

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Transformasi Digital

1. Pengertian Transformasi Digital

Transformasi merupakan proses perubahan yang dilakukan secara mendasar dan menyeluruh terhadap suatu kondisi, sistem, proses, atau cara kerja dari keadaan sebelumnya menuju keadaan yang baru. Transformasi tidak hanya berkaitan dengan perubahan bentuk, tetapi juga dapat mencakup perubahan proses, pola kerja, strategi, serta cara suatu organisasi memberikan pelayanan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam penelitian ini, transformasi yang dimaksud adalah transformasi digital, yaitu perubahan dalam proses dan pelayanan organisasi melalui pemanfaatan teknologi digital. Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi baru, tetapi juga mencakup perubahan pada proses pelayanan, sistem kerja, serta cara organisasi berinteraksi dengan pengguna layanan. Transformasi digital merupakan perubahan besar yang terjadi dalam sistem operasional perbankan dari cara konvensional menjadi berbasis teknologi digital.²⁴ Dalam konteks perbankan syariah, transformasi ini menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi layanan, memperluas akses keuangan, serta memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi sesuai prinsip

²⁴ Winda Wahyuni Sappali and others, 'Transformasi Digital Era Industri 4.0 Revolusi Layanan Yang Mengubah Lanskap Perbankan Syariah Di Indonesia. Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Logistik (JUMATI)', II.1 (2023), 300–313.

syariah. Layanan digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, hingga *paperless onboarding* menjadi bagian dari inovasi yang mendukung perkembangan industri perbankan syariah di era modern. Namun, perubahan ini tetap harus disesuaikan dengan nilai-nilai Islam agar tidak menyimpang dari prinsip keadilan dan transparansi.²⁵

Transformasi digital dalam perbankan syariah telah menjadi kebutuhan yang tak terelakkan di era teknologi saat ini. Penerapan layanan seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan teknologi terkini seperti *AI* dan *blockchain* memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan keuangan dengan lebih mudah dan cepat. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional bank syariah tetapi juga memperluas inklusi keuangan, memungkinkan masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau oleh layanan perbankan untuk mendapatkan akses yang lebih baik. Namun, tantangan seperti infrastruktur yang belum merata dan kepatuhan terhadap prinsip syariah tetap menjadi perhatian utama dalam proses transformasi ini.²⁶

Selain itu, transformasi digital juga mendorong perbankan syariah untuk terus berinovasi dalam menghadirkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.²⁷ Inovasi produk dan layanan bank syariah berbasis digital terus dilakukan mengikuti

²⁵ Putri Ayu Lestari, 'Transformasi Digital Bank Syariah Di Era Teknologi: Perkembangan, Tantangan Dan Peluang Menuju Pertumbuhan Berkelanjutan', *Journal of Sharia Economy and Islamic Tourism*, 5.2 (2025), h. 62.

²⁶ Tira Nur Fitria, 'Islamic Banking Digitalization: Challenges and Opportunities in the Era of Industrial Revolution 4.0', *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 11.1 (2025), h. 1–19.

²⁷ Muhammad Abrar and Muhammad Herizal Ihza, 'Transformasi Digital Dalam Perbankan Syariah: Mengadopsi Teknologi Era Masa Kini Untuk Meningkatkan Layanan Jurnal Keuangan Dan Manajemen Terapan', *Jurnal Keuangan Dan Manajemen Terapan*, 6.1 (2025), 425–43.

laju perkembangan teknologi dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah dan masyarakat secara umum. Namun, dalam proses ini, perbankan syariah dihadapkan pada tantangan seperti tingginya tingkat persaingan dengan bank konvensional dan kebutuhan untuk memastikan bahwa setiap inovasi tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.²⁸

menjauhi perilaku yang melibatkan pemakanan harta sesama secara tidak adil. Ini mencakup semua cara yang dilarang atau tidak diberkati oleh Allah untuk memperoleh harta, seperti menipu, memberi suap, berjudi, menimbun barang kebutuhan pokok untuk menaikkan harga, dan terutama, riba. Ini menegaskan bahwa Allah melarang semua bentuk eksploitasi atau penyalahgunaan dalam menghasilkan kekayaan.²⁹

Dalam penelitian ini, transformasi digital yang dimaksud adalah penerapan dan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan perbankan Bank Syariah Indonesia yang memberikan perubahan pada proses pelayanan kepada nasabah, khususnya dalam mendukung penggunaan fitur paperless onboarding. Transformasi digital dalam penelitian ini difokuskan pada pemanfaatan teknologi digital, inovasi layanan, kemudahan akses, serta kecepatan dan efektivitas layanan. Dengan demikian, transformasi digital yang diteliti bukan seluruh bentuk transformasi digital pada perbankan, tetapi transformasi digital yang berkaitan dengan pelayanan kepada nasabah dan penggunaan fitur paperless onboarding.

²⁸ M Muslimin, F W Ballo, and N T Kiak, 'Tantangan Transformasi Produk Digital Dalam Perbankan Syariah: Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kc Kupang', *MENAWAN: Jurnal Riset Dan*, 2.3 (2024).

²⁹ Alya Latifah Authari, Muhammad Fakhru Fikri, and Salma Aulia, 'Etika Bisnis Dalam Islam: Panduan Dari Hadist Tentang Jual Beli', *Al-A'mal: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 1.1 (2024), h 43–48.

