BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum lokasi Penelitian

a. Sejarah Terbentuknya Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021 sebagai hasil merger Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan tersebut dilakukan untuk memperkuat industri perbankan syariah nasional dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Salah satu jaringan kantor BSI di Kalimantan Selatan adalah BSI KCP Banjar Kertak Hanyar yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani Km 7,6, Kecamatan Kertak Hanyar, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. KCP Banjar Kertak Hanyar merupakan hasil pemindahan dan optimalisasi layanan dari BSI KCP Banjarmasin A Yani 2 yang sebelumnya beralamat di Jalan Ahmad Yani Km 3 No. 147C, Banjarmasin Timur. Pemindahan kantor tersebut mulai berlaku efektif pada tanggal 7 Juli 2025 sebagai bagian dari upaya BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Sebagai salah satu kantor layanan BSI di Kabupaten Banjar, BSI KCP Banjar Kertak Hanyar menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan syariah, seperti produk penghimpunan dana, pembiayaan, layanan transaksi perbankan, serta layanan digital melalui aplikasi Byond by BSI. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan dan investasi, termasuk layanan cicil emas yang menjadi objek dalam penelitian ini.

b. Visi dan Misi BSI

1) Visi

Menjadi Top 10 Global Islamic Bank berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu lima tahun ke depan.

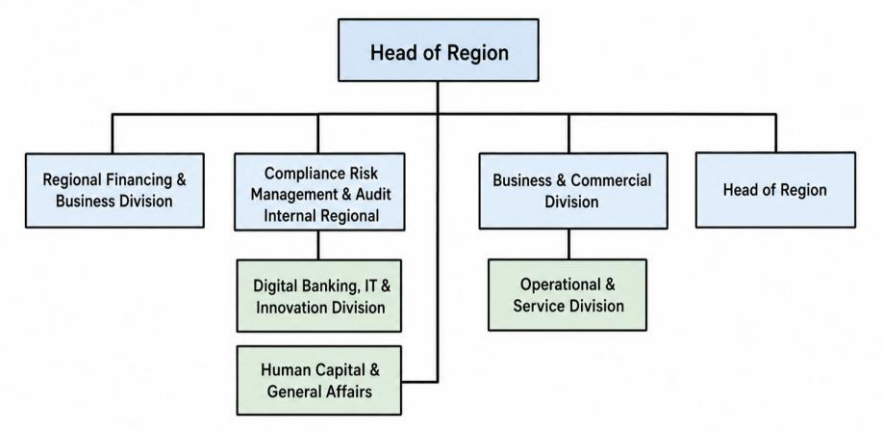
2) Misi

a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

c. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar



Gambar 4. 1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar
Sumber: *Official Webside* Bank Syariah Indonesia (BSI)

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran umum mengenai identitas responden yang menjadi sumber data dalam penelitian. Penyajian karakteristik responden bertujuan untuk memberikan informasi mengenai latar belakang responden yang berpartisipasi dalam penelitian sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kondisi dan profil responden yang menjadi objek penelitian. Responden dalam penelitian ini berjumlah 92 orang yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar yang mengetahui produk Cicil Emas melalui aplikasi Byond by BSI, pernah memperoleh informasi mengenai layanan tersebut, berusia minimal 18 tahun, serta bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Pengelompokan karakteristik responden dalam penelitian ini dilakukan

berdasarkan beberapa aspek, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan. Pengelompokan tersebut dilakukan untuk mengetahui profil responden yang menggunakan atau mengetahui layanan Cicil Emas melalui aplikasi Byond by BSI. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	45	48,91%
2.	Perempuan	47	51,09%
Total		92	100%

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa responden perempuan berjumlah 47 orang atau sebesar 51,09%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 45 orang atau sebesar 48,91%. Dengan demikian, responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan meskipun selisih jumlah antara responden perempuan dan laki-laki relatif kecil.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah umur

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	18–25 tahun	8	8,70%
2.	26–35 tahun	13	14,13%
3.	36–45 tahun	46	50,00%
4.	46–55 tahun	19	20,65%
5.	56–65 tahun	6	6,52%
Total		92	100%

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.2, dapat diketahui bahwa dari total 92 responden, mayoritas responden berada pada rentang usia 36–45 tahun sebanyak 46 orang (50,00%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif yang umumnya telah memiliki pengalaman dan pemahaman yang lebih baik dalam menggunakan layanan perbankan, termasuk layanan digital perbankan syariah.

Kelompok usia 46–55 tahun menempati urutan kedua dengan jumlah 19 responden (20,65%), diikuti oleh kelompok usia 26–35 tahun sebanyak 13 responden (14,13%). Sementara itu, responden yang berusia 18–25 tahun berjumlah 8 orang (8,70%), dan kelompok usia 56–65 tahun merupakan kelompok dengan jumlah responden paling sedikit, yaitu 6 orang (6,52%).

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh individu yang berada pada usia produktif, khususnya pada rentang usia 36–45 tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan kelompok usia yang aktif dalam melakukan berbagai aktivitas ekonomi dan memiliki potensi yang lebih besar dalam memanfaatkan layanan perbankan digital seperti aplikasi Byond by BSI.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

No	Pendapatan	Frekuensi	Persentase
1.	Rp 1.000.000	31	33,70%
2.	Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000	42	45,65%
3.	> Rp 5.000.000	19	20,65%
Total		92	100%

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.3, dapat diketahui bahwa dari 92 responden, mayoritas responden memiliki pendapatan sebesar Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000, yaitu sebanyak 42 orang (45,65%). Selanjutnya, responden dengan pendapatan sebesar Rp 1.000.000 berjumlah 31 orang (33,70%), sedangkan responden yang memiliki pendapatan lebih dari Rp 5.000.000 berjumlah 19 orang (20,65%).

Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok pendapatan menengah, yaitu antara Rp 1.000.000 sampai Rp 5.000.000 per bulan. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki kemampuan ekonomi yang cukup untuk memanfaatkan berbagai layanan perbankan digital, termasuk aplikasi BYOND by BSI, dalam memenuhi kebutuhan transaksi dan pengelolaan keuangan sehari-hari.

d) Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Pendapatan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

No	Sumber Pendapatan	Frekuensi	Persentase
1.	Pendapatan tetap (gaji/upah)	64	69,57%
2	Pendapatan tidak tetap	21	22,83%
3.	Lain-lain	7	7,60%
	Total	92	100%

Sumber: Data dioleh, 2026

Berdasarkan Tabel 4.4, diketahui bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan tetap (gaji/upah), yaitu sebanyak 64 orang (69,57%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki sumber penghasilan yang relatif stabil dan diperoleh secara rutin setiap periode tertentu.

Selanjutnya, responden yang memiliki pendapatan tidak tetap berjumlah 21 orang (22,83%). Kelompok ini umumnya memperoleh

penghasilan yang besarnya dapat berubah-ubah sesuai dengan jenis pekerjaan atau aktivitas ekonomi yang dilakukan. Sementara itu, responden yang memilih kategori lain-lain sebanyak 7 orang (7,60%), yang menunjukkan adanya sumber pendapatan di luar kategori pendapatan tetap maupun tidak tetap.

