

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

*Technology Acceptance Model* (TAM) memberikan teori yang diformulasikan Ajzen dan Fishben (1980). Teori ini merupakan hasil dari penelitian di tahun 1980 yang memberikan penjelasan mengenai suatu dorongan *Behavior beliefs* dan *Normatif beliefs* dengan adanya faktor ini mendorong untuk memiliki perilaku maupun norma pribadi yang memberikan sebab akibat suatu keyakinan maupun kepercayaan. TAM adalah suatu model yang digunakan untuk memberi prediksi serta memberikan penjelasan tentang penggunaan teknologi maupun yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna.

TAM memiliki tujuan untuk menjelaskan dan memberikan perkiraan terhadap penerimaan suatu sistem informasi. Pada model TAM tingkat penerimaan penggunaan Teknologi Informasi ditentukan oleh 5 unsur yaitu persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*).<sup>6</sup>

##### 1. *Biometric*

###### a. Pengertian *Biometric*

*Biometric* berasal dari bahasa Yunani yang berarti bios artinya hidup dan metron berarti mengukur. Secara umum berarti studi tentang biologi yang terukur. Dalam dunia teknologi informasi untuk menilai kelakuan manusia dalam autentifikasi. Keamanan dapat menggunakan password saat ini yang banyak memiliki kelemahan.

Pertama hanya memiliki fungsi untuk memverifikasi kedua banyak orang yang hanya menggunakan satu password maka dikembangkan teknologi biometrik suatu metode keamanan database yang elegan dalam menggunakan anggota badan seperti sidik jari, geometri tangan, mata, suara dan wajah sebagai pengganti penggunaan password.

Teknologi biometrik dapat dikembangkan karena memenuhi fungsi identifikasi maupun fungsi verifikasi,

---

<sup>6</sup> Widyastuti, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Kepercayaan Konsumen Terhadap Pengaplikasian Layanan MobileBanking*. (Press, 2010), 10.

disamping itu 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 biometrik sebagai pengganti password dalam mengakses database dengan adanya alasan sistem ini sudah mulai banyak digunakan di perkantoran, perusahaan, rumah sakit, pusat tenaga nuklir, pemerintah serta dalam dunia perbankan juga menggunakan sistem biometrik terbukti tingkat keamanan tinggi dan sudah banyak digunakan oleh penggunanya.<sup>7</sup>

b. Jenis *Biometric*

*Biometric* telah dilakukan penelitian serta evaluasi untuk pengaplikasian identifikasi. Masing-masing biometrik mempunyai kelebihan dan keterbatasan.

Setiap manusia memiliki ciri-ciri yang berbeda terdapat pada QS. At-Tin ayat 04:

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴿٤﴾

Artinya :

“Sungguh, Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya”.<sup>8</sup>

Dari ayat tersebut dapat diketahui bahwa Allah SWT menciptakan manusia dengan bentuk yang sempurna dan paling indah itu merupakan makhluk yang indah di muka bumi ini. Karena keseimbangan bentuk wajah yang sangat indah.

Dengan demikian setiap biometrik mempertimbangkan untuk digunakan sebagai identifikasi, biometrik terdiri dari beberapa jenis yaitu:<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Adi Kusmantoro, *Teknologi Biometrik Dengan Metode Sidik Jari Untuk Sistem Keamanan Database*, Jurnal Transformatika 4 No.1 (2006), 34.

<sup>8</sup> Al-Qur'an, at-tin ayat 4, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Al-Qur'an , 2001),597.

<sup>9</sup> Jain, Anil Kumar; Roud Boelle, *Biometrics: Personal Identification in Networked*, Sharath Pankanti. (2006), 28.

1) Suara

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

2) Sidik jari

Sidik jari merupakan jari pada seseorang yang digunakan untuk identifikasi. Bentuk sidik jari bergantung pada kondisi sebagai inisial dari perkembangan embriologi dan dipercaya sangatlah unik dari masing-masing orang. Biasanya gambar sidik jari diperoleh dengan cara menscan jari yang diberi tinta maupun sidik jari dengan *minutiae*.

