

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah berdirinya BSI Kudus KC A. Yani 1

Indonesia adalah sebuah negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, sehingga memiliki potensi yang utama dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri dengan halal di Indonesia. Sehingga, termasuk didalamnya terdapat Bank Syariah¹⁷.

Bank syariah mempunyai peranan penting sebagai fasilitator pada aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri yang halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia mengalami peningkatan dan perkembangan yang cukup signifikan dalam kurun waktu tiga dekade ini. Semangat untuk melakukan percepatan tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melaksanakan aksi korporasi, seperti Bank Syariah yang dimiliki BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi sejarah baru yaitu bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini dilakukan untuk menyatukan kelebihan ketiga bank syariah agar menjadikan hadirnya layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta kapasitas permodalan yang lebih baik. didukung sinergi perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk bisa bersaing ditingkat global.

Penggabungan ketiga bank syariah merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, diharapkan menjadi energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

¹⁷ [Http://BSI.ac.id](http://BSI.ac.id), 2022, Dikutip tanggal 3 Febuari 2022.

Sebelum merger menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Syariah Mandiri KC Kudus merupakan salah satu bank syariah yang memiliki semangat dan cita-cita yang luhur sebagai bagian dari perbankan syariah di Indonesia. Sejak beroperasi di Kudus pada tahun 2011 lalu, bank ini telah memberikan kontribusi yang besar terhadap aktivitas perekonomian masyarakat di Kudus.

Dengan hadirnya yang semula BSM menjadi BSI di Kudus, diharapkan dapat membantu mengembangkan perekonomian masyarakat, pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat, dan masyarakat dapat menggunakan segala bentuk fasilitas yang ditawarkan berdasarkan prinsip syariah.

2. Visi dan Misi BSI Kudus KC A. Yani 1
 - a. Visi Bank Syariah Indonesia :

“Menjadi Salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan”.
 - b. Misi Bank Syariah Indonesia :
 - 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
 - 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
 - 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.
3. Produk dan Layanan BSI Kudus KC A. Yani 1
 - a. Tabungan
 - 1) BSI Tabungan Valas
Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang dollar yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan bank.

Keunggulan produk :

- a) Dana (USD) aman dan tersedia setiap saat.
 - b) Online di seluruh cabang Bank Syariah Indonesia.
 - c) BEBAS biaya administrasi bulanan.
- 2) BSI Easy Tabungan Easy Mudharabah
- Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

Keunggulan produk :

- a) Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSM & ATM Bank.
 - b) Bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjangkaran prima.
 - c) Kemudahan transaksi dengan mobile banking dan net banking.
 - d) Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSM, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.
 - e) Dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.
- 3) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

Keunggulan produk :

- a) Mendapat bagi hasil yang kompetitif setara deposito konter
- b) Mendapat perlindungan asuransi syariah sampai dengan 120x setoran bulanan dan pembayaran sisa setoran untuk masa yang belum dijalani.
- c) Dapat dilakukan topup saldo diluar setoran bulanan.
- d) Sistem menabung dengan autodebet agar membantu disiplin menabung.
- e) Gratis biaya administrasi bulanan.

b. Haji dan Umroh

Tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan

fasilitas E-Channel apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

Keunggulan produk :

- 1) Setelah nasabah daftar porsi haji Dilengkapi dengan BSI Debit Haji Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider visa.
- 2) E-Banking (BSI Mobile dan BSI Net Banking).
- 3) Pilihan Notifikasi melalui SMS, email dan WA.
- 4) Bebas biaya administrasi.
- 5) Membantu perencanaan ibadah haji dan umroh.

c. Pembiayaan

1) BSI Griya Semuda

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan.

Manfaat layanan :

- a) Plafond pembiayaan lebih besar.
 - b) Ekstra Tenor sampai dengan 30 tahun.
 - c) Angsuran ringan dan tetap.
 - d) Bebas biaya provisi, pinalti, dan appraisal.
 - e) bebas biaya appraisal sampai dengan 5 Milyar.
- 2) BSI Multiguna Hasanah

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif untuk :

- a) Pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan/furniture rumah, dan lain-lain.
 - b) Pembelian manfaat jasa seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, pendidikan, jasa travel agent, dan lain-lain.
 - c) Pengalihan/pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki underlying asset.
- 3) BSI Griya

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

- a) Pembelian Rumah baru/ Rumah second /Ruko/Rukan/Apartemen.
- b) Pembelian Kavling Siap Bangun.
- c) Pembangunan/Renovasi Rumah.
- d) Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (Take Over).
- e) Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

d. Investasi

1) BSI Deposito Valas

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditunjukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

Keunggulan produk :

- a) Nisbah Bagi Hasil yang Kompetitif.
- b) Fasilitas ARO (Automatic Roll Over) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.
- c) Terdapat pilihan jangka waktu 1,3,6 dan 12 Bulan.

2) Deposito Rupiah

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditunjukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

Keunggulan produk :

- a) Nisbah Bagi Hasil yang Kompetitif.
- b) Fasilitas ARO (Automatic Roll Over) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.
- c) Terdapat pilihan jangka waktu 1,3,6 dan 12 Bulan.

3) BSI Reksadana Syariah

Reksa dana syariah adalah wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal sebagai pemilik harta. Dana ini selanjutnya diinvestasikan dan dikelola dalam portofolio efek syariah oleh Manajer Investasi, menurut ketentuan syariah dan tidak bertentangan dengan prinsip syariat Islam.

Keunggulan produk :

- a) Dikelola oleh Manajer Investasi yang Profesional
- b) Diversifikasi Investasi
- c) Informasi yang Transparan
- d) Likuiditas yang Tinggi
- e) Sesuai dengan Prinsip Syariah.

e. Emas

1) BSI Gadai Emas

Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif

memperoleh uang tunai dengan cepat, peruntukkan untuk perorangan.

Keunggulan produk :

- a) Taksiran Tinggi.
 - b) Biaya sewa penyimpanan ringan.
 - c) Layanan mudah dan cepat.
 - d) Perpanjangan otomatis
 - e) Penyimpanan emas aman dan dijamin asuransi.
 - f) Layanan difasilitasi secara online dan offline.
 - g) Jaringan luas tersebar di seluruh kota/kabupaten di Indonesia.
 - h) Melayani take over dari institusi gadai lain.
- 2) BSI Cical Emas

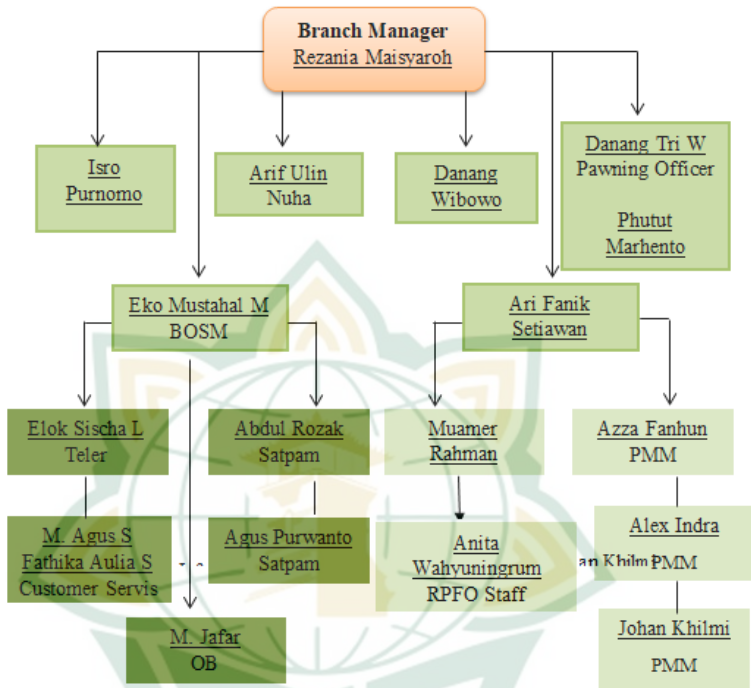
Jenis emas yang dapat dibiayai, Emas lantakan (batangan) dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram. Emas dikenal sebagai salah satu investasi yang mampu memproteksi kekayaan, khususnya jangka panjang. Dengan mencicil emas, dapat mewujudkan rencana dan impian di masa datang. Cicil Emas mewujudkan impian untuk memiliki emas dengan lebih mudah. Dengan cukup menyisihkan dana sebesar Rp.7.000 per hari, terasa lebih ringan untuk memiliki emas impian.

