dokumentasi dapat dilakukan dengan menyelidiki benda-benda tertulis berupa buku-buku, notulen, dokumen, catatan harian lainnya.⁴⁴

F. Teknik Pengecakan Keabsahan Data

Berdasarkan jenis, penelitian ini mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat dan organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara mendalam, menyeluruh, serta rinci.⁴⁵ Bagian ini memuat usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan di lapangan. Agar diperoleh temuan yang absah, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik keabsahan data. Pengecekan data sangat diperlukan dalam penelitian karena data yang dihasilkan dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Berikut beberapa teknik yang dilakukan untuk menjamin keabsahan data pada penelitian ini yaitu:

a. Triangulasi

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2015), hlm 135.

⁴⁵ Budi Gautama dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Medan: CV Merdeka Kreasi Group Penerbit Nasional, 2021), hlm 60.

Untuk menguji keabsahan data dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan triangulasi sumber data, yaitu pendekatan yang memungkinkan melakukan terobosan metodologis terhadap masalah-masalah tertentu. Triangulasi adalah pengumpulan teknik data yang bersifat dari data yang telah ada. Adapun teknik triangulasi yang digunakan adalah hasil pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan apa yang telah dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi dan membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran.

b. Meningkatkan Ketekunan Pengamatan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan dengan lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan ini maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan salah atau tidak, serta peneliti dapat memberikan deskripsi data dan urutan peristiwa yang akurat dan sistematis.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Setelah peneliti berhasil memperoleh dan mengumpulkan semua data yang di perlukan pada penelitian ini, penelitian melakukan beberapa analisis data, yaitu

a. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data hasil

penelitian yang berasal dari wawancara dengan pihak BSI KCP Kisaran yang meliputi manager dan pegawai dari bank tersebut. Selain dari pihak bank peneliti juga harus mengumpulkan data dari nasabah atau informan guna untuk melengkapi data penelitian yang ada di lapangan. Selanjutnya peneliti dapat melakukan observasi dan dokumentasi sebagai bukti bahwa peneliti benar-benar melakukan penelitian langsung ke lapangan. Sehingga dari pengumpulan data tersebut nantinya akan menghasilkan data yang banyak dan bervariasi.

b. Reduksi Data

Tahap kedua yang perlu dilakukan oleh peneliti yaitu merangkum atau memfokuskan pada hal-hal yang penting mengenai pokok permasalahan pada hasil penelitian data yang peneliti peroleh dari pengumpulan data di lapangan. Sehingga data yang direduksi tersebut memberi gambaran yang jelas dan juga memberi kemudahan bagi peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

c. Penyajian Data

Teknik yang ketiga yaitu penyajian data. Peneliti dapat melakukan penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan dan sejenisnya. Sehingga dapat mempermudah peneliti dalam menyimpulkan hasil penelitian dengan data yang diperoleh.

d. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan penelitian kualitatif terjawab dari rumusan masalah yang dirumuskan pertama kali dan apabila disertai dengan bukti-bukti yang valid maka kesimpulan dianggap kredibel. Data hasil penelitian yang diperoleh dari reduksi data dan juga penyajian data dapat ditarik kesimpulannya sehingga menjawab rumusan masalah dari penelitian ini. Pada penelitian ini, peneliti nantinya dapat menyimpulkan Implementasi *Biometric Online Onboarding* Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah melalui data hasil penelitian yang meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

1. Sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.⁴⁶

Bank Syariah Mandiri merupakan gabungan dari PT. Bank Susila Bakti dan telah beroperasi sejak 1 November 1999, Namun pada tahun 2004 Bank Syariah Mandiri resmi berdiri di kota Kisaran, dan beroprasi sebagai BSM selama 16 tahun yang beralamat di Jl. Imam Bonjol, N0.195, Kel.Kisaran Timur. Kemudian pada 1 Februari 2021 beralih status menjadi Bank Syariah Indonesia (selanjutnya disebut BSI). Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah terbesar di Indonesia hasil

⁴⁶“<http://Www.Syariahmandiri.Co.Id/Category/Info-Perusahaan/ProfilPerusahaan/SejarahDikasesPadaTanggal25April2025Pukul22.00>,” n.d.

penggabungan (*merger*) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu: PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS).

Sebelumnya, Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada tanggal 12 Oktober 2020 mengumumkan secara resmi bahwa telah dimulai proses *merger* tiga bank umum syariah, anak usaha bank BUMN dan ditargetkan selesai pada bulan Februari 2021. Sejak 1 Februari 2021 Bank Syariah Mandiri Kisaran telah resmi beralih status menjadi BSI KCP Kisaran, yang menyediakan berbagai produk diantaranya, produk penghimpunan dana seperti tabungan, giro dan deposito, Dan produk pembiayaan seperti ijarah, tijarah, dan produk cicil emas serta jasa-jasa lainnya seperti *BSI Mobile*,

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

a. Visi Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

b. Misi Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia. Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset di tahun 2025.

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dan valuasi kuat.

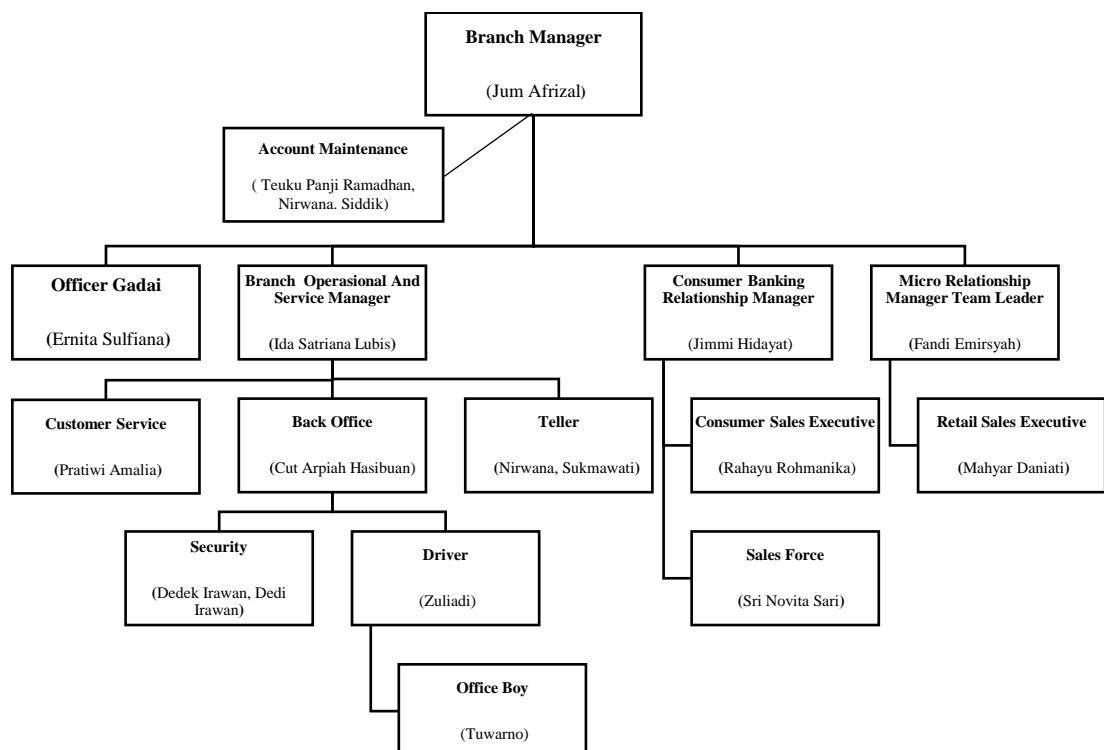
3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik

Indonesia perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁴⁷

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

Gambar IV.1

Struktur Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran



Sumber : BSI KCP Kisaran Tahun 2025

⁴⁷ “Https://Ir.Bankbsi.Co.Id/Vision_mission.Html Diakses 25 April 2025 Pukul 23.00,”.

4. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

a. Pimpinan Cabang (*Branch Manager*)

Branch Manager bertanggung jawab mengarahkan dan mengelola seluruh aktivitas operasional Kantor Cabang Pembantu serta mewakili direksi dalam menjalankan kegiatan usaha bank. Tugas utamanya meliputi pengawasan operasional, pengembangan usaha, dan pendayagunaan sumber daya organisasi secara optimal, efektif, dan efisien.

b. *Branch Operation* dan *Service Manager* (BOSM)

Branch Operation dan *Service Manager* (BOSM) yang memastikan tenaga kerja dan perusahaan untuk beroperasi dengan baik setiap harinya. Tugas dari pemimpin operasional cabang adalah memonitor sistem pendataan nasabah agar memenuhi aspek kehati-hatian dan regulasi dan mengkoordinasikan pemenuhan saldo kas dalam rangka memenuhi kebutuhan likuiditas kantor sekaligus memonitor dan mengevaluasi aktivitas transaksi keuangan.

c. *Customer Service*

Customer Service petugas yang memberikan layanan kepada nasabah, termasuk memberikan informasi, menangani keluhan, melakukan *cross selling*, serta membantu penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah. Tugasnya memberikan penjelasan kepada nasabah atau calon investor mengenai produk bank syariah, serta melayani pembukaan dan penutupan rekening giro, tabungan, dan deposito sesuai dengan

permohonan nasabah dan ketentuan Bank Indonesia. Selain itu, *Customer Service* juga melayani permintaan buku cek, bilyet giro, surat referensi bank, dan dokumen terkait lainnya. Mereka juga bertugas menangani permintaan pemblokiran rekening, informasi saldo, laporan kehilangan, mutasi rekening, *standing order*, dan instruksi berjangka lainnya, serta memberikan pelayanan sesuai standar layanan BSI, termasuk menerima saran dan keluhan dari nasabah.

d. *Teller*

Teller bertugas memberikan layanan transaksi baik bersifat tunai maupun non tunai kepada nasabah. Adapun yang menjadi tugas teller adalah melaksanakan kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan. Mengambil *box teller* setiap paginya dari khasanah dan menyimpan kembali ke khasanah setelah kegiatan operasional *teller* selesai. Melayani penyetoran penarikan tunai maupun non tunai dengan benar. Memastikan kesesuaian tanda tangan nasabah pada bukti penarikan dengan tanda tangan nasabah. Menjaga keamanan dan kerahasiaan nasabah. Menyerahkan cek/bilyet giro, slip penarikan serta bloter kepada *Back Office Officer* untuk diperiksa dan lain-lain.

e. *Security* (Keamanan)

Tugas dari *security* bertanggung jawab atas keamanan di lingkungan perusahaan dan mendampingi petugas dalam transaksi keuangan di luar perusahaan. *Security* bertanggung jawab atas pengawasan keamanan seluruh area bank, baik di dalam gedung, area

ATM, maupun lingkungan sekitarnya. Mereka bertugas mencegah terjadinya tindakan kriminal seperti pencurian, perampokan, atau sabotase yang dapat merugikan bank dan nasabah. Selain itu, security juga mengatur lalu lintas kendaraan serta parkir nasabah dan karyawan agar tetap tertib dan aman.

5. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran memiliki berapa produk untuk memperoleh keuntungan serta keberkahan dari perbankan syariah melalui beberapa produk yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran kepada masyarakat. Adapun produk-produk tersebut antara lain:⁴⁸

a. Tabungan

- 1) Bank Syariah Indonesia Tabungan Valas.
- 2) Tabungan Haji Indonesia
- 3) Tabungan *Easy Mudharabah*.
- 4) Tabungan Pendidikan
- 5) Tabungan-Ku

b. Pembiayaan

- 1) BSI Griya SiMuda
- 2) BSI Multiguna
- 3) BSI Griya.

c. Investasi

⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Ida Satriana Lubis Selaku *Branch Operasional and Service Manager*, 10 April 2025.

- 1) BSI Deposito Valas.
- 2) BSI Reksadana Syariah

- d. Emas
 - 1) BSI Gadai Emas
 - 2) BSI Cicil Emas

B. Hasil Penelitian

1. Implementasi *Biometric Online Onboarding* di Bank Syariah Indonnesia KCP Kisaran

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang KCP Kisaran merupakan salah satu unit pelayanan dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk, yang melayani berbagai produk keuangan syariah. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan digitalisasi perbankan, BSI KCP Kisaran mulai mengimplementasikan sistem *biometric online onboarding* untuk mempermudah calon nasabah dalam membuka rekening tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Awal mula penerapan yang dilakukan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran terhadap sistem *biometrik online onboarding* yang diluncurkan pada aplikasi BSI mobile menurut Ibu Ida Satriana Lubis selaku *Branch Operational and Service Manager* BSI KCP Kisaran, beliau menuturkan bahwa :

“Di BSI KCP Kisaran, kami menggunakan teknologi biometric online onboarding yang terintegrasi dengan aplikasi BSI Mobile atau sekarang sudah beyond by BSI. Sistem ini memanfaatkan face recognition, pemindaian e-KTP, serta verifikasi data Dukcapil untuk membuka rekening secara digital. kami mengadopsi teknologi ini untuk

mempermudah akses layanan perbankan, mendukung transformasi digital, serta memberikan pelayanan nasabah yang lebih cepat, aman, dan nyaman tanpa harus datang ke kantor cabang. Berdasarkan data internal BSI KCP Kisaran, jumlah pembukaan rekening baru mengalami peningkatan yang sangat signifikan dalam mengimplementasikan sistem biometric online onboarding ini. Jumlah nasabah sekarang yang membuka rekening 30. 913 dan jumlah rekening 37. 371 . Selain itu, volume transaksi digital seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, dan top up e-wallet juga meningkat signifikan. Mengenai biaya, pada awal implementasi memang ada investasi di sisi teknologi dan pelatihan, namun dalam jangka panjang, biaya operasional justru menurun karena mengurangi beban kerja manual pegawai di kantor cabang. Jadi, dari sudut pandang bisnis, ini adalah investasi yang menguntungkan dan strategis untuk pertumbuhan masa depan BSI”.⁴⁹

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ibu Pratiwi Amalia selaku *Customer Service* BSI KCP Kisaran yang menyatakan bahwa :

“Dalam penerapan sistem biometrik ini, kami menggunakan metode face recognition yang terhubung langsung dengan database untuk memverifikasi identitas nasabah. Prosesnya meliputi pemindaian e-KTP dan selfie verification, di mana data wajah akan dicocokkan dengan data pemerintah untuk memastikan keamanan dan keabsahan. Dampaknya sangat positif, nasabah bisa membuka rekening kapan saja dan di mana saja tanpa harus ke kantor cabang. Banyak juga nasabah yang datang hanya saja mengambil buku tabungan dan kartu ATM karna mereka sudah melakukan pembukaan rekening secara online yang dilakukan kapan dan dimana saja. Selain itu, proses menjadi lebih cepat, praktis, dan aman, sehingga menghemat waktu nasabah. Tantangan utamanya adalah tingkat literasi digital yang berbeda-beda di kalangan masyarakat. Untuk yang membuka rekening secara online lebih dominan pada kalangan generasi z, masih ada sebagian nasabah yang kurang familiar dengan penggunaan aplikasi atau prosedur digital. Selain itu, kualitas jaringan internet yang kurang stabil di beberapa daerah juga menjadi hambatan saat proses verifikasi biometrik berlangsung.”⁵⁰

Hasil dari wawancara di atas dijelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran telah mengimplementasikan sistem *biometric online onboarding*

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Ida Satriana Lubis Selaku Branch Operasional and Service Manager, 10 April 2025.

⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Pratiwi Amalia Selaku *Customer Service*, 11 April 2025.

yang terintegrasi dengan aplikasi Byond by BSI, penerapan tersebut dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah nasabah dan efisiensi operasional. Meskipun membutuhkan investasi awal, teknologi ini terbukti memberikan manfaat jangka panjang baik dari segi pelayanan maupun efektivitas biaya.

Hasil wawancara dengan saudara Wispi Atmajaya Zein sebagai nasabah BSI KCP Kisaran mengatakan bahwa :

“Saya buka rekeningnya secara online di lokasi kerja karna kebutuhan mendesak juga. Jadi, ke sini saya hanya datang untuk mengambil kartu dan buku tabungannya saja. Menurut saya, proses pembukaan rekeningnya tidak sulit, terutama saat proses verifikasi wajah. Arahan-arahan seperti menoleh ke kanan dan kiri sudah sangat jelas sehingga memudahkan saya. Selama koneksi internetnya stabil, saya rasa tidak ada kesulitan sama sekali. Proses ini sangat menghemat waktu, apalagi untuk saya yang saat ini sedang kuliah sambil bekerja. saya juga sering menggunakan Byond by BSI ini untuk transaksi pada saat nongkrong di cafe yang sudah menerapkan QRIS.⁵¹

Hasil dari wawancara di atas dijelaskan bahwa nasabah membuka rekening bank secara online karena kebutuhan mendesak dan efisiensi waktu. Prosesnya dinilai mudah, terutama saat verifikasi wajah yang diarahkan dengan jelas. Selama koneksi internet stabil, tidak ada kendala yang menghambat. Nasabah merasa proses ini sangat membantu. Nasabah juga sering bertransaksi melalui aplikasi Byond by BSI , terutama di tempat-tempat yang menerima QRIS.

Hal ini berbeda dengan Ibu Yayuk sebagai nasabah BSI KCP Kisaran mengatakan bahwa :

⁵¹ Wawancara dengan saudara Wispi Atmajaya Zein Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 11 April 2025.