*Minutiae* merupakan barang tidak berarti rincian sidik jari untuk lebih jelasnya sidik jari mengacu pada :

- a) *Bifurcation* (percabangan sebuah garis)
- b) *Core* (putar-balik sebuah garis)
- c) *Crossover* (persilangan dua garis)
- d) Delta (pertemuan dari tiga buah garis yang membentuk sudut)
- e) *Island* (sebuah garis yang sangat pendek)
- f) *Pore* (percabangan garis dengan menyatunya dan membentuk sebuah lingkaran kecil)
- g) *Ridge ending* (berhentinya sebuah garis)

3) Wajah

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

4) Iris

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

5) Telinga

Diketahui 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) Gaya berjalan

Gaya berjalan menjadi sebuah ciri khas orang dalam berjalan dan digunakan sebagai tingkah laku *Biometric* yang kompleks. Gaya berjalan *Biometric* perilaku yang mungkin tidak dapat selalu diterima dengan jangka waktu yang relative lama.

7) *Keystroke* Mengetik computer secara dinamis

Dari penelitian seseorang saat mengetik computer memiliki ciri khas yang berbeda diharapkan dapat memberi perbedaan diantara masing-masing individu.

8) DNA

*Deoxyribo Nucleic Acid* menjadi sebuah cara dan metode suatu dimensi asal unik dari individu. Kecuali untuk kembar identik yang mempunyai pola DNA

9) Tanda Tangan dan Emisi Akustik

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

10) Bau

Diketahui setiap objek dalam mengeluarkan bau mencirikan komposisi kimia yang digunakan untuk memberi perbedaan obyek yang berbeda. Hal lain teknologi yang mendeteksi bau otomatis. Kini investigasi dalam mencari ladang minyak. Pulau yang keliling objek ditiupkan melalui susunan suatu sensor kimia yang masing-masing sensitive terhadap kelompok bahan tertentu.

11) Pembacaan Retina

Pembuluh darah memiliki retina yang struktur sangat kaya terhadap khas ndividu pada mata. Retina banyak digunakan teknologi *Biometric* tinggi dan biaya mahal. Pembuluh darah retina juga dapat memetakan kondisi medis darah tinggi.

12) Geometri tangan dan jari

Belakangan geometri tangan menjadi yang paling sering digunakan dan hampir setengah dari pasar akses control fisik.<sup>10</sup>

2. *Online Onboarding*

*Digital Onboarding* atau *Online Onboarding* adalah layanan perbankan yang berbeda dengan M-Banking yang pada umumnya dikarenakan nasabah ingin memudahkan nasabah dalam membuka rekening baru.

Investasi, deposito hanya cukup menggunakan aplikasi ini. Nasabah tidak perlu datang ke kantor karena sudah diberikan keamanan pada aplikasi ini. Nasabah mengantisipasi pengambilan akun perbankan.

Perkembangan elektronik semakin pesat dan dunia perbankan membutuhkan inovasi baru yang memberikan kemudahan bagi nasabah. Aplikasi mobile menjadi salah satu keuntungan bagi pesaing dunia perbankan jangka panjang maupun jangka pendek.

Pelayanan yang mengikuti perkembangan digunakan untuk mempermudah dan mempercepat transaksi nasabah didunia perbankan sudah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan harapan nasabah dapat memberitahu nasabah lain menggunakan aplikasi ini.

Allah SWT mengisyaratkan agar manusia mau belajar menguasai ilmu, salah satunya adalah ilmu teknologi terdapat pada QS. Al Alaq ayat 1-5:

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾  
 اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ﴿٣﴾ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٤﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ  
 مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٥﴾

Artinya:

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah, Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Mahamulia, Yang mengajar (manusia) dengan pena, Dia

<sup>10</sup> Calvin Alexander K , Rizqi Tri A. *Analisis Penyimpanan Data Biometrik Pada Basis Data*, (Jakarta: Senamika, 2020), 13.

*mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya*". QS. Al Alaq: 1-5.<sup>11</sup>

Di era digital berkembang sangat pesat masyarakat sudah mengetahui tentang teknologi. Penggunaan computer, internet, dan hp sudah menjadi hal biasa untuk melakukan transaksi online baik untuk belanja maupun transaksi perbankan. Dengan hal ini maka seseorang dapat beradaptasi dalam perkembangan teknologi. Internet merupakan salah satu teknologi banyak digunakan oleh masyarakat di dunia menunjang segala aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Internet sangat membantu dalam memberikan kemudahan memberi informasi mengenai barang dan jasa. Selain itu internet kita dapat dengan mudah melakukan komunikasi, mendapatkan hiburan dan melakukan transaksi online.

Dengan manfaat yang diberikan oleh internet membuat semua orang menjadikan sebuah internet sebagai kebutuhan, karena segala keperluan bisa dilakukan hanya dengan menggunakan internet. Hal ini menjadi penyebab dari jumlah pengguna internet Indonesia terus mengalami peningkatan pengguna internet yang sangat pesat pada setiap tahunnya.