Keunggulan Produk :

- a) Aman: Emas Anda diasuransikan
 - b) Menguntungkan: Tarif yang murah
 - c) Layanan Profesional: Perusahaan terpercaya dengan kualitas layanan terbaik
 - d) Mudah: Pembelian emas dengan cara dicicil
 - e) Likuid: Dapat diuangkan dengan cara digadaikan untuk kebutuhan mendesak.
4. Struktur Organisasi BSI Kudus KC A. Yani 1

Struktur organisasi merupakan sebuah kerangka yang dimiliki oleh sebuah perusahaan dalam satu kesatuan organisasi dimana di dalamnya terdapat karyawan. Tugas dan wewenang mempunyai peran penting demi sebuah kesatuan yang utuh. Struktur organisasi membantu perusahaan untuk menempatkan individu-individu yang berpotensi dan memiliki kompeten sesuai bidang serta keahliannya. Maka dari itu, BSI KC Kudus A. Yani 1 sebagai Lembaga Keuangan Syariah memiliki struktur organisasi yang telah jelas dan sesuai dengan *job description* masing-masing.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kepengurusan



Keterangan :

- RBRM : Retail Banking Relationship Manager
- BOSM : Branch Operational & Service Manager
- OS : Operating System
- MBM : Micro Banking Manager
- FTS : Funding & Transaction Staff
- OB : Office Boy

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Jumlah Nasabah

Perkembangan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 pada tahun 2022 terus mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Arif Ulin

Nuha selaku Senior Operasional Staff BSI KC Kudus A. Yani 1, diperoleh data perkembangan jumlah nasabah sebagai berikut :¹⁸

Tabel 4.1

Perkembangan Jumlah Nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1

Tahun 2022		
Tanggal	Bulan	Jumlah
4	Januari	5.100
4	Februari	5.120
4	Maret	5.135
4	April	5.150
4	Mei	5.185
4	Juni	5.200
4	Juli	5.219
4	Agustus	5.239

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1 pada setiap bulannya terus mengalami peningkatan. Pada bulan Januari mempunyai nasabah sebanyak 5.100 nasabah. Kemudian pada bulan Februari mempunyai nasabah sebanyak 5.120 nasabah. Pada bulan Maret Jumlah nasabah sebanyak 5.135 nasabah. Kemudian pada bulan April memiliki nasabah sebanyak 5.150 nasabah. Bulan Mei BSI KC. Kudus A. Yani 1 mempunyai nasabah sebanyak 5.185 nasabah. Kemudian pada bulan Juni mempunyai nasabah sebanyak 5.200 nasabah. Pada bulan Juli mempunyai nasabah sebanyak 5.219 nasabah dan kemudian bulan Agustus BSI KC. Kudus A. Yani 1 mempunyai nasabah sebanyak 5.239 nasabah. Adapun fitur dari sidik jari bisa diketahui pada gambar dibawah ini:

¹⁸ Arif Ulin Nuha, Wawancara oleh Penulis, pada 22 Juni 2022 Pagi hari Pukul 10.15 WIB, Wawancara 1, Transkrip 1.

Gambar 4.2
Fitur Sidik Jari BSI Mobile



Fitur sidik jari akan berstatus aktif dan berfungsi dengan tanda warna hijau pada pojok atas.

2. Data Informan

Tabel 4.2
Data Informan Wawancara

No.	Nama	Alamat	Pekerjaan	Usia	No. HP
1.	M. Agus Saputra	Undaan Kudus	Customer Service	34	0878789 39087
2.	Fatika Aulia Said	Gondosari Gebog Kudus	Customer Service	27	0826684 36789
3.	Erna Malichati n	Gebog Kudus	Buruh Pabrik	20	0852315 56784
4.	M. Zaki Tama	Cendono Dawe Kudus	Pelajar	17	0899837 64008

5.	Siti Sholihah	Jakenan Pati	Wirausaha	33	082225909798
6.	Indah Puji Lestari	Temulus	Wiraswasta	25	082341485173
7.	Sri Mulyani	Jepang Mejobo Kudus	Wiraswasta	30	081136257300
8.	Mitna Ayunita	Loram Wetan Jati Kudus	Pedagang	35	082765891230

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti uraikan pada bab pertama, terdapat dua deskripsi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti : *Pertama* Bagaimana penggunaan sistem *Biometric Online Onboarding* dalam upaya meningkatkan transaksi BSI mobile pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A Yani 1. Kemudian *Kedua* Bagaimana minat transaksi masyarakat menggunakan BSI Mobile dengan adanya sistem *Biometric Online Onboarding* pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1.

3. Penggunaan sistem *Biometric Online Onboarding* Dalam Upaya Yang Mendasari Terjadinya Peningkatan Transaksi BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A Yani 1

Awal mula strategi penerapan yang dilakukan pihak bank syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 terhadap sistem biometrik online onboarding yang diluncurkan pada aplikasi BSI Mobile menurut Bapak M. Agus Saputra selaku Costumer Service BSI KC Kudus A. Yani 1 menyatakan bahwa :

“Kantor pusat harus sosialisasikan dulu di kantor pusat itu dilakukan sosialisasi di televisi seperti iklan dan media massa yang kedua lewat surat edaran terkait pembukaan rekening online dan juga harus dikembangkan secara terus menerus. (kantor cabang) Ada banyak strategi Yang pertama pada sisi operasional yaitu ketika nasabah ingin membuka rekening bisa disarankan untuk langsung menggunakan aplikasi pembukaan rekening online tetapi yang hanya bisa digunakan untuk pembukaan rekening online yaitu tabungan Wadiah dan tabungan mudharabah atau yang lebih dikenal dengan sebutan tabungan transaksional selain jenis2 tabungan tersebut kini masih

dalam proses pengembangan. hal yang hal yang bisa dilakukan oleh nasabah saat pertama kali melakukan pembukaan rekening Transaksional secara online adalah Nasabah tersebut tentunya belum memiliki tabungan di Bank BNI atau bisa dibilang pertama kali membuat rekening. Yang kedua yaitu pada sisi marketing yang di mana Ketika ada sosialisasi maka dianjurkan kan kepada nasabah baru yang mau membuka rekening maka dianjurkan untuk membuat rekening secara online”

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ibu Fatikha Aulia Said selaku Costumer Service BSI KC Kudus A. Yani 1 yang menyatakan bahwa :

“Kalau untuk strategi awal mulanya itu dari kantor pusat, Sedangkan tuk pada kantor cabang memiliki penerapan pembukaan rekening secara online bagi para nasabah. otomatis Jika sudah melakukan pembukaan rekening secara online maka aplikasi Psi mobile tersebut langsung aktif. sedangkan an-nur beberapa nasabah ah Yang tidak mau menggunakan aplikasi BSI mobile karena ada beberapa Apa kendala seperti handphone yang kurang memadai Atau ada kendala mengenai nomor handphone berbeda dengan nomor ada pada Handphone yang digunakan”

Mengenai standar prosedur operasional sistem biometrik online onboarding pada bank syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak M. Agus Saputra selaku Costumer Service BSI KC Kudus A. Yani 1 menyatakan bahwa :