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki sumber pendapatan yang stabil, yaitu berasal dari pendapatan tetap (gaji/upah). Kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki kemampuan ekonomi yang relatif terjamin sehingga berpotensi lebih aktif dalam memanfaatkan layanan perbankan digital, termasuk aplikasi BYOND by BSI.

e) Karakteristik Responden Berdasarkan Status Penggunaan Aplikasi Byond by BSI

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Penggunaan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Ya	92	100%
2.	Tidak	0	0%
Total		92	100%

Sumber: Data dioleh, 2026

Berdasarkan Tabel 4.5, diketahui bahwa seluruh responden dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 92 orang (100%), merupakan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI. Tidak terdapat responden yang menjawab tidak atau bukan pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden telah memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam penelitian, yaitu sebagai pengguna aplikasi Byond by BSI. Dengan demikian, responden memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan terkait penggunaan aplikasi tersebut sehingga dapat memberikan informasi yang sesuai untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI. Kondisi ini juga mendukung kualitas data penelitian karena seluruh responden merupakan pihak yang secara langsung menggunakan layanan yang menjadi objek penelitian.

f) Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan tentang Fitur Cicil Emas pada Aplikasi Byond by BSI

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Ya	92	100%
2.	Tidak	0	0%
	Total	92	100%

Sumber: Data dioleh, 2026

Berdasarkan Tabel 4.6, diketahui bahwa seluruh respondendalam penelitian ini, yaitu sebanyak 92 orang (100%), menyatakan mengetahui bahwa di dalam aplikasi Byond by BSI terdapat fitur Cicil Emas. Sementara itu, tidak terdapat responden yang menyatakan tidak mengetahui adanya fitur tersebut.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden telah memiliki pengetahuan mengenai keberadaan fitur Cicil Emas yang tersedia pada aplikasi Byond by BSI. Tingginya tingkat pengetahuan responden terhadap fitur ini mengindikasikan bahwa informasi mengenai layanan Cicil Emas telah dikenal dengan baik oleh nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI. Dengan demikian, responden memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan terkait penggunaan aplikasi tersebut sehingga dapat memberikan informasi yang sesuai untuk menganalisis pengaruh persepsi nasabah, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap minat berinvestasi dalam produk Cicil Emas melalui aplikasi Byond by BSI.

3. Variabel Penelitian

Analisis deskriptif ini dikerjakan untuk menyampaikan deskripsi mengenai variabel-variabel yang dipakai pada penelitian. Penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu variabel independen (X) diantaranya yaitu Persepsi Nasabah (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Kepercayaan (X3), dan variabel dependen (Y) yang berhubungan dengan Minat berinvestasi dalam cicil emas melalui aplikasi Byond by BSI.

a. Variabel Persepsi Nasabah

1) Indikator Persepsi dasar

Tabel 4.7
Tanggapan Responden terhadap Penilaian bahwa Investasi Emas Merupakan Bentuk Investasi yang Aman pada Indikator Persepsi Dasar

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,00%
3	Kurang Setuju	3	3,26%
4	Setuju	52	56,52%
5	Sangat Setuju	36	39,13%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan data pada Tabel 4.7 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan Saya menilai bahwa investasi emas merupakan bentuk investasi yang aman pada indikator persepsi dasar, dapat diketahui bahwa responden yang memilih sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (1,09%), tidak terdapat responden yang memilih tidak setuju (0,00%), responden yang memilih kurang setuju berjumlah 3 responden (3,26%), responden yang memilih setuju berjumlah 52 responden (56,52%), dan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 36 responden (39,13%), dari total 92 responden. Berdasarkan hasil tersebut, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan bahwa investasi emas merupakan bentuk investasi yang aman. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang positif terhadap investasi emas dan meyakini bahwa investasi emas merupakan instrumen investasi yang relatif aman untuk dilakukan.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden terhadap memandang investasi emas sebagai pilihan yang tepat untuk menjaga nilai asset

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,00%
3	Kurang Setuju	4	4,35%
4	Setuju	51	55,43%
5	Sangat Setuju	36	39,13%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan data pada Tabel 4.8 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan Saya memandang investasi emas sebagai pilihan yang tepat untuk menjaga nilai aset, dapat diketahui bahwa responden yang memilih sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (1,09%), tidak terdapat responden yang memilih tidak setuju (0,00%), responden yang memilih kurang setuju berjumlah 4 responden (4,35%), responden yang memilih setuju berjumlah 51 responden (55,43%), dan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 36 responden (39,13%), dari total 92 responden. Dengan demikian, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memandang investasi emas sebagai pilihan yang tepat untuk menjaga nilai aset, sehingga emas dianggap mampu mempertahankan nilai.

2) Indikator Persepsi Resiko

Tabel 4.9
Tanggapan Responden terhadap menilai bahwa risiko dalam investasi emas relatif rendah

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,00%
3	Kurang Setuju	11	11,96%
4	Setuju	44	47,83%
5	Sangat Setuju	36	39,13%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan data pada Tabel 4.9 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan Saya menilai bahwa risiko dalam investasi emas relatif rendah, dapat diketahui bahwa responden yang memilih sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (1,09%), tidak terdapat responden yang memilih tidak setuju (0,00%), responden yang memilih kurang setuju berjumlah 11 responden (11,96%), responden yang memilih setuju berjumlah 44 responden (47,83%), dan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 36 responden (39,13%), dari total 92 responden. Dengan demikian, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai investasi emas memiliki tingkat risiko yang relatif rendah dibandingkan dengan instrumen investasi lainnya, sehingga investasi emas dipandang sebagai salah satu pilihan investasi yang aman dan dapat memberikan

perlindungan terhadap nilai aset.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden terhadap memandang bahwa risiko investasi emas masih dapat dikendalikan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	2	2,17%
3	Kurang Setuju	14	15,22%
4	Setuju	35	38,04%
5	Sangat Setuju	41	44,57%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan data pada Tabel 4.10 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan Saya memandang bahwa risiko investasi emas masih dapat dikendalikan, dapat diketahui bahwa tidak terdapat responden yang memilih sangat tidak setuju (0,00%). Responden yang memilih tidak setuju berjumlah 2 responden (2,17%), responden yang memilih kurang setuju berjumlah 14 responden (15,22%), responden yang memilih setuju berjumlah 35 responden (38,04%), dan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 41 responden (44,57%), dari total 92 responden. Dengan demikian, mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memandang risiko investasi emas masih dapat dikendalikan, sehingga investasi emas dianggap sebagai instrumen investasi yang memiliki tingkat risiko yang relatif dapat dikelola oleh investor.

3) Indikator Persepsi Keuntungan

Tabel 4.11
Tanggapan Responden terhadap menilai bahwa investasi emas memberikan keuntungan yang menarik

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,00%
3	Kurang Setuju	11	11,96%
4	Setuju	40	43,48%
5	Sangat Setuju	40	43,48%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan data pada Tabel 4.11 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan Saya menilai bahwa investasi emas memberikan keuntungan yang menarik, dapat diketahui bahwa responden yang memilih sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (1,09%), tidak terdapat responden yang memilih tidak setuju (0,00%), responden yang memilih kurang setuju berjumlah 11 responden (11,96%), responden yang memilih setuju berjumlah 40 responden (43,48%), dan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 40 responden (43,48%), dari total 92 responden. Dengan demikian, mayoritas responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai investasi emas mampu memberikan keuntungan yang menarik, sehingga investasi emas dipandang sebagai salah satu alternatif investasi yang berpotensi memberikan manfaat finansial bagi investor.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden terhadap memandang bahwa investasi emas memiliki potensi peningkatan nilai di masa depan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	10	10,87%
4	Setuju	47	51,09%
5	Sangat Setuju	34	36,96%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.12, diketahui bahwa sebagian besar responden memandang investasi emas memiliki potensi peningkatan nilai di masa depan. Hal ini terlihat dari 47 responden (51,09%) yang menyatakan setuju dan 34 responden (36,96%) yang menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 10 responden (10,87%) yang memberikan jawaban netral dan hanya 1 responden (1,09%) yang menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju (0,00%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap prospek investasi emas di masa depan. Tingginya tingkat persetujuan responden mengindikasikan bahwa emas masih dianggap sebagai instrumen investasi yang mampu memberikan peningkatan nilai serta menjaga nilai aset dalam jangka panjang. Oleh karena itu, persepsi mengenai potensi kenaikan nilai emas dapat menjadi salah satu faktor yang mendorong minat masyarakat untuk menggunakan fitur Cicil Emas pada aplikasi BYOND by BSI.