2. Transformasi Digital dalam Perbankan Syariah

Transformasi digital dalam perbankan syariah merupakan proses perubahan dalam penyelenggaraan layanan perbankan melalui pemanfaatan teknologi digital. Transformasi tersebut mengubah proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi layanan yang lebih terintegrasi dengan teknologi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kecepatan pelayanan kepada nasabah.

Dalam penelitian ini, transformasi digital yang dimaksud adalah penerapan dan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan perbankan Bank Syariah Indonesia yang memberikan perubahan pada proses pelayanan kepada nasabah. Transformasi digital tersebut secara khusus berkaitan dengan penggunaan teknologi dalam mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan efektivitas pelayanan perbankan.

Salah satu bentuk penerapan transformasi digital dalam pelayanan perbankan adalah penggunaan fitur *paperless onboarding*. Fitur ini memungkinkan proses pelayanan nasabah dilakukan dengan memanfaatkan sistem digital sehingga mengurangi ketergantungan terhadap penggunaan dokumen fisik dalam proses pelayanan. Dengan demikian, *paperless onboarding* menjadi salah satu bentuk penerapan transformasi digital yang dapat memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah dalam memperoleh layanan perbankan.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini transformasi digital tidak dimaknai sebagai seluruh bentuk perkembangan teknologi dalam perbankan, tetapi dibatasi pada penerapan teknologi digital dalam pelayanan nasabah yang berkaitan dengan penggunaan fitur

paperless onboarding pada Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu

Dalam perbankan syariah, transformasi digital tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan kemudahan kepada nasabah dalam memperoleh dan menggunakan layanan perbankan. Pemanfaatan teknologi digital dapat diterapkan melalui berbagai layanan, seperti mobile banking, internet banking, serta layanan pembukaan rekening secara digital. Penerapan teknologi tersebut menjadi bagian dari upaya perbankan syariah dalam menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah. Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, yaitu menghindari unsur riba, gharar, dan maisir, serta mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan kemitraan. Dalam perkembangan industri perbankan saat ini, transformasi digital menjadi salah satu strategi penting yang tidak dapat dihindari. Transformasi digital diartikan sebagai proses perubahan menyeluruh pada model bisnis dan operasional bank melalui pemanfaatan teknologi digital, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan layanan, serta memberikan kemudahan bagi nasabah.

Perbankan syariah di Indonesia turut mengalami percepatan transformasi digital seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, meningkatnya literasi digital masyarakat, serta tuntutan nasabah akan layanan perbankan yang lebih cepat, aman, dan praktis. Berbagai inovasi telah diimplementasikan oleh bank syariah untuk menjawab kebutuhan tersebut, antara lain *mobile banking*, *internet banking*, *Quick Response Code* Indonesian

Standard (QRIS), hingga *paperless onboarding*. Layanan-layanan ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang, sehingga meningkatkan efisiensi waktu dan biaya.³⁰

Implementasi transformasi digital di perbankan syariah tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga pada kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah.³¹ Hal ini mencakup pengembangan produk dan layanan yang bebas dari unsur yang dilarang syariah, penggunaan akad-akad yang sah menurut hukum Islam, serta penerapan sistem keamanan data yang sesuai dengan kaidah perlindungan konsumen. Dengan demikian, transformasi digital di perbankan syariah tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan kepuasan nasabah, tetapi juga menjaga integritas dan kepatuhan terhadap prinsip syariah.³²

Selain itu, Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia menjadi salah satu pelopor penerapan transformasi digital melalui pengembangan layanan digital terpadu. Salah satu bentuk nyatanya adalah penerapan fitur *paperless onboarding*, yaitu pembukaan rekening secara digital tanpa dokumen fisik, yang memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan bagi

³⁰ Rini Rahayu Kurniati, Sri Nuringwahyu Sri Nuringwahyu, and Muhammad Rafli Daidan, 'Optimising Operational Excellence in the Digital Age: A Study of Digital Banking Service Transformation in Indonesian Islamic Banks', *International Journal of Business and Management Invention*, 13.11 (2024), h 91–97

³¹ Muchammad Ichsan and others, 'Digitalization of Islamic Banking in Indonesia: Justification and Compliance to Sharia Principles', *Jurnal Media Hukum*, 31.2 (2024), h 244–61.

³² Winda Wahyuni Sappali and others, 'Transformasi Digital Era Industri 4.0 Revolusi Layanan Yang Mengubah Lanskap Perbankan Syariah Di Indonesia. Jurnal Manajemen, Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Logistik (JUMATI)', II.1 (2023), h 300–313.

nasabah, sekaligus mendukung program ramah lingkungan.³³ Dengan transformasi digital yang terarah dan berkesinambungan, perbankan syariah diharapkan mampu memperluas akses layanan keuangan syariah, menjangkau lebih banyak masyarakat, serta memperkuat inklusi keuangan di Indonesia.

