



ANISA NURHASANAH

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2026

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP
PERILAKU NASABAH DALAM PENGGUNAAN
FITUR *PAPERLESS ONBOARDING***

(Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu)

Jurnal Ilmiah



Editor:

Yosi Arysandy, Ph. D

Miko Polindi, ME

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP
PERILAKU NASABAH DALAM PENGGUNAAN
FITUR *PAPERLESS ONBOARDING***

(Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu)

Jurnal Ilmiah



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2026 M/1448 H**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimill. (0736) 51172

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Perilaku Nasabah Dalam Penggunaan Fitur Paperless Onboarding (Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Panorama Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Anisa Nurhasanah

NIM : 2111140010

Program Studi : perbankan syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

BENGKULU

Bengkulu,

2026

Pembimbing I

Pembimbing II

Yosy Arisandi, Ph. D

NIP. 198508012014032001

Miko Pohndi, ME.

NIP. 199105252020121006

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, MM

NIP. 19790416200701202



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili (0736) 51172

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul **"Pengaruh Tranformasi Digital Terhadap Perilaku Nasabah Dalam Penggunaan Fitur Paperless Onboarding (Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu)"** yang disusun oleh:

Nama : Anisa Nurhasanah

NIM : 2111140010

Program Studi : Ekonomi Syariah

Beritik Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Jurnal : Al - Kharaj

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang **Munaqasyah** Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 04 Juni 2026

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 04 Juni 2026

28 Dzulhijjah 1447 H

Tim Sidang Munaqasyah

Sekretaris

Prof. Dr. H. Nurul Hak, M.A.

NIP. 196606161995031002

Miko Polindi, ME

NIP. 199105252020121006

Penguji I

Penguji II

Prof. Dr. H. Nurul Hak, M.A.

NIP. 196606161995031002

Dr. Andi Harpepen, M.Kom

NIP. 198412142023211012

Mengetahui
Dekan

Prof. Dr. H. Suwarjin, S.Ag., MA

NIP. 196904021999031004

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Perilaku Nasabah Dalam Penggunaan Fitur *Paperless Onboarding* (Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan masalah saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Februari 2026
Muharam 1447 H

Mahasiswa yang Menyatakan



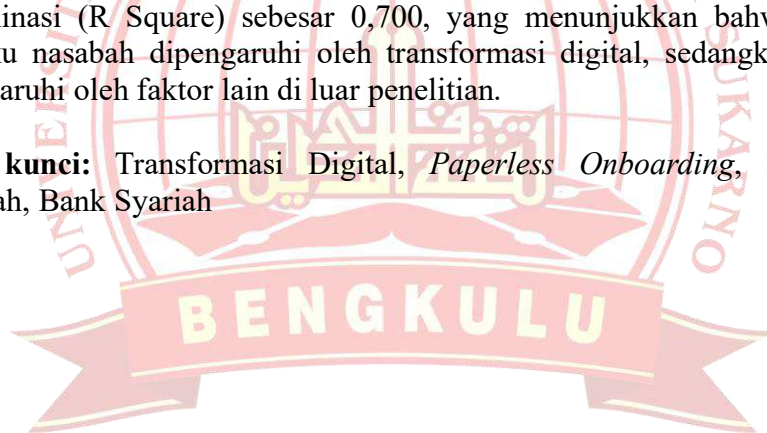
Anisa Nurhasanah
NIM. 2111140010

ABSTRAK

**Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Perilaku Nasabah
Dalam Penggunaan Fitur *Paperless Onboarding* (Pada Nasabah Bank
Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu)
Oleh Anisa Nurhasanah, NIM 2111140010**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh transformasi digital terhadap perilaku nasabah dalam penggunaan fitur *paperless onboarding* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Panorama Bengkulu. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dengan jumlah responden sebanyak 94 orang yang merupakan pengguna aplikasi BSI Mobile. Analisis data menggunakan SPSS dengan teknik uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap perilaku nasabah dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,700, yang menunjukkan bahwa 70% perilaku nasabah dipengaruhi oleh transformasi digital, sedangkan 30% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata kunci: Transformasi Digital, *Paperless Onboarding*, Perilaku Nasabah, Bank Syariah



ABSTRACT

The Effect of Digital Transformation on Customer Behavior In Using the Paperless Onboarding Feature (Among Customers of Bank Syariah Indonesia, Panorama Branch, Bengkulu) By Anisa Nurhasanah, Student ID 2111140010

This study aims to determine the effect of digital transformation on customer behavior in using the paperless onboarding feature at Bank Syariah Indonesia (BSI) Panorama Branch, Bengkulu. The method used was a quantitative questionnaire, with 94 respondents who were BSI Mobile application users. Data analysis used SPSS with a simple linear regression test. The results showed that digital transformation significantly influenced consumer behavior, with a significance value of 0.000 (<0.05) and a coefficient of determination (R Square) of 0.700. This indicates that 70% of consumer behavior factors are influenced by digital transformation, while 30% are influenced by factors outside the study.