b) Variabel Kemudahan Penggunaan

1) Indikator Mudah dipelajari *(easy to learn)*

Tabel 4.13
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan cicil emas melalui BYOND by BSI mudah untuk dipelajari.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	2	2,17%
3	Kurang Setuju	6	6,52%
4	Setuju	51	55,43%
5	Sangat Setuju	33	35,87%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.13, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai bahwa fitur Cicil Emas melalui BYOND by BSI mudah untuk dipelajari. Hal ini ditunjukkan oleh 51 responden (55,43%) yang menyatakan setuju dan 33 responden (35,87%) yang menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 6 responden (6,52%) yang memberikan jawaban netral, serta 2 responden (2,17%) yang menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju (0,00%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap kemudahan pembelajaran penggunaan fitur Cicil Emas pada aplikasi BYOND by BSI. Tingginya tingkat persetujuan responden mengindikasikan bahwa fitur tersebut dianggap mudah dipahami dan dipelajari oleh pengguna, sehingga dapat mendukung kenyamanan nasabah dalam melakukan

transaksi investasi emas secara digital melalui aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan dapat memahami penggunaan fitur cicil emas melalui BYOND by BSI tanpa membutuhkan waktu yang lama.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	8	8,70%
4	Setuju	50	54,35%
5	Sangat Setuju	33	35,87%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.14, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka dapat memahami penggunaan fitur Cicil Emas melalui BYOND by BSI tanpa membutuhkan waktu yang lama. Hal ini ditunjukkan oleh 50 responden (54,35%) yang menyatakan setuju dan 33 responden (35,87%) yang menyatakan sangat setuju. Selain itu, terdapat 8 responden (8,70%) yang memberikan jawaban netral, dan hanya 1 responden (1,09%) yang menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju (0,00%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai fitur Cicil Emas pada aplikasi BYOND by BSI mudah dipahami dalam waktu yang relatif singkat. Tingginya tingkat persetujuan responden mengindikasikan bahwa fitur tersebut memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik sehingga pengguna tidak memerlukan waktu yang lama untuk mempelajari cara

penggunaannya. Dengan demikian, kemudahan dalam memahami fitur Cicil Emas dapat meningkatkan kenyamanan dan minat nasabah dalam memanfaatkan layanan investasi emas melalui aplikasi BYOND by BSI.

2) Indikator Dapat dikontrol *(controllable)*

Tabel 4.15
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan merasa memiliki kontrol yang baik saat menggunakan fitur cicil emas di BYOND by BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	7	7,61%
4	Setuju	46	50,00%
5	Sangat Setuju	37	40,22%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.15, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa memiliki kontrol yang baik saat menggunakan fitur Cicil Emas di BYOND by BSI. Hal ini ditunjukkan oleh 46 responden (50,00%) yang menyatakan setuju dan 37 responden (40,22%) yang menyatakan sangat setuju. Selain itu, terdapat 7 responden (7,61%) yang memberikan jawaban netral, sedangkan masing-masing 1 responden (1,09%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap kemampuan mereka dalam mengendalikan dan menggunakan fitur Cicil Emas pada aplikasi BYOND by BSI. Tingginya tingkat persetujuan responden

mengindikasikan bahwa fitur tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memahami proses transaksi serta mengelola aktivitas investasi emas secara mandiri. Dengan demikian, rasa kontrol yang baik dalam penggunaan fitur dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah dalam memanfaatkan layanan Cicil Emas melalui aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.16
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan dapat dengan mudah menyesuaikan pengaturan di BYOND by BSI untuk cicil emas sesuai dengan kebutuhan saya

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	13	14,13%
4	Setuju	47	51,09%
5	Sangat Setuju	31	33,70%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.16, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan dapat dengan mudah menyesuaikan pengaturan pada fitur Cicil Emas di BYOND by BSI sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini ditunjukkan oleh 47 responden (51,09%) yang menyatakan setuju dan 31 responden (33,70%) yang menyatakan sangat setuju. Selain itu, terdapat 13 responden (14,13%) yang memberikan jawaban netral, sedangkan 1 responden (1,09%) menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju (0,00%).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi

positif terhadap fleksibilitas dan kemudahan pengaturan fitur Cicil Emas pada aplikasi BYOND by BSI. Tingginya tingkat persetujuan responden mengindikasikan bahwa pengguna merasa mampu menyesuaikan berbagai pengaturan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Dengan demikian, kemudahan dalam menyesuaikan pengaturan fitur dapat meningkatkan kenyamanan serta pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan Cicil Emas melalui aplikasi BYOND by BSI.

3) Indikator Fleksibel *(flexible)*

Tabel 4.17
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan BYOND by BSI memberikan fleksibilitas yang tinggi dalam fitur cicil emas, memungkinkan saya untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	17	18,48%
4	Setuju	47	51,09%
5	Sangat Setuju	26	28,26%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel di atas, tanggapan responden terhadap pernyataan "BYOND by BSI memberikan fleksibilitas yang tinggi dalam fitur cicil emas, memungkinkan saya untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja" didominasi oleh jawaban setuju sebanyak 47 responden (51,09%), diikuti oleh jawaban sangat setuju sebanyak 26 responden (28,26%). Selanjutnya, sebanyak 17

responden (18,48%) memberikan jawaban kurang setuju, sedangkan masing-masing 1 responden (1,09%) memberikan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai fitur cicil emas pada aplikasi BYOND by BSI telah memberikan fleksibilitas yang baik sehingga memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.

Tabel 4.18
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Fitur cicil emas di BYOND by BSI mempermudah saya untuk melakukan transaksi di berbagai situasi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	10	10,87%
4	Setuju	42	51,09%
5	Sangat Setuju	39	42,39%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.18, tanggapan responden terhadap pernyataan “Fitur cicil emas di BYOND by BSI mempermudah saya untuk melakukan transaksi di berbagai situasi” menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 42 responden (45,65%) menyatakan setuju dan 39 responden (42,39%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 10 responden (10,87%) yang menyatakan kurang setuju dan hanya 1 responden (1,09%) yang menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan

sangat tidak setuju (0,00%).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai fitur cicil emas pada aplikasi BYOND by BSI mampu memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pada berbagai situasi. Tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju mengindikasikan bahwa fitur yang tersedia dinilai praktis, fleksibel, dan dapat digunakan sesuai kebutuhan nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap kemudahan penggunaan fitur cicil emas di BYOND by BSI dalam mendukung aktivitas transaksi mereka.

4) Indikator Mudah di gunakan *(easy to use)*

Tabel 4.19
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa fitur cicil emas di BYOND by BSI sangat mudah digunakan karena antarmukanya dirancang secara sederhana

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,09%
3	Kurang Setuju	9	9,70%
4	Setuju	55	59,78%
5	Sangat Setuju	27	29,35%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.19, tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa fitur cicil emas di BYOND by BSI sangat mudah digunakan karena antarmukanya dirancang secara sederhana menunjukkan penilaian yang cenderung positif.