“Saya membuka rekening BSI ini langsung di kantor karena saya kurang memahami penggunaan teknologi. Saya juga kurang familiar dengan penggunaan handphone, ditambah dengan kondisi jaringan di rumah yang tidak stabil, sering hilang timbul. Saya mengalami kesulitan, baik dalam proses pendaftaran, penggunaan transaksi, maupun saat mengunduh aplikasi. Oleh karena itu, saya memilih untuk datang langsung ke kantor. Di sini, saya dibantu oleh para pegawai yang memberikan arahan secara langsung. Menurut saya, lebih nyaman dan aman jika ada pendampingan, dibandingkan membuka rekening sendiri di rumah tanpa arahan yang jelas. Namun saya juga bosan waktu mengantarnya terlalu lama. Tujuan saya membuka rekening BSI ini adalah untuk keperluan usaha online shop saya. Banyak pelanggan saya yang menggunakan rekening BSI, sehingga saya merasa ini akan memudahkan transaksi antara saya dan pelanggan. Dengan begitu, tidak hanya meringankan pelanggan, tetapi juga memudahkan saya dalam menjalankan transaksi sehari-hari”⁵²

Nasabah membuka rekening BSI langsung di kantor karena keterbatasan dalam penggunaan teknologi dan kondisi jaringan internet yang tidak stabil di rumah. Dengan bantuan pegawai bank, proses pembukaan rekening menjadi lebih nyaman dan aman. Tujuan utama membuka rekening adalah untuk mempermudah transaksi usaha online shop nya, karena banyak pelanggan menggunakan rekening BSI.

Hal yang sama disampaikan oleh saudara Fauzan sebagai nasabah BSI KCP Kisaran mengatakan bahwa :

“Saya membuka rekening dengan datang langsung ke kantor bank, karena saya kurang memahami alur pendaftaran, baik dari segi penggunaan aplikasi maupun fitur-fitur perbankannya. Saya membuka rekening ini khusus untuk keperluan pengambilan gaji. Terkait dengan sistem biometrik, saya belum banyak mengetahui informasinya karena saya baru saja menjadi nasabah. Untuk tingkat keamanan sistem biometrik, saya belum dapat memberikan penilaian, dan secara pribadi, saya merasa prosesnya sedikit rumit, meskipun telah dibantu oleh petugas bank. Dalam proses verifikasi biometrik, saya diminta untuk menoleh ke kanan dan ke kiri, namun saya

⁵² Wawancara dengan Ibu Yayuk Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 14 April 2025.

masih kurang memahami langkah-langkahnya. Selain itu, saat menggunakan aplikasi Byond BSI, saya mengalami kendala pada fitur sidik jari, terutama ketika tangan saya dalam keadaan basah, yang menyebabkan proses verifikasi menjadi kurang optimal”⁵³

Selain itu juga disampaikan oleh Bapak Ihwani sebagai nasabah BSI KCP Kisaran yang menyatakan bahwa :

“Sistem Biometric dapat dengan mudah dijalankan pada aplikasi BSI Mobile. Dengan adanya sistem tersebut nasabah atau calon nasabah dapat melakukan pembukaan rekening secara online. Dengan kata lain sistem tersebut dapat meningkatkan efektifitas BSI salah satunya pada sistem operasionalnya. Tetapi saya lebih suka dengan kegiatan offline sehingga meminimalisir terjadi gangguan jaringan dan lain-lain, sehingga saya memilih datang langsung ke bank saja. Sangat memudahkan para nasabah dalam melakukan proses transaksi, nasabah tidak perlu berbelit untuk memasukan pin atau verifikasi”⁵⁴

Nasabah membuka rekening BSI langsung di kantor karena kurang proses digital dan fitur aplikasi. Nasabah membuka untuk keperluan pengambilan gaji. Nasabah merasa proses biometrik cukup rumit meskipun dibantu petugas dan belum bisa menilai keamanannya karena masih nasabah baru. Pengguna juga mengalami kendala saat menggunakan fitur sidik jari di aplikasi, terutama ketika tangan dalam keadaan basah.

Salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran di Googgle Review menyebutkan dalam hal pelayanan yang kurang cepat sehingga apabila datang untuk bertransaksi maupun membuka rekening sangat antri dan memakan waktu yang lama.⁵⁵

⁵³ Wawancara dengan Saudara Fauzan Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 15 April 2025.

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Ihwani Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 15 April 2025.

⁵⁵ “Https://Www.Bankbsi.Co.Id/Jaringan/1844 Diakses Pada Tanggal 06 Mei 2025 Pukul

Antrian yang terjadi pada customer service dan teller di bank memiliki kaitan erat dengan peningkatan transaksi nasabah, terutama dari sisi volume, kebutuhan layanan dan kapasitas sistem perbankan. Meski digitalisasi telah berkembang pesat, masih banyak transaksi atau kebutuhan nasabah yang mengharuskan interaksi langsung, seperti verifikasi data, pembukaan blokir, pencetakan buku tabungan atau konsultasi keuangan. Meningkatnya kebutuhan layanan ini seiring dengan naiknya jumlah transaksi secara umum, menunjukkan bahwa sistem digital belum sepenuhnya menggantikan fungsi layanan tatap muka.

Adapun penjelasan mekanisme pembukaan rekening secara online melalui aplikasi Byond BSI (Bank Syariah Indonesia) adalah sebagai berikut:⁵⁶

- a. Unduh aplikasi Byond BSI, aplikasi tersedia di google Play Store (Android) dan App Store (iOS), cari dengan kata kunci “Byond BSI”
- b. Buka aplikasi dan pilih “buka rekening”, pada halaman awal, pilih menu “buka rekening” untuk memulai proses pendaftaran.
- c. Pilih jenis rekening, pilih jenis rekening yang sesuai kebutuhan (contoh: BSI tabungan easy wadiah atau mudharabah) kemudian aplikasi akan menampilkan fitur dan syarat dari masing-masing jenis rekening.
- d. Siapkan dokumen dan data pribadi, siapkan dokumen seperti e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) dan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) jika ada, masukkan data pribadi sesuai KTP.

22:13”.

⁵⁶ Wawancara dengan Ibu Pratiwi Amalia Selaku *Customer Service*, 11 April 2025.

- e. Vertifikasi Nomor HandPhone (*face recognition*), ikuti intruksi untuk verifikasi wajah (menoleh kanan, kiri dan diam di tengah) proses ini memastikan keamanan dan keabsahan identitas.
- f. Tanda tangan digital dan persetujuan syarat, tanda tangani secara digital dan setujui syarat dan ketentuan yang berlaku.
- g. Aktivasi rekening, setelah semua data diverifikasi, rekening akan aktif secara otomatis dan nomor rekening akan muncul di aplikasi
- h. Buat username dan PIN Byond, buat username password dan PIN untuk mengakses layanan aplikasi.
- i. Pengambilan buku tabungn dan kartu ATM (Opsional), jika dibutuhkan nasabah bisa datang ke cabang BSI terdekat untuk mengambil kartu ATM dan buku tabungan dengan menunjukkan identitas diri.

Hasil wawancara dengan saudara Izhar sebagai nasabah BSI KCP Kisaran mengatakan bahwa :

“Sistem Biometric dapat dengan mudah dijalankan pada aplikasi BSI Mobile. Dengan adanya sistem tersebut nasabah atau calon nasabah dapat melakukan pembukaan rekening secara online. Dengan kata lain sistem tersebut dapat meningkatkan efektifitas byond by bsi salah satunya pada sistem operasionalnya. lebih suka dengan kegiatan offline sehingga meminimalisir terjadi gangguan jaringan dan lain-lain, sehingga saya memilih datang langsung ke Bank saja. Sangat memudahkan para nasabah dalam melakukan proses transaksi, nasabah tidak perlu berbelit untuk memasukan pin karena dengan hanya menggunakan sidik jari saja aplikasi byond by bsi sudah langsung terbuka dan tidak memerlukan waktu lama alangkah baiknya sebelum adanya aplikasi harus diberikan pengarahan dan sosialisasi dikarenakan tidak semua nasabah bisa mengakses dengan baik. Dengan adanya sistem Biometric online onboarding tentunya memiliki perbandingan yang cukup drastis, salah satunya pada saat membuka rekening baru. Sebelum adanya sistem tersebut pembukaan rekening dilakukan secara manual dengan datang langsung ke Bank. Setelah adanya sistem Biometric online onboarding

maka pembukaan rekening bisa dilakukan secara online, namun saya lebih tertarik untuk membuka rekening secara offline saja tidak perlu online. dengan adanya sistem tersebut pengguna merasa sangat terbantu dengan proses dan sistemnya yang cepat dan memenuaskan para nasabah yang menggunakan aplikasi, saya rasa sangat memenuhi kebutuhan dalam transaksi sehari-hari”⁵⁷

Hal ini disampaikan dengan Ibu Selvi sebagai nasabah BSI KCP Kisaran mengatakan bahwa :