3. Faktor Pendorong Transformasi Digital

Transformasi digital di sektor perbankan, termasuk perbankan syariah, tidak terjadi secara tiba-tiba. Perubahan ini merupakan hasil dari berbagai faktor pendorong yang saling memengaruhi, baik dari aspek teknologi, perilaku konsumen, persaingan industri, maupun dukungan regulasi pemerintah.³⁴ Faktor-faktor tersebut menjadi alasan mengapa bank syariah perlu beradaptasi dan mengembangkan layanan berbasis digital untuk tetap relevan dan kompetitif di tengah perubahan zaman kemajuan teknologi informasi.³⁵

1) Pesatnya Perkembangan

teknologi informasi dan komunikasi telah membuka peluang besar bagi industri perbankan untuk mengoptimalkan layanan digital. Kemajuan seperti internet berkecepatan tinggi, teknologi *cloud computing*, *big data analytics*, kecerdasan buatan (*artificial intelligence/AI*), dan perangkat pintar (*smart devices*) memudahkan bank dalam menciptakan inovasi layanan yang

³³ Fadali Rahman and others, 'Efficient Use of Bsi Mobile in Online Account Opening As a Form of Paperless Support and Realization of Green Banking', *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1.2 (2023), h 150–59

³⁴ and others, 'Digital Transformation in Islamic Banking', *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 05.12 (2022), h 3616–22.

³⁵ Nabila Azura Qothrunnada and others, 'Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang Dan Implementasinya Di Era Industri 4.0', *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4.3 (2023), h 741–56.

efisien, aman, dan dapat diakses secara luas. Teknologi ini memungkinkan proses transaksi perbankan dilakukan secara real-time, otomatis, dan minim kesalahan, sehingga meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.³⁶

2) Persaingan Industri Perbankan.

Kompetisi di dunia perbankan semakin ketat, baik antara bank syariah dengan bank konvensional maupun antar-bank syariah sendiri. Bank yang mampu memberikan layanan inovatif dan berbasis teknologi akan lebih mudah menarik minat dan mempertahankan loyalitas nasabah. Dalam konteks ini, transformasi digital menjadi strategi penting agar perbankan syariah tidak tertinggal dan mampu bersaing secara sehat dengan menawarkan produk dan layanan yang unggul.³⁷

3) Regulasi Dan Kebijakan Pemerintah.

Dukungan dari pemerintah dan otoritas terkait seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia turut mempercepat penerapan transformasi digital. Kebijakan seperti implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, perluasan layanan *electronic Know Your Customer (e-KYC)*, dan program percepatan inklusi keuangan menjadi landasan kuat bagi bank untuk memperluas layanan digital. Regulasi tersebut tidak hanya memudahkan proses inovasi,

³⁶ Olena Lytvyn and others, 'Integration of Digital Means in the Financial Sphere: The Potential of Cloud Computing, Blockchain, Big Data and Ai', *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*, 1.54 (2024), h 127–45.

³⁷ Muzayyana Tartila, 'Strategi Industri Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Era Digital', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.3 (2022), 3310 .

tetapi juga memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi nasabah.³⁸

4. Indikator Transformasi Digital

Indikator transformasi digital dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sejauh mana penerapan teknologi digital di perbankan syariah telah dilakukan dan dirasakan manfaatnya oleh nasabah. Indikator tersebut digunakan untuk melihat bentuk transformasi digital yang berkaitan dengan pelayanan perbankan dan penggunaan layanan digital oleh nasabah, khususnya dalam mendukung penggunaan fitur paperless onboarding.³⁹

1) Pemanfaatan Teknologi Digital

Pemanfaatan teknologi digital yang mencakup sejauh mana bank syariah mengintegrasikan teknologi seperti *mobile banking*, *internet banking*, *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, dan *paperless onboarding* dalam operasionalnya. Pemanfaatan ini menunjukkan kemampuan bank untuk menyediakan layanan berbasis teknologi yang efektif dan relevan dengan kebutuhan nasabah.⁴⁰

2) Inovasi Layanan

Inovasi layanan yaitu kemampuan bank untuk menciptakan dan menghadirkan fitur-fitur baru yang mampu meningkatkan pengalaman nasabah. Inovasi dapat berupa pengembangan

³⁸ Mathew Farrell and others, 'Implementation Study of Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) in Papua Province', *Jurnal Manajemen Indonesia*, 22.3 (2022), 289–313.

³⁹ A. N. Bhayangkara, D. M. Tauhid, and R. Adawiyah, 'Transformasi Digital Perbankan Syariah: Peluang Dan Tantangan', *Mutlaqah : Jurnal Kajian Ekonomi Syariah*, 2.5 (2025), 68–78.

⁴⁰ dan Suharto Ega Belahag Yusuf, Muhammad Iqbal Fasa, 'Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Sebagai Wujud Penerapan Green Banking', *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 7.0721 (2023), 780887.

aplikasi perbankan yang lebih ramah pengguna (*user friendly*), integrasi layanan pembayaran digital, atau fitur keamanan canggih seperti verifikasi biometrik.⁴¹

3) Kemudahan Akses

Kemudahan akses yang menunjukkan sejauh mana layanan digital dapat digunakan secara fleksibel oleh nasabah tanpa hambatan waktu dan lokasi. Kemudahan akses mencakup kecepatan dalam mengunduh aplikasi, kesederhanaan proses pendaftaran, serta kemampuan mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja.⁴²

4) Kecepatan Dan Efektivitas Layanan

Kecepatan dan efektivitas layanan yang menilai seberapa cepat dan tepat layanan digital dapat memproses transaksi nasabah. Kecepatan layanan ini mencakup waktu respon aplikasi, efisiensi dalam memproses transaksi, serta minimnya kendala teknis yang dapat menghambat penggunaan layanan.⁴³

⁴¹ Rika Akana Putri and Fatana Suastrini, 'Pengaruh Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu Dan Fitur Qris Pada Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap The Influence Of Cardless Cash Withdrawal Features And Qris Features In Bank Syariah Indonesia's Mobile Banking On Customer Transaction Efficiency St', *Nusantara Hasana Journal*, 4.9 (2025), h 167–75.

