



Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Penulis
SINTA ROMADINA

**PENGARUH DIGITAL BANKING ONBOARDING TERHADAP PREFERENSI
MASYARAKAT DALAM KEGIATAN PENBUKAAN REKENING SECARA
ONLINE PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
CABANG BENGKULU**



Editor :

Eka Sri Wahyuni, MM.
Miko Polindi, ME.

**PENGARUH *DIGITAL BANKING ONBOARDING* TERHADAP
PREFERENSI MASYARAKAT DALAM KEGIATAN
PEMBUKAAN REKENING SECARA ONLINE PADA
BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

SINTA ROMADINA
NIM. 2111140120

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172. Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.unifasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir dengan judul *"Pengaruh Digital Banking Onboarding Terhadap Preferensi Masyarakat Dalam Kegiatan Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu"* yang disusun oleh:

Nama : Sinta Romadina
NIM : 2111140120
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

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, 04 Juni 2026 M

Dzulhijjah 1447 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Eka Sri Wahyuni, MM

Miko Jolindji, ME

NIP. 1977050922008012014

NIP. 199105252020121006

Mengetahui

Koordinator Prodi Perbankan Syariah

Dr. Yetti Afyda Indra M. Ak

NIP. 198404142023212045



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan/Raden/Patih Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uin-fsbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul **"Pengaruh Digital Banking Onboarding Terhadap Preferensi Masyarakat Dalam Kegiatan Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu"** yang

disusun oleh:

Nama : **Sinta Romadina**

NIM : **2111140120**

Program Studi : **Perbankan Syariah**

Bentuk Tugas Akhir : **Skripsi**

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 Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, **04 Juni 2025 M**

Dzulhijjah 1447 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Sekretaris

Nilda Susilawati, M.Ag

NIP. 197905202007102003

Miko Polindi, ME

NIP. 199105252020121006

Penguji 1

Penguji 2

Nilda Susilawati, M.Ag

NIP. 197905202007102003

Dr. Andi Harpepen, M.kom

NIP. 198412142023211012

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. Suwartin, M.A

NIP. 196904021999031004

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul Pengaruh *Digital Banking Onboarding* Terhadap Preferensi Masyarakat Dalam Kegiatan Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Mei 2026
Mahasiswa yang menyatakan



SINTA ROMADINA
NIM. 2111140120

ABSTRAK

Pengaruh Digital Banking Onboarding Terhadap Preferensi Masyarakat Dalam Kegiatan Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu

Oleh Sinta Romadina, Nim 2111140120

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Digital Banking Onboarding* terhadap Preferensi Masyarakat dalam kegiatan pembukaan rekening secara online pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier sederhana. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang merupakan pengguna layanan digital banking Bank Muamalat. Data dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan indikator menurut Tambunan (2020) untuk variabel digital banking onboarding serta indikator minat, kepuasan, dan loyalitas untuk variabel preferensi masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Digital Banking Onboarding* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Preferensi Masyarakat, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,685 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi tingkat dalam proses *digital banking onboarding*, semakin tinggi pula preferensi masyarakat dalam kegiatan pembukaan rekening secara online pada Bank Muamalat. Penelitian ini mendukung teori Tambunan (2020) bahwa teknologi dalam perbankan syariah mampu meningkatkan minat, kepuasan, dan loyalitas nasabah terhadap layanan digital.

Kata Kunci: *Digital Banking Onboarding, Preferensi Masyarakat, Bank Muamalat Indonesia.*

ABSTRACT

The Influence Of Digital Banking Onboarding On Public Preferences In Online Account Opening Activities At The Bengkulu Branch Of Bank Muamalat Indonesia Bengkulu

By Sinta Romadina, Nim 2111140120

This study aims to analyze the influence of Digital Banking Onboarding on public preferences in online account opening activities at the Bengkulu Branch of Bank Muamalat Indonesia. The research employs a quantitative approach with a simple linear regression method. The sample consists of 100 respondents who are users of Bank Muamalat's digital banking services. Data were collected using questionnaires based on indicators from Tambunan (2020) for the innovation variable, and indicators of interest, satisfaction, and loyalty for public preference.

The results show that Digital Banking Onboarding Innovation has a positive and significant effect on Public Preference, with a regression coefficient of 0.685 and a significance value of $0.001 < 0.05$. This means that the higher the level of the digital banking onboarding process, the higher the public's preference for online account opening activities at the Bengkulu branch of Bank Muamalat Indonesia. The findings support Tambunan's (2020) theory that technological innovation in Islamic banking enhances customer interest, satisfaction, and loyalty toward digital-based services.

