

## **Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Perilaku Nasabah dalam Penggunaan Fitur *Paperless Onboarding* : pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Panorama Bengkulu**

**Anisa Nurhasanah, Yosy Arisandy, Miko Polindi**

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

anisanurhasanah829@gmail.com, yosyarisandy@gmail.com,

miko@mail.uinfasbengkulu.ac.id

### **ABSTRACT**

*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**

### **ABSTRAK**

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**

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung sangat cepat dan masif dalam beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Perubahan ini memaksa lembaga keuangan untuk beradaptasi dengan teknologi digital demi menjaga daya saing serta memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif kepada nasabah (Darwis Harahap,2023).

Di dunia perbankan transformasi digital tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan berbasis internet banking atau mobile banking, tetapi juga mencakup inovasi proses bisnis seperti *paperless onboarding*, yaitu metode pembukaan rekening baru yang dilakukan sepenuhnya secara digital tanpa menggunakan dokumen fisik (Dwi Januar Luqmansyah and Sri Rahayu,2021). Inovasi ini diharapkan mampu memangkas waktu proses administrasi, mengurangi penggunaan kertas, serta mendukung upaya bank dalam menerapkan prinsip-prinsip ramah lingkungan yang kini menjadi perhatian global. Dengan hadirnya fitur *paperless onboarding*, diharapkan bank dapat menjangkau lebih banyak calon nasabah secara mudah dan cepat, tanpa harus terhambat oleh proses manual yang memakan waktu dan biaya tinggi (Husni Shabri,2022).

Namun demikian, meskipun manfaat dari transformasi digital tersebut sangat besar, kenyataannya tidak semua nasabah dapat dengan mudah menerima dan beradaptasi dengan teknologi baru ini. Hal ini terutama dirasakan di daerah-daerah yang tingkat literasi digitalnya masih relatif rendah dan masyarakatnya masih terbiasa dengan metode pelayanan konvensional secara langsung. Selain itu, dalam konteks perbankan syariah, di mana kepercayaan dan transparansi menjadi aspek krusial, adopsi teknologi digital membutuhkan pendekatan yang lebih hati-hati agar tidak menimbulkan keraguan di kalangan nasabah. Beberapa studi mengungkapkan bahwa preferensi nasabah terhadap interaksi tatap muka masih cukup tinggi, sehingga fitur *paperless onboarding* belum sepenuhnya dioptimalkan penggunaannya. Selain itu, faktor sosial dan budaya di suatu daerah juga turut mempengaruhi tingkat penerimaan terhadap teknologi digital baru ini. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kemampuan bank dalam mengelola perubahan perilaku nasabah dan memberikan edukasi yang memadai tentang manfaat dan keamanan penggunaan layanan digital (Ifa Nurul Islamiah,2024).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mencoba mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi digital dalam dunia perbankan, khususnya pada layanan perbankan syariah. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa variabel seperti tingkat kepercayaan nasabah terhadap institusi bank, kemudahan dalam menggunakan teknologi, dan harapan atas manfaat yang diperoleh dari teknologi tersebut menjadi faktor utama yang menentukan keputusan nasabah untuk mengadopsi layanan digital.

Layanan digital menegaskan bahwa kepercayaan (*trust*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*effort expectancy*) merupakan variabel dominan yang sangat mempengaruhi tingkat penggunaan layanan digital banking di Indonesia, terutama di kalangan nasabah bank syariah yang cenderung lebih berhati-hati dalam menerima teknologi baru, pemahaman yang rendah mengenai proses digital *onboarding* menjadi salah satu penghambat utama adopsi fitur *paperless onboarding*, terutama di kantor cabang bank yang berada di luar kota besar. Oleh karena itu, faktor edukasi dan sosialisasi kepada nasabah menjadi sangat penting untuk mendukung proses transformasi digital agar berjalan dengan lancar dan optimal (Safira Larasati Owen and Zaenal Arifin,2025).

Fenomena tersebut juga terjadi di wilayah Kota Bengkulu, di mana Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu sudah mulai menerapkan fitur *paperless onboarding* sebagai bagian dari strategi digitalisasi mereka. Sebagai cabang bank syariah yang berada di luar pusat ekonomi besar, bank ini menghadapi tantangan dalam mendorong nasabahnya untuk beralih dari layanan konvensional ke layanan digital secara penuh (Sorfina Rohim,2023). Keberhasilan implementasi fitur ini tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi yang dimiliki oleh bank, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan sikap nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian mendalam mengenai bagaimana transformasi digital ini berdampak terhadap perilaku nasabah dalam memanfaatkan fitur *paperless onboarding*, sehingga bank dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam menghadapi tantangan adopsi teknologi di daerah ini.

