



Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan Digital terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Byond: Studi Kuantitatif pada Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Bukittinggi

Khairunnisa Nabila Riswa, Harfandi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
nabilariswa4@gmail.com, harfandiazuhdi@yahoo.co.id

Abstrak

Transformasi digital dalam industri perbankan syariah mendorong peningkatan penggunaan layanan berbasis aplikasi, termasuk Byond by BSI. Namun, tingkat pemakaian layanan digital masih dipengaruhi oleh faktor kepercayaan dan keamanan digital yang dirasakan oleh nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan keamanan digital terhadap pemakaian aplikasi Byond by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS, serta dilengkapi dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian aplikasi Byond by BSI dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. Sementara itu, keamanan digital juga berpengaruh positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi $< 0,001$ serta memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan variabel kepercayaan. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap pemakaian aplikasi dengan nilai F hitung sebesar 128,905. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,733 menunjukkan bahwa 73,3% variasi pemakaian aplikasi dapat dijelaskan oleh kepercayaan dan keamanan digital, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kepercayaan dan penguatan sistem keamanan digital menjadi faktor kunci dalam mendorong penggunaan layanan perbankan digital. Oleh karena itu, BSI perlu meningkatkan transparansi layanan, memperkuat sistem keamanan, serta memberikan edukasi kepada nasabah guna meningkatkan kepercayaan dan intensitas penggunaan aplikasi.

Kata kunci: Kepercayaan; Keamanan Digital; Byond by BSI; Perbankan Syariah

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi digital telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk bidang komunikasi dan sistem pembayaran. Perkembangan pesat internet serta perangkat pintar, seperti smartphone, telah merevolusi cara individu berinteraksi dan melakukan transaksi keuangan. Teknologi digital kini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari karena kemampuannya mempercepat akses informasi serta meningkatkan efisiensi di berbagai bidang, mulai dari ekonomi, sosial, hingga politik (Muhardiani dkk., 2025).

Salah satu elemen terpenting dalam menjaga kepuasan nasabah dan memperoleh keunggulan kompetitif dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif adalah transformasi digital. Perkembangan teknologi mendorong sektor perbankan untuk berinovasi, khususnya melalui Layanan perbankan mobile mempermudah pengguna dalam melaksanakan transaksi yang aman dan efisien (Hernandez & David, 2022)

Meskipun literatur telah mengkaji peran kepercayaan dan keamanan pada layanan mobile banking, terdapat kesenjangan penelitian pada aspek objek layanan dan konteks empiris. Sebagian besar studi berfokus pada aplikasi BSI Mobile (Julia dkk., 2024), menggunakan variabel dependen berupa minat atau kepuasan (Huda, 2023) , serta dilakukan pada kelompok mahasiswa atau nasabah secara umum. Kajian yang menempatkan pemakaian aktual (*actual usage*) sebagai variabel dependen pada aplikasi Byond by BSI masih terbatas (Aprilian

& Fatah, 2025), khususnya pada konteks daerah seperti Bukittinggi. Selain itu, dimensi keamanan digital kerap diperlakukan secara umum, belum secara eksplisit dikaitkan dengan persepsi risiko pascagangguan sistem dan isu keamanan siber. Kesenjangan ini membuka ruang kebaruan penelitian pada objek, konteks lokasi, serta pendekatan variabel yang digunakan.

Permasalahan utama yang dihadapi perbankan syariah dalam mendorong adopsi layanan digital adalah adanya keraguan sebagian nasabah terhadap keandalan sistem serta kekhawatiran atas perlindungan data dan risiko penipuan digital. Kondisi tersebut berpotensi menahan intensitas pemakaian layanan digital meskipun fitur yang ditawarkan semakin lengkap. Berangkat dari persoalan ini, penelitian ini memposisikan kepercayaan dan keamanan digital sebagai determinan utama yang secara teoretis diperkirakan memengaruhi pemakaian aplikasi Byond by BSI, baik secara parsial maupun simultan (Aprilian & Fatah, 2025).

Sebagai solusi pendekatan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui pengukuran persepsi nasabah terhadap kepercayaan dan keamanan digital serta menguji pengaruhnya terhadap pemakaian Byond by BSI dengan analisis regresi linear berganda. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang relevan untuk memperkuat strategi pengembangan layanan digital perbankan syariah berbasis penguatan kepercayaan dan ketahanan keamanan.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap pemakaian Byond by BSI, menganalisis pengaruh keamanan digital terhadap pemakaian Byond by BSI, serta menguji pengaruh keduanya secara simultan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bukittinggi. Temuan penelitian diharapkan berkontribusi pada pengayaan literatur perbankan syariah digital sekaligus menjadi rujukan praktis bagi perbankan dalam merancang kebijakan penguatan keamanan dan strategi peningkatan kepercayaan nasabah.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menguji pengaruh kepercayaan dan keamanan digital terhadap pemakaian aplikasi Byond by BSI. Tahapan penelitian meliputi penyusunan kuesioner berbasis indikator variabel, pengumpulan data pada responden, pengolahan data, serta pengujian hipotesis dan penarikan simpulan. Penelitian dilaksanakan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bukittinggi pada Juli 2025.