⁴² Uly Mabruroh Halida, 'Faktor Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan M-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan', *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 11.2 (2025),h 278–94.

⁴³ Ahmad Fadhil Imran, Basri Bado, and Ismi Solikhatun, 'Banking Digitalization through Self-Service Technology toward Customer Behavior at Bank Syariah Indonesia (BSI) Yogyakarta City', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9.3 (2023), 4466

B. Paperless Onboarding

1. Pengertian Paperless Onboarding

Paperless onboarding adalah proses pembukaan rekening atau pendaftaran nasabah baru secara digital yang sepenuhnya tanpa dokumen fisik. Tahapan seluruh proses dilakukan secara elektronik melalui aplikasi mobile atau situs resmi bank, sehingga menghilangkan kebutuhan formulir kertas. Konsep ini memanfaatkan teknologi *electronic Know Your Customer (e-KYC)* seperti unggah dokumen digital, verifikasi biometrik, atau pengenalan wajah (*face recognition*) secara real time.⁴⁴

Prosedur *e-KYC* dalam *paperless onboarding* telah terbukti mempercepat proses identifikasi dan verifikasi nasabah dari yang awalnya memakan waktu hari atau minggu menjadi hanya beberapa detik atau menit saja. Selain itu, pendekatan ini efektif menekan biaya operasional dan mengurangi risiko kesalahan manusia, sekaligus mendukung keberlanjutan lingkungan karena penggunaan kertas yang berkurang signifikan. Dalam konteks Indonesia, implementasi *e-KYC* tunduk pada regulasi perlindungan data pribadi terbaru seperti UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang meningkatkan keamanan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital *onboarding*.⁴⁵

⁴⁴ Ahmad Fadhil Imran, Basri Bado, and Ismi Solikhatus, 'Banking Digitalization through Self-Service Technology toward Customer Behavior at Bank Syariah Indonesia (BSI) Yogyakarta City', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9.3 (2023), 4466

⁴⁵ Mr. Fitree Tahe and Maria Ulfah Siregar, 'Perbandingan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Electronic-Know Your Customer (e-Kyc)', *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 6.3 (2021), 189–200.

2. Mekanisme *Paperless Onboarding*

Mekanisme *paperless onboarding* dalam perbankan syariah merupakan proses pembukaan rekening secara digital yang sepenuhnya dilakukan tanpa dokumen fisik.⁴⁶ Seluruh tahapan dilakukan melalui aplikasi *mobile banking* atau platform digital resmi bank, sehingga memudahkan nasabah untuk membuka rekening kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang.⁴⁷ Adapun tahapan mekanismenya adalah sebagai berikut:

- a. Mengunduh aplikasi atau mengakses *platform* digital bank calon nasabah terlebih dahulu mengunduh aplikasi resmi *mobile banking* bank syariah, seperti BSI Mobile, melalui *Google Play Store* atau *App Store*. Alternatifnya, nasabah dapat mengakses *platform* digital resmi bank melalui peramban (*web browser*).⁴⁸
- b. Mengisi data diri secara online nasabah mengisi formulir elektronik (*e-form*) yang berisi data pribadi seperti nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat tempat tinggal, nomor telepon, dan alamat email. Sistem kemudian akan melakukan validasi awal untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaian data.⁴⁹

⁴⁶ Muhammad Fajrin Ramadyanda, Erna Maulina, and Herwan Abdul Muhyi, 'Pengaruh Islamic Marketing Mix Pada Layanan Digital Onboarding Terhadap Keputusan Menabung Di Bank BJB Syariah Jawa Barat', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6.2 (2025), 1228–42 .

⁴⁶ Isyana Valda, Asif Faroqi, and Eristya Maya Safitri, 'Evaluasi Faktor Penerimaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Syariah Menggunakan Modifikasi Tam (Studi Kasus: Bsi Mobile)', *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12.3 (2024).

⁴⁶ Muhammad Fajrin Ramadyanda, Erna Maulina, and Herwan Abdul Muhyi, 'Pengaruh Islamic Marketing Mix Pada Layanan Digital Onboarding Terhadap Keputusan Menabung Di Bank BJB Syariah Jawa Barat', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6.2 (2025), 1228–42.

- c. Mengunggah dokumen digital sebagai bagian dari prosedur *Know Your Customer (KYC)*, nasabah mengunggah dokumen identitas resmi seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) melalui fitur unggah yang tersedia pada aplikasi atau *platform* digital.⁵⁰
- d. Melakukan verifikasi identitas untuk memastikan keaslian identitas, nasabah menjalani proses verifikasi biometrik melalui *selfie* atau pemindaian wajah yang dibandingkan secara otomatis dengan foto pada *e-KTP*. Pada beberapa kasus, verifikasi dapat dilakukan melalui *video call* dengan petugas bank sebagai bagian dari *electronic Know Your Customer (e-KYC)*.⁵¹
- e. Aktivasi rekening secara instan setelah proses verifikasi berhasil, sistem bank secara otomatis membuat dan mengaktifkan rekening baru. Nomor rekening serta informasi terkait akan dikirimkan melalui aplikasi, SMS, atau email. Dengan demikian, nasabah dapat langsung melakukan transaksi tanpa harus menandatangani dokumen fisik atau datang ke kantor cabang.⁵²

⁵⁰ Diego Belva Putra, M. Abd. Malik Hakim, and Bambang Nurdewanto, 'Implementasi Electronic-Know Your Customer Pada Aplikasi Fintech Untuk Meningkatkan Keamanan Akun User', *Journal of Information System and Application Development*, 1.2 (2023), 111–20.