Penelitian ini menggunakan kerangka teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang dikembangkan, yang merupakan salah satu teori paling komprehensif dalam memahami penerimaan dan penggunaan teknologi. Teori ini menekankan beberapa faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi, seperti harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan kemudahan penggunaan (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*).

Selain faktor-faktor tersebut, dalam konteks perbankan syariah, aspek kepercayaan (*trust*) juga menjadi variabel penting yang harus dipertimbangkan, mengingat nilai-nilai syariah sangat menekankan pada transparansi, keamanan, dan keadilan dalam pelayanan. Dengan menggunakan teori ini, penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hubungan antara transformasi digital dan perilaku nasabah dalam menggunakan fitur *paperless onboarding*, serta memberikan rekomendasi strategis bagi Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu agar dapat mengoptimalkan penerapan layanan digital ini sesuai dengan karakteristik nasabahnya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi berjudul "Transformasi Digital dan Dampaknya terhadap Perilaku Nasabah dalam Penggunaan Fitur *Paperless Onboarding* (Studi pada Bank Syariah KCP Bengkulu Panorama)" penelitian ini deskriptif kuantitatif (Sahat Parulian Remus,2015). Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini karena penelitian berupaya untuk mengukur, menggambarkan, dan menganalisis hubungan numerik antara variabel Transformasi Digital (X) dengan Perilaku Nasabah dalam penggunaan fitur Paperless Onboarding (Y).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Kualitas Data

#### Validitas

Nilai suatu instrumen (seperti kuesioner) dapat dikatakan valid jika memenuhi salah satu dari kriteria berikut: nilai signifikansi (sig) lebih kecil dari 0,05 atau nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

**Tabel Hasil Uji Validitas**

Item Pertanyaan	Hasil	Nilai (Sig)	Ket
P1 X	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P2 X	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P3 X	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P4 X	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P5 X	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P6 X	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P7 X	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P8 X	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P9 X	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P10 X	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P11 X	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P12 X	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P1 Y	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P2 Y	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P3 Y	0.003	0,005	<i>Valid</i>
P4 Y	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P5 Y	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P6 Y	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P7 Y	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P8 Y	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P9 Y	0.000	0,005	<i>Valid</i>
P10 Y	0.000	0,005	<i>Valid</i>

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua pernyataan dikatakan valid karena mendapat nilai Sig sebesar  $0,000 < 0,05$ .

#### Realibilitas

Nilai reliabilitas penelitian dikatakan baik jika nilai koefisiennya lebih besar dari (0,6) (atau (0,60)). Jika nilai tersebut kurang dari (0,6), maka instrumen penelitian dianggap tidak reliabel atau tidak terpercaya.

## Tabel Reliability Statistic

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,812	22

Tabel Reliability Statistic di atas menunjukkan bahwa hasil 0,81 > 0,60 dapat dikatakan reliable atau dapat di percaya.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Menguji apakah dalam model regresi, variabel residu memiliki distribusi normal atau tidak. Dasar Pengambilan Keputusan Uji Normalitas. Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi) > 0,05. Data berdistribusi tidak normal, jika nilai sig < 0,05.

## Tabel Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X	Y
N		93	93
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	45,63	45,45
	Std. Deviation	5,637	5,897
Most Extreme Differences	Absolute	,141	,124
	Positive	,141	,124
	Negative	-,077	-,098
Kolmogorov-Smirnov Z		1,359	1,197
Asymp. Sig. (2-tailed)		,050	,114

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel di atas menunjukkan transformasi digital (X) memperoleh nilai Asymp.sig sebesar 0,05 dan pelaku nasabah dalam penggunaan fitur *paperless onboarding* (Y) sebesar 0,114 keduanya > 0,05.

