

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 14 Tahun 1967, Pasal 1 Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah pemberian kredit dan jasa yang berkaitan dengan pembayaran dan distribusi uang. Di sisi lain, menurut undang-undang ini, semua lembaga keuangan adalah perusahaan yang menarik dan mendistribusikan uang kepada masyarakat umum melalui kegiatannya di bidang keuangan.²

Bank didefinisikan dalam bahasa Italia sebagai *Banco*. *Banco* adalah tempat di mana Anda dapat bertukar uang. Sejak itu, fitur ini menjadi lebih luas. Dengan kata lain, sebagai meja penukaran uang. Istilah bank digunakan karena kegiatan tersebut berasal dari Abad Pertengahan.³

Dalam dunia perbankan, terdapat berbagai jenis layanan perdagangan seperti deposito, penarikan, pengiriman uang dan kliring. semua transaksi ini masih dilakukan terutama oleh nasabah perbankan dari bank masing-masing. Oleh karena itu, jika nasabah bank sibuk dengan transaksi bank, nasabah lain perlu mengantri untuk mendapatkan 1 from ½ layanan dari bank. Nasabah bank membuang waktu mengantri, dan bank juga perlu menawarkan lebih banyak unit layanan, seperti menaikkan loket, memperluas ruang, dan menambah kursi, yang berdampak pada kemajuan bank itu sendiri akan tetapi membutuhkan biaya yang cukup tinggi.

Di era globalisasi industri perbankan berjalan dengan baik, layanan yang lebih baik. Perkembangan industri perbankan di Indonesia sudah mulai sejak awal deregulasi membuat persaingan menjadi lebih kompetitif. persaingan juga diperlukan untuk mem buat perbankan lebih profesional dan kompetitif sektor keuangan dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas produk keuangan, dan tingkat inovasi.⁴ Para pelaku usaha di dalam industri perbankan mengalami kenaikan yang signifikan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang terpenting dalam mendapatkan keuntungan terhadap daya saing. Oleh karena itu perlu

² Republik Indonesia, UU RI NO. 14 Tahun 1967 Pasal 1.

³ Lubis Irsyad, Bank Dan Lembaga keuangan Lain, (Medan: USU Press, 2010), 1.

⁴ Claessens, S., and Laeven, L. *What Drives Bank Competition? Some International Evidence*, (World Bank Policy Research: 2013), 3113.

menyediakan kualitas dalam hal pelayanan diperhatikan dari segi keunggulan kompetitif dengan bank syariah lainnya. Dalam menunjang hubungan yang baik dengan nasabah diberikan fasilitas dalam bentuk BSI Mobile yang bisa diakses tanpa kontak fisik dengan bertemu nasabah.

Perkembangan terhadap teknologi serta informasi memberikan dampak pengaruh besar terhadap daya saing pada perusahaan. Keunggulan terhadap daya saing perusahaan dapat diberikan penilaian berdasarkan kriteria terhadap kriteria dari segi ekonomi, dengan ukuran efektifitas, produktifitas, maupun efisiensi. Perkembangan teknologi informasi akan memberikan produk dengan muatan besar serta hemat energy serta memberi fungsi dan jenis pekerjaan sehingga memudahkan dalam pengolahan, penyimpanan, serta dalam hal menampilkan data dan informasi.

Teknologi Informasi merupakan segala bentuk teknologi yang digunakan untuk pemrosesan dan pengiriman. Informasi dalam format elektronik. BSI Mobile merupakan salah satu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah dapat menerima informasi melalui jaringan, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan, bukan hanya bank yang menyediakan layanan perbankan hanya melalui Internet. Pelanggan sekarang dapat melakukan transaksi perbankan di ponsel yaitu transaksi seperti internet di ATM. Bank sekarang menghasilkan pendapatan dari pendapatan nasabah yang menggunakan BSI Mobile, nasabah sering menggunakan layanan elektronik sehingga manajer puncak saat ini menginginkan cara untuk meningkatkan jumlah transaksi *online* untuk meningkatkan laba bank anda. Berdasarkan teori di atas, dapat dinyatakan bahwa menarik pelanggan untuk meningkatkan transaksi *online* yang memberikan kepercayaan bank dan layanan BSI Mobile yang berkualitas mempromosikan transaksi *online*. Meskipun kemajuan teknologi semakin pesat dan dapat meningkatkan transaksi perbankan namun sering terjadi perdebatan dikalangan nasabah, perdebatan dikantor cabang, serta perdebatan mengenai keaktifan nasabah pengguna teknologi tersebut khususnya sistem *Biometric* yang terdapat pada BSI Mobile.

Teknologi menjadi salah satu peningkatan transaksi, akan tetapi banyaknya masyarakat yang menganggap sepele tentang sistem *online* yang dijalankan oleh Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Mobile. Masyarakat beranggapan bahwa sistem *online* hanya mempersulit nasabah dalam proses transaksi, serta banyak juga masyarakat yang belum begitu paham dengan kecanggihan BSI

Mobile. Terutama pada masyarakat awam yang belum paham dengan teknologi yang semakin canggih.