Sebanyak 55 responden (59,78%) menyatakan setuju dan 27 responden (29,35%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 9 responden (9,78%) yang menyatakan kurang setuju dan hanya 1 responden (1,09%) yang menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai antarmuka fitur cicil emas pada aplikasi BYOND by BSI dirancang dengan sederhana sehingga mudah dipahami dan digunakan oleh nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fitur cicil emas pada aplikasi BYOND by BSI memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik dari sisi desain antarmuka.

Tabel 4.20
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Akses ke fitur cicil emas di BYOND by BSI terasa lancar bagi saya

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,00%
3	Kurang Setuju	11	11,96%
4	Setuju	38	41,3%
5	Sangat Setuju	42	45,65%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel tanggapan responden terhadap pernyataan Akses ke fitur cicil emas di BYOND by BSI terasa lancar bagi saya, mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 42 responden (45,65%) menyatakan sangat setuju dan 38 responden (41,30%) menyatakan setuju. Sementara itu,

terdapat 11 responden (11,96%) yang menyatakan kurang setuju dan hanya 1 responden (1,09%) yang menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan kelancaran dalam mengakses fitur cicil emas pada aplikasi BYOND by BSI. Tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju mengindikasikan bahwa fitur tersebut dapat diakses dengan baik tanpa mengalami hambatan yang berarti. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa akses terhadap fitur cicil emas di BYOND by BSI dinilai lancar oleh mayoritas responden.

5) Indikator Jelas dan dapat dipahami *(clear and understandable)*

Tabel 4.21
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna BYOND by BSI pada fitur cicil emas jelas dan mudah dipahami

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	2	2,17%
3	Kurang Setuju	12	13,04%
4	Setuju	42	45,65%
5	Sangat Setuju	36	39,13%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.21, tanggapan responden terhadap pernyataan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna BYOND by BSI pada fitur cicil emas jelas dan mudah dipahami menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 42 responden (45,65%) menyatakan setuju

dan 36 responden (39,13%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 12 responden (13,04%) yang menyatakan kurang setuju dan 2 responden (2,17%) menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna pada fitur cicil emas di BYOND by BSI telah dirancang dengan jelas dan mudah dipahami. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fitur cicil emas pada aplikasi BYOND by BSI memiliki kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna yang baik sehingga memudahkan nasabah dalam memahami dan menggunakan layanan tersebut.

Tabel 4.22
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Petunjuk dan informasi yang diberikan di BYOND by BSI sangat membantu dalam menggunakan layanannya

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	8	8,7%
4	Setuju	53	57,61%
5	Sangat Setuju	29	31,52%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.22, tanggapan responden terhadap pernyataan Petunjuk dan informasi yang diberikan di BYOND by BSI sangat membantu dalam menggunakan layanannya menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 53 responden (57,61%) menyatakan setuju dan 29

responden (31,52%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 8 responden (8,70%) yang menyatakan kurang setuju, 1 responden (1,09%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1,09%) menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai petunjuk dan informasi yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI sudah cukup jelas dan membantu dalam penggunaan layanan, khususnya fitur cicil emas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa informasi dan petunjuk yang disediakan oleh aplikasi BYOND by BSI mampu mendukung pengguna dalam memahami serta memanfaatkan layanan yang tersedia dengan lebih mudah.

6) Indikator Mudah menjadi mahir *(easy to become skillful)*

Tabel 4.23
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa dengan sedikit latihan, saya dapat menjadi mahir dalam menggunakan fitur cicil emas di BYOND by BSI dan memanfaatkan semua fiturnya

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,00%
3	Kurang Setuju	8	8,7%
4	Setuju	54	58,7%
5	Sangat Setuju	29	31,52%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.23, tanggapan responden terhadap pernyataan "Dengan sedikit latihan, saya dapat menjadi mahir dalam menggunakan fitur cicil emas di BYOND by BSI dan memanfaatkan semua fiturnya" menunjukkan bahwa

mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 54 responden (58,70%) menyatakan setuju dan 29 responden (31,52%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 8 responden (8,70%) yang menyatakan kurang setuju dan hanya 1 responden (1,09%) yang menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa fitur cicil emas pada aplikasi BYOND by BSI relatif mudah dipelajari dan digunakan. Dengan sedikit latihan, responden meyakini bahwa mereka dapat memahami serta memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia secara optimal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fitur cicil emas di BYOND by BSI memiliki tingkat kemudahan pembelajaran yang baik bagi para penggunanya.

Tabel 4.24
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa dapat menguasai fitur utama dari cicil emas melalui BYOND by BSI tanpa memerlukan banyak panduan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	2	2,17%
3	Kurang Setuju	10	10,87%
4	Setuju	37	40,22%
5	Sangat Setuju	43	46,74%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.24, tanggapan responden terhadap pernyataan “Dapat menguasai fitur utama dari cicil emas melalui BYOND by BSI tanpa memerlukan

banyak panduan" menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 43 responden (46,74%) menyatakan sangat setuju dan 37 responden (40,22%) menyatakan setuju. Sementara itu, terdapat 10 responden (10,87%) yang menyatakan kurang setuju dan 2 responden (2,17%) yang menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa mampu memahami dan menguasai fitur utama cicil emas pada aplikasi BYOND by BSI secara mandiri tanpa membutuhkan banyak panduan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fitur cicil emas di BYOND by BSI memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi sehingga memudahkan pengguna dalam mempelajari dan mengoperasikan fitur-fitur utamanya.

c). Variabel Kepercayaan

1) Indikator Jaminan Kepuasan

Tabel 4.25
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa merasa yakin bahwa BSI memberikan jaminan kepuasan dalam layanan cicil emas melalui BYOND by BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,00%
3	Kurang Setuju	5	5,43%
4	Setuju	57	61,96%
5	Sangat Setuju	29	31,52%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.25, tanggapan responden terhadap pernyataan "Merasa yakin bahwa BSI memberikan jaminan kepuasan dalam layanan cicil emas melalui BYOND by BSI" menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 57 responden (61,96%) menyatakan setuju dan 29 responden (31,52%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 5 responden (5,43%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 responden (1,09%) yang menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki keyakinan bahwa BSI mampu memberikan layanan cicil emas yang memuaskan melalui aplikasi BYOND by BSI. Tingginya tingkat persetujuan tersebut mengindikasikan adanya kepercayaan yang baik terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap jaminan kepuasan layanan cicil emas yang disediakan oleh BSI melalui BYOND by BSI.

Tabel 4.26
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa BSI selalu memastikan kepuasan nasabah dalam setiap layanan yang diberikan, termasuk layanan cicil emas melalui BYOND by BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	2	2,17%
3	Kurang Setuju	8	8,7%
4	Setuju	46	51,09%
5	Sangat Setuju	35	38,04%

	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.26, tanggapan responden terhadap pernyataan "BSI selalu memastikan kepuasan nasabah dalam setiap layanan yang diberikan, termasuk layanan cicil emas melalui BYOND by BSI" menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 47 responden (51,09%) menyatakan setuju dan 35 responden (38,04%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 8 responden (8,70%) yang menyatakan kurang setuju dan 2 responden (2,17%) yang menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai BSI memiliki komitmen yang baik dalam menjaga dan memastikan kepuasan nasabah pada setiap layanan yang diberikan, termasuk layanan cicil emas melalui aplikasi BYOND by BSI. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan responden terhadap upaya BSI dalam memberikan kepuasan layanan kepada nasabah tergolong tinggi.