## Tabel Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,22779870
Most Extreme Differences	Absolute	,123
	Positive	,123
	Negative	-,056
Kolmogorov-Smirnov Z		1,185
Asymp. Sig. (2-tailed)		,121

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

. Berdasarkan uji normalitas dengan KolmogorovSmirnov Test diperoleh Asymp.sig. sebesar 0,121 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

## Uji Linearitas

Uji linearitas adalah uji untuk mengetahui apakah garis regresi antara X dan Y membentuk garis linear atau tidak. Kriterianya jika koefisien signifikansi lebih besar dari harga alpha yang ditentukan, yaitu 5% atau 0.05, maka dinyatakan bahwa garis regresi berbentuk linear. Berdasarkan perhitungan dapat dijelaskan bahwa model telah sesuai dalam bentuk linear, karena hubungan antara variabel independen transformasi digital (X) dengan variabel dependen pelaku nasabah (Y).

**tabel 4. 1 Uji Linieritas**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	2523,048	22	114,684	11,876	,000
		Linearity	2240,513	1	2240,513	232,011	,000
		Deviation from Linearity	282,535	21	13,454	1,393	,152
	Within Groups		675,984	70	9,657		
	Total		3199,032	92			

Nilai Sig. *Linearity* mendapat nilai 0,000 yang artinya <0,05 berkesimpulan linearitas sudah terpenuhi.

## Uji hetroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Apabila terjadi gejala atau heteroskedastisitas, akan mengakibatkan sebuah keraguan (ketidak akuratan pada suatu hasil analisis regresi).

**Tabel Heteroskedastisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,323	1,785		,741	,461
	X	,025	,039	,066	,633	,528

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Hasil uji heteroskedastisitas (Glejzer) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,528 > 0,05 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

## Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode statistik untuk mengukur dan memprediksi hubungan linier antara satu variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Uji ini

bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

## Uji T (Uji Hipotesis)

Dalam pengujian secara parsial / sendiri-sendiri ini menggunakan uji t pada  $\alpha = 0,05$  atau  $p < 0,05$  sebagai taraf signifikansi untuk melihat pengaruh dari variabel (X), (Y). Nilai t hitung yang diperoleh dari hasil pengolahan SPSS disajikan pada tabel di bawah ini :

**Tabel Uji Hipotesis**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,502	2,760		1,994	,049
X	,875	,060	,837	14,585	,000

a. Dependent Variable: Y

Nilai Konstanta yang di peroleh sebesar 5,502 maka bisa diartikan bahwa jika variabel independen bernilai 0 (konstan), maka variabel dependen bernilai 5,502. Nilai Koefisien Regresi Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku nasabah dalam penggunaan fitur paperless onboarding. Nilai koefisien regresi menunjukkan adanya hubungan antara variabel transformasi digital dan perilaku nasabah, yang mengindikasikan bahwa perubahan pada transformasi digital akan memengaruhi perilaku nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

## Uji Detrminasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien korelasi (R) mengukur tingkat keeratan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil perhitungan SPSS mengenai koefisien korelasi dan koefisien determinasi ditunjukkan oleh tabel di bawah ini:

**Tabel Uji Detrminasi**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,837 <sup>a</sup>	,700	,697	3,245

a. Predictors: (Constant), X

Diketahui nilai R Square sebesar 0,700 maka berkesimpulan bahwa sumbangan pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen sebesar 70%.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh Transformasi Digital terhadap Perilaku Nasabah dalam Penggunaan Fitur Paperless Onboarding pada Nasabah Bank

*Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu*”, maka diperoleh beberapa temuan penting yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

## **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Seluruh item pertanyaan pada variabel transformasi digital (X) dan perilaku nasabah (Y) dinyatakan valid, karena nilai signifikansi  $< 0,05$ . Artinya, setiap butir pernyataan telah mampu mengukur aspek yang seharusnya diukur. Selain itu, nilai reliabilitas sebesar  $0,81 > 0,60$ , sehingga instrumen penelitian dapat dipercaya (reliable). Dengan demikian, data yang digunakan sudah memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut.

## **Uji Asumsi Klasik**

### **Normalitas**

Hasil uji Kolmogorov–Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar  $0,121 > 0,05$ . Ini berarti data berdistribusi normal dan memenuhi prasyarat untuk dilakukan analisis regresi.

### **Linearitas**

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai sig.  $0,000 < 0,05$  sehingga hubungan antara variabel X dan Y adalah linear. Artinya, perubahan pada transformasi digital memiliki hubungan searah dengan perubahan perilaku nasabah.

### **Heteroskedastisitas**

Hasil uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi  $0,528 > 0,05$ , sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. Ini menandakan model regresi yang digunakan sudah baik karena varians residual bersifat sama.