Layanan onboarding adalah sebuah solusi untuk menjawab kebutuhan masyarakat termasuk jika hendak pembukaan rekening tabungan Bank. Dengan adanya sistem layanan online onboarding semakin mempermudah masyarakat dalam melakukan pembukaan rekening, secara online dengan mudah serta jaminan keamanan dari pihak atau oknum yang tidak bertanggung terhadap keamanan nasabah.

### 3. BSI Mobile

#### a. Pengertian BSI Mobile

*Mobile Banking* adalah layanan yang telah disediakan untuk memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sebagai fitur dari *Handphone* sekilas layanan ini berupa sms yang berisi informasi melalui pesan yang bisa digunakan dengan baik oleh nasabah dalam memudahkan proses transaksi. Akses fitur ini dapat di unduh oleh nasabah melalui aplikasi *Play store* maupun *App store* dengan mengakses melalui provider dilayanan aplikasi ini.

---

<sup>11</sup> Al-Qur'an, al ala q ayat 1-5, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Al-Qur'an , 2001)597.

*Mobile banking* adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk mendukung berbagai macam transaksi perbankan guna memperoleh efektifitas dan *Mobil Banking* ini merupakan sebuah layanan yang telah disediakan untuk memudahkan dan lebih mendukung nasabah dalam melakukan transaksi perbankan guna lebih efektif dan juga lebih efisien<sup>12</sup>.

Mengenai hal demikian BSI (Bank Syariah Indonesia) mempunyai layanan *mobile banking* yang digunakan untuk memudahkan nasabah yang bernama BSI-Mobile dengan adanya fasilitas ini dapat melakukan transaksi online, Bank juga bertanggung jawab atas transaksi yang dilakukan oleh aplikasi ini. Informasi dan data dari aplikasi ini secara otomatis akan terhubung langsung mengenai aktivitas transaksi yang telah dilakukan nasabah tersebut.

Bank Syariah Indonesia memang sangat dimudahkan oleh para nasabah sehingga memudahkan dalam melakukan aktivitas sehingga lebih menghemat waktu yang dikerjakan oleh nasabah tanpa harus bertemu langsung dengan pegawai Bank dan bisa di akses dimanapun dan di kapanpun bisa dilakukan.

- b. Fitur BSI Mobile
- 1) Info rekening
  - 2) Transfer
  - 3) Bayar
  - 4) Beli
  - 5) Layanan islami
  - 6) Berbagi-Ziswaf
  - 7) E-mas
  - 8) Favorit
  - 9) Tarik tunai
  - 10) Buka rekening
  - 11) Top Up eWallet
  - 12) *E-commerce*
  - 13) Transaksi terjadwal
  - 14) Pembiayaan

---

<sup>12</sup> Pertiwi, NWDMY dan Ariyanto, Dodik, “Penerapan model UTAUT2 untuk menjelaskan minat dan perilaku penggunaan mobile banking di kota Denpasar”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.18 No.2 (2017), 12.

- c. Cara registrasi dan aktivasi BSI Mobile
  - 1) Nasabah mengunjungi kantor BSI terdekat
  - 2) Mengambil nomor antrean dan menuju customer service
  - 3) Setelah mendapatkan panggilan, katakana apa maksud kedatangan untuk registrasi BSI Mobile.
  - 4) Petugas melakukan registrasi dan nasabah dan menerima sms untuk aktivasi
  - 5) Setelah itu mengunduh aplikasi BSI Mobile di handphone
  - 6) Buka dan pilih “Sudah memiliki rekening”
  - 7) Pilih tulisan “aktivasi”
  - 8) Masukkan nomor yang akan dikirimkan kode aktivasi dari BSI
  - 9) Buat kata sandi untuk BSI Mobile dan proses aktivasi telah selesai.

Setelah aktivasi selesai, nasabah bisa mulai menjelajah ke fitur-fitur canggih yang ada di dalam mobile banking BSI tersebut.

