

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor penentu kepercayaan pengguna BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, maka dapat disimpulkan sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. *Ability* (Kemampuan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna BYOND by BSI.

Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$. Dengan demikian, semakin baik kemampuan layanan yang dirasakan pengguna dalam hal kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan keandalan sistem, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan BYOND by BSI.

2. *Integrity* (Integritas) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan pengguna BYOND by BSI.

Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, transparansi informasi, konsistensi layanan, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan BYOND by BSI.

3. *Benevolence* (Niat Baik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna BYOND by BSI.

Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,167 > 0,05$. Dengan demikian, perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap pengguna belum menjadi faktor utama dalam membentuk kepercayaan pada konteks layanan digital BYOND by BSI.

4. *Ability*, *Integrity*, dan *Benevolence* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna BYOND by BSI.

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor *ability*, *integrity*, dan *benevolence* secara bersama-sama berpengaruh terhadap pembentukan kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI.

5. Variabel yang paling dominan memengaruhi kepercayaan pengguna BYOND by BSI adalah *Integrity* (Integritas).

Hal ini ditunjukkan oleh nilai Standardized Coefficients Beta terbesar, yaitu 0,602. Dengan demikian, integritas menjadi faktor utama yang lebih kuat dalam membentuk kepercayaan pengguna dibandingkan *ability* dan *benevolence*.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat terus memperkuat aspek integritas dalam layanan BYOND by BSI, terutama melalui peningkatan transparansi informasi, konsistensi dalam pelaksanaan layanan, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah. Mengingat integritas merupakan faktor paling dominan dalam membentuk kepercayaan pengguna, maka penguatan aspek ini menjadi prioritas utama dalam pengembangan layanan digital.

Selain itu, peningkatan aspek ability juga perlu terus dilakukan melalui pengembangan fitur, peningkatan keamanan sistem, serta optimalisasi performa layanan agar pengguna memperoleh pengalaman transaksi yang lebih mudah, aman, dan stabil.

2. Bagi Pengguna

Pengguna diharapkan dapat memanfaatkan layanan BYOND by BSI secara optimal dengan memahami berbagai fitur, kebijakan layanan, serta aspek keamanan yang tersedia. Pemahaman yang baik terhadap layanan digital dapat membantu pengguna dalam meningkatkan kenyamanan, efektivitas transaksi, serta membangun kepercayaan terhadap layanan yang digunakan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas pengembangan model penelitian melalui penambahan variabel lain yang diduga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan pengguna, seperti *security*, *perceived risk*, *e-service quality*, *perceived ease of use*, serta *user satisfaction*. Selain itu, penelitian berikutnya dilakukan dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda atau cakupan responden yang lebih luas sehingga mampu menghasilkan temuan yang lebih mendalam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap layanan digital perbankan syariah.