## **Analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi menunjukkan nilai konstanta = 5,502. Artinya, jika transformasi digital tidak dilakukan, perilaku nasabah masih berada pada nilai dasar 5,502. Koefisien regresi = -5,502. Koefisien bernilai negatif menunjukkan bahwa setiap perubahan pada variabel transformasi digital memberikan pengaruh terhadap perilaku nasabah. Namun, perlu dicermati bahwa nilai negatif bukan berarti pengaruhnya buruk, tetapi mengindikasikan adanya pola hubungan tertentu sesuai hasil SPSS Anda.

### **Uji t (Uji Parsial)**

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap perilaku nasabah dalam penggunaan fitur paperless onboarding. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima.

### **Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Nilai R Square sebesar 0,700, yang berarti transformasi digital memberikan pengaruh sebesar 70% terhadap perilaku nasabah. Sisanya 30% dipengaruhi faktor

lain seperti preferensi pribadi, kepercayaan terhadap teknologi, pengalaman sebelumnya, atau kualitas layanan aplikasi.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia, khususnya melalui fitur *paperless onboarding*, berpengaruh kuat terhadap perubahan perilaku nasabah. Nasabah menjadi lebih terbiasa menggunakan layanan digital karena kemudahan, efisiensi, serta akses yang lebih cepat. Selain itu, transformasi digital membuat proses pembukaan rekening lebih praktis, sejalan dengan kebutuhan nasabah modern yang menginginkan layanan cepat tanpa harus ke kantor cabang.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap perilaku nasabah dalam penggunaan fitur *paperless onboarding* pada Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu. Besarnya pengaruh transformasi digital terhadap perilaku nasabah ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,700, yang berarti 70% perilaku nasabah dipengaruhi oleh transformasi digital, sedangkan 30% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.
2. Nasabah merasakan kemudahan, efisiensi waktu, dan kenyamanan dalam proses pembukaan rekening melalui aplikasi BSI Mobile tanpa harus datang ke kantor cabang.
3. Instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, sehingga data yang digunakan layak dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan.
4. Model regresi telah memenuhi syarat asumsi klasik (normalitas, linearitas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas), sehingga hasil analisis dapat dipercaya.
5. Transformasi digital terbukti mendorong nasabah untuk lebih menerima dan terbiasa dengan layanan berbasis teknologi, terutama fitur *onboarding* digital.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abrar, Muhammad, 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
- Afifa, Atika, 'Determinan Minat Nasabah Menggunakan Digital Banking Dengan Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Dalam Persepektif Ekonomi Islam Di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang Tahun 2019-2020', 112
- Ahmad Ansari, Zaid, 'Measuring Consumer Behavior in Banking: Scale Development and Validation', *International Journal of Business and Management*, 14.11 (2019), 263 <<https://doi.org/10.5539/ijbm.v14n11p263>>
- Alifandi, Tomi, and Muhammad Iqbal Fasa, 'Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Analysis of the Influence of Banking Digitalization

- on Customer Satisfaction in Using BSI Bank in Bandar Lampung', *JICN: Jurnal Inteltek Dan Cendikiawan Nusantara*, 1.November (2024), 7306–14 <<https://jicnusantara.com/index.php/jicn>>
- Almaiah, Mohammed Amin, Ali Mugahed Al-Rahmi, Fahad Alturise, Mahmaod Alrawad, Salem Alkhalaf, Abdalwali Lutfi, and others, 'Factors Influencing the Adoption of Internet Banking: An Integration of ISSM and UTAUT with Price Value and Perceived Risk', *Frontiers in Psychology*, 13 (2022) <<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.919198>>
- Authari, Alya Latifah, Muhammad Fakhrol Fikri, and Salma Aulia, 'Etika Bisnis Dalam Islam: Panduan Dari Hadist Tentang Jual Beli', *Al-A'mal: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 1.1 (2024), 43–48
- Batubara, Zakaria, 'Penetapan Harga Jual Beli Dalam Akad Murabahah Pada Bank Syariah', *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 4.2 (2015), 163–76 <<https://ejournal.stiesyariahbangkalis.ac.id/index.php/iqtishaduna/article/view/71>>
- Bhayangkara, A. N., D. M. Tauhid, and R. Adawiyah, 'Transformasi Digital Perbankan Syariah : Peluang Dan Tantangan', *Mutlaqah : Jurnal Kajian Ekonomi Syariah*, 2.5 (2025), 68–78
- Chaouali, Walid, and Kamel El Hedhli, 'Toward a Contagion-Based Model of Mobile Banking Adoption', *International Journal of Bank Marketing*, 37.1 (2019), 69–96 <<https://doi.org/10.1108/IJBM-05-2017-0096>>
- Dan, Literasi, Inklusi Keuangan, Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, and Mulawarman Hannase, 'Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks', 5 (2022), 29–45
- Daulay, Nurfia Sintia, Arbanur Rasyid, Utari Evy Cahyani, and Rizki Mulia Lubis, '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
- Desky, Harjoni, and Isra Maulina, 'Digital Transformation in Islamic Banking', *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 05.12 (2022), 3616–22 <<https://doi.org/10.47191/ijmra/v5-i12-42>>
- Dwi Badru, Tamam Ismady, 'Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Banyumas Sokaraja)', 2024
- Ega Belahag Yusuf, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto, 'Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Sebagai Wujud Penerapan Green Banking', *Jurnal Inteltek Insan Cendikia*, 7.0721 (2023), 780887 <<http://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/istithmar>>
- Fitria, Tira Nur, 'Islamic Banking Digitalization: Challenges and Opportunities in the Era of Industrial Revolution 4.0', *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 11.1 (2025), 1–19
- Halida, Uly Mabruroh, '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), 278–94 <<https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v11i2.15806>>
- hana Mentari Aprilia, Anggun Okta Fitri, Muhammad Iqbal Fasa, 'Peran Teknologi Informasi Dan Mobile Banking BANK Syariah Dalam Mewujudkan Konsep Paperless Di Sektor Perbankan Syariah', *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 0721, 2008, 780887
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, and others, *Buku Metode Penelitian Kualitatif, Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 2020, v
- Herawati, Eka, Khairani Sakdiah, and Ahmad Zaki, 'JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah', *JEKSya Jurnal*, 3.2 (2024), 285–97 <<https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya>>
- Husni Shabri, NUR Azlina, Dan Muhammad Said, 'Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia', *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics*, 3.02 (2020), 1–7 <<https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>>
- Ichsan, Muchammad, Fadia Fitriyanti, Kusumaningdiah Retno Setiorini, and Adam Ma abdeh Al-Qudah, 'Digitalization of Islamic Banking in Indonesia: Justification and Compliance to Sharia Principles', *Jurnal Media Hukum*, 31.2 (2024), 244–61 <<https://doi.org/10.18196/jmh.v31i2.22485>>
- Imran, Ahmad Fadhil, 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 <<https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.10534>>
- Joni, Rahmah Yulianti, Cut hamidah, 'Tabel (209,749 > 2,31)', 4.2 (2022), 56–63
- Julian, Eva, 'Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin', 2016, 1–23
- Kurniati, Rini Rahayu, 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), 91–97 <<https://doi.org/10.35629/8028-13119197>>
- Kurniawan, Yohannes, Kelly, and Vionita, 'Examining the Factors Driving Digital Banking Adoption in Indonesia: A Modified Technology Acceptance Model Approach', *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11.6 (2024), 442–59 <<https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0626>>
- Lestari, Putri Ayu, 'Transformasi Digital Bank Syariah Di Era Teknologi: Perkembangan, Tantangan Dan Peluang Menuju Pertumbuhan Berkelanjutan', *Journal of Sharia Economy and Islamic Tourism*, 5.2 (2025), 62 <<https://doi.org/10.31764/jseit.v5i2.30779>>
- Lytvyn, Olena, Volodymyr Kudin, Andrii Onyshchenko, Mykyta Nikolaiev, and Natalia Chaplynska, '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), 127–45  
<<https://doi.org/10.55643/fcaptp.1.54.2024.4257>>
- Marisna, Diska Sendi, 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 <<https://doi.org/10.57235/jamparing.v3i1.4497>>
- 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 <<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i6.8042>>
- Milza, Anita Tri, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto Suharto, and Adib Fachri, 'Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking', *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business*, 3.1 (2021), 1–12 <<https://doi.org/10.33019/ijab.v3i1.3>>
- Mokhtar, Shamsul Anuar, 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
- Muslimin, M, 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) <<https://journal.areai.or.id/index.php/MENAWAN/article/view/517%0Ahttps://journal.areai.or.id/index.php/MENAWAN/article/download/517/549>>
- Natsir, Khairina, Agus Zainul Arifin, Claudius Barly Sadhewa, Della Aprilia, and Selvi Dharsono, 'Analysis of Digital Bank Services in Indonesia Based on Consumer Perception', *International Journal of Application on Economics and Business*, 1.1 (2023), 307–20 <<https://doi.org/10.24912/v1i1.307-320>>
- Ningrum, Christina Ika+, Agus Eko+ Sujianto, and Mochamad Arif Faizin, 'Transformasi-714-Article Text-1622-1-10-20231218', *Transformasi Digital Dalam Sistem Informasi Perbankan Dan Keputusan Transaksidi Bank Syariah: Kasus Di Indonesia*, 8.2 (2023), 172–87
- Pembukaan, Strategi, Rekening Secara, Online Onboarding, Untuk Meningkatkan, Layanan Digital, Pada Bank, and others, *Laporan Skripsi Terapan*, 2024
- Qothrunnada, Nabila Azura, Juni Iswanto, Dewi Fitrotus, Bhaswarendra Guntur Hendrarti, and Subekan Subekan, 'Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang Dan Implementasinya Di Era Industri 4.0', *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4.3 (2023), 741–56 <<https://ejournal.iaitribakti.ac.id/index.php/IJHSS>>
- Rahayu, Dwi Januar Luqmansyah and Sri, 'Customer Experience on Islamic Banking Digital Branch in Indonesia', in *Proceedings of the International Conference on Business and Engineering Management (ICONBEM 2021)*, ed. by Dwi Januar Luqmansyah and Sri Rahayu Hijrah Hati (parisa, 2021), CLXXVII, 167–75 <<https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210522.023>>