Keywords: Digital Banking Onboarding Innovation, Public Preference, Bank Muamalat Indonesia.

MOTTO

وَالَّذِينَ يُؤْذُونَ الْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ بَغَيْرِ مَا اكْتَسَبُوا فَقَدْ احْتَمَلُوا بُهْتَانًا وَإِثْمًا مُّبِينًا

“Dan orang-orang yang menyakiti orang mukmin laki-laki dan perempuan tanpa ada kesalahan yang mereka perbuat, maka sungguh mereka telah memikul kebohongan dan dosa yang nyata” (QS. Al-Ahzab:58)

....

“Hentikan perbuatan yang menyusahkan orang lain, karena hal itu dilarang dalam agama dan akan mendatangkan kesulitan bagi dirimu sendiri di dunia dan akhirat. Berubahlah menjadi pribadi yang bermanfaat dan suka membantu, karena dengan begitu Allah akan memudahkan segala urusanmu”

...IMAM AL-GHAZALI...

PERSEMBAHAN

Dalam perjuangan menuntut ilmu yang tiada habisnya dan dengan penuh keikhlasan serta air mata kebahagiaan kupersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kepada Kedua Orang Tua Tercintaku, Ayahnda Hendri Agusti dan Ibunda Denti Sulastri. Sebagai tanda bakti dan hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang hanya dapat ku balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia, karna aku sadar selama ini belum bias berbuat yang lebih. Untuk kedua orang tuaku yang paling ku cintai terima kasih banyak selama ini banyak memberikan banyak motivasi, selalu mendoakan, selalu menyirami kasih sayang dan selalu menasehatiku untuk menjadi lebih baik.
2. Kepada Adikku Andhika Dwi Hendriansyah dan Nabilla Zaskia Miftahul Jannah terima kasih telah menemani perjuangan ini dengan segala cara, menjadi '*mood booster*' saat penat, dan selalu ada disaat dibutuhkan. Semoga pencapaian ini bisa jadi inspirasi agar agar kalian juga meraih mimpi-mimpi kalian. Sayang kalian!
3. Kepada Bapak Miko Polindi, ME Selaku pembimbing II dan Ibu Eka Sri Wahyuni, MM Selaku pembimbing I, pembimbing sekaligus mentor yang luar biasa. Terima kasih atas waktu dan tenaga, dan telah menjadi inspirasi, membuka wawasan, dan mendorong saya untuk berpikir kritis. Setiap masukan anda sangat berarti, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan keikhlasan Bapak/ibu.
4. Kepada 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 keikhlasan.

5. Kepada Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam bidang administrasi.
6. Kepada sahabat-sahabatku, Selvi Sintia, Fitri Pramudita, Dina, Rahmadia Pami Aprilina, Deta Septri Wulandari, terima kasih telah menjadi pelangi ditengah badai Perkuliahan dan skripsi. Terima kasih telah menjadi pendengar setia, pemberi saran jitu, dan penyemangat tanpa henti. Tawa tangis dan perjuangan kita bersama akan menjadi kenangan terindah. Skripsi ini adalah bukti dari ekuatan persahabatan kita. Semoga kesuksesan selalu menyertai langkah kita kedepan.
7. Kepada Ayuk Gita, Dayu, Anggun, Adella, Bella, Anita, Dona, Novi, teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan banyak support, baik support mental, doa, waktu dan material. Dukungan-dukungan tersebut sangat berarti bagi saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada Orang Baik, Terima kasih atas waktu dan tenaga, dan telah menjadi inspirasi, serta selalu membantu saya dari awal sampai menyelesaikan skripsi ini.
9. Almamater saya Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah menempaku untuk menggapai cita-cita.
10. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri Sinta Romadina yang sudah kuat dan bertahan sampai sejauh ini, walaupun langkahmu sudah tertinggal sangat jauh namun terima kasih karena sudah berusaha untuk menyelesaikan studi. Semoga ilmu dan pengalaman ini menjadi awal langkah yang lebih besar.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang mana atas Rahmad dan Nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Digital Banking Onboarding Terhadap Preferensi Masyarakat Dalam Kegiatan Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu”***. Shalawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah (PBS) Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Fatmawati sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. K. H Khairuddin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. Suwarjin, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
3. Dr. Yetti Afrida Indra, M.Ak selaku koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Eka Sri Wahyuni, MM selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Miko Polindi, ME selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah mengajar, membimbing,

serta memberikan berbagai ilmu dengan penuh keiklasan selama masa kuliah.