Keywords: *Digital Transformation, Paperless Onboarding, Customer Behavior, Islamic Banking*



MOTTO

“ Dan Bersabarlah Kamu, Sesungguhnya Janji Allah Adalah Benar ”
(Qs Ar-Ruum 60)

“ Bukan Kesulitan Yang Membuat Kita Takut, Tapi Sering Ketakutanlah
Yang Membuat Jadi Sulit, Jadi Jangan Mudah Menyerah”
(Joko Widodo)



PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Yang paling utama, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat, kasih sayang, dan pertolongan-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis. Berkat kekuatan dan kemudahan yang Allah berikan, skripsi ini dapat penulis selesaikan meskipun melalui proses yang tidak selalu mudah. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa cahaya petunjuk dan menjadi teladan bagi umat manusia.
2. Penulis dengan sepenuh hati mempersembahkan skripsi ini untuk, Emak, pintu surga penulis (Minarti), dan Bapak ,cinta pertama sekaligus panutan hidup penulis (Solehin), terima kasih atas segala doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tak terhitung nilainya. Setiap langkah yang ditempuh penulis, hingga sampai pada titik ini tidak lepas dari dukungan, kesabaran, dan keikhlasan Emak dan Bapak. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud bakti dan rasa terima kasih atas segala cinta dan perjuangan yang telah diberikan. Penulis sangat menghargai perjuangan emak dan bapak, sehat selalu panjang umur di mudahkan segala urusan bahagia lahir batin aamiin.
3. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada Kakak (Andesten), Adik (Fazril Hakim), Ayuk Ipar (Devia), serta Ponakan ku tersayang (Muhammad Adam Alfarizi), dan (Aliya Muna Yulisa) sepupu sepupuku yang selalu mensupport penulis (Hanna Nurhinsan dan Peliya) terima kasih atas dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Kehadiran kalian menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga

kebersamaan, doa, dan kasih sayang yang diberikan menjadi kebaikan yang selalu dibalas oleh Allah SWT.

4. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada almarhumah nenek tercinta, yang semasa hidupnya sangat berharap dapat menyaksikan penulis diwisuda. Namun di tengah perjalanan perkuliahan, Allah SWT lebih dahulu memanggil almarhumah ke rahmatullah. Meski demikian, doa, kasih sayang, dan harapan almarhumah nenek senantiasa menjadi kekuatan bagi penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT mengampuni dosa-dosanya, menerima amal ibadahnya, dan menempatkannya di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin.
5. Penulis mempersembahkan skripsi ini Kepada keluarga besar penulis, terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang senantiasa diberikan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT
6. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada Ibu Yosi Arysandy selaku Dosen Pembimbing I, dan bapak Miko Polindi, ME. selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, dan kesabaran yang telah diberikan sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan keikhlasan menjadi amal jariyah dan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.
7. Penulis juga mempersembahkan kepada terkhusus sahabat seperjuangan Aurin Novima Setra, yang semasa kuliah kebersamai penulis dari bersama sama berjuang bertumbuh serta saling merangkul satu sama lain, begitupun Chendy Meisya, Siti Rahmawati, Siti Masruroh, Heni Asmarita Reci Sapitri, Yasfa Ilmiah, Ega Novita Utami, Tesa Septriani, dan Elsi Octafiani, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, doa, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran

kalian menjadi penguat di saat lelah dan penghibur di saat penulis hampir menyerah. Semoga persahabatan ini selalu terjaga dan diberkahi oleh Allah SWT.

8. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Bengkulu, yang telah mengajar dengan tulus, memberi membimbing, motivasi dan menanamkan berbagai ilmu.
9. Untuk almamater tercinta yang telah memberi pelajaran, baik akademik maupun non-akademik.
10. Dan untuk pembaca skripsi ini semoga bisa bermanfaat.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Perilaku Nasabah Dalam Penggunaan Fitur *Paperless Onboarding* (Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu)” Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan cahaya ilmu pengetahuan dan nilai-nilai Islam yang rahmatan lilalamin. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Perbankan Syariah (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Peneliti sangat merasa terbantu atas masukan, bimbingan dari pihak-pihak yang selalu memberikan dukungannya kepada saya. Untuk itu dengan rasa bangga dan ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Khairuddin, M.Ag. selaku rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi fasilitas peneliti dalam menyelesaikan studi.
2. Prof. Dr. Suwarjin, MA., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi motivasi dan dukungan selama masa studi peneliti.
3. Ibu Yetti Afrida Indra, M.Ak., Koordinator Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi arahan kepada penulis selama masa studi.