2) Indikator Perhatian

Tabel 4.27
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa BSI selalu menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah terkait layanan cicil emas di BYOND by BSI, membuat saya merasa dihargai

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	9	9,78%

4	Setuju	46	50,0%
5	Sangat Setuju	35	38,04%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.27, tanggapan responden terhadap pernyataan "BSI selalu menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah terkait layanan cicil emas di BYOND by BSI, membuat saya merasa dihargai" menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 46 responden (50,00%) menyatakan setuju dan 35 responden (38,04%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 9 responden (9,78%) yang menyatakan kurang setuju, 1 responden (1,09%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1,09%) menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa BSI memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah dalam penggunaan layanan cicil emas melalui BYOND by BSI. Perhatian tersebut membuat nasabah merasa dihargai dan diperhatikan dalam memperoleh layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap kepedulian dan responsivitas BSI dalam memenuhi kebutuhan nasabah terkait layanan cicil emas

Tabel 4.28
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa BSI selalu responsif terhadap masukan atau pertanyaan terkait penggunaan fitur cicil emas di BYOND by BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	2	2,17%

3	Kurang Setuju	10	10,87%
4	Setuju	43	46,74%
5	Sangat Setuju	37	40,22%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.28, tanggapan responden terhadap pernyataan BSI selalu responsif terhadap masukan atau pertanyaan terkait penggunaan fitur cicil emas di BYOND by BSI menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 43 responden (46,74%) menyatakan setuju dan 37 responden (40,22%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 10 responden (10,87%) yang menyatakan kurang setuju dan 2 responden (2,17%) yang menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai BSI memiliki tingkat responsivitas yang baik dalam menanggapi masukan maupun pertanyaan yang berkaitan dengan penggunaan fitur cicil emas melalui aplikasi BYOND by BSI. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap kemampuan BSI dalam memberikan tanggapan yang cepat dan membantu terkait layanan cicil emas yang disediakan.

3) Indikator Keterusterangan

Tabel 4.29
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa BSI bersikap transparan dalam menyampaikan informasi terkait layanan dan produk cicil emas melalui BYOND by BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,00%
3	Kurang Setuju	16	17,39%
4	Setuju	45	48,91%
5	Sangat Setuju	30	32,61%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.29, tanggapan responden terhadap pernyataan BSI bersikap transparan dalam menyampaikan informasi terkait layanan dan produk cicil emas melalui BYOND by BSI menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 45 responden (48,91%) menyatakan setuju dan 30 responden (32,61%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 16 responden (17,39%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 responden (1,09%) yang menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai BSI telah menyampaikan informasi mengenai layanan dan produk cicil emas secara terbuka dan jelas melalui aplikasi BYOND by BSI. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat transparansi informasi yang diberikan oleh BSI terkait layanan cicil emas dinilai baik oleh mayoritas responden, sehingga dapat

meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan.

Tabel 4.30
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa BSI selalu memberikan informasi secara jelas terkait biaya atau risiko dari layanan cicil emas melalui BYOND by BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	10	10,87%
4	Setuju	49	53,26%
5	Sangat Setuju	32	34,78%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.30, tanggapan responden terhadap pernyataan BSI selalu memberikan informasi secara jelas terkait biaya atau risiko dari layanan cicil emas melalui BYOND by BSI menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 49 responden (53,26%) menyatakan setuju dan 32 responden (34,78%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 10 responden (10,87%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 responden (1,09%) yang menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai BSI telah menyampaikan informasi mengenai biaya maupun risiko layanan cicil emas secara jelas dan mudah dipahami. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa transparansi informasi yang diberikan oleh BSI terkait biaya dan risiko layanan cicil emas melalui BYOND by BSI dinilai baik oleh mayoritas responden, sehingga

dapat meningkatkan rasa percaya dan keyakinan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

4) Indikator Kompetensi

Tabel 4.31
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa staf BSI memiliki kompetensi yang tinggi dalam memberikan layanan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah terkait cicil emas di BYOND by BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,00%
3	Kurang Setuju	7	7,61%
4	Setuju	49	53,26%
5	Sangat Setuju	35	38,04%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.31, tanggapan responden terhadap pernyataan Staf BSI memiliki kompetensi yang tinggi dalam memberikan layanan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah terkait cicil emas di BYOND by BSI menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 49 responden (53,26%) menyatakan setuju dan 35 responden (38,04%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 7 responden (7,61%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 responden (1,09%) yang menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai staf BSI memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan serta membantu menyelesaikan

permasalahan yang berkaitan dengan layanan cicil emas melalui BYOND by BSI. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi staf BSI dalam mendukung layanan cicil emas dinilai baik oleh mayoritas responden, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 4.32
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa staf BSI dapat menjelaskan produk cicil emas melalui BYOND by BSI dengan cara yang mudah dipahami

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	7	7,61%
4	Setuju	47	51,09%
5	Sangat Setuju	36	39,13%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.32, tanggapan responden terhadap pernyataan Saya merasa bahwa staf BSI dapat menjelaskan produk cicil emas melalui BYOND by BSI dengan cara yang mudah dipahami menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 47 responden (51,09%) menyatakan setuju dan 36 responden (39,13%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 7 responden (7,61%) yang menyatakan kurang setuju, 1 responden (1,09%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1,09%) menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai staf BSI mampu memberikan penjelasan mengenai produk cicil emas dengan bahasa yang jelas dan

mudah dipahami oleh nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemampuan komunikasi staf BSI dalam menjelaskan produk cicil emas melalui BYOND by BSI dinilai baik oleh mayoritas responden, sehingga membantu nasabah dalam memahami produk dan layanan yang ditawarkan.

5) Indikator Komitmen

Tabel 4.33
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa BSI menunjukkan komitmen yang kuat untuk memenuhi harapan nasabah dalam layanan cicil emas melalui BYOND by BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,00%
3	Kurang Setuju	5	5,43%
4	Setuju	47	51,09%
5	Sangat Setuju	39	42,39%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.33, tanggapan responden terhadap pernyataan BSI menunjukkan komitmen yang kuat untuk memenuhi harapan nasabah dalam layanan cicil emas melalui BYOND by BSI menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 47 responden (51,09%) menyatakan setuju dan 39 responden (42,39%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 5 responden (5,43%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 responden (1,09%) yang menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian

besar responden menilai BSI memiliki komitmen yang kuat dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah terkait layanan cicil emas melalui aplikasi BYOND by BSI. Tingginya tingkat persetujuan tersebut mengindikasikan bahwa nasabah merasakan kesungguhan BSI dalam memberikan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komitmen BSI dalam memenuhi harapan nasabah terhadap layanan cicil emas dinilai baik oleh mayoritas responden.

Tabel 4.34
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa Saya yakin bahwa BSI terus meningkatkan kualitas layanannya, termasuk layanan cicil emas melalui BYOND by BSI, untuk memenuhi kebutuhan nasabah

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,00%
3	Kurang Setuju	6	6,52%
4	Setuju	45	48,91%
5	Sangat Setuju	40	43,48%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.34, tanggapan responden terhadap pernyataan Saya yakin bahwa BSI terus meningkatkan kualitas layanannya, termasuk layanan cicil emas melalui BYOND by BSI, untuk memenuhi kebutuhan nasabah menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 45 responden (48,91%) menyatakan setuju dan 40 responden (43,48%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 6 responden (6,52%) yang menyatakan kurang setuju dan 1

responden (1,09%) yang menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki keyakinan bahwa BSI secara konsisten melakukan peningkatan kualitas layanan, termasuk pada layanan cicil emas melalui aplikasi BYOND by BSI. Tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju mengindikasikan bahwa nasabah menilai BSI memiliki komitmen yang kuat untuk terus berinovasi dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh BSI memperoleh penilaian positif dari mayoritas responden.

c). Variabel Minat Berinvestasi

1) Indikator Ketertarikan *(Interest)*

Tabel 4.35
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa tertarik untuk mencari informasi cicil emas BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	5	5,43%
4	Setuju	59	64,13%
5	Sangat Setuju	27	29,35%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.35, tanggapan responden terhadap pernyataan Tertarik untuk mencari informasi cicil emas BSI menunjukkan bahwa mayoritas responden

memberikan penilaian positif. Sebanyak 59 responden (64,13%) menyatakan setuju dan 27 responden (29,35%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 5 responden (5,43%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 responden (1,09%) yang menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki ketertarikan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai layanan cicil emas yang ditawarkan oleh BSI. Tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju mengindikasikan adanya minat yang cukup besar dari responden untuk mencari informasi terkait fitur, manfaat, serta mekanisme layanan cicil emas melalui BYOND by BSI. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa minat responden untuk mencari informasi mengenai layanan cicil emas BSI tergolong tinggi.