Subjek penelitian adalah nasabah BSI Bukittinggi yang menggunakan aplikasi Byond by BSI. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden berusia ≥ 18 tahun, memiliki akun Byond by BSI (Sugiyono, 2019), dan pernah melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut dalam tiga bulan terakhir. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 97 responden, ditentukan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga ukuran sampel dinilai memadai untuk analisis regresi linear berganda (Sekaran & Bougie, 2016).

Variabel penelitian terdiri atas kepercayaan (X_1) dan keamanan digital (X_2) sebagai variabel independen, serta pemakaian Byond by BSI (Y) sebagai variabel dependen. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan kuesioner tertutup berskala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju). Indikator kepercayaan mencakup keandalan sistem, integritas layanan, konsistensi kinerja, dan reputasi penyedia layanan. Indikator keamanan digital mencakup perlindungan data pribadi, keamanan autentikasi, kerahasiaan transaksi, enkripsi, dan pencegahan penipuan. Pemakaian Byond by BSI diukur melalui frekuensi penggunaan, intensitas transaksi, efisiensi waktu, dan keberlanjutan penggunaan.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada responden yang memenuhi kriteria. Data yang terkumpul diuji kelayakan instrumennya melalui uji validitas (korelasi Pearson) dan uji reliabilitas (Cronbach's Alpha, $\alpha \geq 0,70$). Untuk memastikan kelayakan model, dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas residual, multikolinearitas (Tolerance dan VIF), serta heteroskedastisitas (uji Glejser).

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda (Ghozali, 2021) dengan persamaan sebagai berikut:

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (1)$$

dengan Y adalah pemakaian Byond by BSI, a konstanta, b1 dan b2 koefisien regresi, X1 kepercayaan, X2 keamanan digital, dan eee galat. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk pengaruh parsial, uji F untuk pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk menilai proporsi variasi pemakaian Byond by BSI yang dapat dijelaskan oleh kepercayaan dan keamanan digital. Seluruh analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel kepercayaan (X1) dan keamanan digital (X2) terhadap pemakaian *Byond by BSI* (Y). Data yang disajikan merupakan hasil olahan dari responden nasabah BSI Bukittinggi (n = 97).

1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dilakukan untuk melihat sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji regresi linier berganda disajikan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Konstanta)	0,972	1,462	–	0,665	0,508
Kepercayaan (X ₁)	0,303	0,106	0,323	2,873	0,005
Keamanan (X ₂)	0,539	0,108	0,558	4,969	0,000

Variabel dependen: Pemakaian Byond by BSI
Sumber: Data Olahan SPSS 27

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$y = 0,972 + 0,303X_1 + 0,539X_2$$

Konstanta sebesar 0,972 menunjukkan bahwa bahkan jika faktor kepercayaan dan keamanan digital dianggap tidak ada, sudah terdapat dasar minat atau pemakaian aplikasi pada level tertentu, meskipun rendah. Namun, fokus utama terletak pada koefisien positif dari kedua variabel independen yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada kepercayaan dan keamanan digital akan secara langsung meningkatkan intensitas pemakaian aplikasi Byond by BSI.

2. Analisis Korelasi (R) dan Determinasi (R^2)

Tingkat keeratan hubungan dan kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R^2):

Interval R	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,19	Sangat Rendah
0,20 - 0,39	Rendah
0,40 - 0,59	Sedang
0,60 - 0,79	Kuat
0,80 - 1,00	Sangat kuat

Tabel 1. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,856	0,733	0,727	2,321

- a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kepercayaan
b. Dependent Variable: Pemakaian

Sumber: Data Olahan SPSS 27

Berdasarkan Tabel 2, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,856 menunjukkan hubungan antara variabel berada pada kategori sangat kuat (interval 0,80 – 1,00). Sementara itu, nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,733 menunjukkan bahwa 73,3% variasi pemakaian *Byond by BSI* dipengaruhi oleh kepercayaan dan keamanan digital, sedangkan 26,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini.