“Saya membuka rekening BSI secara online, tepatnya saat berada di tempat kerja, karena pada waktu itu memang diperlukan untuk keperluan pekerjaan, khususnya untuk penerimaan gaji. Dalam proses pembukaan rekening secara online, saya dibantu oleh rekan-rekan yang lebih berpengalaman dalam melakukan pendaftaran digital. Saya baru menggunakan layanan ini selama kurang lebih enam bulan terakhir. Selama penggunaan, saya sempat mengalami kendala berupa error, di mana saya tidak dapat login ke aplikasi. Saya kurang yakin apakah penyebabnya karena lupa password, masalah pada fitur login, atau kendala pada verifikasi sidik jari. Meskipun demikian, hingga saat ini saya tidak mengalami adanya pengurangan saldo secara tidak wajar. Hal ini membuat saya merasa lebih aman dan percaya terhadap sistem yang digunakan. Selain itu, karena untuk proses login nya melalui sidik jari, saya merasa tingkat keamanannya sangat terpercaya dan mampu melindungi data serta dana saya dengan baik”⁵⁸

Selain itu juga disampaikan oleh Arya Wijaya sebagai nasabah BSI KCP Kisaran yang menyatakan bahwa :

“Sistem Biometric tentunya mempunyai banyak keuntungan yaitu keuntungan bagi nasabah dan juga keuntungan bagi pihak bank karena adanya sistem Biometric mempermudah sistem layanan. Para calon nasabah pun akhirnya tertarik untuk menggunakan BSI Mobile dan khususnya mempermudah proses pembukaan rekening. Saya membuka rekening karena saya merasa di era digitalisasi sekarang banyak transaksi yang menggunakan mobile banking salah satunya pada saat saya ingin membayar uang UKT. Maka para nasabah pun tertarik membuka rekening secara mandiri. Kebutuhan transaksi sangat terpenuhi pada saat

⁵⁷ Wawancara dengan Saudara Izhar Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 14 April 2025.

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Selvi Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 16 April 2025.

menggunakan aplikasi byond by bsi. Aplikasi tersebut sangat memudahkan penggunanya dengan adanya sistem Biometric sekarang ini”⁵⁹

Hal yang serupa disampaikan oleh Bapak Supangat sebagai nasabah BSI KCP Kisaran yang menyatakan bahwa :

“Biometric online onboarding pada aplikasi byond by bsi sangat mempengaruhi minat nasabah karena dengan adanya sistem tersebut nasabah tidak perlu datang langsung ke bank untuk melakukan pembukaan rekening karena bisa dilakukan secara online. Dengan adanya sistem biometric sepertinya telah memudahkan para nasabah saat melakukan transaksi secara online pada aplikasi byond by bsi karena pada aplikasi tersebut sudah memuat fitur yang cukup untuk berbagai jenis layanan keuangan sangat lengkap bagi para nasabah Bank Syariah Indonesia”⁶⁰

Hal ini juga serupa yang disampaikan oleh Saudari Tija sebagai nasabah BSI KCP Kisaran yang menyatakan bahwa:

“Yang mendorong saya adalah kemudahan, kecepatan, dan keamanan yang ditawarkan oleh sistem biometrik. Dengan teknologi ini, proses pembukaan rekening menjadi lebih praktis tanpa perlu antri di kantor cabang. Selain itu, tingkat keamanan yang tinggi memberikan rasa nyaman dalam bertransaksi. Pengalaman saya sangat positif. Panduan yang diberikan dalam aplikasi sangat jelas, mulai dari pengisian data hingga proses verifikasi wajah. Prosesnya pun cukup cepat dan efisien, sehingga saya merasa sangat terbantu. saya merasa jauh lebih aman menggunakan layanan biometrik. Hal ini karena biometrik menggunakan data unik seperti wajah atau sidik jari yang tidak bisa dipalsukan, berbeda dengan metode tradisional yang hanya mengandalkan PIN atau password yang lebih rentan dibobol. Dengan sistem ini, keamanan akun lebih terjamin. Sejauh ini, kendala yang saya alami hanya bersifat teknis ringan, seperti koneksi internet yang kurang stabil saat proses verifikasi. Namun, kendala tersebut bisa diatasi dengan mengikuti arahan aplikasi atau mencoba lagi setelah jaringan membaik. Secara keseluruhan, aplikasinya sangat membantu. setelah menggunakan sistem biometrik, saya menggunakan layanan mobile banking hampir setiap hari, baik untuk cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, maupun pembelian produk digital. Akses yang cepat dan aman membuat saya semakin nyaman mengandalkan mobile banking untuk keperluan sehari-hari. Sebelum

⁵⁹ Wawancara dengan Arya Wijaya Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 17 April 2025.

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Supangat Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 17 April 2025.

menggunakan sistem biometrik, saya cukup khawatir terkait keamanan transaksi online. Namun setelah menggunakan sistem ini, kekhawatiran tersebut berkurang. Saya merasa lebih percaya diri dan aman karena sistem biometrik memberikan perlindungan tambahan yang tidak saya dapatkan sebelumnya dengan metode biasa”⁶¹

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas diketahui bahwa dalam penerapan sistem biometrik mendorong peningkatan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan perbankan digital. Teknologi ini mempermudah proses pembukaan rekening, meningkatkan keamanan, dan mendorong frekuensi penggunaan mobile banking. Meskipun sempat mengalami kendala teknis seperti jaringan tidak stabil, pengguna tetap dapat mengatasinya dengan mudah.

Minat nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan pada Bank Syariah Indonesia terkhusus BSI KCP Kisaran. Apalagi Dengan adanya sistem *biometrik online onboarding* otomatis berpengaruh pesat terhadap peningkatan nasabah karena layanan online tersebut mempermudah nasabah untuk melakukan pembukaan rekening secara online.

2. Upaya Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran Dalam Meningkatkan Transaksi Nasabah

Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan mendukung adanya transformasi digital dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, Bank Syariah

⁶¹ Wawancara dengan Saudari Tija sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 16 April 2025.

Indonesia KCP Kisaran terus melakukan berbagai inovasi. Salah satu fokus utamanya adalah mendorong peningkatan jumlah dan frekuensi transaksi nasabah, khususnya melalui layanan digital. Melalui pemanfaatan teknologi terkini dan penguatan infrastruktur layanan, Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran berkomitmen memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan BSI KCP Kisaran untuk meningkatkan transaksi nasabah sebagai berikut:⁶²

- a. Implementasi *biometric online onboarding*, dengan menggunakan teknologi *face recognition*, pemindaian e-ktp dan verifikasi data dukcapil akan mempermudah proses pembukaan rekening secara digital tanpa harus datang ke kantor cabang.
- b. Efisiensi dan percepatan layanan, untuk mengurangi ketergantungan pada proses manual di kantor cabang. Transaksi menjadi lebih cepat dan efisien sehingga mendorong nasabah untuk lebih aktif menggunakan layanan digital.
- c. Edukasi dan sosialisasi kepada nasabah, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pemahaman dan panduan tentang cara menggunakan aplikasi dan fitur digital. Hal ini dapat mendorong nasabah untuk beralih ke transaksi digital.
- d. Investasi pada infrastruktur dan pelatihan, memberikan pelatihan kepada

⁶² Wawancara dengan Ibu Ida Satriana Lubis Selaku Branch Operasional and Service Manager, 10 April 2025.

para pegawai atau staff agar mampu mendampingi dan membimbing nasabah secara efektif dalam penggunaan layanan digital.

Selain itu, upaya yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran adalah menawarkan dan mengedukasi nasabah yang sudah membuka rekening mengenai fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi dan dapat diakses kapan saja, diantaranya adalah:

- 1) Transfer Uang, fitur ini memudahkan nasabah dalam mengirim uang ke rekening BSI maupu ke bank lain tanpa harus jauh-jauh ke ATM dan pelayaan juga dilayani selama 24 jam non stop.
- 2) Rekening BSI, terdapat layanan informasi saldo, daftar mutasi rekening, informasi portofolio hingga daftar transaksi terjadwal, dan tanggal mutasi.
- 3) Pembelian, saat melakukan transaksi beli keperluan harian yang dibutuhkan juga bisa melalui Byond by BSI tidak hanya bisa mentrasnfer tapi juga bisa membeli token listrik missal sewaktu-waktu token habis langsung bisa isi ulang.
- 4) Pembayaran, Byond by BSI juga dapat melakukan transaksi pembayaran diantaranya, pembayaran listrik PLN, Pembayaran layanan telepon dan Telkom Pay, pembelian tiket transportasi, pembayaran haji dan umroh, pembayaran premi asuransi, bayar langganan internet dan Tv, pembayaran e-commerce, pembayaran air PDAM dan lain-lain.
- 5) QRIS, *Quick Response Indonesia Standard* juga bisa melakukan pembelian dengan metode scan sehingga memudahkan nasabah disaat tidak membawa

uang tunai dalam melakukan trasnsaksi sehingga data langsung bisa masuk proses pembayaran dan selesai.

