

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Akselerasi inovasi teknologi menjadi salah satu faktor penting yang mendorong perkembangan industri keuangan syariah global. Perkembangan teknologi informasi disertai perubahan pola masyarakat dalam melakukan transaksi secara digital mendorong lembaga keuangan syariah untuk menyediakan layanan yang lebih praktis, mudah diakses, dan efisien. Laporan Islamic Financial Services Board mencatat bahwa nilai total aset industri keuangan syariah global mencapai USD 3,88 triliun pada akhir tahun 2024 (Islamic Financial Services Board, 2025). Hal tersebut menunjukkan bahwa sektor keuangan syariah terus berupaya melakukan inovasi, termasuk melalui pengembangan layanan keuangan berbasis teknologi digital.

Perkembangan teknologi telah mengubah cara masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan sehingga penggunaan layanan perbankan digital semakin meningkat di berbagai negara. Aktivitas transaksi yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini semakin banyak dilakukan melalui platform digital, seperti pembayaran, transfer dana, hingga pengelolaan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Kondisi tersebut mendorong lembaga perbankan syariah untuk terus mengembangkan inovasi layanan digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas akses keuangan syariah, serta memperkuat daya saing industri. Dalam konteks ini, kepercayaan pengguna menjadi salah satu aspek

utama yang menentukan keberhasilan penggunaan layanan perbankan digital (Supriadi et al., 2025).

Perkembangan layanan digital dalam industri perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan seiring dengan kebijakan Bank Indonesia yang mendorong penggunaan sistem pembayaran nontunai nasional (Bank Indonesia, 2025). Kondisi tersebut direspons oleh Bank Syariah Indonesia melalui peluncuran layanan digital BYOND by BSI pada 9 November 2024 sebagai pengembangan dari layanan digital sebelumnya (Bisnis Indonesia, 2024). Layanan tersebut dikembangkan untuk menyediakan berbagai fasilitas transaksi keuangan syariah yang dapat diakses melalui satu aplikasi terpadu. Meskipun demikian, perkembangan layanan digital perbankan juga dihadapkan pada tantangan menjaga kualitas dan keandalan sistem, mengingat Otoritas Jasa Keuangan mencatat sebanyak 14.335 pengaduan pada sektor perbankan hingga September 2025 (Otoritas Jasa Keuangan, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keandalan dan kepercayaan pengguna menjadi aspek penting dalam keberhasilan layanan digital perbankan.

Layanan digital BSI sebelumnya dikenal melalui BSI Mobile yang digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan transaksi keuangan syariah. Sebagai bentuk transformasi layanan digital, Bank Syariah Indonesia kemudian menghadirkan layanan digital BYOND by BSI dengan pengembangan sistem dan fitur yang lebih terintegrasi untuk mendukung kebutuhan transaksi, sosial, dan spiritual pengguna. Perubahan layanan tersebut menunjukkan upaya BSI dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi pengguna yang

semakin tinggi terhadap layanan digital perbankan. Namun, proses transformasi menuju layanan baru juga menuntut kemampuan penyedia layanan dalam menjaga keandalan sistem, keamanan transaksi, serta konsistensi layanan agar kepercayaan pengguna tetap terjaga.

Penggunaan layanan digital BYOND by BSI mengalami perkembangan pesat sejak awal peluncurannya. Hingga akhir tahun 2025, jumlah pengguna BYOND by BSI mencapai sekitar 6 juta pengguna dengan pertumbuhan sebesar 197% secara *year on year* (YoY) (Bisnis Indonesia, 2026; Kompas.com, 2026). Peningkatan jumlah pengguna tersebut menunjukkan penerimaan masyarakat terhadap transformasi layanan digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia. Namun, pertumbuhan pengguna dalam jumlah besar juga menjadi tantangan bagi bank untuk menjaga kualitas layanan, keandalan sistem, keamanan transaksi, serta reputasi sebagai lembaga perbankan syariah yang terpercaya.

Perkembangan layanan digital perbankan syariah juga merambah berbagai daerah, termasuk Kota Banjarmasin sebagai salah satu pusat pendidikan di Provinsi Kalimantan Selatan. Tingginya penggunaan layanan keuangan digital tercermin dari data Bank Indonesia (2025) yang menunjukkan bahwa jumlah pengguna QRIS di Kalimantan Selatan mencapai 779 ribu pengguna dengan pertumbuhan sebesar 9,36% secara *year on year* (YoY), serta mencatat 37 juta transaksi sepanjang Januari hingga Agustus 2025 (Bank Indonesia, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan semakin tingginya adopsi layanan keuangan digital oleh masyarakat, termasuk mahasiswa sebagai bagian dari generasi digital yang aktif memanfaatkan teknologi dalam berbagai aktivitas sehari-hari.

Fenomena penggunaan layanan digital perbankan syariah sangat relevan pada lingkungan UIN Antasari Banjarmasin. Universitas ini memiliki sekitar 11.949 mahasiswa aktif yang diarahkan menggunakan jalur Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam berbagai aktivitas akademik, terutama pembayaran UKT dan her-registrasi yang telah terintegrasi dengan sistem BSI (UIN Antasari Banjarmasin, 2025). Integrasi tersebut memberikan akses dan peluang bagi mahasiswa untuk berinteraksi dengan berbagai layanan perbankan digital BSI, termasuk layanan digital BYOND by BSI. Selain untuk kebutuhan akademik, layanan digital perbankan juga dapat dimanfaatkan dalam berbagai transaksi keuangan sehari-hari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merupakan kelompok pengguna potensial layanan digital BYOND by BSI sehingga kepercayaan terhadap layanan menjadi aspek yang penting.

Tingginya akses dan peluang penggunaan layanan digital BYOND by BSI di kalangan mahasiswa tidak menjamin terbentuknya kepercayaan pengguna yang kuat. Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala yang berpotensi memengaruhi persepsi pengguna terhadap keandalan layanan. Salah satu fenomena yang terjadi di lingkungan UIN Antasari Banjarmasin adalah adanya kendala sinkronisasi pembayaran UKT yang sempat menjadi perhatian dalam koordinasi antara pihak universitas dan BSI (Humas UIN Antasari, 2026). Terdapat kasus ketika saldo rekening mahasiswa telah terpotong, tetapi status pembayaran pada sistem akademik belum terverifikasi. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa aspek keandalan sistem, konsistensi layanan, dan rasa aman pengguna tetap menjadi faktor penting dalam penggunaan layanan digital perbankan.

Dalam layanan digital perbankan syariah, kepercayaan memiliki peran yang sangat krusial mengingat seluruh proses transaksi berlangsung tanpa adanya pertemuan secara langsung antara pengguna dengan pihak bank. Pengguna membentuk penilaian terhadap layanan berdasarkan pengalaman penggunaan yang diperoleh, seperti keamanan dan keandalan sistem, transparansi informasi, kualitas layanan, serta tanggung jawab penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, kepercayaan tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan fitur layanan yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam menjaga keamanan, konsistensi pelayanan, serta tingkat keandalan layanan yang diberikan. Dalam konteks layanan digital BYOND by BSI, tingkat kepercayaan tersebut menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberlangsungan penggunaan layanan digital oleh pengguna (Kurniawan et al., 2026).

Berbagai aspek yang memengaruhi kepercayaan pengguna tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan dalam layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang tersedia, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Dalam penelitian ini, aspek tersebut dianalisis menggunakan konsep *trustworthiness* yang dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yang menyatakan bahwa pembentukan kepercayaan dipengaruhi oleh tiga dimensi utama, yaitu kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*), dan niat baik (*benevolence*). Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk menganalisis bagaimana layanan digital BYOND by BSI mampu membangun kepercayaan pengguna melalui kemampuan dalam menyediakan

layanan yang andal, integritas dalam menjaga komitmen dan prinsip syariah, serta kepedulian terhadap kebutuhan pengguna.