Variabel keamanan digital ditemukan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kepercayaan, dengan koefisien regresi sebesar 0,539 dan tingkat signifikansi yang sangat kuat ($\text{\$Sig.} < 0,001\text{\$}$). Dominasi ini menunjukkan bahwa nasabah memandang risiko keamanan sebagai prioritas utama dalam bertransaksi secara digital. Persepsi terhadap perlindungan data pribadi, enkripsi transaksi, dan adanya fitur verifikasi ganda (seperti biometrik atau OTP) memberikan rasa aman yang secara psikologis mendorong nasabah untuk menggunakan aplikasi secara lebih intensif.

Keamanan digital dalam penelitian ini bertindak sebagai faktor mitigasi risiko teknis. Mengingat maraknya isu kejahatan siber seperti *phishing* atau peretasan, nasabah cenderung bersikap pragmatis; mereka akan aktif menggunakan layanan jika merasa aset finansial dan data mereka terlindungi dengan ketat. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur keamanan siber oleh BSI merupakan prasyarat mutlak untuk menjamin keberlanjutan penggunaan aplikasi oleh nasabah.

3. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara individu. Hasil uji t disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Konstanta)	0,972	1,462	–	0,665	0,508
Kepercayaan (X ₁)	0,303	0,106	0,323	2,873	0,005
Keamanan (X ₂)	0,539	0,108	0,558	4,969	0,000

- a. Dependent Variable: Pemakaian

Sumber: Data Olahan SPSS 27

Berdasarkan Tabel 3, hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Kepercayaan (X₁): Diperoleh nilai $t_{hitung} 2,873 > t_{tabel} 1,986$ dan nilai Sig. $0,005 < 0,05$. Maka H₀ ditolak dan H_{a1} diterima.
- b. Variabel Keamanan Digital (X₂): Diperoleh nilai $t_{hitung} 4,969 > t_{tabel} 1,986$ dan nilai Sig $< 0,001 < 0,05$. Maka H₀ ditolak dan H_{a2} diterima.

4. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian aplikasi dengan nilai signifikansi 0,005. Hal ini membuktikan bahwa keyakinan

nasabah terhadap keandalan sistem dan konsistensi kinerja Bank Syariah Indonesia menjadi fondasi psikologis yang krusial dalam adopsi teknologi.

Secara lebih mendalam, kepercayaan nasabah di Kota Bukittinggi mencerminkan persepsi mereka terhadap integritas bank dalam menjaga prinsip syariah dan transparansi layanan. Temuan ini memperkuat teori bahwa dalam ekosistem perbankan digital, kepercayaan bertindak sebagai katalis yang mengurangi keraguan nasabah saat berinteraksi dengan platform non-fisik. Oleh karena itu, BSI perlu terus menjaga reputasi dan konsistensi layanan guna mempertahankan basis pengguna aktif aplikasi Byond.

Dalam konteks perilaku konsumen, kepercayaan berfungsi sebagai jembatan yang mengurangi ketidakpastian saat nasabah beralih ke platform digital baru seperti Byond. Temuan ini menekankan bahwa BSI harus terus konsisten dalam menjaga performa layanan dan komunikasi yang jujur kepada nasabah, karena sekali kepercayaan ini menurun, intensitas penggunaan aplikasi akan ikut terdampak meskipun fitur yang ditawarkan sangat lengkap.

Untuk melihat pengaruh variabel secara bersama-sama, digunakan uji F yang hasilnya tertera pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1388,865	2	694,433	128,905	0,000
Residual	506,392	94	5,387	–	–
Total	1895,258	96	–	–	–

- a. Dependent Variable: Pemakaian
- b. Predictors: (Constant), Keamanan, Kepercayaan

Sumber: Data Olahan SPSS 27

Secara simultan, kepercayaan dan keamanan digital berpengaruh signifikan terhadap pemakaian Byond by BSI dengan nilai F hitung 128,905. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,733 menunjukkan bahwa kedua variabel ini mampu menjelaskan 73,3% variasi dari pemakaian aplikasi. Hal ini membuktikan adanya sinergi antara faktor teknis (keamanan) dan non-teknis (kepercayaan) yang saling memperkuat satu sama lain.

Sinergi ini menyiratkan bahwa strategi pemasaran tidak cukup hanya dengan menonjolkan fitur yang canggih. BSI perlu mengintegrasikan edukasi keamanan digital kepada nasabah sebagai bagian dari upaya membangun kepercayaan. Meskipun model ini sudah sangat kuat dalam menjelaskan perilaku pengguna, masih terdapat 26,7% faktor lain yang belum terungkap dalam penelitian ini, seperti tingkat literasi digital, kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), maupun pengaruh sosial di lingkungan nasabah Bukittinggi.