**B. Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu**

No.	Judul	Masalah	Hasil penelitian
1.	Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). (Dwita Febrianti 2021).	Permasalahan yang ada pada penelitian ini yaitu mengenai keluhan nasabah yang meningkat sehingga dari pihak BSI mencari solusi untuk menerapkan BSI Mobile untuk dapat digunakan dalam meningkatkan penggunaan aplikasi ini agar menjadi lebih	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.

		baik.	
2.	Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking. (I Gusti Bagus Putra Adiwijaya 2018)	Permasalahan yang ada pada penelitian ini yaitu mengenai bagaimana atau apa saja cara agar nasabah percaya dan meningkatkan minat bertransaksi menggunakan mobile banking.	Hasil penelitian diketahui bahwa semakin tinggi kemudahan, keberhasilan transaksi, dan kemampuan teknologi maka semakin tinggi pula minat bertransaksi menggunakan Mobile banking.
3.	Implementasi Kualitas Pelayanan di Era Disrupsi Pada PD BPR Bank Jombang Jawa Timur. (Wangsit Supeno 2018).	Permasalahan yang ada pada penelitian ini yaitu mengenai bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan pada PD BPR Bank Jombang Jawa Timur di tengah persaingan yang cukup ketat.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menghadapi persaingan yang semakin tajam di era disrupsi saat ini dengan mengedepankan penggunaan teknologi digital. PD BPR Bank Jombang telah mengimplementasikan kualitas pelayanan dengan membangun <i>website</i> Bank Jombang yang banyak memberikan informasi tentang layanan bank, dan menyediakan fasilitas pembukaan rekening tabungan, deposito dan pengajuan kredit yang

			dapat dilakukan secara <i>on line</i> , dan bisa diakses baik dengan menggunakan <i>personal computer</i> (PC) ataupun menggunakan <i>gadget s</i> ehingga pelayanan dapat dilakukan secara praktis, cepat dan mudah dipahami.
4.	Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. (Rahmawati dan Fianto 2020).	Permasalahan yang ada pada penelitian ini yaitu mengenai kepuasan nasabah melalui kualitas layanan dengan dimensi efisiensi, pemenuhan janji kesediaan sistem beroperasi, privasi, jaminan kepercayaan, dan tampilan situs dan fitur produk.	Hasil penelitian diketahui bahwa penggalan atau pencarian informasi tentang faktor mana yang ditunjukkan tinggi rendahnya kepuasan nasabah.
5.	Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur dan Desain Navigasi Aplikasi Perbankan Berbasis Mobile terhadap User Experience Nasabah Individu pada PT. Bank	Permasalahan yang ada pada penelitian ini yaitu mengenai kelengkapan fitur dan desain navigasi aplikasi mobile banking yang dikembangkan PT BCA Tbk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap user	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

	Central Asia Tbk. (Harinata dan Lutfi 2019).	experience nasabah individu.	individu.
--	--	------------------------------	-----------

**C. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir 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.<sup>13</sup> 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 yang disebut sebagai kerangka berpikir.

Lembaga keuangan perbankan secara bertahap merubah proses operasinya menjadi sistem *Biometric* dengan tujuan memenuhi dan memudahkan kebutuhan pengguna yang mulanya harus mengingat sandi untuk melakukan proses transaksi perbankan. Penerapan sistem *Biometric* sangatlah penting untuk membangun kepercayaan nasabah dan meningkatkan proteksi keamanan dalam bertransaksi serta mecegah penipuan dan penyalahgunaan informasi data pribadi.

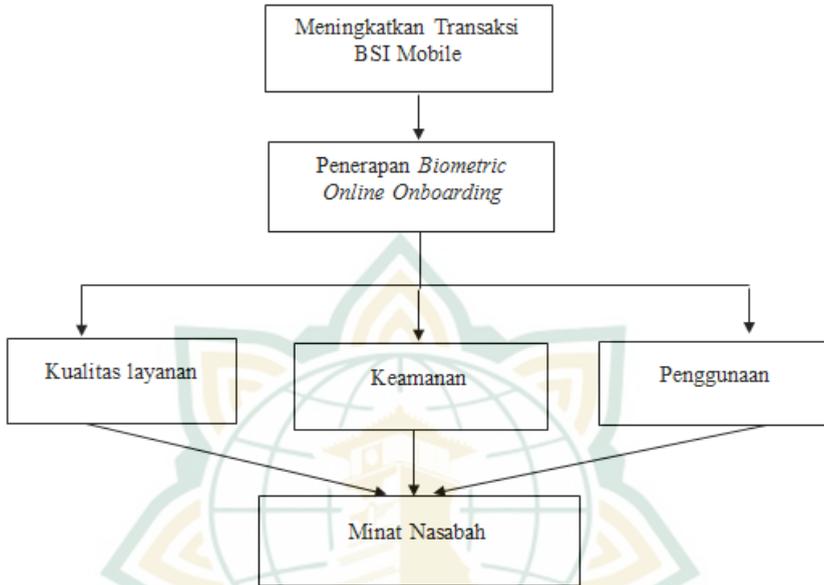
Strategi dan upaya yang dilakukan oleh lembaga keuangan Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 dalam meningkatkan kualitas serta mutu dalam transaksi menggunakan BSI Mobile khususnya sistem layanan *Biometric Online Onboarding* bertujuan untuk meningkatkan rasa keamanan dan kenyamanan nasabah perbankan dalam bertransaksi serta memberikan kemudahan pelayanan secara efektif kepada nasabah melalui sistem online.