“Prosedur yang pertama yaitu Kartu tanda penduduk harus jelas dan sudah tercantum pada sistem dukcapil titik yang kedua yaitu pada perangkat handphone harus memadai pada ada kamera cara yang harus memadai kamera belakang maupun depan yang berguna untuk pembukaan rekening online, Dari sistem kantor pusat bisa melihat dengan jelas foto asli dan foto KTP Harus sesuai. Lalu harus menyesuaikan data pribadi sesuai profesi atau pekerjaan. Sebenarnya tidak ada prosedur yang berbelit-belit hanya tinggal mengikuti arahan. Serta foto tanda

tangan asli dengan foto tanda tangan yang ada di KTP harus sesuai”

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ibu Fatikha Aulia Said selaku Costumer Service BSI KC Kudus A. Yani 1 yang menyatakan bahwa :

“Sistem operasional biometrik online onboarding di sini menggunakan aplikasi BSI Mobile yang yang di mana bisa memfasilitasi nasabah yang belum memiliki rekening khususnya nya lalu bisa membuat rekening Secara online menggunakan aplikasi BSI mobil tersebut yang harus dipersiapkan yaitu kartu tanda penduduk dan dan data-data yang diperlukan karena langsung terhubung dengan dukcapil. kecuali kalau nasabah tersebut sudah memiliki rekening pada Bank BSI Maka pembuatan rekening bisa dibantu dan datang langsung pada kantor cabang”

Adapaun perkembangan layanan BSI mobil setelah diluncurkannya sistem biometrik online onboarding pada bank syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1. Hal ini disampaikan oleh Bapak M. Agus Saputra selaku Costumer Service BSI KC Kudus A. Yani 1 menyatakan bahwa :

“Perkembangan pelayanan pada BSI mobile dari waktu ke waktu semakin berkembang, yang awalnya hanya Untuk transaksional keuangan atau transaksional financial saja kini BSI mobil dikembangkan untuk bisa melaksanakan pembukaan rekening bagi nasabah yang belum memiliki rekening atau yang sudah mempunyai rekening sebelumnya nya. Ketika sudah memiliki aplikasi BRI mobile dan ingin membuka atau membuat rekening baru cukup hanya membuka BNI mobile dan klik fitur buka rekening lalu rekening pun langsung jadi, setelah itu datang ke kantor cabang untuk mengambil buku tabungan dan kartu ATM saja dan Pada aplikasi BNI mobile juga terdapat fitur fitur Islami yang membedakan antara Bank BSI dengan bank umum lainnya. BSI mobile juga tertera lokasi masjid, alarm salat, Serta pengarahannya arah kiblat”.

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ibu Fatikha Aulia Said selaku Costumer Service BSI KC Kudus A. Yani 1 yang menyatakan bahwa :

“Perkembangan layanan yaitu lebih mempercepat transaksi, jadi Kalau misalnya lewat aplikasi Maka nasabah tersebut bisa melaksanakan transaksi seperti transfer cek saldo lewat aplikasi BSI Mobile. dan juga mempermudah fasilitas nasabah tidak harus datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi”

Selain itu dengan adanya sistem *Biometric* online onboarding ini dapat memberikan keuntungan kepada pihak Bank Syariah Indonesia terkhusus BSI KC. Kudus A. Yani 1 ini. Hal ini diungkapkan oleh Bapak M. Agus Saputra selaku Costumer Service BSI KC Kudus A. Yani 1 menyatakan bahwa:

“Keuntungan yang diperoleh pada kantor cabang yang pertama memudahkan nasabah karena tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukan entri pembukaan rekening dan ketika datang ke kantor cabang langsung diberikan buku tabungan serta kartu ATM titik yang kedua yaitu untuk media promosi ketika aplikasi BSi mobile makin canggih Dan tidak kalah ah dengan fitur-fitur bank umum lainnya yang mengikuti sistem perkembangan zaman dan lebih unggul Karena memiliki fitur-fitur yang berbeda pada BSI mobile terdapat fitur-fitur Islami. yang selanjutnya yaitu Paperless. Keuntungan yang selanjutnya yaitu ketika nasabah membuka rekening manual rata-rata diminta untuk aktivasi Mobile Banking itu susah ada yang tidak mau, ketika membuka rekening secara online maka otomatis mobile banking tersebut aktif, Setidaknya pada layanan pasti menguntungkan karena saat nasabah menggunakan fitur-fitur BSI mobil secara online maka dari pihak Bang mendapatkan kemudahan dalam sistem transaksi nasabah karena tidak perlu datang langsung ke kantor cabang”.

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ibu Fatikha Aulia Said selaku Costumer Service BSI KC Kudus A. Yani 1 yang menyatakan bahwa :

“Keuntungan yang diperoleh bank syariah Indonesia khususnya customer service ya itu bisa mempercepat transaksi. Pada aplikasi BSI Mobile saat melakukan pembukaan rekening online bisa langsung jadi lalu bisa ke mengambil buku dan kartu ATM. Setelah itu aplikasi

BSI mobile bisa langsung aktif dan bisa digunakan untuk bertransaksi. Dan juga dapat mengurangi antrian dengan adanya Sistem biometrik online onboarding yang memudahkan nasabah untuk melaksanakan pembukaan rekening secara online. Apabila pembuatan rekening secara online sudah berhasil maka otomatis aplikasi BSI mobile langsung aktif dan bisa digunakan untuk bertransaksi”.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan M. Agus Saputra selaku Costumer Service BSI KC Kudus A. Yani 1

“Penggunaan sistem Biometric Online Onboarding dalam upaya meningkatkan transaksi BSI mobile pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A Yani 1 memiliki standar prosedur opsional dimana prosedur yang pertama adalah nasabah harus mempunyai KTP yang jelas dan sudah tercantum dalam sistem dukcapil. Kemudian prosedur yang kedua adalah nasabah harus menggunakan perangkat handphone yang memiliki kamera depan dan belakang yang memadai dimana berguna untuk pembukaan rekening online. Penggunaan dari sistem Biometric Online Onboarding memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan diantaranya dengan adanya sistem biometrik online onboarding atau pembukaan rekening secara online maka memudahkan para customer service khususnya dalam menginput data tidak perlu manual seperti dulu sebelum adanya sistem pembukaan rekening secara online. Kemudian dengan adanya Biometric online onboarding para customer service dipermudah dalam menginput data dengan cara nasabah datang langsung ke kantor cabang lalu pihak customer service akan mencocokkan data apakah nomor rekening sesuai dengan nomor yang ada pada tabungan tersebut. Selain itu dengan adanya sistem Biometric online onboarding ini berpengaruh terhadap peningkatan nasabah pada bank syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1. Peningkatan kuantitas atau peningkatan jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening secara online meningkat secara drastis karena nasabahnya dipermudah dan tidak perlu datang mengantri ke kantor cabang hanya untuk

melaksanakan pembukaan rekening yang bisa dilakukan secara individu di rumah dan sekarang layanan kartu ATM bisa diantar langsung ke rumah nasabah”.¹⁹

Hasil wawancara dengan Faticha Aulia Said selaku Customer Service BSI KC Kudus A. Yani 1 mengatakan bahwa:

“Sistem operasional Biometric online onboarding di sini menggunakan aplikasi BSI Mobile yang yang di mana bisa memfasilitasi nasabah yang belum memiliki rekening khususnya nya lalu bisa membuat rekening Secara online menggunakan aplikasi BSI mobile. Selain dengan adanya sistem ini memberikan keuntungan kepada bank syariah Indonesia khususnya customer service yaitu bisa mempercepat proses transaksi. Pada aplikasi BSI Mobile saat melakukan pembukaan rekening online bisa langsung jadi kemudian bisa langsung mengambil buku dan kartu ATM di kantor cabang. Selain itu dengan adanya sistem ini Sangat berpengaruh terhadap customer service khususnya karena bisa lebih mempercepat proses transaksi dan nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang dan menunggu antrian lama karena proses pembukaan rekening bisa dilakukan secara online. Apabila saat melakukan pembukaan rekening secara online verifikasi yang dilakukan sudah sesuai maka terbentuk rekening dan hanya datang ke kantor cabang untuk mengambil buku tabungan dan juga kartu ATM. Apabila nasabah ingin menambahkan tabungan seperti tabungan haji misalnya, Maka prosesnya lebih mudah menggunakan aplikasi BSI Mobile”.²⁰

Hasil wawancara dengan Erna Malichatin sebagai nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1 mengatakan bahwa :

“Aplikasi BSI mobile sangat membantu dalam proses transaksi yang saya lakukan. Terlebih sekarang terdapat sistem Biometric online onboarding dapat mempercepat proses pembukaan aplikasi menggunakan sidik jari atau

¹⁹ M. Agus Saputra, Wawancara oleh Penulis, pada 22 Juni 2022 Pagi hari Pukul 10.00 WIB , Wawancara 2, Transkrip 2.