⁵¹ Anggi Putriana, 'Implementasi Teknologi Biometrik Pada Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1) Anggi Putriana Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu', *Baabu Al-Ilmi Ekonomi Syariah*, 9.2 (2024), 196–202.

⁵² Eneng Kurniasih, Tubagus Rifqy Thantawi, and Miftakhul Anwar, 'Analisis Pembukaan Rekening Online Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Dramaga Bogor', *Sahid Banking Journal*, 3.01 (2023), 149–67 .

3. Keunggulan *Paperless Onboarding*

Penerapan *paperless onboarding* dalam perbankan syariah memberikan berbagai manfaat, baik bagi pihak bank maupun nasabah. Beberapa keunggulan utamanya antara lain:⁵³

1. Proses Cepat dan Efisien

Seluruh tahapan pembukaan rekening dilakukan secara digital melalui aplikasi atau platform resmi bank, sehingga prosesnya dapat diselesaikan hanya dalam hitungan menit. Hal ini menghilangkan kebutuhan antrian di kantor cabang dan mempercepat pelayanan kepada nasabah.⁵⁴

2. Mengurangi Penggunaan Kertas (*Go Green*)

Paperless onboarding menghilangkan penggunaan formulir fisik dan dokumen cetak. Langkah ini mendukung program ramah lingkungan (*green banking*) karena membantu mengurangi limbah kertas dan menjaga kelestarian lingkungan.⁵⁵

3. Menghemat Biaya Operasional Bank

Dengan mengurangi kebutuhan formulir fisik, proses cetak dokumen, dan penyimpanan arsip, bank dapat menekan biaya

⁵³ Egga Zakky Mubarak, Abu yazid Adnan quthny, and Moh Abdurrahman, 'Analisis Peran Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Digital Pada Prilaku Sosial Ekonomi Masyarakat Di Universitas Islam Zainul Hasan Genggong', *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 5.2 (2024), 187–99.

⁵⁴ Diska Sendi Marisna, Uswatun Karimah, and Joni Hendra, 'Digitalisasi Dan Kepuasan Nasabah: Bagaimana Bank Syariah Beradaptasi Di Era Society 5.0?', *JAMPARING: Jurnal Akuntansi Manajemen Pariwisata Dan Pembelajaran Konseling*, 3.1 (2025), 136–46.

⁵⁵ Anita Tri Milza and others, 'Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking', *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business*, 3.1 (2021), 1–12.

operasional. Penghematan ini memungkinkan alokasi anggaran untuk inovasi layanan digital lainnya.⁵⁶

4. Meningkatkan Kenyamanan Nasabah

Nasabah dapat membuka rekening kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Proses yang sederhana dan dapat dilakukan secara mandiri memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan praktis.

4. Implementasi di Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mengimplementasikan *paperless onboarding* sebagai bagian dari strategi transformasi digitalnya. Fitur ini terintegrasi di aplikasi BSI *Mobile*, memungkinkan calon nasabah untuk membuka rekening baru secara mandiri tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Seluruh proses, mulai dari pengisian data diri, pengunggahan dokumen identitas digital seperti *e-KTP*, hingga verifikasi biometrik atau *video call*, dilakukan secara elektronik melalui aplikasi.⁵⁷

Penerapan ini tidak hanya mempermudah proses pembukaan rekening, tetapi juga mempercepat layanan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan kenyamanan yang optimal bagi nasabah. Selain itu, konsep *paperless onboarding* di BSI sejalan dengan prinsip *green banking* karena mengurangi penggunaan dokumen fisik, sekaligus mendukung program pemerintah dalam percepatan literasi keuangan digital dan inklusi keuangan nasional.⁵⁸

⁵⁶ Ika Devi Pusva and Erida Herlina, 'Analysis of the Implementation of Green Banking in Achieving Operational Cost Efficiency in the Banking Industry', *The Indonesian Accounting Review*, 7.2 (2017), 203–10.

⁵⁷ hana Mentari Aprilia, Anggun Okta Fitri.

⁵⁸ Masyita Auliyah and Andriani Samsuri, 'Adopsi Financial Technology Oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Syariah Di Era Digital', *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 7.6 (2025), 2218–27.

5. Perilaku Nasabah

a. Pengertian Perilaku Nasabah

Perilaku merupakan segala bentuk tindakan, aktivitas, atau respons yang dilakukan oleh individu sebagai bentuk tanggapan terhadap suatu keadaan atau rangsangan tertentu. Perilaku dapat terlihat dari tindakan yang dilakukan seseorang dalam menentukan pilihan, menggunakan suatu produk atau layanan, serta memberikan respons terhadap pengalaman yang diterimanya. Perilaku nasabah merupakan tindakan atau respons yang dilakukan nasabah dalam memilih, menggunakan, dan memberikan tanggapan terhadap produk maupun layanan perbankan. Perilaku nasabah dapat terlihat dari keputusan dan tindakan nasabah dalam menggunakan suatu layanan, tingkat pemahaman terhadap layanan yang digunakan, serta pengalaman yang dirasakan selama memperoleh pelayanan.

Dalam konteks layanan perbankan berbasis digital, perilaku nasabah dapat tercermin dari kecenderungan nasabah untuk menggunakan layanan digital, memahami cara penggunaannya, serta merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan layanan tersebut.