7. Seluruh Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah FEBI UINFAS Bengkulu angkatan 2021 yang sudah bekerja sama memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu dan segenap pimpinan, karyawan, dan staf yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti di kantor Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu.
9. Orang tua tercinta, Ayah Hendri Agusti dan Ibu Denti Sulastri yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan kasih sayang yang tak terhingga serta doa yang tiada terhenti untuk kesuksesan penulis.
10. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan fasilitas baik berupa referensi maupun literatur-literatur lainnya serta memberikan pelayanan dengan baik.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, Mei 2026
Penulis,

SINTA ROMADINA
NIM. 2111140120

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Penelitian Terdahulu.....	11
F. Sistematika Penulisan.....	13

BAB II KAJIAN TEORI

A. Manajemen <i>Pelayanan Point Of Service (POS)</i>	15
1. Pengertian Manajemen Pelayanan <i>POS</i>	15
2. Bagian-Bagian Manajemen Pelayanan <i>POS</i>	16
3. Implementasi Manajemen Pelayanan <i>POS</i> Dalam Perbankan Digital	20
B. Konsep <i>Digital banking onboarding</i>	22

1. Pengertian <i>Digital banking onboarding</i>	21
2. Tujuan <i>Digital banking onboarding</i>	25
3. Manfaat <i>Digital banking onboarding</i>	26
4. Tahapan atau Proses <i>Digital banking onboarding</i>	27
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan <i>Digital Banking Onboarding</i>	28
6. Indikator <i>Digital banking onboarding</i>	29
C. Teori Preferensi Masyarakat	32
1. Pengertian Preferensi Masyarakat	32
2. Teori-Teori Yang Menjelaskan Preferensi Masyarakat.....	34
3. Teknologi Informasi dalam layanan Perbankan Syariah	35
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat	38
5. Hubungan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dengan Preferensi Masyarakat dalam Penggunaan <i>Digital Banking Onboarding</i>	39
6. Implikasi Preferensi Masyarakat Dalam Perbankan.....	41
7. Indikator preferensi masyarakat	42
D. Pengaruh Variabel <i>Digital Bankin Onboarding</i> (X) terhadap Variabel Preferensi Masyarakat (Y).....	44
E. Jasa dan Layanan Bank Muamalat Indonesia	47
F. Kerangka Berpikir	51
G. Hipotesis Penelitian.....	53

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	54
--	----

B. Waktu dan Lokasi Penelitian	54
C. Populasi dan Sampel Penelitian	54
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	56
E. Variabel dan Defenisi Operasional Variabel	58
F. Teknik Analisis Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian (Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu)	63
B. Gambaran Umum Responden	67
C. Deskripsi Variabel Penelitian (X dan Y).....	72
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	77
E. Uji Asumsi Klasik	81
F. Analisis Regresi Linear Sederhana	89
G. Uji Signifikansi Koefisien Regresi (Uji t)	93
H. Pembahasan Hasil Penelitian	96
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	102
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Variabel Penelitian	58
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	68
Tabel 4.2 Usia Responden.....	69
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	70
Tabel 4.4 Lama Menjadi Nasabah	71
Tabel 4.5 Hasil Analisis Variabel X	73
Tabel 4.6 Hasil Analisis Variabel Y	75
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Y	79
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	80
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorof-Smirnov</i>	83
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	86
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	90
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	91
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Kelayakan model regresi).....	92
Table 4.17 Hasil Uji t.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia	
Bengkulu	66
Gambar 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	68
Gambar 4.3 Berdasarkan Usia Responden	69
Gambar 4.4 Berdasarkan Pekerjaan Responden	70
Gambar 4.5 Uji Normalitas	82
Gambar 4.6 Uji Multikolineritas	85
Gambar 4.7 Uji Heterokedastisitas	87
Gambar 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	89
Gambar 4.9 Uji F (ANNOVA)	92
Gambar 4.10 Uji t (Parsial)	93



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : From Persetujuan Judul

Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi

Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 5 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 6 : Draf Kuesioner Penelitian

Lampiran 7 : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 8 : Lembar Bimbingan I dan II

Lampiran 9 : Surat Keterangan Kelengkapan SKPI

Lampiran 10 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme

Lampiran 11 : Dokumentasi