²⁰ Faticha Aulia Said, Wawancara oleh Penulis, pada 22 Juni 2022 Pagi hari Pukul 11.00 WIB, wawancara 3, transkrip.

*pengenalan wajah dimana sangat berpengaruh terhadap kualitas transaksi serta keamanan data pada aplikasi mobile banking yang dimiliki oleh setiap nasabah. Selain itu dengan adanya sistem tersebut dapat meningkatkan efektifitas sistem operasional BSI Mobile serta calon nasabah dapat melakukan pembukaan rekening baru secara online. Dengan adanya sistem tersebut sangat memudahkan nasabah dalam proses transaksi dimana untuk membuka aplikasi BSI mobile cukup dengan menggunakan sidik jari tanpa harus terbelit menggunakan PIN yang berlaku pada sebelum adanya sistem tersebut. Selain itu dengan adanya sistem tersebut nasabah merasa terbantu dan memuaskan para nasabah yang menggunakan aplikasi BSI mobile”.*²¹

Hasil wawancara dengan Siti Solihah sebagai nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1 mengatakan bahwa

“BSI mobile sangat membantu dan memudahkan saya dalam melakukan proses transaksi dan dengan adanya sistem Biometric online onboarding dapat memudahkan nasabah seperti saya dalam melakukan pembuatan rekening baru secara online. Tidak perlu mengantri di kantor cabang dan bisa dilakukan secara mandiri dirumah bahkan dimana saja. Dengan adanya sistem tersebut dapat menjamin keamanan secara insentif karena dengan adanya sistem tersebut aplikasi BSI mobile hanya bisa dibuka dan digunakan oleh pemiliknya karena telah menggunakan sistem Biometric dan orang lainpun tidak bisa membukanya. Dengan adanya sistem tersebut saat membuka aplikasi BSI mobile hanya perlu menggunakan sidik jari saja. Ketika lupa PIN atau kata sandi maka tidak perlu repot atau kebingungan karena sistem Biometric sangat efektif dan memudahkan nasabah saat menggunakan aplikasi BSI mobile. Selain itu dengan adanya sistem tersebut sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi misalnya seperti saya yang melakukan transaksi jual beli secara online. Dengan adanya sistem Biometric para pengguna tidak perlu

²¹ Erna Malichatin, Wawancara oleh Penulis, pada 25 Juni 2022 Pagi hari Pukul 11.15 WIB , wawancara 4, transkrip.

*memasukan PIN karena hanya memerlukan sidik jari saja dan aplikasi BSI mobile sudah langsung terbuka. Selain itu dengan adanya sistem tersebut memberikan kemudahan bagi bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabahnya”.*²²

Hasil wawancara dengan M. Zaki Tama sebagai nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1 mengatakan bahwa

*“Sistem biomtric online onboarding pada aplikasi BSI mobile sangat membantu dan mempermudah bagi saya dalam melakukan pembukaan buku rekeing secara online. Pada saat menggunakan aplikasi tersebut juga mudah dan tidak berbelit sehingga saya tidak kebingungan dalam menggunakannya dan juga saat melakukan transaksi menggunakan BSI mobile saya merasa lebih aman karena sekarang sudah terdapat sistem Biometric online onboarding. Yang menjadikan aplikasi BSI mobile menjadi lebih aman karena menggunakan sistem sidik jari. Dengan adanya sistem tersbut dapat meningkatkan penggunaan BSI mobile karena dengan sistem keamanannya, dapat meningkatkan efektifitas kinerja aplikasi BSI mobile, serta memudahkan nasabah saat menggunakan aplikasi BSI mobile karena tidak perlu menggunakan PIN cukup dengan sidik jari saja”.*²³

Hasil wawancara dengan Indah Puji lestari nasabah BSI KC.Kudus A.Yani 1 mengatakan:

“Aplikasi BSI Mobile sangat membantu dalam proses transaksi yang saya lakukan. Apalagi sekarang terdapat sistem Biometric online onboarding yang mempercepat proses membuka aplikasi BSI Mobile karena hanya perlu sidik jari. Sistem Biometric online onboarding memang memudahkan tidak perlu bertemu langsung dengan petugas Bank, akan tetapi saya kurang setuju mengenai sistem online karena saya lebih memilih untuk bertemu langsung dan saya kira juga lebih efektif agar tidak terjadi

²² Siti Solihah, Wawancara oleh Penulis, pada 26 Juni 2022 Pagi hari Pukul 12.00 WIB , wawancara 5, transkrip.

²³ M. Zaki Tama, Wawancara oleh Penulis, pada 26 Juni 2022 Siang hari Pukul 13.00 WIB, wawancara 6, transkrip

kesalahan pada saat komunikasi. 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 Mobile salah satunya pada sistem operasionalnya. Sangat memudahkan para nasabah dalam melakukan proses transaksi, nasabah tidak perlu berbelit untuk memasukan pin karena dengan hanya menggunakan sidik jari saja aplikasi BSI Mobile 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”²⁴

Hasil wawancara dengan Sri Mulyani selaku nasabah BSI KC.Kudus A.Yani 1 sama halnya dengan puji mengatakan:

“Aplikasi BSI Mobile sangat membantu dalam proses transaksi yang saya lakukan. Apalagi sekarang terdapat sistem Biometric online onboarding yang mempercepat proses membuka aplikasi BSI Mobile karena hanya perlu sidik jari. Sistem Biometric online onboarding memang memudahkan tidak perlu bertemu langsung dengan petugas Bank, akan tetapi saya kurang setuju mengenai sistem online karena saya lebih memilih untuk bertemu langsung dan saya kira juga lebih efektif agar tidak terjadi kesalahan pada saat komunikasi. 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 Mobile salah satunya pada sistem operasionalnya. Sangat memudahkan para nasabah dalam melakukan proses transaksi, nasabah tidak perlu berbelit untuk memasukan pin karena dengan hanya menggunakan sidik jari saja aplikasi BSI Mobile sudah langsung terbuka dan tidak memerlukan waktu lama

²⁴ Indah Puji Lestari, Wawancara oleh Penulis, pada 06Oktober 2022 Pagi hari Pukul 10.15 WIB, Wawancara 7, Transkrip 7.

alangkah baiknya sebelum adanya aplikasi harus diberikan pengarahan dan sosialisasi dikarenakan tidak semua nasabah bisa mengakses dengan baik”.²⁵

Hasil wawancara Mitna Ayunita selaku nasabah BSI KC.Kudus A.Yani 1 sama halnya dengan Sri Mulyani mengatakan:

“Aplikasi BSI Mobile sangat membantu dalam proses transaksi yang saya lakukan. Apalagi sekarang terdapat sistem Biometric online onboarding yang mempercepat proses membuka aplikasi BSI Mobile karena hanya perlu sidik jari. Sistem Biometric online onboarding memang memudahkan tidak perlu bertemu langsung dengan petugas Bank, akan tetapi saya kurang setuju mengenai sistem online karena saya lebih memilih untuk bertemu langsung dan saya kira juga lebih efektif agar tidak terjadi kesalahan pada saat komunikasi. 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 Mobile salah satunya pada sistem operasionalnya. Sangat memudahkan para nasabah dalam melakukan proses transaksi, nasabah tidak perlu berbelit untuk memasukan pin karena dengan hanya menggunakan sidik jari saja aplikasi BSI Mobile 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”.²⁶

²⁵ Sri Mulyani, Wawancara oleh Penulis, pada 06 Oktober Pagi hari Pukul 11.15 WIB, Wawancara 8, Transkrip 8.