Dalam penelitian ini, perilaku nasabah yang dimaksud adalah tindakan dan respons nasabah dalam menggunakan fitur *paperless onboarding* pada Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu. Perilaku tersebut berkaitan dengan frekuensi penggunaan layanan, tingkat pemahaman nasabah terhadap penggunaan fitur, serta kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan nasabah selama menggunakan fitur *paperless onboarding*.

Dengan demikian, perilaku nasabah dalam penelitian ini tidak dimaknai sebagai seluruh perilaku nasabah dalam menggunakan produk perbankan, tetapi secara khusus dibatasi pada perilaku nasabah dalam penggunaan fitur *paperless onboarding*.

Perilaku adalah segala bentuk tindakan, aktivitas, atau respons yang dilakukan oleh individu sebagai reaksi terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan maupun dari dalam dirinya. Perilaku dapat berupa tindakan yang dapat diamati secara langsung (*overt behavior*) maupun proses internal seperti persepsi, sikap, dan motivasi yang tidak tampak secara langsung (*covert behavior*). Perilaku nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi terhadap kualitas layanan, kepercayaan, dan nilai-nilai syariah yang dianut oleh bank. menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut berperan signifikan dalam keputusan nasabah untuk menggunakan layanan pembiayaan di Bank Syariah. Studi ini menekankan pentingnya pemahaman terhadap kebutuhan dan preferensi nasabah dalam mengembangkan produk dan layanan perbankan syariah.⁵⁹

Kemudahan akses dan penggunaan teknologi digital juga memengaruhi perilaku nasabah dalam bertransaksi dengan bank syariah adopsi teknologi seperti *mobile banking* dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi transaksi, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

⁵⁹ Sherina Zahrotun Nidiyah and Esy Nur Aisyah, 'Analisis Perilaku Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Kota Malang', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5.2 (2022), h 398–411.

Namun, penting bagi bank untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan menjaga keamanan data nasabah.⁶⁰

Kemudahan akses dan penggunaan teknologi digital, seperti *mobile banking*, telah memengaruhi perilaku nasabah dalam bertransaksi dengan bank syariah.⁶¹ layanan *mobile banking* yang tersedia 24 jam, kemudahan dalam melakukan transaksi, serta keamanan yang ditawarkan menjadi faktor-faktor yang mendorong nasabah untuk lebih sering menggunakan layanan ini. Namun, penelitian tersebut juga mencatat bahwa terdapat kendala seperti masalah jaringan internet yang dapat memengaruhi pengalaman nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Oleh karena itu, penting bagi bank syariah untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital mereka agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.⁶²

Kepercayaan nasabah terhadap bank syariah memainkan peran krusial dalam membentuk perilaku mereka dalam menggunakan layanan perbankan. kepercayaan, kemudahan, dan kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Studi ini menekankan bahwa kepercayaan yang dibangun melalui

⁶⁰ Afif Zaerofti, Denden Sukmara, and Yono Haryono, 'The Impact of Sharia Compliance and Service Quality on Customer Loyalty with Religiosity as a Mediating Variable', *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 8.2 (2022), 272–93.

⁶¹ Eka Herawati, Khairani Sakdiah, and Ahmad Zaki, 'JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah', *JEKSya Jurnal*, 3.2 (2024), 285–97.

⁶² Nur Safitri, 'Aanalisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariahterhadap Prilaku Konsumtifnasabah Bsi Parepare', *Braz Dent J.*, 33.1 (2022), h 1–12.

transparansi dan akuntabilitas dapat meningkatkan minat nasabah dalam memanfaatkan layanan digital perbankan syariah.⁶³

Pentingnya memahami perilaku nasabah dalam konteks perbankan syariah juga tercermin dalam hadis Nabi Muhammad SAW:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ ذَا عَمَلٍ أَحَدَكُمْ عَمَلًا أَنْ يَتَّقِنَهُ

(HR. Al-Baihaqi)

Artinya: "Sesungguhnya Allah mencintai seseorang apabila dia bekerja, dia menyempurnakan pekerjaannya." (HR. Al-Baihaqi)⁶⁴

Hadis ini mengajarkan pentingnya kesempurnaan dalam pekerjaan, termasuk dalam memberikan layanan perbankan. Dengan membangun kepercayaan melalui pelayanan yang transparan dan akuntabel, bank syariah dapat memenuhi harapan nasabah dan menjalankan prinsip-prinsip Islam dalam operasionalnya.⁶⁵

b. Teori UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan teori yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Teori ini mengintegrasikan berbagai model penerimaan teknologi sebelumnya dan menyatakan bahwa niat perilaku (*behavioral*

⁶³ Muhammad Fajar Shiddiq, *Kegunaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*, 2023.

⁶⁴ 'MediaGet_id214084ids1s'.

⁶⁵ Pada Bank Syariah, 'Analisis Hubungan Pengungkapan Laporan Keuangan Syariah Dengan Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah', 2.12 (2024).

intention) serta perilaku penggunaan teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh empat konstruk utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.⁶⁶

1. *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja) Menggambarkan sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan teknologi akan membantu meningkatkan kinerja atau produktivitas mereka. Dalam konteks penelitian ini, *performance expectancy* dapat diartikan sebagai keyakinan nasabah bahwa penggunaan layanan digital perbankan syariah, termasuk *paperless onboarding*, akan memudahkan transaksi dan meningkatkan efisiensi layanan.⁶⁷
2. *Effort Expectancy* (Kemudahan Penggunaan)

Mengacu pada tingkat kemudahan yang dirasakan individu dalam menggunakan teknologi. Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin besar kemungkinan individu akan berniat untuk menggunakannya. Dalam konteks ini, *effort expectancy* berkaitan dengan kemudahan nasabah dalam mengakses dan menjalankan proses *paperless onboarding* melalui aplikasi bank syariah.⁶⁸

⁶⁶ Viswanath Venkatesh and others, 'User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View', *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27.3 (2003), 425–78.