Tabel 4.36
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa ingin mengetahui bagaimana cicil emas BSI dapat membantu saya dalam investasi emas

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	4	4,35%
4	Setuju	47	51,09%
5	Sangat Setuju	40	43,48%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.36, tanggapan responden terhadap pernyataan Ingin mengetahui bagaimana cicil emas BSI dapat membantu saya dalam investasi emas

menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 47 responden (51,09%) menyatakan setuju dan 40 responden (43,48%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 4 responden (4,35%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 responden (1,09%) yang menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki keinginan yang tinggi untuk memahami manfaat dan peran layanan cicil emas BSI dalam mendukung kegiatan investasi emas. Tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju mengindikasikan adanya minat yang kuat dari responden untuk mempelajari lebih lanjut bagaimana layanan tersebut dapat membantu mereka mencapai tujuan investasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa minat responden untuk mengetahui manfaat cicil emas BSI sebagai sarana investasi emas tergolong tinggi.

2) Indikator Keinginan *(Desire)*

Tabel 4.37
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa ingin berinvestasi emas menggunakan cicil emas BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	2	2,17%
3	Kurang Setuju	8	8,7%
4	Setuju	45	48,91%
5	Sangat Setuju	36	39,13%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.37, tanggapan responden terhadap pernyataan Ingin berinvestasi emas menggunakan cicil emas BSI menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 45 responden (48,91%) menyatakan setuju dan 36 responden (39,13%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 8 responden (8,70%) yang menyatakan kurang setuju, 2 responden (2,17%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1,09%) menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki keinginan untuk menggunakan layanan cicil emas BSI sebagai sarana berinvestasi emas. Tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju mengindikasikan bahwa layanan tersebut dinilai menarik dan mampu mendorong minat responden untuk mulai atau melanjutkan investasi emas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa minat responden untuk berinvestasi emas melalui layanan cicil emas BSI tergolong tinggi.

Tabel 4.38
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa ingin berinvestasi emas menggunakan cicil emas BSI karena dirasa mudah

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	11	11,96%
4	Setuju	39	42,39%
5	Sangat Setuju	40	43,48%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.38, tanggapan responden terhadap pernyataan Ingin berinvestasi emas menggunakan cicil emas BSI karena dirasa mudah menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 40 responden (43,48%) menyatakan sangat setuju dan 39 responden (42,39%) menyatakan setuju. Sementara itu, terdapat 11 responden (11,96%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 responden (1,09%) yang menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memandang kemudahan yang ditawarkan oleh layanan cicil emas BSI sebagai faktor yang mendorong minat mereka untuk berinvestasi emas. Tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju mengindikasikan bahwa kemudahan dalam proses penggunaan layanan menjadi salah satu daya tarik utama bagi nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan layanan cicil emas BSI berkontribusi positif terhadap minat responden untuk berinvestasi emas.

3) Indikator Keyakinan *(Conviction)*

Tabel 4.39
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa bersedia menyisihkan uang saya untuk membeli produk cicil emas Byond by BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	12	13,04%
4	Setuju	36	39,13%
5	Sangat Setuju	43	46,74%

	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.39, tanggapan responden terhadap pernyataan Bersedia menyisihkan uang saya untuk membeli produk cicil emas BYOND by BSI menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 43 responden (46,74%) menyatakan sangat setuju dan 36 responden (39,13%) menyatakan setuju. Sementara itu, terdapat 12 responden (13,04%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 responden (1,09%) yang menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kesediaan untuk mengalokasikan sebagian dana mereka guna mengikuti program cicil emas melalui BYOND by BSI. Tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju mengindikasikan adanya minat yang kuat untuk berinvestasi emas serta kesiapan finansial responden dalam memanfaatkan layanan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menunjukkan kesediaan yang tinggi untuk menyisihkan dana demi membeli produk cicil emas melalui BYOND by BSI.

Tabel 4.40
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa cicil emas Byond by BSI menawarkan manfaat investasi yang menguntungkan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	11	11,96%
4	Setuju	43	46,74%

5	Sangat Setuju	37	40,22%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.40, tanggapan responden terhadap pernyataan Cicil emas BYOND by BSI menawarkan manfaat investasi yang menguntungkan menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 43 responden (46,74%) menyatakan setuju dan 37 responden (40,22%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 11 responden (11,96%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 responden (1,09%) yang menyatakan tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memandang layanan cicil emas melalui BYOND by BSI memiliki manfaat yang menguntungkan sebagai sarana investasi. Tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju mengindikasikan bahwa responden percaya layanan tersebut dapat membantu mereka memperoleh manfaat investasi emas di masa mendatang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap keuntungan investasi yang ditawarkan oleh layanan cicil emas BYOND by BSI.

4) Indikator Perhatian (Attention)

Tabel 4.41
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa tertarik untuk menyimak informasi terkait produk cicil emas Byond by BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%
2	Tidak Setuju	0	0,00%

3	Kurang Setuju	7	7,61%
4	Setuju	52	56,52%
5	Sangat Setuju	32	34,78%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.41, tanggapan responden terhadap pernyataan Tertarik untuk menyimak informasi terkait produk cicil emas BYOND by BSI menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 52 responden (56,52%) menyatakan setuju dan 32 responden (34,78%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 7 responden (7,61%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 responden (1,09%) yang menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki ketertarikan untuk mengikuti dan memperhatikan informasi yang berkaitan dengan produk cicil emas BYOND by BSI. Tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju mengindikasikan adanya minat yang kuat untuk memperoleh informasi lebih lanjut mengenai fitur, manfaat, serta peluang investasi yang ditawarkan oleh layanan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa minat responden untuk menyimak informasi terkait produk cicil emas BYOND by BSI tergolong tinggi.

Tabel 4.42
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan bahwa tertarik memperhatikan promosi atau fitur baru terkait cicil emas Byond by BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,09%

2	Tidak Setuju	1	1,09%
3	Kurang Setuju	1	1,09%
4	Setuju	46	50,0%
5	Sangat Setuju	46	46,74%
	Total	**92**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.42, tanggapan responden terhadap pernyataan Tertarik memperhatikan promosi atau fitur baru terkait cicil emas BYOND by BSI menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 46 responden (50,00%) menyatakan setuju dan 43 responden (46,74%) menyatakan sangat setuju. Sementara itu, masing-masing 1 responden (1,09%) menyatakan kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki ketertarikan yang tinggi untuk mengikuti perkembangan promosi maupun fitur-fitur baru yang ditawarkan pada layanan cicil emas BYOND by BSI. Tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju mengindikasikan bahwa informasi mengenai inovasi layanan dan program promosi mampu menarik perhatian nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa minat responden untuk memperhatikan promosi dan fitur baru terkait cicil emas BYOND by BSI tergolong sangat tinggi.