- 6) Layanan islami, Byond juga menerapkan layanan islami seperti arah kiblat, Amaul Husna, Juz Amma, peringatan waktu jam shalat dan lain sebagainya.
- 7) Top Up, sekarang trend bisnis digital seperti OVO, Shopee Pay, Go Pay yang berisi dompet digital nasabah dapat melaukan top up melalui fitur ini.
- 8) E-mas, BSI menggunakan akad jual beli diperuntukan agar nasabah bisa membeli emas dengan minimal 0.005 gram dan untuk maksimal pembelian sebesar 100 juta dalam jangka satu hari. Tidak hanya bisa menjual fitur ini juga bisa membeli emas dari nasabah yang hendak menjual dan telah memiliki sertifikasi.
- 9) Berbagi, fitur ini nasabah bisa melakukan zakat, infak wakaf secara mudah dan dapat dilakukan dimana saja sesuai dengan pendapatan.

Selain berbagai fitur dan inovasi yang ditawarkan dalam aplikasi Byond by BSI, seluruh upaya tersebut menunjukkan hasil yang positif terhadap peningkatan jumlah dan frekuensi transaksi digital nasabah. Hal ini tercermin dari data peningkatan transaksi digital yang terus mengalami pertumbuhan dari waktu ke waktu.

Tabel IV.1

Peningkatan Jumlah Transaksi Nasabah

Keterangan	Juni 2023	Juni 2024	Pertumbuhn YoY %
Jumlah Pengguna	3,26 juta pengguna	7,1 pengguna	117,79%

Jumlah Transaksi	170,7 juta transaksi	247,5 juta transaksi	45,02%
Volumenya : http://www2015.bpk.go.id	Rp 299 triliun	35,74%	
Fee Based Income (FBI)	-	Rp 178,2 triliun	37,09%

D

ata menunjukkan pertumbuhan kinerja yang sangat positif dari Juni 2023 hingga Juni 2024. Jumlah pengguna meningkat dari 3,26 juta menjadi 7,1 juta (tumbuh 117,79% YoY), disertai kenaikan jumlah transaksi dari 170,7 juta menjadi 247,5 juta (naik 45,02%). Volume transaksi naik 35,74% menjadi Rp 299 triliun, mencerminkan peningkatan aktivitas ekonomi. Fee Based Income (FBI) juga tumbuh 37,09% menjadi Rp 178,2 triliun. Secara keseluruhan, terjadi peningkatan signifikan dalam pengguna, transaksi, dan pendapatan.⁶³

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Implementasi *Biometric Online Onboarding* di Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran telah mengimplementasikan sistem *biometric online onboarding* melalui aplikasi *Byond by BSI*. Sistem ini memungkinkan calon nasabah membuka rekening secara digital tanpa harus datang ke kantor cabang, dengan menggunakan teknologi pemindaian wajah (*face recognition*), e-KTP, dan verifikasi ke Dukcapil.

Untuk memperoleh informasi tentang implementasi *biometric*

⁶³ “Https://Www.Bankbsi.Co.Id/News-Update/Digital-Banking. Di Akses Pada Tanggal 17 Mei 2025 Pukul 11:04,” n.d.

online onboardiang maka dilakukan wawancara dengan para informan yaitu *Branch Operasional and Service Manager, Customer Service, nasabah dan calon nasabah.* Hanya beberapa nasabah yang mengimplementasikan *biometric online onboarding* dalam proses pembukaan rekening secara online di Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran.

Tabel IV. 2

Reduksi Data

Informan	Kutipan Wawancara	Kode	Kategori	Tema Utama
Ibu Ida (Branch Ops)	“jumlah pembukaan rekening baru mengalami peningkatan. volume transaksi digital juga meningkat signifikan”	Peningkatan rekening, peningkatan transaksi digital	Pengaruh implementasi biometric	Dampak biometric terhadap transaksi
Ibu Pratiwi (CS)	“nasabah bisa membuka rekening kapan saja dan di mana saja. proses lebih cepat, praktis, dan aman.”	Fleksibilitas waktu, efisiensi, keamanan	Kemudahan dan kenyamanan onboarding	Pengalaman nasabah
Wispi (nasabah)	“cukup jelas arahan menoleh kanan-kiri sangat menghemat	Panduan jelas, efisiensi waktu	User-friendly system	Persepsi positif terhadap sistem

	waktu”			
Yayuk (nasabah)	“kurang paham aplikasi. jaringan rumah tidak stabil lebih nyaman dibantu langsung di kantor”	Literasi digital rendah, hambatan jaringan, preferensi offline	Hambatan dalam onboarding digital	Tantangan implementasi
Fauzan (nasabah)	“belum paham sistem biometric, sidik jari tidak berfungsi saat tangan basah”	Kurangnya pemahaman, kendala teknis	Hambatan teknis dan edukasi	Tantangan teknologi biometric
Ihwan & Izhar	“lebih suka offline... tetapi sistem biometric membantu mempercepat transaksi”	Pilih offline, akui keunggulan sistem	Preferensi vs efisiensi	Perbandingan offline vs online
Tija (nasabah)	“rasa nyaman karena pakai sidik jari. keamanan lebih terjamin pakai aplikasi hampir setiap hari”	Keamanan tinggi, penggunaan intensif	Kepercayaan dan adopsi sistem	Keamanan & loyalitas transaksi

Tabel IV. 3**Penyajian Data**

Tema Utama	Sub-tema	Kategori	Sumber Informasi
------------	----------	----------	------------------

Implementasi Biometric	Teknologi face recognition	Pemindaian wajah, verifikasi Dukcapil	Ibu Ida, Pratiwi
	Digitalisasi layanan	Mobile onboarding, efisiensi operasional	Ibu Ida
Pengalaman Nasabah	Kemudahan dan fleksibilitas	Buka rekening dari rumah, cepat, kapan saja	Pratiwi, Wispi, Tija
	Hambatan dan literasi	Kurangnya pemahaman, jaringan lemah	Yayuk, Fauzan
Dampak terhadap Transaksi	Aktivitas transaksi meningkat	Transaksi harian lebih sering, QRIS, e-wallet	Tija, Wispi
	Loyalitas penggunaan	Penggunaan rutin aplikasi	Tija
Persepsi terhadap Keamanan	Keamanan biometrik	Sidik jari, tidak bisa dipalsukan	Tija, Selvi
Preferensi Digital vs Konvensional	Preferensi offline	Lebih nyaman datang langsung	Ihwan, Yayuk
	Keunggulan sistem online	Tidak perlu antri, cepat, praktis	Pratiwi, Arya

Dari hasil reduksi data dan penyajian data dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Biometric onboarding mempermudah akses layanan dan meningkatkan volume transaksi digital.
- 2) Nasabah dengan literasi digital tinggi lebih cepat mengadopsi sistem ini dan bertransaksi lebih sering.
- 3) Ada tantangan berupa ketimpangan literasi digital dan kendala teknis (seperti jaringan dan error verifikasi).
- 4) Keamanan sistem biometric memberi rasa percaya lebih pada nasabah.

- 5) Sebagian nasabah tetap memilih proses offline karena merasa lebih nyaman dengan bantuan langsung.

Tabel IV. 4**Triangulasi Data**

Aspek	Temuan Wawancara	Sumber Informan	Kesimpulan Triangulasi
Kemudahan & Efisiensi	Sistem biometric dan aplikasi BSI Mobile memudahkan pembukaan rekening secara mandiri dan efisien.	Ida Satriana, Pratiwi, Wispi, Arya, Supangat, Tija	Sistem biometric terbukti mempermudah dan mempercepat proses pembukaan rekening serta transaksi digital bagi nasabah.
Pengalaman Nasabah	Nasabah merasa terbantu karena proses cepat dan praktis. Namun beberapa nasabah tetap lebih nyaman dengan bantuan langsung.	Wispi, Tija, Ihwani, Izhar	Pengalaman positif dirasakan oleh nasabah yang terbiasa dengan digital, namun sebagian lainnya masih merasa nyaman dilayani secara langsung (offline).
Literasi & Hambatan Digital	Nasabah mengaku tidak memahami fitur aplikasi, kebingungan saat verifikasi wajah, dan mengalami kendala jaringan.	Yayuk, Fauzan, Suparman, Pratiwi	Literasi digital dan akses jaringan masih menjadi kendala utama dalam adopsi sistem biometric oleh beberapa nasabah.
Preferensi Layanan	Meski sistem biometric efisien, beberapa nasabah memilih layanan offline karena lebih nyaman dan untuk menghindari kendala teknis.	Ihwani, Izhar, Rasyid, Yayuk	Preferensi offline tetap ada, terutama pada nasabah yang tidak terbiasa dengan teknologi atau merasa tidak percaya diri dengan sistem

			digital.
Aspek Keamanan	Login sidik jari dianggap aman. Sistem biometric menggunakan data unik yang sulit dipalsukan, seperti wajah dan sidik jari.	Selvi, Tija, Izhar	Rasa aman terhadap sistem biometric menjadi faktor pendorong loyalitas dan keyakinan nasabah dalam menggunakan mobile banking.
Dampak Terhadap Transaksi	Nasabah lebih rutin bertransaksi setelah menggunakan biometric, karena mudah dan aman.	Tija, Arya, Supangat	Implementasi biometric mendorong peningkatan volume dan frekuensi transaksi digital nasabah.
Efisiensi Operasional Bank	Sistem biometric membantu mempercepat verifikasi dan mengurangi beban layanan di kantor cabang.	Ida Satriana, Ihwani	Bank mendapatkan manfaat dari sisi efisiensi operasional melalui pengurangan antrean dan optimalisasi layanan digital.
Daya Tarik Aplikasi BSI	Aplikasi Byond BSI dinilai lengkap, praktis, dan sesuai kebutuhan digital masyarakat modern (UKT, e-wallet, dll).	Arya, Supangat, Wispi	Aplikasi menjadi sarana efektif untuk menarik minat nasabah, khususnya generasi muda yang terbiasa dengan transaksi digital.

Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran dalam pembukaan rekening menerapkan sistem *biometric online onboarding* memberikan dampak yang sangat positif dalam peningkatan transaksi nasabah, baik dari segi kuantitas maupun kualitas layanan. Peningkatan jumlah nasabah dan

jumlah rekening berdasarkan data internal, jumlah nasabah mencapai 30.913 dan total rekening mencapai 37.371. Hal ini mencerminkan antusiasme masyarakat terhadap kemudahan pembukaan rekening secara digital.

Hail penelitian ini sejalan dengan penelitian Vettyca Diana Saputri yang menyatakan bahwa sistem keamanan berbasis *biometric* dalam aplikasi m-banking cukup tinggi, terutama dikalangan generasi muda dan yang paham teknologi, pengguna yang menggunakan *biometric* menjadi tingkat kepuasan yang tinggi, kemudahan dan kenyamanan sebagai alasan utamanya, namun 5% dari responden menyatakan tidak puas karena kegagalan dalam sistem *biometric* mereka.⁶⁴

Nasabah yang terbiasa dengan teknologi menyambut baik layanan ini fleksibilitas dan tingkat keamanannya. Namun, sebagian nasabah (terutama yang kurang literasi digital atau lansia) lebih memilih metode tradisional karena keterbatasan pengetahuan teknologi dan kendala jaringan. Hal ini dapat dilihat pada beberapa persepsi dan kepuasan nasabah. Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran menyatakan bahwa terkait dengan efisiensi operasional meskipun ada investasi awal untuk teknologi dan pelatihan, biaya operasional menurun karena proses pembukaan rekening yang sebelumnya manual kini dilakukan secara

⁶⁴ Vettyca Diana Saputri, "Implementasi Sistem Keamanan Berbasis Biometrik Pada Aplikasi Mobile Banking," *Jurnal Komputer Indonesia* Vol. 2 No. 1 (June 2024)

digital.

Adapun beberapa kendala yang ditemukan yaitu kualitas jaringan internet di beberapa wilayah yang memungkinkan nasabah dan calon nasabah tidak dapat membuka rekening secara online atau bertransaksi menggunakan aplikasi. Tingkat pemahaman teknologi yang belum merata juga menjadi salah satu penghambat dalam implementasi sistem ini. Kendala teknis saat penggunaan fitur seperti sidik jari pada kondisi tertentu. Sistem pasti suatu saat ada waktunya untuk error. error tersebut biasanya disebabkan oleh pihak internal dan eksternal. pihak internal disebabkan oleh pengembangan sistem seperti adanya penambahan fitur-fitur yang mempengaruhi kelancaran transaksi *mobile banking*.

2. Upaya Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran Dalam Meningkatkan Transaksi Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian tentang upaya bank syariah indonesia KCP Kisaran dalam meningkatkan transaksi nasabah. Peneliti menganalisa hasil penelitian tentang peningkatan transaksi nasabah dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik dari sisi internal maupun eksternal. Dari sisi internal, hal ini bisa terjadi karena peningkatan pendapatan, pertumbuhan usaha baik makro dan mikro atau meningkatnya kebutuhan konsumsi nasabah. Sementara dari sisi eksternal, inovasi produk dan layanan bank seperti fitur *mobile banking*. Selain itu, tren digitalisasi dan gaya hidup modern yang cenderung memilih transaksi non-tunai dan instan juga berperan besar.

Lalu lintas pembayaran juga berpengaruh dalam transaksi nasabah yang mengacu pada seluruh proses perpindahan dana antar pihak dalam sistem keuangan dan peningkatannya secara langsung berkontribusi pada peningkatan transaksi nasabah. Seiring meningkatnya volume dan frekuensi pembayaran digital seperti QRIS, transfer antar bank, e-wallet serta kartu debit dan kredit, nasabah semakin sering melakukan berbagai aktivitas ekonomi seperti belanja online, membayar tagihan atau berinvestasi. Digitalisasi sistem pembayaran melalui *mobile banking*, internet banking, dan e-money membuat transaksi menjadi lebih cepat dan praktis sehingga nasabah terdorong untuk lebih aktif bertransaksi.

Interkoneksi antar layanan keuangan dalam satu platform, seperti tabungan, investasi, pinjaman, hingga asuransi, juga menciptakan aliran dana yang kompleks dan memperbanyak transaksi. Di sisi lain, pembayaran massal seperti gaji atau insentif yang dilakukan oleh perusahaan secara otomatis turut menambah lalu lintas transaksi masuk ke rekening nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maria Mersiana Suri, Roswitha Leony Pakael yang menyatakan bahwa aplikasi *mobile banking* berpotensi untuk meningkatkan inklusi keuangan dan stabilitas sistem keuangan, serta berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Implikasi dari penelitian ini menyoroti pentingnya pengembangan teknologi keuangan digital yang aman dan terjangkau

untuk mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.⁶⁵

Antrian panjang bisa menjadi indikator langsung bahwa terjadi peningkatan aktivitas transaksi nasabah. Ketika banyak nasabah datang ke bank untuk setor tunai, tarik tunai, pembukaan rekening, pengajuan pinjaman, atau keperluan lainnya, ini menunjukkan bahwa frekuensi interaksi keuangan mereka meningkat. Situasi ini juga dapat diamati di BSI KCP Kisaran, terutama saat periode tanggal muda atau promosi tertentu. Kenaikan ini mencerminkan bahwa transaksi perbankan baik digital maupun manual sedang tinggi dan mengalami peningkatan.

Adapun beberapa kendala yang ditemukan yaitu kualitas jaringan internet di beberapa wilayah yang memungkinkan nasabah dan calon nasabah tidak dapat membuka rekening secara online atau bertransaksi menggunakan aplikasi. Tingkat pemahaman teknologi yang belum merata juga menjadi salah satu penghambat dalam implementasi sistem ini. Kendala teknis saat penggunaan fitur seperti sidik jari pada kondisi tertentu. Sistem pasti suatu saat ada waktunya untuk error. Error tersebut biasanya disebabkan oleh pihak internal dan eksternal. Pihak internal disebabkan oleh pengembangan sistem seperti adanya penambahan fitur-fitur yang mempengaruhi kelancaran transaksi mobile banking.

D. Keterbatasan Penelitian

⁶⁵ Maria Mersiana Suri, Roswitha Leony Pakael dkk, “Peran Aplikasi Mobile Banking Dalam Kemudahan Transaksi Harian,” *Jurnal EKBIS: Ekonomi Dan Bisnis Politeknik Pikesi Ganeshha* Vol. 12, No. 2 (Desember 2024).

Seluruh hasil kegiatan penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan prosedur dan metode yang ditetapkan, hal ini bertujuan supaya hasil yang diperoleh benar objektif dan sistematis. Namun peneliti berusaha agar keterbatasan ini tidak sampai mengurangi makna dari hasil penelitian yang telah diperoleh.

Keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti selama penyusunan skripsi adalah ketebatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang, serta dalam melakukan wawancara peneliti tidak mengetahui tentang kejujuran responden dalam memberikan jawaban setiap pertanyaan yang diberikan, sehingga mempengaruhi data yang diperoleh. Walaupun demikian peneliti berusaha semaksimal mungkin agar ketebatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini, akhirnya dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi *biometric online onboarding* di Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, maka peneliti memperoleh kesimpulan bahwa implementasi *biometric online onboarding* ini berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan jumlah nasabah baru. Penggunaan teknologi ini membantu memperluas jangkauan pelayanan hingga ke masyarakat yang sebelumnya memiliki keterbatasan waktu, jarak atau mobilitas untuk datang ke kantor cabang. Hal ini memberikan peluang lebih besar bagi masyarakat untuk bergabung sebagai nasabah BSI dengan proses yang lebih sederhana dan aman.
2. Transaksi nasabah secara digital juga menunjukkan adanya peningkatan volume dan frekuensi transaksi dari nasabah yang melakukan pembukaan rekening melalui metode *biometric online onboarding*. Ini mencakup aktivitas seperti penyetoran dana, penarikan, transfer, hingga penggunaan layanan digital banking seperti mobile banking dan QRIS. Peningkatan tersebut mencerminkan bahwa kemudahan *onboarding* berdampak langsung terhadap nasabah dalam menggunakan produk dan layanan BSI. Selain itu, implementasi ini meningkatkan efisiensi operasional di sisi internal bank. Dengan proses digital, waktu dan biaya yang biasanya dibutuhkan untuk verifikasi manual dan input data dapat ditekan secara signifikan. Pegawai bank pun dapat lebih fokus pada layanan konsultatif atau kegiatan pemasaran

lain.