⁶⁷ Nurfia Sintia Daulay and others, 'Implementation of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 3 on the Sharia Bank Customer Behavior in Using Mobile Banking', *Al-Tijary*, 10.1 (2024), 79–101.

⁶⁸ Saad G. Yaseen, Ihab Ali El Qirem, and Dima Dajani, 'Islamic Mobile Banking Smart Services Adoption and Use in Jordan', *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 14.3 (2022), 349–62.

3. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

Merupakan tingkat pengaruh orang lain yang dianggap penting (misalnya keluarga, teman, atau lingkungan sosial) terhadap keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi. Dalam penelitian ini, *social influence* dapat berupa dorongan dari lingkungan sekitar atau rekomendasi dari pihak bank agar nasabah memanfaatkan layanan digital seperti *paperless onboarding*.⁶⁹

4. *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung)

Menggambarakan sejauh mana individu meyakini bahwa infrastruktur dan sumber daya yang ada mendukung penggunaan teknologi. Dalam konteks penelitian ini, *facilitating conditions* meliputi ketersediaan perangkat yang memadai, koneksi internet yang stabil, dukungan layanan pelanggan, serta panduan penggunaan yang diberikan oleh pihak bank untuk memastikan kelancaran proses *paperless onboarding*.⁷⁰

Dalam penelitian ini, teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) digunakan sebagai teori pendukung untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh nasabah. Konsep-konsep dalam teori UTAUT menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung. Oleh karena itu, teori UTAUT digunakan

⁶⁹ Shamsul Anuar Mokhtar, Hamidon Katan, and Imdadullah Hidayat-Ur-Rehman, 'Mobile Banking Adoption: The Impacts of Social Influence, Ubiquitous Finance Control and Perceived Trust on Customers' Loyalty', *Sci.Int.(Lahore)*, 29.4 (2017), 829–36.

⁷⁰ Heri Sudarsono and others, 'Exploring Muslim Students' Adoption of Mobile Banking in Conventional Banks', *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, 6.1 (2024), 23–34 .

untuk memperkuat pembahasan mengenai pengaruh transformasi digital terhadap perilaku nasabah dalam penggunaan fitur *paperless onboarding* pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama.

C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah terhadap Layanan Digital

Dalam konteks perbankan syariah, perilaku nasabah dalam memanfaatkan layanan digital dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Beberapa faktor utama yang memengaruhi perilaku tersebut antara lain:⁷¹

1. Kemudahan penggunaan tingkat kemudahan dalam mengoperasikan layanan digital menjadi salah satu faktor penting yang mendorong adopsi teknologi oleh nasabah. Aplikasi perbankan yang memiliki antarmuka sederhana, navigasi yang jelas, serta panduan penggunaan yang mudah dipahami akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakannya secara berkelanjutan.⁷²
2. Kepercayaan terhadap keamanan layanan kepercayaan nasabah pada keamanan sistem digital sangat berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk bertransaksi secara online. Sistem keamanan yang andal, seperti penggunaan *encryption*, *two-factor authentication*, dan verifikasi biometrik, akan meningkatkan rasa

⁷¹ Elmira Siska, 'Exploring the Essential Factors on Digital Islamic Banking Adoption in Indonesia: A Literature Review', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.1 (2022), 124.

⁷² Nindia Kartika Irawati and Tauiq Wijaya, 'Pengaruh User Interface Dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Produk Easy Wadiah BSI Mobile Banking', *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10.1 (2025), 619–38.

aman dan meminimalkan kekhawatiran terhadap risiko kebocoran data atau penipuan.⁷³

3. Kebutuhan akan efisiensi waktu kehidupan modern yang serba cepat membuat nasabah semakin membutuhkan layanan yang dapat menghemat waktu. Layanan digital yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang ke kantor cabang, menjadi solusi yang relevan untuk memenuhi kebutuhan efisiensi waktu tersebut.⁷⁴
4. Pengaruh lingkungan sosial rekomendasi dari keluarga, teman, atau lingkungan sekitar dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital. Selain itu, tren penggunaan teknologi di masyarakat juga menjadi faktor yang mempercepat adopsi layanan digital oleh nasabah.⁷⁵

D. Indikator Perilaku Nasabah

Perilaku nasabah terhadap layanan digital perbankan dapat diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan intensitas, kualitas pengalaman, dan persepsi mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:⁷⁶

1. Frekuensi Penggunaan Layanan

Menggambarkan seberapa sering nasabah memanfaatkan layanan digital perbankan, seperti *mobile banking*, *internet banking*,

⁷³ Andri Sahata Sitanggang and others, 'Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui Mobile Banking (M-Banking)', *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 9.3 (2024), 1566–81.

⁷⁴ Mutya Tomasi and M. Ilankadhir, 'Mobile Banking Adoption: A Closer Look at the Role of Online Convenience Dimensions', *International Journal of Business Science and Applied Management*, 19.1 (2024), 47–58.