A. Hasil

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan

nilai r hitung (Pearson Correlation) dengan nilai r tabel. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel dan memiliki arah hubungan yang positif. Sebaliknya, apabila nilai r hitung lebih kecil daripada nilai r tabel, maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini digunakan jumlah sampel sebanyak 92 responden dengan tingkat signifikansi 5% (α = 0,05).

Berdasarkan jumlah sampel tersebut, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,205. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Persepsi Nasabah (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Kepercayaan (X3), dan Minat Berinvestasi (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,205), sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Adapun hasil pengujian validitas untuk masing-masing variabel dapat disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.43
Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Ket.
Persepsi Nasabah (X1)	Persepsi Dasar	2	0,625 0,723	0,205	Valid
	Persepsi Risiko	2	0,518 0,499	0,205	Valid
	Persepsi Keuntungan	2	0,647 0,575	0,205	Valid
Kemudahan Penggunaan (X2)	Mudah Dipelajari	2	0,618 0,500	0,205	Valid
	Dapat Dikontrol	2	0,665 0,457	0,205	Valid

	Fleksibel	2	0,603 0,478	0,205	Valid
	Mudah Digunakan	2	0,582 0,584	0,205	Valid
	Jelas dan Dapat Dipahami	2	0,568 0,620	0,205	Valid
	Mudah Menjadi Mahir	2	0,622 0,578	0,205	Valid
Kepercayaan (X3)	Jaminan Kepuasan	2	0,640 0,648	0,205	Valid
	Perhatian	2	0,654 0,532	0,205	Valid
	Keterusterangan	2	0,556 0,503	0,205	Valid
	Kompetensi	2	0,600 0,609	0,205	Valid
	Komitmen	2	0,641 0,721	0,205	Valid
Minat Berinvestasi (Y)	Ketertarikan	2	0,504 0,611	0,205	Valid
	Keinginan	2	0,695 0,694	0,205	Valid
	Keyakinan	2	0,552 0,504	0,205	Valid
	Perhatian	2	0,695 0,710	0,205	Valid

Sumber: Data Primer 2026

Berdasarkan informasi pada tabel di atas, seluruh item pernyataan pada variabel Persepsi Nasabah (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Kepercayaan (X3), dan Minat Berinvestasi (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel (0,205). Oleh karena itu, setiap butir pernyataan pada variabel Persepsi Nasabah (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Kepercayaan (X3), dan Minat Berinvestasi (Y) dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai instrumen penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur suatu variabel. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama pada waktu yang berbeda. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha. Menurut Ghozali (2018), suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Hasil uji reliabilitas pada variabel Persepsi Nasabah (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Kepercayaan (X3), dan Minat Berinvestasi (Y) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.44
Hasil Uji Reabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Persepsi Nasabah (X1)	0,736	7	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,745	13	Reliabel
Kepercayaan (X3)	0,751	11	Reliabel
Minat Berinvestasi (Y)	0,755	9	Reliabel

Sumber: Data Primer 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Variabel Persepsi Nasabah (X1) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,736, variabel Kemudahan Penggunaan (X2) sebesar 0,745, variabel Kepercayaan (X3) sebesar 0,751, dan variabel Minat Berinvestasi (Y) sebesar 0,755. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena memenuhi kriteria

reliabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan untuk analisis data lebih lanjut.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.45
Hasil Uji Normalitas Variabel X dan Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
0,150	Berdistribusi Normal

Sumber: Data Primer 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,150. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian telah memenuhi asumsi normalitas, sehingga dapat digunakan untuk analisis data lebih lanjut.

4. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen bersifat linear atau tidak. Pengujian linearitas dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada Deviation from Linearity. Hubungan antar variabel dikatakan linear apabila nilai signifikansi

Deviation from Linearity lebih besar dari 0,05. Hasil uji linearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.46
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table		
Hubungan Variabel	*Sig. Deviation from Linearity*	Keterangan
Persepsi Nasabah (X1) terhadap Minat Berinvestasi (Y)	0,434	Linear
Kemudahan Penggunaan (X2) terhadap Minat Berinvestasi (Y)	0,146	Linear
Kepercayaan (X3) terhadap Minat Berinvestasi (Y)	0,263	Linear

Sumber: Data Primer 2026

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel di atas, diketahui bahwa hubungan antara variabel Persepsi Nasabah (X1) dengan Minat Berinvestasi (Y) memiliki nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar 0,434, hubungan antara variabel Kemudahan Penggunaan (X2) dengan Minat Berinvestasi (Y) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,146, dan hubungan antara variabel Kepercayaan (X3) dengan Minat Berinvestasi (Y) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,263. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel Persepsi Nasabah (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), dan Kepercayaan (X3) terhadap Minat Berinvestasi (Y) bersifat linear. Hasil ini menunjukkan bahwa data penelitian telah memenuhi asumsi linearitas sehingga layak digunakan untuk

analisis regresi linear berganda.

5. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang kuat antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10.

Tabel 4.47
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Persepsi Nasabah (X1)	0,236	4,242	Tidak terjadi multikolinearitas
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,216	4,625	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepercayaan (X3)	0,181	5,517	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data Primer 2026

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel di atas, diketahui bahwa variabel Persepsi Nasabah (X1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,236 dan nilai VIF sebesar 4,242. Variabel Kemudahan Penggunaan (X2) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,216 dan nilai VIF sebesar 4,625. Sementara itu, variabel Kepercayaan (X3)

memiliki nilai Tolerance sebesar 0,181 dan nilai VIF sebesar 5,517.

Seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi Nasabah, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan tidak memiliki hubungan yang terlalu kuat satu sama lain sehingga layak digunakan dalam analisis regresi linear berganda.

6. Regresi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas. Pengujian ini dilakukan dengan uji Glejser, yaitu dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel independen. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 4.48
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Persepsi Nasabah (X1)	0,377	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Kemudahan Penggunaan (X2)	0,521	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kepercayaan (X3)	0,136	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer 2026

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel di atas, diketahui bahwa variabel Persepsi Nasabah (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,377, variabel Kemudahan Penggunaan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,521, dan variabel Kepercayaan (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,136. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan pada setiap tingkat prediksi sehingga model regresi memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

7. Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh parsial beberapa variabel independen, yaitu persepsi nasabah (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan kepercayaan (X3) terhadap variabel dependen, yaitu minat berinvestasi (Y) pada cicil emas melalui aplikasi Byond by BSI.

Tabel 4.49
Hasil Uji Linear Berganda

Variabel	Original Sample (B)	Keterangan
Persepsi Nasabah (X1)	0,543	Berpengaruh Positif
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,155	Berpengaruh Positif
Kepercayaan (X3)	0,253	Berpengaruh Positif
Constant (a)	1,685	Berpengaruh Positif

Sumber: Data Primer 2026

Nilai a sebesar 1,685 merupakan konstanta yang menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel Persepsi Nasabah, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan, maka nilai regresi untuk Minat Berinvestasi (Y) tetap sebesar 1,685.