Pembahasan

Temuan penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana nasabah di Bukittinggi merespons inovasi digital dari Bank Syariah Indonesia. Peningkatan pemakaian aplikasi Byond by BSI yang dipengaruhi secara signifikan oleh kepercayaan dan keamanan digital menunjukkan bahwa nasabah perbankan syariah saat ini telah berevolusi menjadi pengguna yang lebih kritis dan sadar risiko. Dalam perspektif perilaku konsumen, penggunaan aplikasi perbankan bukan lagi sekadar mencari kemudahan bertransaksi, melainkan mencari nilai aman (*security value*) yang dapat menjamin keberlangsungan aset finansial mereka. Keamanan digital yang menjadi variabel paling dominan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa tanpa adanya jaminan perlindungan data yang kuat, fitur seanggih apa pun pada aplikasi Byond tidak akan mampu mendorong pemakaian yang berkelanjutan.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Pemakaian Byond by BSI Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian *Byond by BSI*. Hal ini mengindikasikan bahwa keyakinan nasabah terhadap keandalan sistem dan kesesuaian prinsip syariah menjadi fondasi utama dalam adopsi teknologi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Aprillian & Fatah (2025) serta Anggraeni & Waluyo (2025) yang menegaskan bahwa faktor psikologis berupa kepercayaan memperkuat niat nasabah untuk tetap

menggunakan layanan *mobile banking* pasca migrasi. Secara praktis, BSI perlu menjaga transparansi layanan untuk memelihara kepercayaan ini.

Di sisi lain, kepercayaan sebagai variabel psikologis memainkan peran yang tidak kalah penting sebagai modal sosial. Dalam konteks masyarakat Bukittinggi yang religius, kepercayaan nasabah terhadap BSI tidak hanya bersumber pada kecakapan teknis aplikasi, tetapi juga pada integritas bank dalam menjaga amanah dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Ketika nasabah memercayai bahwa bank memiliki transparansi dan kejujuran dalam mengelola data serta transaksi, mereka cenderung lebih terbuka untuk mengadopsi perubahan teknologi baru. Temuan ini memperkuat argumen bahwa kepercayaan bertindak sebagai "pelumas" yang mengurangi gesekan hambatan psikologis saat nasabah berpindah dari layanan konvensional/fisik menuju layanan digital penuh seperti Byond.

Secara keseluruhan, kontribusi variabel kepercayaan dan keamanan digital sebesar 73,3% terhadap pemakaian aplikasi memberikan arahan strategis bagi manajemen BSI. Mengingat masih adanya 26,7% faktor lain yang belum terungkap, pihak bank perlu mengeksplorasi variabel pendukung lainnya seperti kualitas desain antarmuka (*UI/UX*) dan tingkat literasi digital nasabah. Strategi pemasaran di masa depan tidak boleh lagi hanya berfokus pada sisi promosi manfaat ekonomi, tetapi harus mulai mengintegrasikan program edukasi keamanan siber bagi nasabah. Dengan memberdayakan nasabah melalui pemahaman tentang cara menjaga keamanan akun mereka sendiri, BSI secara tidak langsung sedang membangun ekosistem digital yang jauh lebih tangguh dan tepercaya.

Pengaruh Keamanan Digital terhadap Pemakaian Byond by BSI Keamanan digital ditemukan sebagai variabel yang paling dominan mempengaruhi nasabah (koefisien 0,539). Persepsi terhadap perlindungan data dan sistem verifikasi ganda menjadi penentu utama. Hal ini sesuai dengan temuan Apriansyah dkk. (2025) dan Chamuda (2025) bahwa dalam ekosistem digital, keamanan adalah prasyarat mutlak. Implikasi teoretisnya, tingkat adopsi teknologi sangat bergantung pada mitigasi risiko teknis yang dirasakan oleh pengguna.

Dominasi pengaruh keamanan digital (koefisien 0,539) mencerminkan kekhawatiran kolektif nasabah terhadap eskalasi kejahatan siber seperti *phishing*, *malware*, dan kebocoran data. Bagi nasabah di Bukittinggi, kehadiran fitur keamanan seperti autentikasi biometrik dan sistem enkripsi pada Byond by BSI bukan hanya dianggap sebagai pelengkap, melainkan sebagai prasyarat mutlak untuk berinteraksi dengan sistem perbankan. Hal ini sejalan dengan kondisi empiris di mana sektor perbankan merupakan target utama serangan siber, sehingga penguatan infrastruktur teknologi informasi oleh BSI menjadi investasi strategis untuk mempertahankan loyalitas nasabah. Kesadaran nasabah yang tinggi akan keamanan ini memaksa pihak bank untuk terus melakukan pembaruan protokol keamanan secara berkala demi memitigasi risiko teknis yang dirasakan pengguna.