Dengan demikian sistem *Biometric Online Onboarding* menjadi upaya untuk meningkatkan transaksi nasabah pada aplikasi BSI Mobile khususnya pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1, sehingga nasabahpun menjadi loyal serta merasa aman dan nyaman saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile serta mencegah hal yang tidak diinginkan seperti penipuan dan pemalsuan data nasabah.

---

<sup>13</sup> Sudarmanto, E., Kurniullah, Z, A.,dkk. *Desain Penelitian Bisnis Pendekata Kuantitatif*. Yayasan Kita Menulis. (2021), 46.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir Penelitian**



**D. Pertanyaan penelitian**

**PEDOMAN WAWANCARA**

Jenis wawancara : Semi terstruktur  
 Informan : Manager, Karyawan dan Nasabah di  
 Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1.

Wawancara dengan manager dan karyawan/pegawai di Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1.

1. Bagaimana awal mula strategi yang dilakukan pihak Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 terhadap sistem *biometric online onboarding* yang diluncurkan pada aplikasi BSI Mobile?
2. Bagaimana standart prosedur operasional sistem *biometric online onboarding* pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1?
3. Bagaimana perkembangan layanan BSI Mobile setelah diluncurkannya sistem *biometric online onboarding* pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1?

4. Bagaimana tanggapan pihak bank jika nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 melaporkan keluhan mengenai layanan BSI Mobile?
5. Apakah BSI Mobile pernah mengalami masalah yang merugikan seperti kejahatan atau kesalahan yang tidak diinginkan lainnya lalu bagaimana cara menganani masalah tersebut?
6. Keuntungan seperti apa yang diperoleh Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 dari adanya sistem biometric online onboarding pada layanan BSI Mobile?
7. Bagaimana tindakan dari pihak Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 untuk mengantisipasi terjadinya penyimpangan dan kejahatan pada BSI Mobile?
8. Bagaimana Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 dapat menjamin keamanan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile?
9. Bagaimana pengaruh sistem *biometric online onboarding* terhadap kualitas layanan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1?
10. Bagaimana pengaruh sistem *biometric online onboarding* terhadap peningkatan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1?

Wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1

1. Bagaimana pendapat dan alasan anda menggunakan BSI Mobile dengan sistem layanan *biometric online onboarding* ?
2. Bagaimana cara anda mengetahui sistem *biometric online onboarding* dalam BSI Mobile dapat mempengaruhi kualitas transaksi serta keamanan bagi para penggunanya?
3. Bagaimana tanggapan anda mengenai sistem *biometric online onboarding* dapat meningkatkan efektifitas kinerja BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1?
4. Bagaimana respon anda ketika terjadi kendala saat mengoperasikan BSI Mobile setelah adanya *sistem biometric online onboarding*?
5. Menurut anda dengan adanya sistem *biometric online onboarding* pada BSI Mobile dapat memudahkan para nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 dalam melakukan transaksi?
6. Bagaimana pendapat anda mengenai perbandingan kemudahan menggunakan aplikasi BSI Mobile sebelum dan sesudah adanya sistem *biometric online onboarding* pada aplikasi BSI Mobile?

7. Bagaimana pendapat anda dengan adanya sistem *biometric online onboarding* pada aplikasi BSI Mobile dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut serta mengikatkan jumlah penggunaanya?
8. Bagaimana menurut anda dengan adanya sistem *biometric online onboarding* pada aplikasi BSI Mobile telah memberikan kebutuhan anda dalam bertransaksi?

### INSTRUMEN OBSERVASI

Diambil dari pengamatan secara langsung oleh peneliti pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 yang meliputi:

1. Pengamatan terhadap kegiatan karyawan di Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1
2. Pengamatan terhadap upaya peningkatan transaksi BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1.