²⁶ Mitna Ayunita, Wawancara oleh Penulis, pada 06 Oktober Pagi hari Pukul 12.00 WIB, Wawancara 9, Transkrip 9.

4. Prespektif Masyarakat dalam Menggunakan transaksi BSI Mobile pada Sistem *Biometric Online Onboarding* di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1

Dapat diketahui melalui hasil wawancara dengan Ibu Erna Malichatin sebagai nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1 yang menyatakan bahwa :

“Dengan adanya sistem Biometric pada BSI Mobile sangat mempengaruhi minat nasabah dan jumlah penggunaannya karena aplikasi tersebut dirancang untuk memenuhi kebutuhan para nasabah serta melakukan pembukaan tidak perlu antri, itulah yang menyebabkan meningkatnya minat nasabah dan dengan adanya sistem tersebut pengguna aplikasi BSI Mobile seperti saya merasa sangat terbantu dengan proses dan sistemnya yang cepat dapat memuaskan para nasabah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile. Saya rasa sangat memenuhi kebutuhan dalam bertransaksi karena prosesnya mudah dan aman”.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Siti Solihah sebagai nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1 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 dan para calon nasabah pun akhirnya tertarik untuk menggunakan BSI Mobile dan khususnya mempermudah proses pembukaan rekening. Maka para nasabah pun tertarik membuka rekening secara mandiri. Kebutuhan transaksi sangat terpenuhi pada saat menggunakan aplikasi BSI Mobile. Aplikasi tersebut sangat memudahkan penggunaannya dengan adanya sistem Biometric sekarang ini”.

Selain itu juga disampaikan M. Zaki Tama sebagai nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1 yang menyatakan bahwa :

“Biometric online onboarding pada aplikasi BSI Mobile 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 BSI Mobile karena pada aplikasi tersebut sudah memuat fitur yang cukup lengkap bagi para nasabah Bank Syariah Indonesia”

Selain itu juga disampaikan Indah Puji Lestari sebagai nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1 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 Mobile 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 BSI Mobile 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 aplikasi BSI Mobile merasa sangat terbantu dengan proses dan sistemnya yang cepat dan memuaskan para nasabah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile. Saya rasa sangat memnuhi kebutuhan dalam bertransaksi karena prosesnya mudah dan aman”.

Selain itu juga disampaikan Sri Mulyani sebagai nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1 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 Mobile 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 BSI Mobile 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”.

Selain itu juga disampaikan Mitna Ayunita sebagai nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1 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 Mobile 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 BSI Mobile sudah langsung terbuka dan tidak memerlukan waktu lama alangkah baiknya sebelum adanya aplikasi”

Minat masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia terkhusus BSI KC. Kudus A. Yani 1. 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.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Penggunaan Sistem *Biometric Online Onboarding* Dalam Upaya Yang Mendasari Terjadinya Peningkatan Transaksi BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1

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:

a. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*)

Dari adanya *Sistem Biometric Online Onboarding* memberikan kemudahan terhadap nasabah di BSI KC A.Yani 1 dalam bertransaksi lebih efektif dan efisien sehingga nasabah tidak perlu datang langsung ke Bank bisa di akses melalui online dan melalui aplikasi BSI Mobile.

b. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*)

Kegunaan dari adanya aplikasi BSI Mobile sendiri sangat memberikan manfaat dalam menggunakan aplikasi yang didalamnya bisa digunakan untuk mentransfer, membayar tagihan, membeli secara online, tabungan emas dan fitur lainnya.

c. Sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*)

Sikap yang perlu dimiliki oleh nasabah adalah dengan menggunakan aplikasi sesuai dengan kebijakan yang ada dengan memanfaatkan dengan baik. Nasabah BSI KC A.Yani 1 harus memiliki sikap untuk bisa melakukan akses secara mandiri dan memudahkan tidak perlu datang langsung ke Bank.

d. Perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*)

Perilaku dari nasabah BSI yang selalu berperilaku baik dan memanfaatkan fitur tersebut dengan baik salah satunya ada fitur infak dan zakat sehingga nasabah dapat memberikan infak secara sukarela saat menggunakan aplikasi BSI Mobile.

e. Kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*)

Kondisi nyata pengguna merasa aman dan nyaman data nasabah juga dijamin saat menggunakan aplikasi mobile dan menjamin keamanan agar data nasabah tidak bocor.

PT. Bank Syariah Indonesia (Tbk) atau BSI terus melakukan transformasi digital untuk menghadirkan kemudahan layanan keuangan bagi nasabah dan masyarakat, termasuk membuka rekening secara daring (online). Melalui

pengembangan aplikasi BSI Mobile yakni fitur terbaru Know Your Customer-*Biometric*, BSI menargetkan pembukaan rekening online mencapai 1 juta nasabah. Dengan fitur anyar yang dilengkapi keunggulan sistem biometrik, calon nasabah BSI kini dapat membuka rekening tabungan secara online (digital onboarding) dengan cepat, mudah dan seamless. Terobosan ini tentunya ditujukan untuk memberikan kenyamanan lebih kepada para calon nasabah BSI.

Biometrik menjadi salah satu verifikator pembukaan rekening online melalui verifikasi foto wajah yang terintegrasi dengan data kependudukan dari Disdukcapil. Dengan fitur ini memungkinkan calon nasabah tidak perlu videocall, saat tahap verifikasi data diri pada proses pembukaan rekening secara daring. Selain itu, dengan adanya fitur biometrik, waktu yang dibutuhkan untuk pembukaan rekening akan menjadi lebih singkat, yakni kurang dari 5 menit hingga proses terbentuknya nomor rekening online. Dengan teknologi ini, calon nasabah BSI tidak perlu antri atau datang ke kantor cabang BSI. Inovasi ini tentunya efektif dan efisien, serta nyaman bagi calon nasabah, di tengah pandemi Covid-19 yang belum juga berakhir dan tentunya dari sisi keamanan, privacy, dan legalitas sudah disetujui dan diawasi oleh OJK. Adapun analisis terhadap sistem *Biometric* yang digunakan oleh BSI KC. Kudus A. Yani 1 adalah sebagai berikut:

a. Sidik Jari (*Finger Print*)

Fitur terbaru bagi calon nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1 yang digunakan saat akan mendaftarkan diri untuk menjadi nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1. Sidik jari ini digunakan oleh seorang calon nasabah untuk membedakan dengan calon nasabah yang lainnya sehingga tidak ada pemalsuan data karena setiap orang pasti memiliki sidik jari yang berbeda. Kemudian setelah terdaftar menjadi nasabah, nasabah akan mendapatkan fasilitas BSI Mobile dengan aktivasi terlebih dahulu dan penginputan sistem *Biometric* sidik jari. Setelah itu, nasabah dapat menggunakan BSI Mobile dengan fitur sidik jari sehingga pengguna BSI Mobile hanya menempelkan sidik jarinya di sensor HP maka aplikasi bisa langsung terbuka dan transaksi bisa langsung dilakukan. Dengan adanya fitur ini nasabah semakin dimudahkan dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile tanpa harus khawatir akan

lupa kata sandi dan PIN BSI Mobile pada saat akan menggunakan aplikasi Wajah (Face Recognition)