⁷⁵ Walid Chaouali and Kamel El Hedhli, 'Toward a Contagion-Based Model of Mobile Banking Adoption', *International Journal of Bank Marketing*, 37.1 (2019), 69–96.

⁷⁶ Zaid Ahmad Ansari, 'Measuring Consumer Behavior in Banking: Scale Development and Validation', *International Journal of Business and Management*, 14.11 (2019), 263 .

atau *paperless onboarding*. Frekuensi yang tinggi menunjukkan tingkat adopsi yang baik dan keterikatan nasabah terhadap layanan.⁷⁷

2. Tingkat Pemahaman Penggunaan

Mengacu pada sejauh mana nasabah memahami cara mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada layanan digital. Tingkat pemahaman yang baik mencerminkan keberhasilan bank dalam memberikan edukasi dan kemudahan navigasi bagi penggunaannya.⁷⁸

3. Kenyamanan dan Kepuasan

Menggambarkan persepsi nasabah terhadap kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam menggunakan layanan digital. Kepuasan yang tinggi biasanya berkaitan dengan kemudahan transaksi, kecepatan layanan, minimnya kendala teknis, serta rasa aman dalam bertransaksi.⁷⁹

4. Kesiediaan Merekomendasikan

Kesiediaan merekomendasikan kepada orang lain mengukur sejauh mana nasabah bersedia merekomendasikan layanan digital perbankan kepada keluarga, teman, atau rekan kerja. Kesiediaan ini

⁷⁷ R. Fahima Sultana and Jihen Bousrih, 'Digital Banking Penetration: Impact on Students' Usage Frequency and Awareness', *Review of Economics and Finance*, 20.January (2022), 562–71 .

⁷⁸ Rukiah, 'Exploring Customer Experiences and Perceptions towards the Implementation of Digital Banking Services: A Case Study of Millennials in Mandailing Natal', *Involvement International Journal of Business*, 1.2 (2024), 142–53.

⁷⁹ Dian Sugiri and Any Meilani, 'Customer Satisfaction in Using Mobile Services Bank Syariah Indonesia', *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 6.November (2023), 3–4.

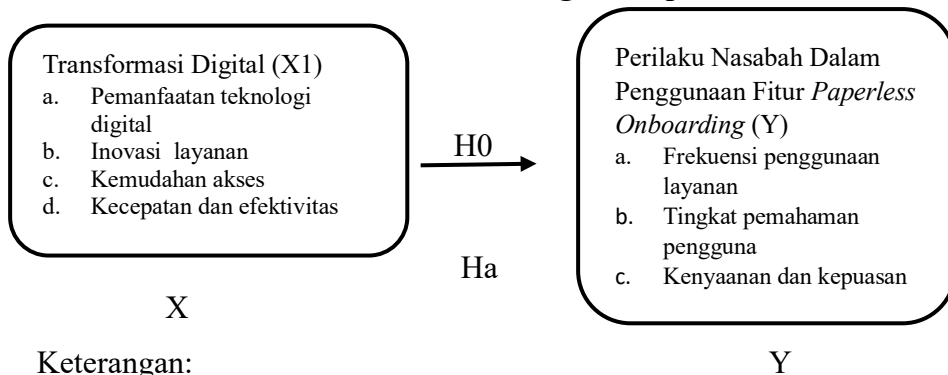
menjadi salah satu indikator loyalitas nasabah dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.⁸⁰

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alur pemikiran yang disusun peneliti untuk menggambarkan proses hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Kerangka ini menjelaskan keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terikat, sehingga dapat memberikan gambaran awal atau dugaan sementara terhadap hasil penelitian. Dengan adanya kerangka berpikir, penelitian menjadi lebih terarah dan sistematis karena peneliti memiliki panduan mengenai hubungan antarvariabel yang akan diuji. Transformasi digital yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia melalui fitur *paperless onboarding* bertujuan meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kualitas layanan kepada nasabah. Berdasarkan teori UTAUT, penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung. Oleh karena itu, semakin baik transformasi digital yang diterapkan, maka semakin positif perilaku nasabah dalam menggunakan fitur *paperless onboarding*. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menguji pengaruh transformasi digital terhadap perilaku nasabah. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

⁸⁰ Khairina Natsir and others, 'Analysis of Digital Bank Services in Indonesia Based on Consumer Perception', *International Journal of Application on Economics and Business*, 1.1 (2023), 307–20.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Keterangan:

-  :Menunjukkan variabel, dimana variabel Transformasi Digital meliputi pemanfaatan teknologi digital, inovasi layanan, kemudahan akses, dan kecepatan efektivitas layanan, sedangkan variabel Perilaku Nasabah meliputi frekuensi penggunaan, tingkat pemahaman, dan kepuasan nasabah dalam menggunakan fitur *Paperless Onboarding*.
-  : Sebagai simbol hubungan pengaruh positif Transformasi Digital terhadap Perilaku Nasabah dalam penggunaan fitur tersebut

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dapat dipahami sebagai jawaban sementara terhadap masalah yang sedang diteliti, yang perlu dibuktikan melalui pengumpulan data dan pengujian secara empiris. Berdasarkan teori-teori yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan sebuah hipotesis sebagai berikut:

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh transformasi digital terhadap perilaku nasabah dalam penggunaan fitur *paperless onboarding* pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama.
- H_1 : Terdapat pengaruh transformasi digital terhadap perilaku nasabah dalam penggunaan fitur *paperless onboarding* pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama.