

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Profil Layanan Digital BYOND by BSI

Bank Syariah Indonesia (BSI) mulai beroperasi secara resmi pada 1 Februari 2021 sebagai hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan tersebut menjadikan BSI sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia. Merger tersebut dilakukan untuk memperkuat industri perbankan syariah nasional serta meningkatkan daya saing dan jangkauan layanan kepada masyarakat.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan layanan keuangan digital, BSI terus melakukan transformasi digital guna meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah peluncuran BYOND by BSI sebagai pengembangan dari aplikasi BSI Mobile.

BYOND by BSI merupakan layanan perbankan digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara praktis, cepat, dan efisien melalui perangkat seluler. Layanan yang tersedia dalam aplikasi ini meliputi transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, transaksi menggunakan QRIS, pengisian saldo dompet digital, serta berbagai layanan keuangan syariah lainnya.

Bagi mahasiswa, BYOND by BSI memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara digital tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Kemudahan tersebut menjadikan layanan ini relevan dengan kebutuhan mahasiswa yang aktif memanfaatkan teknologi digital.

Kepercayaan pengguna menjadi faktor penting dalam penggunaan layanan perbankan digital karena berkaitan dengan keyakinan terhadap kemampuan, integritas, dan niat baik penyedia layanan.

2. Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah mahasiswa aktif UIN Antasari Banjarmasin yang memenuhi kriteria sampel yang telah ditetapkan. Responden merupakan pengguna BYOND by BSI yang pernah melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Kriteria tersebut digunakan agar responden memiliki pengalaman yang relevan dengan objek penelitian.

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, terkumpul sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria penelitian dan telah mengisi kuesioner secara lengkap. Karakteristik responden disajikan berdasarkan jenis kelamin, fakultas, program studi, dan semester untuk memberikan gambaran mengenai profil responden penelitian.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jawaban Responden	
		Frekuensi (Org)	Persentase (%)
1	Laki-laki	31	31%
2	Perempuan	69	69%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.1, dari total 100 responden yang terlibat dalam penelitian ini, sebanyak 31 orang atau 31% merupakan laki-laki, sedangkan 69 orang atau 69% merupakan perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian didominasi oleh perempuan.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa tingkat partisipasi mahasiswi lebih tinggi dibandingkan mahasiswa laki-laki. Namun demikian, seluruh responden yang terlibat telah memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam penelitian, yakni memiliki serta menggunakan layanan digital BYOND by BSI dan pernah melakukan transaksi melalui layanan tersebut. Dengan demikian, data yang diperoleh tetap relevan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap layanan digital BYOND by BSI di kalangan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Fakultas

No	Fakultas	Jawaban Responden	
		Frekuensi (Org)	Persentase (%)
1	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	52	52%
2	Fakultas Syariah	24	24%
3	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	15	15%
4	Fakultas Ushuluddin dan Humaniora	5	5%
5	Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi	4	4%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.2, responden dalam penelitian ini berasal dari lima fakultas yang ada di UIN Antasari Banjarmasin. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menjadi fakultas dengan proporsi responden terbesar, yaitu 52 orang atau 52% dari keseluruhan responden. Selanjutnya diikuti oleh Fakultas Syariah sebanyak 24 orang (24%), Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebanyak 15 orang (15%), Fakultas Ushuluddin dan Humaniora sebanyak 5 orang (5%), serta Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebanyak 4 orang (4%).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan layanan digital BYOND by BSI dalam penelitian ini lebih banyak ditemukan pada mahasiswa fakultas tersebut. Namun demikian, keberagaman asal fakultas

responden tetap memberikan gambaran yang lebih luas dan representatif mengenai persepsi pengguna terhadap layanan digital BYOND by BSI di lingkungan UIN Antasari Banjarmasin.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Jawaban Responden	
		Frekuensi (Org)	Persentase (%)
1	Perbankan Syariah	28	28%
2	Ekonomi Syariah	14	14%
3	Hukum Keluarga Islam	12	12%
4	Manajemen Bisnis Syariah	6	6%
5	Hukum Tata Negara	5	5%
6	Pendidikan Agama Islam	5	5%
7	Manajemen Dakwah	4	4%
8	Akuntansi Syariah	4	4%
9	Hukum Ekonomi syariah	4	4%
10	Perbandingan Mazhab	3	3%
11	Manajemen Pendidikan Islam	3	3%
12	Pendidikan Bahasa Arab	2	2%
13	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	2	2%
14	Ilmu Alqur'an dan Tafsir	2	2%
15	Psikologi Islam	2	2%

No	Program Studi	Jawaban Responden	
		Frekuensi (Org)	Persentase (%)
16	Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam	1	1%
17	Pendidikan Matematika	1	1%
18	Studi Agama-Agama	1	1%
19	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	1	1%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.3, diketahui bahwa responden penelitian berasal dari 19 program studi yang terdapat di UIN Antasari Banjarmasin. Program Studi Perbankan Syariah merupakan program studi dengan jumlah responden terbanyak, yaitu sebanyak 28 orang atau 28% dari total responden. Selanjutnya, Program Studi Ekonomi Syariah sebanyak 14 orang (14%) dan Program Studi Hukum Keluarga Islam sebanyak 12 orang (12%).

Sementara itu, beberapa program studi memiliki jumlah responden yang relatif sedikit, yaitu Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, Pendidikan Matematika, Studi Agama-Agama, dan Pendidikan Islam Anak Usia Dini yang masing-masing berjumlah 1 orang atau 1% dari total responden.

Data tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian berasal dari berbagai program studi di lingkungan UIN Antasari Banjarmasin. Keberagaman program studi tersebut memberikan

gambaran yang lebih luas mengenai persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan digital BYOND by BSI, sehingga data yang diperoleh tidak hanya merepresentasikan satu kelompok program studi tertentu.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Semester

No	Semester	Jawaban Responden	
		Frekuensi (Org)	Persentase (%)
1	Semester 7-8	55	55%
2	Semester 5-6	29	29%
3	Semester 3-4	12	12%
4	Semester 1-2	4	4%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.4, responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai tingkat semester di UIN Antasari Banjarmasin. Kelompok responden terbesar berasal dari semester 7–8, yaitu sebanyak 55 orang atau 55% dari keseluruhan responden. Selanjutnya, responden pada semester 5–6 berjumlah 29 orang (29%), diikuti oleh semester 3–4 sebanyak 12 orang (12%), serta semester 1–2 sebanyak 4 orang (4%).

Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa tingkat akhir yang berada pada semester 7–8. Sementara itu, responden dari semester 1–2 memiliki jumlah paling sedikit dibandingkan kelompok semester lainnya. Meskipun demikian, responden penelitian berasal dari berbagai tingkat semester sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih beragam

mengenai pengguna layanan digital BYOND by BSI di lingkungan UIN Antasari Banjarmasin.

Keberagaman tingkat semester tersebut menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital BYOND by BSI tidak hanya dilakukan oleh mahasiswa pada semester tertentu, tetapi juga digunakan oleh mahasiswa dari berbagai jenjang studi. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat menggambarkan persepsi pengguna layanan digital BYOND by BSI dari berbagai tingkat semester.

B. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Variabel Kemampuan (*Ability*) (X1)

Variabel *Ability* (Kemampuan) dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur persepsi responden mengenai kemampuan layanan digital BYOND by BSI dalam memberikan layanan transaksi perbankan yang mudah digunakan, aman, serta mampu mendukung kebutuhan pengguna secara efektif. Variabel ini diukur melalui enam item pernyataan yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan layanan, kejelasan informasi, keamanan transaksi, perlindungan data pengguna, performa layanan, dan kelancaran transaksi. Distribusi jawaban responden terhadap variabel *Ability* (Kemampuan) disajikan pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel *Ability* (X1)

No Item	STS		TS		N		S		SS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1a	0	0	1	1	33	33	38	38	28	28	100	100
X1.2b	0	0	5	5	37	37	36	36	22	22	100	100

X1.3a	2	2	6	6	51	51	39	39	2	2	100	100
X1.4b	0	0	6	6	30	30	52	52	12	12	100	100
X1.5a	2	2	12	12	40	40	33	33	13	13	100	100
X1.6b	0	0	12	12	35	35	38	38	15	15	100	100

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.5, distribusi jawaban responden pada variabel Ability (Kemampuan) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap layanan digital BYOND by BSI. Hal tersebut terlihat dari dominannya jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada sebagian besar item pernyataan yang diajukan.

Pada item X1.1a yang menyatakan bahwa layanan pada BYOND by BSI mudah dipahami saat digunakan untuk transaksi perbankan, sebanyak 38% responden menyatakan setuju dan 28% menyatakan sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai layanan BYOND by BSI cukup mudah dipahami dalam penggunaannya.

Pada item X1.2b, sebanyak 36% responden menyatakan setuju dan 22% menyatakan sangat setuju bahwa fitur-fitur pada BYOND by BSI menyajikan informasi penggunaan yang jelas kepada pengguna. Meskipun demikian, masih terdapat 37% responden yang memberikan jawaban netral, sehingga menunjukkan bahwa sebagian responden belum memberikan penilaian yang kuat terhadap kejelasan informasi yang tersedia pada layanan tersebut.

Pada item X1.3a, mayoritas responden memberikan jawaban netral sebesar 51%, sedangkan 39% responden menyatakan setuju bahwa BYOND by BSI memiliki sistem layanan yang mendukung keamanan transaksi pengguna. Persentase jawaban netral yang cukup tinggi menunjukkan bahwa sebagian responden masih bersikap hati-hati dalam menilai aspek keamanan layanan.

Pada item X1.4b, sebanyak 52% responden menyatakan setuju dan 12% menyatakan sangat setuju bahwa fitur transaksi pada BYOND by BSI membantu melindungi data pengguna saat bertransaksi. Persentase tersebut merupakan salah satu yang tertinggi dalam variabel Ability, sehingga menunjukkan adanya penilaian positif terhadap kemampuan layanan dalam menjaga keamanan data pengguna.

Selanjutnya, pada item X1.5a sebanyak 33% responden menyatakan setuju dan 13% menyatakan sangat setuju bahwa BYOND by BSI mampu memproses transaksi perbankan dengan performa yang baik. Sementara itu, pada item X1.6b sebanyak 38% responden menyatakan setuju dan 15% menyatakan sangat setuju bahwa sistem layanan pada BYOND by BSI mendukung kelancaran transaksi perbankan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa layanan digital BYOND by BSI dinilai memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, keamanan transaksi, perlindungan data, performa layanan, serta kelancaran transaksi. Hal tersebut tercermin dari dominannya

jawaban setuju dan sangat setuju pada sebagian besar item pernyataan variabel Ability (Kemampuan).

2. Variabel Integritas (*Integrity*) (X2)

Variabel *Integrity* (Integritas) dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur persepsi responden mengenai konsistensi, kejujuran, transparansi, dan kesesuaian layanan digital BYOND by BSI dalam menjalankan layanan yang diberikan kepada pengguna. Variabel ini diukur melalui enam item pernyataan yang berkaitan dengan transparansi informasi, kelengkapan informasi layanan, konsistensi pelaksanaan layanan, kesesuaian prosedur, serta penerapan prinsip syariah dalam layanan digital. Distribusi jawaban responden terhadap variabel *Integrity* (Integritas) disajikan pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel *Integrity* (X2)

No Item	STS		TS		N		S		SS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1a	6	6	3	3	38	38	25	25	28	28	100	100
X2.2b	0	0	0	0	33	33	46	46	21	21	100	100
X2.3a	0	0	4	4	43	43	51	51	2	2	100	100
X2.4b	0	0	4	4	28	28	53	53	15	15	100	100
X2.5a	4	4	3	3	37	37	27	27	29	29	100	100
X2.6b	3	3	4	4	39	39	35	35	19	19	100	100

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.6, distribusi jawaban responden pada variabel *Integrity* (Integritas) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap integritas layanan digital BYOND

by BSI. Hal tersebut terlihat dari dominannya jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada sebagian besar item pernyataan yang diajukan.

Pada item X2.1a yang menyatakan bahwa informasi layanan pada BYOND by BSI disampaikan secara transparan kepada pengguna, sebanyak 25% responden menyatakan setuju dan 28% menyatakan sangat setuju. Meskipun demikian, terdapat 38% responden yang memberikan penilaian netral, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat keraguan atau ketidaktegasan penilaian dari sebagian responden terkait tingkat transparansi informasi layanan yang diberikan.

Pada item X2.2b, sebanyak 46% responden menyatakan setuju dan 21% menyatakan sangat setuju bahwa BYOND by BSI menyediakan informasi layanan yang lengkap bagi pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai informasi yang tersedia dalam layanan BYOND by BSI cukup lengkap untuk mendukung kebutuhan pengguna.

Pada item X2.3a, sebanyak 51% responden menyatakan setuju bahwa BYOND by BSI secara konsisten memberikan layanan yang sesuai dengan informasi yang dijanjikan. Selanjutnya, pada item X2.4b sebanyak 53% responden menyatakan setuju dan 15% menyatakan sangat setuju bahwa layanan transaksi pada BYOND by BSI dijalankan secara konsisten sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Persentase tersebut merupakan salah satu yang tertinggi dalam variabel Integrity,

yang menunjukkan adanya penilaian positif terhadap konsistensi pelaksanaan layanan.

Pada item X2.5a, sebanyak 27% responden menyatakan setuju dan 29% menyatakan sangat setuju bahwa layanan pada BYOND by BSI dijalankan sesuai prinsip syariah yang berlaku. Sementara itu, pada item X2.6b sebanyak 35% responden menyatakan setuju dan 19% menyatakan sangat setuju bahwa BYOND by BSI menjalankan layanan transaksi digital sesuai dengan ketentuan syariah yang berlaku.

Secara keseluruhan, hasil distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa layanan digital BYOND by BSI dinilai memiliki integritas yang cukup baik dalam menyampaikan informasi layanan secara transparan, menyediakan informasi yang lengkap, menjalankan layanan secara konsisten, serta menerapkan prinsip dan ketentuan syariah dalam operasional layanannya. Hal tersebut tercermin dari dominannya jawaban setuju dan sangat setuju pada sebagian besar item pernyataan variabel *Integrity* (Integritas).

3. Variabel Niat Baik (*Benevolence*) (X3)

Variabel *Benevolence* (Niat Baik) dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur persepsi responden mengenai perhatian, kepedulian, dan upaya layanan digital BYOND by BSI dalam memenuhi kebutuhan serta membantu pengguna dalam melakukan transaksi perbankan. Variabel ini diukur melalui enam item pernyataan yang berkaitan dengan kenyamanan pengguna, hubungan baik dengan pengguna,

layanan bantuan, respons terhadap kendala transaksi, perhatian terhadap kebutuhan pengguna, serta penyediaan solusi yang mengutamakan kepentingan pengguna. Distribusi jawaban responden terhadap variabel *Benevolence* (Niat Baik) disajikan pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel *Benevolence* (X3)

No Item	STS		TS		N		S		SS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1a	0	0	0	0	3	3	35	35	28	28	100	100
X3.2b	0	0	1	1	33	33	43	43	23	23	100	100
X3.3a	1	1	3	3	49	49	46	46	1	1	100	100
X3.4b	0	0	4	4	24	24	52	52	20	20	100	100
X3.5a	2	2	5	5	40	40	29	29	24	24	100	100
X3.6b	2	2	9	9	35	35	33	33	21	21	100	100

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.7, distribusi jawaban responden pada variabel *Benevolence* (Niat Baik) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap perhatian dan kepedulian layanan digital BYOND by BSI kepada penggunanya. Hal tersebut terlihat dari dominannya jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada sebagian besar item pernyataan yang diajukan.

Pada item X3.1a yang menyatakan bahwa BYOND by BSI menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan pengguna saat bertransaksi, sebanyak 35% responden menyatakan setuju dan 28% menyatakan sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai layanan BYOND by BSI telah

memberikan perhatian terhadap kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi.

Pada item X3.2b, sebanyak 43% responden menyatakan setuju dan 23% menyatakan sangat setuju bahwa BYOND by BSI berupaya menjaga hubungan baik dengan pengguna. Sementara itu, pada item X3.3a sebanyak 46% responden menyatakan setuju bahwa layanan bantuan pada BYOND by BSI membantu pengguna ketika mengalami kendala transaksi. Namun demikian, terdapat 49% responden yang memberikan jawaban netral, yang menunjukkan bahwa sebagian responden belum memberikan penilaian yang kuat terhadap efektivitas layanan bantuan yang tersedia.

Pada item X3.4b, sebanyak 52% responden menyatakan setuju dan 20% menyatakan sangat setuju bahwa BYOND by BSI memberikan respons yang solutif ketika pengguna mengalami kendala transaksi. Persentase tersebut merupakan salah satu yang tertinggi dalam variabel Benevolence, sehingga menunjukkan adanya penilaian positif terhadap kemampuan layanan dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pengguna.

Selanjutnya, pada item X3.5a sebanyak 29% responden menyatakan setuju dan 24% menyatakan sangat setuju bahwa BYOND by BSI memberikan fitur-fitur layanan yang memperhatikan kebutuhan pengguna. Pada item X3.6b, sebanyak 33% responden menyatakan setuju dan 21% menyatakan sangat setuju bahwa BYOND by BSI

menyediakan solusi transaksi yang mengutamakan kepentingan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa layanan digital BYOND by BSI dinilai memiliki perhatian dan kepedulian yang cukup baik terhadap kebutuhan penggunanya. Hal tersebut tercermin dari dominannya jawaban setuju dan sangat setuju pada sebagian besar item pernyataan variabel Benevolence (Niat Baik), terutama yang berkaitan dengan kenyamanan pengguna, hubungan baik, respons terhadap kendala transaksi, serta penyediaan solusi yang mendukung kebutuhan pengguna.

4. Variabel Kepercayaan Pengguna (*Trust*) (Y)

Variabel Kepercayaan Pengguna (*Trust*) dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat keyakinan responden terhadap layanan digital BYOND by BSI. Variabel ini diukur melalui enam item pernyataan yang mencerminkan keyakinan pengguna dalam menggunakan layanan, rasa aman dalam bertransaksi, serta keyakinan terhadap keandalan layanan dalam mendukung kebutuhan transaksi pengguna secara berkelanjutan. Distribusi jawaban responden terhadap variabel Kepercayaan Pengguna (*Trust*) disajikan pada Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Pengguna (Y)

No Item	STS		TS		N		S		SS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1.1a	0	0	4	4	34	34	48	48	14	14	100	100

No Item	STS		TS		N		S		SS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1.2b	0	0	1	1	42	42	37	37	20	20	100	100
Y1.3a	0	0	0	0	31	31	55	55	14	14	100	100
Y1.4b	0	0	3	3	30	30	55	55	12	12	100	100
Y1.5a	0	0	0	0	37	37	40	40	23	23	100	100
Y1.6b	0	0	1	1	40	40	39	39	20	20	100	100

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.8, distribusi jawaban responden pada variabel Kepercayaan Pengguna (*Trust*) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap layanan digital BYOND by BSI. Hal tersebut terlihat dari dominannya jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada seluruh item pernyataan yang diajukan.

Pada item Y1.1a yang menyatakan bahwa responden yakin menggunakan BYOND by BSI dapat memenuhi kebutuhan perbankan mereka, sebanyak 48% responden menyatakan setuju dan 14% menyatakan sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki keyakinan bahwa layanan BYOND by BSI mampu mendukung kebutuhan perbankan sehari-hari.

Pada item Y1.2b, sebanyak 37% responden menyatakan setuju dan 20% menyatakan sangat setuju bahwa menggunakan BYOND by BSI merupakan pilihan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan perbankan. Meskipun demikian, terdapat 42% responden yang memberikan jawaban netral, yang menunjukkan bahwa sebagian responden masih belum memberikan penilaian yang kuat terhadap pernyataan tersebut.

Pada item Y1.3a, sebanyak 55% responden menyatakan setuju dan 14% menyatakan sangat setuju bahwa mereka merasa aman menggunakan layanan BYOND by BSI untuk bertransaksi. Persentase tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki rasa aman dalam menggunakan layanan digital BYOND by BSI.

Selanjutnya, pada item Y1.4b sebanyak 55% responden menyatakan setuju dan 12% menyatakan sangat setuju bahwa BYOND by BSI mampu menjaga kerahasiaan data pribadi dan keuangan pengguna. Hasil tersebut menunjukkan adanya tingkat kepercayaan yang cukup baik terhadap kemampuan layanan dalam menjaga keamanan data pengguna.

Pada item Y1.5a, sebanyak 40% responden menyatakan setuju dan 23% menyatakan sangat setuju bahwa performa layanan BYOND by BSI konsisten dalam jangka panjang. Sementara itu, pada item Y1.6b sebanyak 39% responden menyatakan setuju dan 20% menyatakan sangat setuju bahwa layanan BYOND by BSI mampu mendukung kebutuhan transaksi mereka di masa mendatang.

Secara keseluruhan, hasil distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital BYOND by BSI tergolong baik. Hal tersebut tercermin dari dominannya jawaban setuju dan sangat setuju pada seluruh item pernyataan variabel Kepercayaan Pengguna (*Trust*), yang menunjukkan bahwa responden memiliki keyakinan terhadap kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan transaksi, memberikan rasa aman, menjaga

kerahasiaan data, serta mendukung kebutuhan perbankan di masa mendatang.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel. Dalam penelitian ini, jumlah responden sebanyak 100 orang sehingga nilai r tabel yang digunakan adalah 0,195 pada tingkat signifikansi 5%. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel (r hitung $>$ r tabel). Hasil pengujian validitas instrumen penelitian ditampilkan pada Tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kemampuan (X1)	X1.1a	0,463	0,195	Valid
	X1.2b	0,626	0,195	Valid
	X1.3a	0,554	0,195	Valid
	X1.4b	0,548	0,195	Valid
	X1.5a	0,681	0,195	Valid
	X1.6b	0,747	0,195	Valid
Integritas (X2)	X2.1a	0,534	0,195	Valid
	X2.2b	0,373	0,195	Valid
	X2.3a	0,619	0,195	Valid
	X2.4b	0,672	0,195	Valid
	X2.5a	0,782	0,195	Valid
	X2.6b	0,736	0,195	Valid
Niat Baik (X3)	X3.1a	0,323	0,195	Valid
	X3.2b	0,496	0,195	Valid
	X3.3a	0,590	0,195	Valid
	X3.4b	0,624	0,195	Valid
	X3.5a	0,771	0,195	Valid
	X3.6b	0,755	0,195	Valid
Kepercayaan Pengguna (Y)	Y1.1a	0,522	0,195	Valid
	Y1.2b	0,722	0,195	Valid
	Y1.3a	0,665	0,195	Valid
	Y1.4b	0,691	0,195	Valid
	Y1.5a	0,617	0,195	Valid
	Y1.6b	0,363	0,195	Valid

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.9, seluruh butir pernyataan pada variabel Kemampuan (X1), Integritas (X2), Niat Baik (X3), dan Kepercayaan Pengguna (Y) menunjukkan nilai r hitung yang melebihi r tabel sebesar 0,195. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan telah memenuhi kriteria validitas, sehingga dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian memiliki konsistensi dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,600. Hasil pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini ditampilkan pada Tabel 4.10 berikut.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kemampuan (X1)	0,657	0,600	Reliabel
Integritas (X2)	0,674	0,600	Reliabel
Niat Baik (X3)	0,643	0,600	Reliabel
Kepercayaan Pengguna (Y)	0,631	0,600	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.10, seluruh variabel penelitian, yaitu Kemampuan (X1), Integritas (X2), Niat Baik (X3), dan Kepercayaan Pengguna (Y), menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas batas reliabilitas sebesar 0,600. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang baik, sehingga dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam pengukuran penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menilai apakah data penelitian memiliki distribusi yang normal atau tidak. Pada penelitian ini, pengujian normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan dasar pengambilan keputusan pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed). Suatu data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) melebihi 0,05. Hasil pengujian tersebut ditampilkan pada Tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas

Nilai <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Standar Normalitas	Keterangan
0,071	> 0,050	Berdistribusi Normal

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.11, menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,071. Nilai ini berada di atas batas signifikansi 0,05 ($0,071 > 0,05$), yang mengindikasikan bahwa data dalam penelitian memiliki distribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model penelitian ini telah terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menilai ada tidaknya korelasi antarvariabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak menunjukkan adanya hubungan korelasi di antara variabel bebasnya. Deteksi

multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan nilai Tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Nilai Tolerance lebih besar dari 0,10
- 2) Nilai VIF lebih kecil dari 10

Apabila memenuhi kriteria tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Kemampuan (X1)	1,000	1,000	Bebas Multikolinearitas
Integritas (X2)	1,000	1,000	Bebas Multikolinearitas
Niat Baik (X3)	1,000	1,000	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 4.12, seluruh variabel independen, yaitu Kemampuan (X1), Integritas (X2), dan Niat Baik (X3), menunjukkan nilai tolerance sebesar 1,000 ($> 0,10$) serta nilai VIF sebesar 1,000 (< 10). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi.

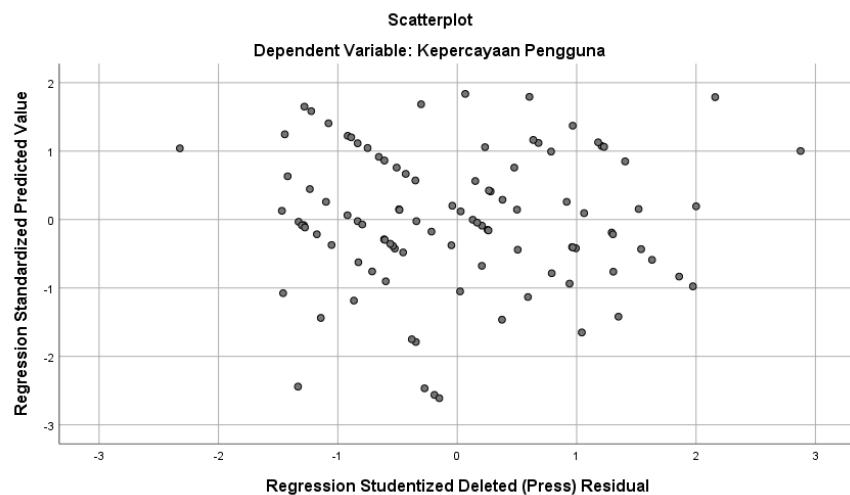
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini bebas dari gejala multikolinearitas. Hal ini berarti setiap variabel independen dapat menjelaskan pengaruhnya

terhadap variabel dependen secara mandiri tanpa adanya interaksi atau keterkaitan yang berlebihan antarvariabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan varians residual dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas, yang ditandai dengan penyebaran titik pada grafik Scatterplot yang tidak membentuk pola tertentu.

Deteksi heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat pola penyebaran titik pada grafik Scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen (Kepercayaan Pengguna) dengan residualnya.



Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas melalui grafik Scatterplot, terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak di sekitar garis nol (0) pada sumbu Y. Pola penyebaran

tersebut tidak menunjukkan adanya bentuk tertentu, seperti pola yang mengerucut, melebar, maupun bergelombang.

Pola sebaran yang tidak teratur ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa varians residual adalah konstan (homoskedastisitas) pada seluruh tingkat variabel independen.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi klasik heteroskedastisitas, sehingga hasil estimasi yang diperoleh bersifat layak, tidak mengalami bias, dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda diterapkan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen yang terdiri dari Kemampuan (X1), Integritas (X2), dan Niat Baik (X3) terhadap variabel dependen (Y). Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh output sebagaimana tercantum pada Tabel 4.14 berikut.

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients (B)</i>
Constant	5,834
Kemampuan (X1)	0,178
Integritas (X2)	0,488

Niat Baik (X3)	0,096
----------------	-------

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.13, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y=5,834+0,178X1+0,488X2+0,096X3$$

Persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 5,834 mengindikasikan bahwa ketika variabel Kemampuan (X1), Integritas (X2), dan Niat Baik (X3) berada pada kondisi konstan atau bernilai nol, maka nilai variabel dependen (Y) adalah sebesar 5,834.
- b. Nilai koefisien pada variabel Kemampuan (X1) sebesar 0,178 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan pada Kemampuan akan diikuti kenaikan nilai Y sebesar 0,178, dengan ketentuan variabel lain tidak mengalami perubahan.
- c. Nilai Koefisien pada variabel Integritas (X2) sebesar 0,488 mengindikasikan bahwa perubahan satu unit pada Integritas akan meningkatkan nilai Y sebesar 0,488, dengan kondisi variabel lain tetap. Nilai ini juga memperlihatkan bahwa pengaruh Integritas lebih kuat dibandingkan variabel lainnya dalam model.
- d. Koefisien pada variabel Niat Baik (X3) sebesar 0,096 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada variabel tersebut akan meningkatkan Y sebesar 0,096, dengan asumsi variabel lain berada dalam keadaan konstan.

Secara keseluruhan, ketiga variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen, yang berarti bahwa peningkatan pada Kemampuan, Integritas, dan Niat Baik akan meningkatkan nilai variabel Y dalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) merupakan metode yang digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau berdasarkan nilai signifikansi (Sig.), di mana apabila nilai Sig. kurang dari 0,05 maka variabel tersebut dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan.

Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	T hitung	Nilai Sig.	Ketereangan
Kemampuan (X1)	2,621	0,010	Signifikan
Integritas (X2)	7,732	0,000	Signifikan
Niat Baik (X3)	1,393	0,167	Tidak Signifikan

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.14 hasil uji parsial (uji t), variabel Kemampuan (X1) menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,621 dengan tingkat signifikansi 0,010. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa $0,010 < 0,05$,

sehingga Kemampuan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Selanjutnya, variabel Integritas (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 7,732 dengan signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa Integritas (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen karena nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05.

Sementara itu, variabel Niat Baik (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 1,393 dengan tingkat signifikansi 0,167. Hal tersebut menunjukkan bahwa $0,167 > 0,05$, sehingga Niat Baik (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan demikian, hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa hanya Kemampuan (X1) dan Integritas (X2) yang memberikan pengaruh signifikan, sedangkan Niat Baik (X3) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam penelitian ini.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) digunakan untuk menguji apakah seluruh variabel independen, yaitu Kemampuan (X1), Integritas (X2), dan Niat Baik (X3), secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai F hitung dan tingkat signifikansi (Sig.), di mana apabila nilai Sig. kurang dari 0,05 maka variabel independen secara simultan dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)

F hitung	Nilai Sig.	Keterangan
22,920	0.000	Berpengaruh Simultan

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.15 hasil uji simultan (uji F), diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 22,920 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemampuan (X1), Integritas (X2), dan Niat Baik (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dalam penelitian ini.

Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dianggap memenuhi kelayakan dan dapat diterapkan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

5. Analisis Faktor Paling Dominan

Analisis faktor paling dominan digunakan untuk mengidentifikasi variabel independen yang memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel dependen. Penentuan variabel dominan dilakukan berdasarkan nilai Standardized Coefficients Beta (β), di mana nilai beta yang paling tinggi menunjukkan kontribusi pengaruh yang paling dominan dalam model penelitian.

Tabel 4.16 Hasil Analisis Faktor Paling Dominan

Variabel Independen	Standardized Coefficients Beta	Peringkat Pengaruh
Kemampuan (X1)	0,204	2
Integritas (X2)	0,602	1
Niat Baik (X3)	0,109	3

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.16, variabel Integritas (X2) menunjukkan nilai Standardized Coefficients Beta tertinggi, yaitu sebesar 0,602. Hal ini menempatkannya pada urutan pertama sekaligus menjadikannya variabel yang paling dominan dalam memengaruhi variabel dependen.

Selanjutnya, variabel Kemampuan (X1) memiliki nilai beta sebesar 0,204 dan berada pada peringkat kedua. Sementara itu, variabel Niat Baik (X3) memiliki nilai beta sebesar 0,109 sehingga menempati peringkat ketiga atau menjadi variabel dengan pengaruh paling rendah dibandingkan variabel lainnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Integritas (X2) memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen dalam penelitian ini.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran statistik yang digunakan untuk menilai proporsi variasi pada variabel dependen

yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam suatu model penelitian. Nilai R Square berada pada rentang 0 hingga 1, di mana semakin mendekati nilai 1 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan yang semakin tinggi dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model Summary</i>	
R Square	0,417

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.17, nilai R Square sebesar 0,417 menunjukkan bahwa variabel Kemampuan (X1), Integritas (X2), dan Niat Baik (X3) mampu menjelaskan variasi variabel dependen sebesar 41,7%. Sementara itu, sisanya sebesar 58,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan yang cukup dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen sehingga termasuk dalam kategori sedang.

D. Pembahasan

1. Pengaruh *Ability* (Kemampuan) terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel *Ability* memperoleh nilai t hitung sebesar 2,621 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010. Karena

nilai signifikansi tersebut berada di bawah tingkat signifikansi 0,05 ($0,010 < 0,05$), maka dapat diinterpretasikan bahwa *Ability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Oleh sebab itu, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa *Ability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pengguna dinyatakan diterima.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan layanan menjadi salah satu faktor penentu dalam membentuk kepercayaan pengguna terhadap layanan digital BYOND by BSI. Semakin baik kemampuan layanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan yang diberikan. Kemampuan tersebut tercermin dari kemudahan operasional layanan, kemampuan sistem dalam menjaga keamanan transaksi dan data pengguna, serta keandalan performa layanan dalam mendukung aktivitas transaksi secara lancar dan konsisten.

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep *trustworthiness* yang dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yang menyatakan bahwa *ability* merupakan persepsi terhadap kompetensi dan kapasitas pihak yang dipercaya dalam menjalankan tugas sesuai bidang tanggung jawabnya. Dalam layanan digital perbankan syariah, kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan sistem yang memiliki kemudahan penggunaan, tingkat keamanan yang baik, serta kinerja sistem yang optimal menjadi salah satu faktor yang memengaruhi terbentuknya kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut.

Temuan dalam penelitian ini memperkuat hasil penelitian Nurul Firdayanti (2022) yang menunjukkan bahwa dimensi *ability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Bank Syariah Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini juga konsisten dengan temuan Wong (2017) yang menemukan bahwa *ability* termasuk salah satu dimensi *trustworthiness* yang memiliki peranan dalam membentuk *trust* pengguna pada layanan digital. Kesamaan temuan tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan penyedia layanan secara konsisten menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan pengguna pada berbagai jenis layanan berbasis teknologi.

Berdasarkan hasil penelitian, kondisi tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin sebagai pengguna layanan digital BYOND by BSI cenderung menilai kepercayaan berdasarkan kemampuan layanan yang mereka rasakan secara langsung selama proses penggunaan. Karena interaksi dilakukan melalui sistem digital tanpa kontak langsung dengan pihak bank, kemudahan penggunaan, keamanan layanan, dan kestabilan sistem menjadi pertimbangan utama dalam menentukan apakah layanan tersebut dapat dipercaya atau tidak.

2. Pengaruh *Integrity* (Integritas) terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

Berdasarkan hasil uji parsial (uji *t*), variabel *Integrity* memperoleh nilai *t* hitung sebesar 7,732 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut berada di bawah batas signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$),

maka dapat diartikan bahwa variabel *Integrity* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa *Integrity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pengguna dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa integritas merupakan faktor yang berperan penting dalam membentuk kepercayaan pengguna terhadap layanan digital BYOND by BSI. Integritas dalam penelitian ini tercermin melalui transparansi informasi layanan, konsistensi pelaksanaan layanan, serta kepatuhan Bank Syariah Indonesia terhadap prinsip syariah dalam penyelenggaraan layanan digital. Semakin tinggi persepsi mahasiswa terhadap keterbukaan informasi, kesesuaian layanan yang diterima, dan penerapan prinsip syariah, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan digital BYOND by BSI.

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep *trustworthiness* yang dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yang menjelaskan bahwa *integrity* merupakan persepsi mengenai sejauh mana pihak yang dipercaya memiliki prinsip, kejujuran, dan konsistensi dalam menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan harapan pihak yang memberikan kepercayaan. Dalam konteks layanan digital perbankan syariah, integritas menjadi aspek yang penting karena pengguna tidak dapat melakukan pengawasan secara langsung terhadap proses layanan yang dijalankan oleh bank. Oleh sebab itu, kejelasan informasi, konsistensi

layanan, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi dasar bagi pengguna dalam menilai apakah layanan digital tersebut layak untuk dipercaya.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Nurul Firdayanti (2022) yang menunjukkan bahwa dimensi integrity berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Bank Syariah Indonesia. Kesamaan hasil tersebut memperkuat bahwa integritas merupakan salah satu dimensi *trustworthiness* yang memiliki peranan penting dalam membentuk kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan syariah.

Berdasarkan kondisi empiris penelitian, mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin sebagai pengguna layanan digital BYOND by BSI cenderung membangun kepercayaan melalui kesesuaian antara informasi yang diberikan dengan pengalaman penggunaan layanan yang mereka rasakan. Kejelasan mengenai fitur dan ketentuan layanan, konsistensi sistem dalam menjalankan transaksi, serta keyakinan bahwa layanan telah sesuai dengan prinsip syariah menjadi aspek yang memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital BYOND by BSI.

3. Pengaruh *Benevolence* (Niat Baik) terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel *Benevolence* memperoleh nilai t hitung sebesar 1,393 dengan nilai signifikansi sebesar 0,167. Karena nilai signifikansi tersebut melebihi batas signifikansi 0,05 ($0,167 > 0,05$),

maka dapat diinterpretasikan bahwa *Benevolence* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Oleh sebab itu, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa *Benevolence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pengguna tidak dapat diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepedulian penyedia layanan, responsivitas layanan bantuan, serta kemampuan layanan dalam memahami kebutuhan pengguna belum menjadi faktor utama yang menentukan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan digital BYOND by BSI. Hal tersebut dapat terjadi karena karakteristik layanan digital membuat pengguna lebih banyak berinteraksi dengan sistem teknologi dibandingkan dengan pihak penyedia layanan secara langsung. Akibatnya, pengguna cenderung lebih memperhatikan aspek yang dapat dirasakan secara langsung dalam penggunaan layanan, seperti kemudahan operasional, keamanan sistem, dan konsistensi layanan.

Temuan penelitian ini dapat dipahami melalui konsep *trustworthiness* yang dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yang menyatakan bahwa *benevolence* merupakan persepsi mengenai sejauh mana pihak yang dipercaya memiliki kepedulian dan keinginan untuk memberikan manfaat kepada pihak yang memberikan kepercayaan. Meskipun *benevolence* merupakan salah satu dimensi pembentuk kepercayaan, tingkat pengaruh setiap dimensi dapat berbeda bergantung pada karakteristik hubungan dan konteks layanan yang diteliti. Pada

konteks layanan digital BYOND by BSI, hubungan antara pengguna dan penyedia layanan lebih banyak terjadi melalui sistem digital sehingga aspek kepedulian dan perhatian secara personal tidak selalu menjadi pertimbangan utama dalam membentuk kepercayaan pengguna.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Wong (2017) yang menunjukkan bahwa *benevolence* memiliki pengaruh signifikan terhadap *trust* pengguna pada konteks layanan *e-commerce*. Perbedaan hasil tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik dan kondisi objek penelitian yang tidak sama. Pada layanan *e-commerce*, interaksi antara penyedia layanan dan pengguna lebih banyak dipengaruhi oleh aspek pelayanan, perhatian terhadap pelanggan, dan hubungan transaksi secara langsung. Sementara itu, pada layanan digital BYOND by BSI, mahasiswa sebagai pengguna lebih mengutamakan kemampuan sistem dalam menghadirkan layanan yang aman, mudah dioperasikan, dan berjalan secara konsisten dibandingkan persepsi terhadap kepedulian penyedia layanan.

Berdasarkan kondisi empiris penelitian, mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin sebagai generasi yang terbiasa menggunakan teknologi digital cenderung membangun kepercayaan berdasarkan pengalaman penggunaan layanan yang bersifat fungsional. Selama layanan digital BYOND by BSI mampu memberikan kemudahan transaksi, menjaga keamanan data, serta menyediakan sistem yang stabil dan sesuai dengan informasi yang diberikan, pengguna tetap dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi

meskipun aspek kepedulian atau perhatian penyedia layanan tidak menjadi pertimbangan utama.

4. Pengaruh *Ability*, *Integrity*, dan *Benevolence* secara Simultan terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 22,920 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa *Ability*, *Integrity*, dan *Benevolence* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa *Ability*, *Integrity*, dan *Benevolence* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pengguna dapat diterima.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kepercayaan pengguna terhadap layanan digital BYOND by BSI terbentuk melalui keterkaitan beberapa faktor, yaitu kemampuan penyedia layanan, integritas dalam memberikan layanan, serta niat baik dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna. Ketiga faktor tersebut merupakan dimensi utama dalam konsep *trustworthiness* yang dikembangkan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu pihak dipengaruhi oleh penilaian terhadap kemampuan, integritas, dan niat baik pihak yang dipercaya.

Dalam konteks layanan digital BYOND by BSI, kemampuan layanan tercermin melalui kemudahan operasional, keamanan sistem, serta keandalan performa layanan dalam mendukung aktivitas transaksi pengguna. Integritas tercermin melalui transparansi informasi, konsistensi pelaksanaan layanan, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah. Sementara itu, *benevolence* tercermin melalui kepedulian terhadap pengguna, responsivitas layanan bantuan, dan kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, keberadaan ketiga dimensi tersebut secara bersama-sama menjadi dasar bagi pengguna dalam membentuk tingkat kepercayaan terhadap layanan digital BYOND by BSI.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nurul Firdayanti (2022) yang menunjukkan bahwa *ability*, *integrity*, dan *benevolence* secara bersama-sama merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat pada Bank Syariah Indonesia. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa konsep *trustworthiness* masih relevan dalam menjelaskan pembentukan kepercayaan, baik pada konteks layanan perbankan syariah secara umum maupun layanan digital BYOND by BSI.

Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,417 menunjukkan bahwa sebesar 41,7% variasi kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI dapat dijelaskan oleh *Ability*, *Integrity*, dan *Benevolence*. Sementara itu, sebesar 58,3% variasi kepercayaan pengguna dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Faktor-faktor tersebut dapat berupa aspek lain yang berkaitan dengan layanan digital, seperti

persepsi risiko, kualitas sistem, pengalaman penggunaan, atau faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Variabel yang Paling Dominan terhadap Kepercayaan Pengguna Layanan Digital BYOND by BSI pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

Berdasarkan hasil analisis Standardized Coefficients Beta, variabel *Integrity* memperoleh nilai beta terbesar yaitu 0,602 dibandingkan *Ability* sebesar 0,204 dan *Benevolence* sebesar 0,109. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *Integrity* merupakan faktor yang memberikan pengaruh terbesar dalam membentuk Kepercayaan Pengguna layanan digital BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Dominannya pengaruh integritas menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya mempertimbangkan kemampuan teknis layanan digital, tetapi juga menaruh perhatian terhadap transparansi informasi, konsistensi layanan, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia. Sebagai layanan digital perbankan syariah, aspek integritas memiliki posisi penting karena pengguna membutuhkan keyakinan bahwa setiap layanan dan transaksi yang dilakukan berjalan sesuai dengan informasi yang diberikan serta prinsip syariah yang berlaku.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa dalam membangun kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI, kemampuan layanan dalam memberikan kemudahan dan keamanan memang diperlukan, namun integritas penyedia layanan menjadi aspek yang lebih

menentukan. Dengan demikian, Bank Syariah Indonesia perlu mempertahankan konsistensi layanan, meningkatkan keterbukaan informasi, dan menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah sebagai upaya untuk memperkuat kepercayaan pengguna.