Selain fitur sidik jari, kini Bank Syariah Indonesia menghadirkan fitur terbaru lain bagi nasabahnya untuk melakukan aktivasi dan registrasi BSI Mobile, yaitu melalui fitur *Face Recognition*. Fitur ini akan aktif bagi nasabah pada handphone nya masing-masing. Aktivasi dan registrasi melalui Face Recognition ini hanya dapat digunakan oleh nasabah yang belum pernah memiliki BSI Mobile dan belum pernah melakukan aktivasi. Dengan hadirnya sistem *Biometric* online onboarding pada aplikasi BSI Mobile tersebut akan memberikan kemudahan dan kepuasan bagi nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk melakukan transaksi sesuai dengan yang dibutuhkan. Selain itu dengan adanya sistem tersebut akan menarik minat masyarakat yang belum menjadi nasabah untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia terkhusus pada BSI KC. Kudus A. Yani 1.

b. Tanda Tangan dan Emisi Akustik

Fitur tanda tangan menjadi karakteristik setiap masyarakat yang mendaftarkan diri menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Saat proses pendaftaran akan diminta memasukan tanda tangan sebagai identitas diri calon nasabah. Costumer service akan meminta tanda tangan secara online bagi masyarakat yang mendaftar secara online karena sudah hadirnya sistem *Biometric* online onboarding. Bagi masyarakat yang datang langsung ke kantor untuk mendaftarkan diri secara langsung maka untuk tanda tangan dapat dilakukan secara langsung dengan costumer service.²⁷

Layanan perbankan dituntut untuk bisa menyesuaikan terhadap adanya wabah pandemi. BSI harus mampu secara optimal untuk bisa memanfaatkan teknologi dengan baik dimana teknologi merupakan alat yang tepat untuk digunakan untuk memenuhi kebutuhan dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah tanpa harus bertemu dengan pegawai Bank dalam melakukan transaksi.

Bank Syariah Indonesia adalah salah satu yang telah menerapkan mobile banking sehingga dapat menyesuaikan di masa pandemic covid 19 yang berupaya untuk bekerja secara

²⁷ M. Agus Saputra, Wawancara oleh Penulis, pada 22 Juni 2022 Pukul 10.00, Wawancara 2, Transkrip 2.

optimal dalam rangka memberi manfaat terhadap nasabah tanpa harus bertemu kontak fisik langsung maupun datang ke Bank.

Aplikasi mobile Banking di Bank Syariah Indonesia bernama BSI Mobile aplikasi ini telah memiliki integrasi dan memberikan pelayanan dengan baik sehingga data nasabah pihak bertanggung jawab dengan penuh apabila terdapat kesalahan. Aplikasi akan otomatis secara langsung terhubung terhadap pelayanan yang ada di perbankan disesuaikan kepada kebutuhan nasabah saat hendak transaksi.

Seperti Mobile Banking lainnya BSI Mobile juga menawarkan berbagai fitur yang dapat diakses oleh nasabah kapan saja dan dimana saja, fitur tersebut diantaranya :

✓ Transfer uang

Fitur ini memudahkan nasabah dalam mengirim uang ke rekening BSI maupu ke Bank lain tanpa harus jauh-jauh ke ATM dan pelayanan juga dilayani selama 24 jam non stop.

✓ Rekening BSI

Terdapat layanan informasi saldo, daftar mutasi rekening, informasi portofolio hingga daftar transaksi terjadwal, dan tanggal mutasi.

✓ Pembelian

Saat melakukan transaksi beli keperluan harian yang dibutuhkan juga bisa melalui BSI Mobile tidak hanya bisa mentransfer tapi juga bisa membeli token listrik missal sewaktu-waktu token habis langsung bisa isi ulang.

✓ Pembayaran

BSI Mobile 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.

✓ QRIS

Quick Response Indonesia Standard BSI Mobile juga bisa melakukan pembelian dengan metode scan sehingga memudahkan nasabah disaat tidak membawa uang tunai dalam melakukan transaksi sehingga data langsung bisa masuk proses pembayaran dan selesai.

- ✓ 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.
- ✓ Tarik tunai
Apabila hendak tarik tunai ke ATM tapi lupa membawa kartu juga dapat menggunakan fitur di BSI Mobei mulai dari Rp.50.000 sampai dengan Rp. 500.000 perhari.
- ✓ Layanan Islami
BSI Mobile juga menerapkan layanan islami sehingga nasabah dapat mudah melakukan transaksi dengan baik waktu ibadah, juz amma, asmaul husna, arah kiblat dan lain-lain.
- ✓ Berbagi
Fitur ini nasabah bisa melakukan zakat, infak wakaf secara mudah dan dapat dilakukan dimana saja sesuai dengan besarnya pendapatan nasabah.
- ✓ Top Up
Sekarang trend bisnis digital seperti OVO, Shopee pay, Go-Pay yang berisi dompet digital nasabah dapat melakukan top up melalui fitur ini.
- ✓ Biaya BSI Mobile
Penggunaan BSI Mobile tentu saja tidak dipungut biaya akan tetapi ada beberapa transaksi yang terdapat biaya administrasi, transfer ke sesama BSI gratis, Transfer ke Bank lain Rp. 6.500, transfer ke jaringan bersama Rp. 6.500, transfer ke jaringan prima Rp. 6.00, Top Up dana Rp. 1.500, dan bayar listrik sebesar Rp. 3.000.
- ✓ Buka Rekening
Cara registrasi BSI Mobile dapat dilakukan dengan cara nasabah mengunjungi kantor BSI terdekat, mengambil nomor antrian, menyampaikan tujuan kedatangan untuk registrasi BSI Mobile, petugas akan melakukan verifikasi melalui sms berisi kode aktivasi, unduh aplikasi Mobile Banking, Buka lalu pilih sudah memiliki rekening, lalu

pilih aktivasi serta buat kata sandi dan selesai aplikasi sudah bisa langsung digunakan.²⁸

Aplikasi BSI Mobile sangat membantu dalam proses transaksi apalagi terdapat sistem On Boarding yang dapat melakukan proses pembukaan secara cepat yang hanya dapat dilakukan menggunakan sidik jari.

Sidik jari dan pengenalan wajah juga menjadi sebuah identitas dan hanya nasabah yang mempunyai aplikasi yang dapat mengaksesnya. Sistem on boarding juga dapat mudah digunakan pada aplikasi BSI Mobile sehingga nasabah dapat melakukan pembukaan rekening secara online dengan kata lain sistem *Biometric* tersebut dapat meningkatkan operasional BSI Mobile.

Keamanan data nasabah juga ditanggung oleh pihak Bank apabila terjadi kesalahan, dengan adanya sistem *Biometric* ini dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile karena nasabah tidak perlu antri saat hendak melakukan transaksi. Serta dengan adanya sistem tersebut pengguna sangat terbantu dengan proses sistem yang lebih relative cepat sehingga dapat menimbulkan kepuasan yang diterima oleh nasabah sehingga proses transaksi tersebut lebih mudah dan aman.

Sistem *Biometric* online onboarding menggunakan aplikasi BSI Mobile sangat membantudan memberikan kemudahan terhadap nasabah dalam melakukan pembukaan rekening sehingga nasabah tidak bingung dalam menggunakannya. Saat melakukan transaksi menggunakan BSI Mobile ini dilengkapi dengan fitur sidik jari sehingga dapat lebih mudah dan aman sehingga mempercepat proses transaksi apalagi keamanan sudah dijamin juga selain pemilik aplikasi tidak dapat membukanya.