Persamaan Regresi Linear Berganda yaitu:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + e$$

Berdasarkan hasil uji analisis regresi pada tabel di atas, maka dapat diketahui model regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

Persamaan Regresi
Y = 1,685 + 0,543X1 + 0,155X2 + 0,253X3 + e

Persamaan regresi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 1,685 menerangkan bahwa apabila variabel Persepsi Nasabah (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), dan Kepercayaan (X3) bernilai 0 atau dianggap tetap, maka Minat Berinvestasi (Y) berada pada angka 1,685.
2. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel Persepsi Nasabah (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,543, yang berarti terdapat hubungan positif dengan Minat Berinvestasi (Y). Artinya, ketika Persepsi Nasabah meningkat, maka Minat Berinvestasi akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi tetap, begitu juga sebaliknya.
3. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,155, di mana terdapat hubungan positif dengan Minat Berinvestasi (Y). Artinya, ketika Kemudahan Penggunaan meningkat, maka Minat Berinvestasi akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi tetap, begitu juga sebaliknya.
4. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,253, di mana terdapat hubungan positif dengan Minat Berinvestasi (Y). Artinya, ketika Kepercayaan meningkat, maka Minat Berinvestasi akan mengalami peningkatan

dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi tetap, begitu juga sebaliknya.

8. Uji Koefisiensi Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen, yaitu Persepsi Nasabah (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), dan Kepercayaan (X3) dalam menjelaskan variabel dependen yaitu Minat Berinvestasi (Y) pada cicil emas melalui aplikasi Byond by BSI.

Tabel 4.50
Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,874	0,764	0,756	175,453

Sumber: Data Primer 2026

Nilai R sebesar 0,874 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen (Persepsi Nasabah, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan) dengan variabel dependen (Minat Berinvestasi) memiliki hubungan yang sangat kuat.

Nilai R Square sebesar 0,764 menunjukkan bahwa sebesar 76,4% variasi Minat Berinvestasi dapat dijelaskan oleh variabel Persepsi Nasabah, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan, sedangkan sisanya sebesar 23,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,756 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan sampel penelitian, kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 75,6%.

9. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, yaitu Persepsi Nasabah (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), dan Kepercayaan (X3) terhadap Minat Berinvestasi (Y) pada cicil emas melalui aplikasi Byond by BSI.

Tabel 4.51
Hasil Uji Parsial

Variabel	B (Unstandardized)	Std. Error	Beta	t	Sig.	Keterangan
Constant	1,685	1,945	–	0,866	0,389	Tidak signifikan
Persepsi Nasabah (X1)	0,543	0,147	0,394	3,698	0,000	Signifikan
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,155	0,079	0,219	1,969	0,012	Signifikan
Kepercayaan (X3)	0,253	0,100	0,306	2,519	0,014	Signifikan

Sumber: Data Primer 2026

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa:

a. Variabel Persepsi Nasabah (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Persepsi Nasabah

berpengaruh signifikan terhadap Minat Berinvestasi. Nilai koefisien regresi sebesar 0,543 menunjukkan hubungan positif, artinya semakin baik persepsi nasabah maka minat berinvestasi akan meningkat.

b. Variabel Kemudahan Penggunaan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,012 < 0,05, sehingga berpengaruh signifikan terhadap Minat Berinvestasi. Koefisien regresi sebesar 0,155 menunjukkan hubungan positif, artinya semakin mudah penggunaan aplikasi maka minat berinvestasi akan meningkat.
c. Variabel Kepercayaan (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,014 < 0,05, sehingga berpengaruh signifikan terhadap Minat Berinvestasi. Koefisien regresi sebesar 0,253 menunjukkan hubungan positif, artinya semakin tinggi tingkat kepercayaan maka minat berinvestasi akan meningkat.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yaitu Persepsi Nasabah, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Minat Berinvestasi pada cicil emas melalui aplikasi Byond by BSI.

10. Uji Simultan (Uji t)

Uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Persepsi Nasabah (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), dan Kepercayaan (X3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Minat Berinvestasi (Y) pada cicil emas

melalui aplikasi Byond by BSI.

Tabel 4.52
Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	878.755	3	292.918	95.154	0
Residual	270.897	88	3.078	–	–
Total	1149.652	91	–	–	–

Sumber: Data Primer 2026

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 95,154 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi Nasabah (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), dan Kepercayaan (X3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Minat Berinvestasi (Y).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak digunakan karena seluruh variabel independen secara simultan mampu menjelaskan variabel dependen dengan baik.

B. Analisis Data

1. Hasil pengujian hipotesis pada variabel Persepsi Nasabah (X1) menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,698 yang lebih besar dari t tabel 1,661, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berinvestasi dalam produk Cicil Emas melalui aplikasi BYOND by BSI. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi

nasabah terhadap produk cicil emas memiliki peran penting dalam membentuk keputusan investasi. Semakin baik persepsi nasabah terhadap keamanan, manfaat, dan stabilitas emas sebagai instrumen investasi, maka semakin tinggi pula minat untuk berinvestasi. Hal ini sejalan dengan teori perilaku konsumen yang menyatakan bahwa persepsi terhadap suatu produk akan memengaruhi sikap dan keputusan penggunaan. Dalam konteks penelitian ini, emas dipandang sebagai aset yang aman (safe haven) sehingga meningkatkan rasa percaya diri nasabah dalam berinvestasi. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia perlu terus memperkuat edukasi dan informasi terkait manfaat cicil emas agar persepsi nasabah semakin positif dan minat investasi meningkat secara berkelanjutan.

2. Hasil pengujian hipotesis pada variabel Kemudahan Penggunaan (X2) menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,969 yang lebih besar dari t tabel 1,661, serta nilai signifikansi sebesar 0,012 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berinvestasi dalam produk Cicil Emas melalui aplikasi BYOND by BSI. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keputusan nasabah dalam berinvestasi. Semakin mudah sistem aplikasi dipahami, semakin sederhana navigasi fitur, serta semakin cepat proses transaksi, maka semakin tinggi minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut. Hal ini sesuai dengan konsep

Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh langsung terhadap niat penggunaan teknologi. Dalam konteks penelitian ini, aplikasi BYOND by BSI yang mudah digunakan mampu mengurangi hambatan nasabah dalam melakukan investasi emas secara digital, sehingga meningkatkan adopsi layanan cicil emas.

3. Hasil pengujian hipotesis pada variabel Kepercayaan (X3) menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,519 yang lebih besar dari t tabel 1,661, serta nilai signifikansi sebesar 0,014 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berinvestasi dalam produk Cicil Emas melalui aplikasi BYOND by BSI. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan faktor krusial dalam layanan keuangan digital, khususnya pada produk investasi berbasis syariah. Semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia, baik dari aspek keamanan sistem, transparansi transaksi, maupun kepastian kepemilikan emas, maka semakin tinggi pula minat untuk berinvestasi. Kepercayaan juga berperan dalam mengurangi persepsi risiko yang dirasakan nasabah. Dalam layanan digital, terutama investasi, rasa aman menjadi faktor utama sebelum seseorang memutuskan untuk menggunakan layanan secara berkelanjutan.
4. Hasil pengujian secara simultan (uji F) menunjukkan nilai F hitung sebesar 95,154 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil ini

menunjukkan bahwa variabel Persepsi Nasabah (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), dan Kepercayaan (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat berinvestasi dalam produk Cicil Emas melalui aplikasi BYOND by BSI. Temuan ini menunjukkan bahwa minat investasi tidak terbentuk dari satu faktor saja, tetapi merupakan hasil kombinasi dari beberapa faktor yang saling mendukung. Persepsi yang positif akan meningkatkan keyakinan nasabah, kemudahan penggunaan akan mendorong kenyamanan dalam transaksi, dan kepercayaan akan memperkuat keputusan untuk berinvestasi. Dengan demikian, model penelitian ini terbukti layak dan relevan dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi minat investasi nasabah. Bank Syariah Indonesia perlu mengoptimalkan ketiga aspek tersebut secara bersamaan agar tingkat adopsi layanan cicil emas melalui aplikasi BYOND by BSI dapat terus meningkat.