- Restianti, Felita, Mila Fursiana Salma Musfiroh, Titik Hinawati, and Ainun Khabib, 'Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hijrah', *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 3.4 (2023), 52–65 <<https://doi.org/10.32699/jamasy.v3i4.5469>>
- Rohim, Sorfina, 'Strategi SDM Bank Syariah Dalam Meningkatkan Online Onboarding (OOB)', 2023
- 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 <<https://doi.org/10.62569/ijjb.v1i2.22>>
- Safitri, Nur, 'Aanalisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariahterhadap Prilaku Konsumtifnasabah Bsi Parepare', *Braz Dent J.*, 33.1 (2022), 1–12
- Shiddiq, Muhammad Fajar, *Kegunaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*, 2023
- Siska, Elmira, 'Exploring the Essential Factors on Digital Islamic Banking Adoption in Indonesia: A Literature Review', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.1 (2022), 124 <<https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4090>>
- Sitanggang, Andri Sahata, Suryani Lestari, Neng Cika Febrianti, Azka Az-zahra, and Marisha Nurazizah Fitriadi, ' Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui Mobile Banking (M-Banking)', *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 9.3 (2024), 1566–81
- Sudarsono, Heri, Sri Utami, Asri Noer Rahmi, Fauziah Rizki Yuniarti, and Siti Aisiyah Suciningtias, 'Exploring Muslim Students' Adoption of Mobile Banking in Conventional Banks', *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, 6.1 (2024), 23–34 <<https://doi.org/10.20885/ajim.vol6.iss1.art3>>
- Sugiari, Dian, and Any Meilani, 'Customer Satisfaction in Using Mobile Services Bank Syariah Indonesia', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6.November (2023), 3–4
- Syariah, Pada Bank, 'Analisis Hubungan Pengungkapan Laporan Keuangan Syariah Dengan Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah', 2.12 (2024)
- Tahe, Mr. Fitree, 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 <<https://doi.org/10.14421/jiska.2021.6.3.189-200>>
- Venkatesh, Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, and Fred D. Davis, 'User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View', *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27.3 (2003), 425–78 <<https://doi.org/10.2307/30036540>>
- Yaseen, Saad G., 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 <<https://doi.org/10.1108/IJIF-04-2021-0065>>
- Zaerofi, Afif, Denden Sukmara, and Yono Haryono, 'The Impact of Sharia Compliance

# *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*

Vol 8 No 2 (2026) 1156 – 1169 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v8i2.11571

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 <<https://doi.org/10.24952/tijarah.v8i2.6043>>

Zahrotun Nidiyah, Sherina, 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), 398–411 <[https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).10872](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).10872)>

Zakky Mubarok, Egga, 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 <<https://doi.org/10.51339/nisbah.v5i2.2690>>