2. Analisis Prespektif Masyarakat dalam Menggunakan transaksi BSI Mobile pada Sistem *Biometric Online Onboarding* di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1

Biometric online onboarding juga sangat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking karena

²⁸ Dwita Febrianti, *Penerapan Data Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah)*, Jurnal Pendidikan Tambusai 05, No.2, 2021 : 3686.

nasabah dapat melakukannya dengan sendiri secara online. Sistem *Biometric* memudahkan nasabah data melakukan transaksi secara online pada aplikasi BSI Mobile Karena pada aplikasi ini sudah memuat fitur-fitur yang sudah lengkap sesuai kegunaan nasabah.

Ada banyak strategi Yang pertama pada sisi operasional yaitu ketika nasabah ingin membuka rekening bisa disarankan untuk langsung menggunakan aplikasi pembukaan rekening online tetapi yang hanya bisa digunakan untuk pembukaan rekening online yaitu tabungan Wadiah dan tabungan mudharabah atau yang lebih dikenal dengan sebutan tabungan transaksional selain jenis2 tabungan tersebut kini masih dalam proses pengembangan. hal yang hal yang bisa dilakukan oleh nasabah saat pertama kali melakukan pembukaan rekening Transaksional secara online adalah Nasabah tersebut tentunya belum memiliki tabungan di Bank BSI atau bisa dibilang pertama kali membuat rekening. Yang kedua yaitu pada sisi marketing yang di mana Ketika ada sosialisasi maka dianjurkan kan kepada nasabah baru yang mau membuka rekening maka dianjurkan untuk membuat rekening secara online.

Prosedur Pembukaan BSI Mobiel yang pertama yaitu Kartu tanda penduduk harus jelas dan sudah tercantum pada sistem dukcapil titik yang kedua yaitu pada perangkat handphone harus memadai pada ada kamera cara yang harus memadai kamera belakang maupun depan yang berguna untuk pembukaan rekening online, Dari sistem kantor pusat bisa melihat dengan jelas foto asli dan foto KTP Harus sesuai. Lalu harus menyesuaikan data pribadi sesuai profesi atau pekerjaan. Sebenarnya tidak ada prosedur yang berbelit-belit hanya tinggal mengikuti arahan. Serta foto tanda tangan asli dengan foto tanda tangan yang ada di KTP harus sesuai.

Perkembangan pelayanan pada BSI mobile dari waktu ke waktu semakin berkembang, yang awalnya hanya Untuk transaksional keuangan atau transaksional financial saja kini BSI mobil dikembangkan untuk bisa melaksanakan pembukaan rekening bagi nasabah yang belum memiliki rekening atau yang sudah mempunyai rekening sebelumnya nya. Ketika sudah memiliki aplikasi BRI mobile dan ingin membuka atau membuat rekening baru cukup hanya membuka BNI mobile dan klik fitur buka rekening lalu rekening pun langsung jadi, setelah itu datang ke kantor cabang untuk mengambil buku tabungan dan kartu ATM saja. dan Pada aplikasi BNI mobile juga terdapat fitur fitur

Islami yang membedakan antara Bank BSI dengan bank umum lainnya. Di BSI mobile juga tertera lokasi masjid, alarm salat, Serta pengarahan arah kiblat.

Sistem pasti suatu saat Ada waktunya untuk error. error tersebut biasanya disebabkan Disebabkan oleh pihak internal dan eksternal. pihak internal biasanya disebabkan oleh pengembangan sistem seperti adanya penambahan fitur-fitur yang mempengaruhi kelancaran transaksi Mobile Banking yang kedua yaitu dari pihak eksternal ada dua yang pertama dari di Face nasabah seperti halnya kuota dan jaringan, Yang kedua yaitu tu dari segi provider nya yang mengalami kendala. Kendala BSI mobile dari internal kami pastinya kendala tersebut seperti adanya tambahan fitur, masalah tersebut tidak akan berlangsung lama Dan akan kembali normal dan selanjutnya nasabah akan menikmati fitur yang baru yang sudah ditanamkan di Mobile Banking BSI.

Kejahatan seperti hacker tentunya memiliki langkah-langkah sebelum sang pelaku tersebut melakukan tindakan terhadap nasabah titik berkaitan tentang kejahatan tersebut pihak bank syariah Indonesia murni tidak pernah mengalami Kesalahan dari internal kami terkait dengan hal yang merugikan dengan nasabah titik kejahatan yang merugikan nasabah itu biasanya nya dikarenakan oleh tindakan nasabah sendiri yang teledor dalam artian Nasabah BSI rata-rata yang terbobol rekeningnya lewat Mobile Banking yaitu mempunyai modus mengirim atau transfer melalui Mobile Banking Yang biasanya mendapatkan chat seperti WhatsApp dan SMS juga mendapatkan telepon on dari pihak yang mengaku kenal atau dari pihak bank Bank. Selanjutnya ketika lewat handphone pastinya pelaku mengarahkan korban atau nasabah Terkait dengan link atau tautan Untuk melancarkan aksi penipuan tersebut.

Adanya gangguan sistem pada saat peningkatan layanan, Cara menangani masalah tersebut yaitu nasabah tersebut bisa langsung datang ke kantor cabang lalu menanyakan tentang masalah yang dikeluhkan. Selanjutnya Pihak bank syariah Indonesia Memberikan pengertian terhadap nasabah mengenai permasalahan Peningkatan layanan pada ada aplikasi BSI Mobile dan Mohon kesediaannya untuk bersabar Dan masalah tersebut bisa segera teratasi oleh tim IT nya.

Keuntungan dari penggunaan *Biometric* online onboarding yang diperoleh memudahkan nasabah karena tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan entri pembukaan rekening Dana dan

ketika datang ke kantor langsung diberikan buku tabungan serta kartu ATM titik yang kedua dua yaitu untuk media promosi ketika aplikasi BSi mobile makin canggih Dan tidak kalah ah dengan fitur-fitur bank umum lainnya yang mengikuti sistem perkembangan zaman dan lebih unggul Karena memiliki fitur-fitur yang berbeda pada BSI mobile terdapat fitur-fitur Islami.

Keuntungan yang selanjutnya yaitu ketika nasabah membuka rekening manual rata-rata diminta untuk aktivasi Mobile Banking itu susah ada yang tidak mau, ketika membuka rekening secara online maka otomatis mobile banking tersebut aktif, Setidaknya setidaknya pada layanan pasti menguntungkan karena saat nasabah menggunakan fitur-fitur BSI mobil secara online maka dari pihak Bang mendapatkan kemudahan dalam sistem transaksi nasabah karena tidak perlu datang langsung ke kantor.

Fitur *face id* yang membantu nasabah untuk mempermudah masuk atau login pada aplikasi BSM mobile, yang biasanya nasabah tersebut lupa akan sandi yang dimasukkan, Maka nasabah tersebut bisa masuk pada akun BSI mobile tanpa Memasukkan kata sandi dengan menggunakan fitur face ID yang tersedia pada aplikasi BRI Mobile. Cara mengantisipasi hal tersebut yaitu dari pihak internal kami mengembangkan adanya fitur face id atau biometrik finger print titik untuk pihak nasabah harus hati-hati terhadap kejahatan dan jangan percaya terhadap pihak manapun yang mengatasnamakan BSI. pihak BSI tidak pernah Menanyakan terkait kata sandi PIN ATM. kalau ada pihak yang mengatasnamakan BSI harus sesuai dengan call center 14040 Dan harus sesuai dengan Whatsapp resmi bsi Juga melalui akun Instagram BSI yang sudah tercantum sebagai akun resmi serta website Bank Syariah Indonesia.

Pengaruh sistemnya sangat bagus karena dulunya Pembukaan rekening yang hanya bisa dilakukan pada kantor cabang Yang kira-kira bisa mencapai hingga 20 menit lamanya kini bisa dilakukan secara online Dan hanya dilakukan 10 menit saja Titik Setelah nasabah melakukan pembukaan rekening secara online selanjutnya nasabah hanya perlu datang ke kantor cabang hanya untuk mengambil buku tabungan dan kartu ATM.