Meskipun implementasi *biometric online onboarding* di BSI KCP Kisaran telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan jumlah nasabah dan aktivitas transaksi, namun masih terdapat sebagian nasabah yang belum menerapkan sistem ini. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan pemahaman teknologi, preferensi terhadap layanan tatap muka, atau kendala teknis seperti perangkat yang tidak mendukung. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi ini tetap memerlukan edukasi dan pendampingan berkelanjutan dari pihak bank agar seluruh segmen nasabah dapat merasakan manfaat dari transformasi digital yang dilakukan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti ingin memberikan saran kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran agar lebih meningkatkan dalam hal sistem dan teknologi pada BSI KCP Kisaran bukan hanya adanya sistem *biometric online onboarding* saja diharapkan kedepannya juga akan memunculkan sistem-sistem terbaru yang berguna untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat menjadi nasabah BSI KCP Kisaran.
2. Bagi nasabah maupun calon nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, terutama terhadap pembukaan rekening secara online dan menggali pengetahuan mengenai mobile banking karena terdapat banyak fitur-fitur yang dapat digunakan dalam bertransaksi sehari-hari.

3. Bagi peneliti selanjutnya ini dapat digunakan sebagai referensi dan lebih menggali lebih dalam lagi bagaimana implementasi *biometric online onboarding* dalam upaya meningkatkan transaksi nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Almaida, V. (2022) "Implementasi Akad Murabahah Pada Pembiayaan Pemilikan Rumah Di BankTabungan Syariah Negara Banda Aceh (Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh).
- Anil K. Jain, Bolle, R. Pankanti, S. (2006) *Biometrics : Personal Identification in Networked Society* Sharath Pankanti.
- Arikunto, S. (2015) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta.
- Aripin Tajul, N. Fatwa, N. dan Hannase, M. (2022) "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah," *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* Vol 5, No 1.
- Batubara, S. Aini, I. Agustina, Y. (2021) "Determinants Of Millenial Generations Interest In Using Mobile Banking," *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman* Vol 5, No 2 .
- Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (2002) Jakarta: Balai Pustaka.
- Fatahuddin, Batubara, S. Suci, Lestary, S. (2021) "Feasibility Analysis Of Small Medium Enterprises (MSMEs) In Mandailing Natal Regency In Accessing Financing In Sharia Banking.," *Journal Of Sharia Banking* Vol 2, No 1.
- Fauzan, M. Nasution Anugrah, A. Abidin Zainal, R. Nasirin Khairun, W. (2023) *Sistem Informasi Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke-1 Medan: CV. Merdeka Kreasi Group.
- Febrianti, D. Hidayah Azara, L. Sella. Abdullah dan Lawwita Faturrahmi, N. (2021) "Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia).," *JPT : Jurnal Pendidikan Tambusai* Vol.5 No.2.
- Gautama. B. dan Hardana, A. (2021) *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* Medan: CV Merdeka Kreasi Group Penerbit Nasional.
- Hamdiah, (2021) "Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Mobile Banking, Likdanawati (Studi Kasus Pada Bank Syariah

- Mandiri Di Lhokseumawe)," *Jurnal Visioner & Strategis* Vol. 10 No.1.
- Harinata, A. dan Lutfi, A. (2020) "Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur Dan Desain Navigasi Aplikasi Perbankan Berbasis Mobile Terhadap User Experience Nasabah Individu Pada PT. Bank Central Asia Tbk.," *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* Vol. 4 No.4.
- Harkim, Andriyani, M. Simanungkalit, R. Parulian, E. (2022) "Analisis Pengaruh Digital Onboarding Usaha Rumah Tangga Terhadap Tingkat Pendapatan Keluarga Selama Situasi Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan Periode Januari-September 2021," *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* Vol 5, No 5.
- Herdiyanto Kartika, Y. Tobing Hizkia, D. (2016) *Metodologi Penelitian Kualitatif* Denpasar: Universitas Udayana.
- [Https://Ir.Bankbsi.Co.Id/Vision_mission.Html](http://Www.Syariahmandiri.Co.Id/Category/Info-Perusahaan/ProfilPerusahaan/Sejarah Dikases Pada Tanggal 25 April 2025 Pukul 22.00.</p><p><a href=) Diakses 25 April 2025 Pukul 23.00.
- <Https://Www.Bankbsi.Co.Id/ /1844> Diakses Pada Tanggal 06 Mei 2025 Pukul 22:13.
- <Https://Www.Bankbsi.Co.Id/News-Update/> Jaringan Digital-Banking. Di Akses Pada Tanggal 17 Mei 2025 Pukul 11:04.
- Ismail Ibnu Katsir Tafsir Al-Quran, *Tafsir Al-Qur'an Al-Azhim* (Terjemah Tafsir Ibnu Katsir, n.d.).
- Kasmir, (2004) *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* PT. Raja Grafindo Persada.
- Kriyantono, R. (2007) *Teknik Praktek Riset Komunikasi* Jakarta: Kencana.
- Kusmanto, A. (2006) "Teknologi Biometrik Dengan Metode Sidik Jari Untuk Sistem Keamanan Database," *Jurnal Transformatika* Vol. 4, No. 1.
- Lesty Rahmadani Azmi Zul, "Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank BRI Kantor Kas Chevron Rumbai," *SINTAMA : Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen* Vol. 2 No. 2 (2022): hlm 295.

Liffatuzzahro, (2022)“Implementasi Biometric Online Onboarding Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi BSI Mobile (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1),” *Skripsi*, Kudus, IAIN Kudus.

Ma’sum M, (2003) *Modern Financial Transaction Under Syariah* Petaling Jaya: Ilmiah Publisher.

Muhammad, (2008) *Metodologi Penelitian Islam : Pendekatan Kualitatif* Jakarta: Rajawali Pers.

Poerwadarminta. (2007) *Kamus Umum Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*,

Prastowo, A. (2011) *Memahami Metode-Metode Penelitian* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Rahmawati Kezia, dan Fianto Arie, B. (2020) “Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.,” *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Terapan* Vol. 7 No.6.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* . New York: Free Press.

Saputri Diana, V. (2024) “Implementasi Sistem Keamanan Berbasis Biometrik Pada Aplikasi Mobile Banking,” *Jurnal Komputer Indonesia* Vol. 2 No. 1.

Saputri Diana, V. (2024) “Implementasi Sistem Keamanan Berbasis Biometrik Pada Aplikasi Mobile Banking,” *Jurnal Komputer Indonesia* Vol. 2 No. 1.

Sugiono, (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, (2005) *Metodologi Penelitian Manajemen* Bandung: Alfabeta.

Sumijan, Widya Ayu, P. Purnama, Arlis, S. (2021) *Teknologi Biometrik*, PT. Insan Cendekia Mandiri Group.

Suri Mersiana, M. Pakkael Leony, R. dkk, (2024) “Peran Aplikasi Mobile Banking Dalam Kemudahan Transaksi Harian,” *Jurnal EKBIS : Ekonomi Dan*

Bisnis Politeknik Piksi Ganesha Vol. 12, No.

Sutisno Hadi, (2004) *Metode Research* Yogyakarta: Andi.

Syahrani Nabilah, F. (2022) “Pengaruh Self Service Teknologi (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran,” *Skripsi*, Medan, UINSU.

Tim Al-Qosbah, *Al-Qur'an Hafazan* (2021) Jakarta: Al-Qosbah.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, (2007) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga , Jakarta: Balai Pustaka.

Usman, N. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*.

Usman, N. (2004) *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* Jakarta: Raja Gravindo.

Wawancara dengan Arya Wijaya Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 17 April 2025.

Wawancara dengan Bapak Ihwani Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 15 April 2025.

Wawancara dengan Bapak Supangat Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 17 April 2025.

Wawancara dengan Bapak Suparman Nasabah Bank Syariah Indonesia, 01 Oktober 2024.

Wawancara dengan Ibu Ida Satriana Lubis Selaku *Branch Operasional and Service Manager*, 10 April 2025.

Wawancara dengan Ibu Pratiwi Amalia Selaku *Customer Service*, 11 April 2025.

Wawancara dengan Ibu Selvi Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 16 April 2025.

Wawancara dengan Ibu Yayuk Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 14 April 2025.

Wawancara dengan Saudara Fauzan Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran, 15 April 2025.

Wawancara dengan Saudara Izhar Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP
Kisaran, 14 April 2025.