Urgensi kepercayaan dalam penggunaan layanan digital perbankan syariah diperkuat oleh sejumlah hasil penelitian sebelumnya. Nurul Firdayanti (2022) mengungkapkan bahwa dimensi *ability*, *benevolence*, dan *integrity* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia. Penelitian Mazaratul Jahra (2026) juga menunjukkan bahwa keamanan data dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan melakukan transaksi melalui layanan digital BYOND by BSI. Di sisi lain, Citra Mega Suara et al. (2025) menyatakan bahwa variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan layanan digital BYOND by BSI. Adanya perbedaan temuan dari penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa kajian mengenai kepercayaan pengguna layanan digital perbankan syariah masih memerlukan pengujian lebih lanjut pada konteks pengguna yang berbeda.

Berdasarkan penelitian terdahulu, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam kajian kepercayaan pengguna layanan digital perbankan syariah. Penelitian sebelumnya telah membahas kepercayaan pada konteks nasabah Bank Syariah Indonesia secara umum serta penggunaan layanan digital BYOND by BSI, namun belum banyak penelitian yang menguji pengaruh *ability*, *integrity*, dan *benevolence* terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam menganalisis faktor penentu kepercayaan pengguna terhadap layanan digital BYOND by BSI, penelitian ini menggunakan konsep *trustworthiness* yang

dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995). Konsep tersebut menyatakan bahwa terbentuknya kepercayaan pengguna dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*), dan niat baik (*benevolence*) penyedia layanan. Dalam konteks layanan digital perbankan syariah, ketiga dimensi tersebut relevan karena mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam menghadirkan sistem yang memiliki tingkat keamanan dan keandalan yang baik, integritas dalam menjaga transparansi informasi, perlindungan data dan privasi pengguna, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah, dan niat baik dalam memberikan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, konsep *trustworthiness* digunakan sebagai landasan untuk menjelaskan hubungan antara *ability*, *integrity*, dan *benevolence* dengan kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI.

Berdasarkan fenomena penggunaan layanan digital BYOND by BSI, landasan teori, dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *ability*, *integrity*, dan *benevolence* terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin berdasarkan konsep *trustworthiness* yang dikemukakan oleh Mayer et al. (1995). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi variabel yang memiliki peran paling dominan terhadap pembentukan kepercayaan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam pengembangan inovasi layanan digital perbankan syariah, terutama dalam meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital BYOND by BSI. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Pengaruh *Ability*, *Integrity*, dan *Benevolence* terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *ability* berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin?
2. Apakah *integrity* berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin?
3. Apakah *benevolence* berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin?
4. Apakah *ability*, *integrity*, dan *benevolence* secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin?
5. Variabel manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *ability* terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.
2. Untuk menganalisis pengaruh *integrity* terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

3. Untuk menganalisis pengaruh *benevolence* terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.
4. Untuk menganalisis pengaruh *ability*, *integrity*, dan *benevolence* secara simultan terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.
5. Untuk mengidentifikasi variabel yang paling dominan memengaruhi kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis sebagai berikut:

1. Signifikansi Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan di bidang perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan kepercayaan pengguna pada layanan digital perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi akademik mengenai penerapan teori *trustworthiness* yang terdiri atas *ability*, *integrity*, dan *benevolence* dalam menjelaskan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital BYOND by BSI.

2. Signifikansi Secara Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan

BYOND by BSI, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan pengguna.

b. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji kepercayaan pengguna pada layanan digital perbankan syariah maupun penelitian yang berkaitan dengan teori *trustworthiness*.

c. Bagi Pengguna BYOND by BSI

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan dalam penggunaan layanan digital perbankan syariah sehingga pengguna dapat memanfaatkan layanan secara lebih optimal.

E. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri atas lima bab yang disusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan memuat uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori, berisi kajian teori yang relevan dengan penelitian, mencakup teori *trustworthiness*, faktor *ability*, *integrity*, *benevolence*, kepercayaan pengguna, serta layanan digital BYOND by BSI. Selain itu, bab ini juga menyajikan penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pikir, serta hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian, menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, variabel dan

indikator, teknik pengumpulan data, teknik analisis data yang digunakan serta tahapan penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan menyajikan gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, hasil pengolahan data, hasil pengujian hipotesis, serta pembahasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan pengguna BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

BAB V Penutup, berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang diberikan kepada pihak-pihak terkait berdasarkan temuan penelitian.