Nasabah yang membuka rekening secara online maka otomatis nasabah tersebut sudah melihat fitur-fitur BSI mobile khususnya pada fitur produk-produk Bang BSI, maka pihak

customer service tidak perlu menjelaskan panjang lebar terkait produk-produk yang sudah tercantum pada aplikasi BSI Mobile.

Sistem biometrik online onboarding atau pembukaan rekening secara online maka memudahkan para *customer service* khususnya dalam menginput data tidak perlu manual seperti dulu sebelum adanya sistem pembukaan rekening secara online. dengan adanya biometrik online onboarding para customer dipermudah dalam menginput data dengan cara nasabah datang langsung ke kantor cabang lalu pihak *customer service* akan mencocokkan data,Apakah nomor rekening sesuai dengan nomor yang ada pada tabungan tersebut.

Peningkatan kuantitas atau peningkatan jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening secara online Meningkatkan secara drastis karena nasabnya dipermudah Dan tidak perlu datang mengantri ke kantor hanya untuk melaksanakan pembukaan rekening.

Peningkatan kualitas terutama pada saat pandemi Yang sudah terjadi 3 tahun mengalami banyak pengaruh yang cukup pesat. Rata-rata kunjungan nasabah ke kantor cabang relatif sepi dan pada tahun 2022 kembali meningkat sebelum Tahun 2022 relatif sepi tetapi pembukaan rekening terus dilakukan oleh nasabah dengan sistem biometrik online onboarding yang bisa dilakukan secara individu di rumah dan dan sekarang layanan kartu ATM bisa diantar langsung ke rumah mulai Tahun 2022 triwulan pertama.

Mobile banking memiliki menu tertera untuk pemesanan kartu ATM bisa dilakukan di menu Mobile Banking lalu kemudian kartu ATM tersebut bisa langsung diantar ke alamat sesuai dengan data yang tertera pada sistem layanan yang sesuai pada alamat domisili atau sesuai kartu tanda penduduk. Untuk aktivasi kartu ATM tersebut tidak langsung aktif otomatis kartu tersebut masih aman ketika driver pengantar kartu tersebut mengantarkan ke tempat tujuan atau alamat tujuan karena saat melakukan aktivasi kartu ATM tersebut harus menggunakan aplikasi BSI mobile. Sistem biometrik online onboarding otomatis berpengaruh Pesat Terhadap Peningkatan nasabah karena layanan online tersebut mempermudah nasabah untuk melakukan pembukaan rekening secara online.

Menurut dwita febrianti Permasalahan yang ada 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 baik. 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.²⁹

Menurut I Gusti Bagus Putra Adiwijaya permasalahan yang ada mengenai bagaimana atau apa saja cara agar nasabah percaya dan meningkatkan minat bertransaksi menggunakan mobile banking. Diketahui bahwa semakin tinggi kemudahan, keberhasilan transaksi, dan kemampuan teknologi maka semakin tinggi pula minat bertransaksi menggunakan Mobile banking.³⁰

Hal ini juga sama yang dilakukan di BSI KC.Kudus A.Yani 1 dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah juga menggunakan mobile Banking sehingga dapat memberikan kemudahan, sehingga memb erikan layanan yang baik terhadap nasabah.

Menurut Wangsit Supeno Permasalahan mengenai bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan pada PD BPR Bank Jombang Jawa Timur di tengah persaingan yang cukup ketat. 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 *website* Bank Jombang yang banyak memberikan informasi tentang layanan bank, dan menyediakan fasilitas pembukaan rekening tabungan, deposito dan pengajuan kredit yang dapat dilakukan secara *on line*, dan bisa diakses baik dengan menggunakan *personal computer* (PC) ataupun menggunakan *gadget* sehingga pelayanan dapat dilakukan secara praktis, cepat dan mudah dipahami.³¹

Pelayanan pada BSI BSI KC.Kudus A.Yani 1 juga dapat mengajukan fasilitas pembukuan rekening tabungan, deposito dan

²⁹ Dwita Febrianti, “Penerapan Data Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah)”, *Jurnal Pendidikan Tambusai* 05, No.2, 2021, 3.688.

³⁰ I Gusti Bagus Putra Adiwijaya, “Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan Dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 15, No.3, 2018 :136

³¹ Wangsit Supeno, “Implementasi Kualitas pelayanan di era disrupsi pada PD BPR Jombang Jawa Timur”, *Jurnal sekretaris dan Manajemen* 02, No.2, 2018: 255.

dapat mengajukan pembiayaan yang bisa diakses melalui mobile banking sehingga dapat memudahkan waktu lebih efektif dan efisien. Nasabah juga dapat melakukan pembayaran angsuran melalui via transfer sehingga nasabah tidak perlu langsung ke kantor untuk melakukan pembayaran.

Menurut Rahmawati dan Fianto Permasalahan yang ada mengenai kepuasan nasabah melalui kualitas layanan dengan dimensi efisiensi, pemenuhan janji kesediaan sistem beroperasi, privasi, jaminan kepercayaan, dan tampilan situs dan fitur produk. penggalian atau pencarian informasi tentang faktor mana yang ditunjukkan tinggi rendahnya kepuasan nasabah.³²

Kualitas layanan di BSI KC.Kudus A.Yani 1 untuk memudahkan nasabah dengan cara menggunakan pelayanan mobile banking sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah. Jaminan terhadap kerahasiaan data nasabah juga aman dan dipertanggung jawabkan keamanan tersebut.

Menurut Harinata dan Lutfi kelengkapan fitur dan desain navigasi aplikasi mobile banking yang dikembangkan PT BCA Tbk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap user experience nasabah individu. 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.³³

Pengaruh positif terhadap mobile banking di BSI KC.Kudus A.Yani 1 memberikan kelengkapan terhadap fitur yang mudah diakses oleh nasabah serta memudahkan pelayanan nasabah sehingga tidak perlu datang langsung ke Bank dalam menggunakan fitur di BSI sehingga lebih efektif dan efisien.

3. Kebaruan Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan kali ini terdapat di BSI KC.Kudus A.Yani 1 dalam meningkatkan pengguna aplikasi BSI Mobile juga menerapkan hal demikian sehingga nasabah lebih mudah dalam mengakses pelayanan yang berada di BSI mempersingkat waktu juga dalam memberikan layanan terhadap

³² Rahmawati dan Fianto, “Analisis Deskriptif pada Dimensi Kualitas layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”, *Jurnal Ekonomi Syariah* 07, No.6, 2020, .118.

³³ Harinata dan Lutfi, “Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur Dan Desain Navigasi Aplikasi Perbankan Berbasis Mobile Terhadap User Experience Nasabah Individu Pada PT BCA,Tbk”, *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* 04, No,4 , 2020, 112 .

nasabah sehingga nasabah setelah melakukan aktivasi pada BSI Mobile ini dapat langsung bisa mengakses dimana saja dan kapan saja.

Dapat dipahami dari hal diatas bahwa sistem *Biometric* online onboarding yang ada di BSI sangat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam membuka rekening, nasabah juga dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun kemudahan tersebut juga dapat dilakukan saat membuka rekening, melakukan transfer, membayar tagihan listrik, membeli token, top up dana maupun kegiatan lainnya, keamanan dari fitur-fitur yang ada di BSI Mobile juga terjaga sehingga nasabah tidak perlu mengkhawatirkan apabila data nasabah akan bocor. Karena yang bisa membuka akses BSI Mobile hanyalah pemilik rekening yang dilengkapi fitur sidik jari dan wajah sehingga nasabah yang tidak memiliki kewenangan untuk membuka tidak bisa mengakses layanan BSI Mobile yang sudah aktif di aplikasi.