Wawancara dengan Saudara Muhammad Rasyid Nasabah Bank Syariah Indonesia,
01 oktober 2024.

Wawancara dengan saudara Wispi Atmajaya Zein Selaku Nasabah Bank Syariah
Indonesia KCP Kisaran, 11 April 2025.

Wawancara dengan Saudari Sri Ramadhani Nasabah Bank Syariah Indonesia, 01
Oktober 2024.

Wawancara dengan Saudari Tija sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP
Kisaran, 16 April 2025.

Zul Rahmadani, L Azmi. (2022) “Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online
Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank BRI Kantor Kas Chevron
Rumbai,” *SINTAMA : Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen* Vol. 2 No.
2.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

- | | |
|-------------------------|----------------------------------|
| 1. Nama Lengkap | : Nina Putri Andini |
| 2. Tempat/Tanggal Lahir | : Sei Kamah II, 06 November 2003 |
| 3. Agama | : Islam |
| 4. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 5. Anak Ke | : 1 dari 2 Bersaudara |
| 6. Alamat | : Beringin, Kec. Talang Muandau |
| 7. Kewarganegaraan | : Indonesia |
| 8. No. Telepon/HP | : 0812-6103-6903 |
| 9. Email | : ninaputri1203@gmail.com |

II. PENDIDIKAN

1. SD Negeri 5 Beringin (2009-2015)
2. MTs Swasta Al-Ikhlas (2015-2018)
3. SMK Negeri 1 Kandis (2018-2021)
4. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Dary Padangsidempuan (2021-2025)

III. IDENTITAS ORANGTUA

- | | |
|--------------|----------------------------------|
| 1. Nama Ayah | : Jumadi |
| 2. Pekerjaan | : Wiraswasta |
| 3. Nama Ibu | : Syamsiah |
| 4. Pekerjaan | : Ibu Rumah Tangga |
| 5. Alamat | : Beringin, Kec. Talang Muandau. |

IV. PRESTASI AKADEMIK

- | | |
|---------------|---|
| IPK | : 3, 86 |
| Judul Skripsi | : Implementasi <i>Biometric Online Onboarding</i> Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran) |

V. MOTTO HIDUP

“Akan selalu ada jalan untuk setiap niat baik yang selalu kita usahakan

PEDOMAN WAWANCARA

Implementasi *Biometric Online Onboarding* Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)

A. Daftar pertanyaan kepada *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

1. Teknologi seperti apa yang digunakan dalam membuka rekening Di Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran? apa yang melatarbelakangi penggunaan sistem tersebut?
2. Bagaimana Bapak/Ibu menilai dampak dari penggunaan sistem ini terhadap jumlah nasabah baru?
3. Apa saja tantangan terbesar yang dihadapi dalam proses implementasi sistem ini?
4. Bagaimana bapak/ibu dapat mengukur tingkat keberhasilan dari sistem biometrik ini?
5. Apa rencana jangka panjang BSI terkait pengembangan layanan digital dan *biometrik*?
6. Seberapa efisien penggunaan sistem *biometric* ini pak? Apakah meningkatkan nasabah? Apakah meningkatkan biaya juga?

B. Daftar Pertanyaan Kepada *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

1. Apakah ada metode tertentu yang digunakan dalam menerapkan sistem *biometric* ini Pak/Bu ?
2. Bagaimana dampak dari penggunaan sistem *biometric* ini terhadap nasabah

3. Apa saja tantangan terbesar yang dihadapi dalam proses implementasi sistem *biometric* ini?
4. Bagaimana Bapak/Ibu menangani nasabah yang merasa kesulitan menggunakan aplikasi *mobile banking*?
5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, apakah sistem *biometric* ini semakin mempermudah nasabah?
6. Apa saja keuntungan utama dalam mengimplementasikan sistem *biometrik online onboarding* ini, baik bagi pihak bank maupun nasabah?

C. Daftar Pertanyaan kepada nasabah dan calon nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

1. Apa yang mendorong Bapak/Ibu untuk menggunakan sistem *biometrik online onboarding* di BSI KCP Kisaran?
2. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat melakukan pembukaan rekening secara online menggunakan sistem ini?
3. Apakah Bapak/Ibu merasa lebih aman menggunakan layanan *biometric* dibandingkan metode tradisional? mengapa?
4. Apakah ada kendala yang bapak/ibu hadapi saat menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI?
5. Seberapa sering bapak/ibu menggunakan layanan *mobile banking* setelah menerapkan sistem ini?
6. Bagaimana Bapak/Ibu dalam menggunakan sistem *biometric* sebelum dan sesudah menggunakannya?

SURAT VALIDASI PEDOMAN WAWANCARA

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Wandisyah R.

Hutagalung, M.E NIP :
199302272019031008

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap pedoman wawancara untuk kelengkapan penelitian dengan judul “Implementasi *Biometric Online Onboarding* Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)”

Yang disusun oleh:

Nama : Nina Putri Andini

NIM 2140100022

Fakultas : Ekonomi dan

Bisnis Islam Prodi :

Perbankan Syariah Adapun

masukan saya sebagai berikut :

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas pedoman wawancara yang baik.

Padangsidimpuan,
Desember 2024
Validator

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E
NIP. 199302272019031008

Dokumentasi Penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran



Wawancara dengan Ibu Ida Satriana Lubis Sebagai *Branch Operational and Service Manager* BSI KCP Kisaran



Wawancara dengan Ibu Pratiwi Amalia Sebagai *Customer Service* BSI KCP Kisaran



Wawancara dengan Saudara Fauzan Sebagai Nasabah BSI KCP Kisaran



Wawancara dengan Saudara Wispi Atmajaya Zein Sebagai Nasabah BSI KCP Kisaran



Wawancara dengan Ibu Yayuk Sebagai Nasabah BSI KCP Kisaran



Wawancara dengan Saudari Tija Sebagai Nasabah BSI KCP Kisaran



Wawancara dengan Bapak Supangat Sebagai Nasabah BSI KCP Kisaran



Wawancara dengan Saudara Arya Wijaya Sebagai Nasabah BSI KCP Kisaran



Wawancara dengan Bapak Ihwani Sebagai Nasabah BSI KCP Kisaran



Wawancara dengan Saudara Izhar Sebagai Nasabah BSI KCP Kisaran



Wawancara dengan Ibu Selvi Sebagai Nasabah BSI KCP Kisaran



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1780/Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/09/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

05 September 2024

Yth. Bapak/Ibu;

1. Dr. Sarmiana Batubara, M.A : Pembimbing I
2. Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E : Pembimbing II

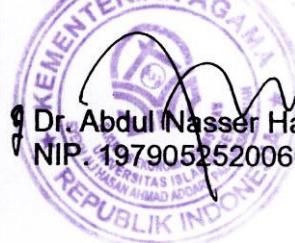
Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Nina Putri Andini
NIM : 2140100022
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Implementasi Biometric Online Onboarding Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran).**

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 76 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/01/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

09 Januari 2025

Yth; Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran.
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Nina Putri Andini
NIM : 2140100022
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Implementasi Biometric Online Onboarding Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran)**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

18 Februari 2025
No.05/0417-3/RO II

PT Bank Syariah Indonesia
Region II Medan
Jl. Kejaksaan No. 3 / Lt.5
Kel. Petisah Tengah, Kec. Medan
Petisah
Kota Medan – 20112
T: 061 – 45334466 (Hunting)
F: 061 – 45334456

www.bankbsi.co.id

Kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jl. T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan

Up.: Yth. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan

Perihal: **Persetujuan Penelitian (Riset)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat walafiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penyusunan skripsi Mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan dengan keterangan sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Nina Putri Andini	2140100022	Implementasi Biometric Online Onboarding Dalam Upaya meningkatkan Transaksi Nasabah	KCP Kisaran

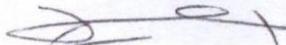
Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Peserta riset wajib dan terikat kepada ketentuan Bank (SPO Human Capital PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.);
2. Hasil riset atau penelitian diharapkan dapat membantu perbaikan, penyempurnaan kinerja, sistem dan prosedur kerja yang ada;
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarluaskannya kepada pihak lain;
4. Peserta riset tidak diperkenankan mengcopy atau meminjam data yang berkaitan dengan kerahasiaan Bank maupun strategi bisnis yang bersifat rahasia dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi;
5. Peserta melaksanakan riset selama ± 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan;
6. Peserta riset dibawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank;
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat PT Bank Syariah Indonesia Tbk.;
8. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai, untuk tunduk kepada ketentuan Bank dan ketentuan tentang kerahasiaan Bank sesuai perundangan yang berlaku dan surat pernyataan yang dimaksud harus disetujui oleh perguruan tinggi/lembaga pendidikan yang bersangkutan. (terlampir).

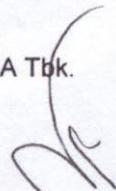
Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.
REGION II MEDAN



Ismul Fakhri Lubis
FTB Deputy



Nina Moetia
Operational Deputy