Media sosial menjadi sebuah inovasi yang dapat memberi peluang serta tantangan dalam mengembangkannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis pada teknologi informasi dalam bentuk *internet banking*, penggunaan ATM, *credit card* maupun lainnya digunakan untuk menguasai pangsa pasar.⁵

Kepercayaan dan kualitas *internet banking* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi ulang secara *online*. Persepsi teknologi informasi, kepercayaan, risiko, dan layanan berdampak signifikan terhadap minat baru penggunaan BSI Mobile. Koefisien kesadaran teknologi informasi dalam persamaan regresi memiliki nilai positif yang menunjukkan efek semakin positif, yaitu semakin tinggi kesadaran teknologi informasi, semakin tinggi minatnya semakin tinggi juga yang menggunakan kembali BSI Mobile .

Adanya inovasi baru dalam bentuk layanan *Biometric Online Onboarding* ini, mampu menarik minat masyarakat di Indonesia untuk beralih menggunakan sistem transaksi Bsi Mobile. Layanan *Biometric Online Onboarding* ini dibentuk dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi secara cepat dan tepat di era sekarang ini. Layanan BSI Mobile saat ini telah banyak disediakan oleh perbankan untuk memudahkan nasabah dalam hal transaksi. Layanan ini didirikan pada awal bulan Februari 2021 dari hasil penggabungan tiga bank syariah milik BUMN yakni BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri tidak diketahui bank syariah Indonesia sekarang ini memasuki peringkat ke-7 sebagai bank syariah terbesar di Indonesia dengan total aset sebesar 240 triliun. Meskipun terbilang baru layanan BSI Mobile Ini cukup diminati oleh semua lapisan masyarakat hal ini dibuktikan dengan antusias masyarakat yang meluangkan waktu untuk mengantri cukup lama di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus hanya untuk melakukan pembukaan rekening tabungan bagi nasabah baru dengan sistem layanan *Biometric Online Onboarding* yang memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pembukaan rekening secara cepat dan tepat.

⁵ Laksmi, R.C. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking, (*Journal of Research in Economics and Management*: 2016), **16** (1): 160-177.

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, dan *seam-less*, yang tentunya memberikan keamanan dan kenyamanan lebih kepada para calon nasabah. Dengan adanya sistem layanan *Biometrik Online Onboarding* maka jumlah nasabah meningkat cukup pesat. Oleh karena itu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus pun berkomitmen untuk senantiasa memberikan kualitas layanan terbaik serta memberikan arahan kepada nasabahnya yang belum paham dalam mengoperasikan BSI Mobile khususnya pada sistem layanan *Biometric Online Onboarding*. Sehingga nasabah dapat dengan mudah memahami sistem tersebut sebagai solusi transaksi digital saat ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkan dalam skripsi yang berjudul “Implementasi *Biometric Online Onboarding* Dalam Upaya Meningkatkan Transaksi Bsi Mobile”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa untuk menjadi fokus penelitian yang akan diteliti mengenai tentang penggunaan sistem *Biometric Online Onboarding* dalam upaya yang mendasari terjadinya peningkatan transaksi BSI mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 serta mengenai prespektif masyarakat dalam menggunakan transaksi BSI Mobile pada Sistem *Biometric Online Onboarding* di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penggunaan sistem *Biometric Online Onboarding* dalam upaya yang mendasari terjadinya peningkatan transaksi BSI mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1?
2. Bagaimana Prespektif Masyarakat dalam Menggunakan Transaksi BSI Mobile pada Sistem *Biometric Online Onboarding* di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penggunaan sistem *Biometric Online Onboarding* dalam upaya yang mendasari terjadinya

- peningkatan transaksi BSI mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1.
2. Untuk mengetahui bagaimana Prespektif Masyarakat dalam Menggunakan transaksi BSI Mobile pada Sistem *Biometric Online Onboarding* di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka kegunaan atau manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah salah satu karya ilmiah, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dalam perkembangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan peneliti dan pembaca khususnya mengenai implementasi *Biometric Online Onboarding* dalam upaya yang mendasari terjadi peningkatan transaksi BSI mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1

Berdasarkan tujuan dari penelitian diatas maka terdapat manfaat serta kegunaan yang hendak dicapai melalui penelitian suatu karya ilmiah sehingga dapat memberikan dampak kepada berbagai pihak.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian awal

Pada bagian ini terdiri dari halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman abstrak, halaman motto, halaman persembahan, halaman transliterasi, halaman kata pengantar dan halaman daftar isi.

2. Bagian isi

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dikemukakan hal-hal mengenai latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematikan penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menerangkan tentang kajian teori yang terkait dengan judul implementasi *Biometric online onboarding* dalam upaya meningkatkan transaksi bsi mobile, penelitian terdahulu dan kerangka berfikir, pertanyaan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan, *setting* penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran obyek penelitian, deskripsi data penelitian, analisis data penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan, saran dan penutup.

3. Bagian akhir

Pada bagian ini berisi tentang daftar pustaka serta lampiran-lampiran.