4. Yosy Arisandy, Ph. D selaku dosen pembimbing I yang telah memberi arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan artikel ilmiah ini.
5. Miko Polindi, ME. Selaku dosen pembimbing II dan dosen pembimbing akademik yang telah memberi banyak arahan, motivasi, serta dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan ini maupun semasa studi peneliti.
6. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memperjuangkan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Segenap pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per stu, namun telah mmberikan dukungan moral maupun material dalam proses penyelesaian artikel ilmiah ini.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bengkulu, 2026

Anisa Nurhasanah
NIM.2111140010

DAFTAR ISI

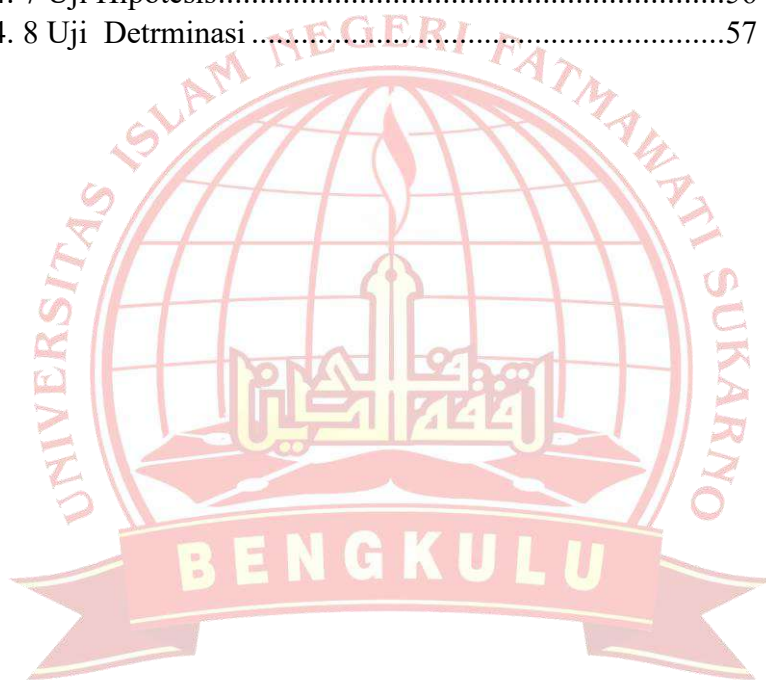
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Penelitian terdahulu.....	7
F. Sistematis Penulisan	11
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR.....	13
A. Transformasi Digital.....	13
B. Paperless Onboarding.....	23
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah terhadap Layanan Digital.....	34
D. Indikator Perilaku Nasabah.....	35
E. Kerangka Berpikir.....	37
F. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	39
1. Jenis Penelitian	39
2. Pelaksanaan Penelitian.....	39
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	39
C. Populasi dan Pengambilan Sampel	40
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	41
E. Variabel dan Devinisi Operasional.....	43
F. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskripsi Objek Penelitian	49
B. Deskripsi Data Serponden	50
C. Hasil Analisis Data	51
1. Uji Kualitas Data	51

2. Uji Asumsi Klasik	53
3. Analisis Regresi Linear Sederhana	56
D. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	42
Tabel 3. 2 Defenisi Operasional.....	44
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4. 2 Realibility Statistic.....	53
Tabel 4. 3 Uji Normalitas	54
Tabel 4. 4 Uji Normalitas	54
Tabel 4. 5 Uji Liniearitas.....	55
Tabel 4. 6 Heteroskedastisitas	56
Tabel 4. 7 Uji Hipotesis.....	56
Tabel 4. 8 Uji Detrminasi	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Form Validasi TA
- Lampiran 2. SK Pembimbing
- Lampiran 3. SK Mohon Izin Penelitian
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Lembar Pengesahan Izin Penelitian
- Lampiran 6. Lembar Bimbingan
- Lampiran 7. Daftar Nilai Pembimbing Lampiran 8. LOA
- Lampiran 9. SK Lulus Komprehensif
- Lampiran 10. SK Lulus Plagiasi
- Lampiran 11. Lembar SKPI
- Lampiran 12. Tabulasi Data
- Lampiran 13. Hasil Analisis Data
- Lampiran 14. Dokumentasi
- Lampiran 15. Lembar Saran Penguji
- Lampiran 16. Profil Penulis