Pengaruh Simultan: Kepercayaan dan Keamanan Digital Secara simultan, kedua variabel memberikan kontribusi besar sebesar 73,3% terhadap pemakaian aplikasi. Hal ini membuktikan bahwa faktor teknis (keamanan) dan faktor non-teknis (kepercayaan) saling memperkuat. Secara praktis, strategi pemasaran *Byond by BSI* tidak hanya harus menonjolkan fitur, tetapi juga mengedukasi nasabah mengenai lapisan keamanan yang ada. Temuan ini memperkuat penelitian Arfiani (2024) bahwa pemulihan kepercayaan dan penguatan keamanan pasca-gangguan layanan sangat krusial bagi loyalitas nasabah di Kabupaten Pekalongan dan wilayah lainnya.

Selain hasil utama yang telah dijelaskan, temuan penelitian ini juga dapat dianalisis lebih mendalam dari perspektif perilaku pengguna teknologi dan keuangan digital. Dalam konteks perbankan syariah, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis layanan, tetapi juga mencakup kesesuaian dengan prinsip syariah, transparansi, serta integritas lembaga. Hal ini menjadikan kepercayaan sebagai faktor multidimensional yang berperan dalam membentuk keputusan penggunaan layanan digital.

Kepercayaan yang tinggi mencerminkan adanya keyakinan nasabah bahwa aplikasi Byond by BSI mampu memberikan layanan yang konsisten, bebas dari kesalahan sistem, serta menjaga kepentingan nasabah. Dalam kondisi persaingan industri perbankan yang semakin ketat, kepercayaan menjadi aset strategis yang harus dijaga secara berkelanjutan. Apabila kepercayaan menurun, maka nasabah cenderung enggan menggunakan layanan digital meskipun fitur yang tersedia semakin lengkap.

Di sisi lain, kepercayaan sebagai variabel psikologis memainkan peran yang tidak kalah penting sebagai modal sosial. Dalam konteks masyarakat Bukittinggi yang religius, kepercayaan nasabah terhadap BSI tidak hanya bersumber pada kecakapan teknis aplikasi, tetapi juga pada integritas bank dalam menjaga amanah dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Ketika nasabah memercayai bahwa bank memiliki transparansi dan kejujuran dalam mengelola data serta transaksi, mereka cenderung lebih terbuka untuk mengadopsi perubahan teknologi baru. Temuan ini memperkuat argumen bahwa kepercayaan bertindak sebagai "pelumas" yang mengurangi gesekan hambatan psikologis saat nasabah berpindah dari layanan konvensional atau fisik menuju layanan digital penuh seperti Byond.

Dominasi variabel keamanan digital dalam penelitian ini (koefisien 0,539) mencerminkan kekhawatiran kolektif nasabah terhadap eskalasi kejahatan siber seperti *phishing*, *malware*, dan kebocoran data. Bagi nasabah di Bukittinggi, kehadiran fitur keamanan seperti autentikasi biometrik dan sistem enkripsi pada Byond by BSI bukan hanya dianggap sebagai pelengkap, melainkan sebagai prasyarat mutlak untuk berinteraksi dengan sistem perbankan. Hal ini sejalan dengan kondisi empiris di mana sektor perbankan merupakan target utama serangan siber, sehingga penguatan infrastruktur teknologi informasi oleh BSI menjadi investasi strategis untuk mempertahankan loyalitas nasabah. Kesadaran nasabah yang tinggi akan keamanan ini memaksa pihak bank untuk terus melakukan pembaruan protokol keamanan secara berkala demi memitigasi risiko teknis yang dirasakan pengguna.

Di sisi lain, keamanan digital menjadi faktor yang lebih dominan karena berkaitan langsung dengan risiko yang dirasakan oleh pengguna. Dalam era digital, ancaman seperti kebocoran data, penipuan online, dan peretasan menjadi kekhawatiran utama. Oleh karena itu, persepsi keamanan yang baik akan meningkatkan rasa nyaman dan mendorong nasabah untuk menggunakan aplikasi secara lebih intensif. Hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa keamanan bukan hanya aspek teknis, tetapi juga faktor psikologis yang memengaruhi keputusan pengguna.

Lebih lanjut, hubungan antara kepercayaan dan keamanan digital menunjukkan adanya keterkaitan yang saling memperkuat. Keamanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan, dan sebaliknya, kepercayaan yang tinggi akan membuat nasabah lebih menerima sistem keamanan yang diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan layanan digital tidak dapat hanya berfokus pada satu aspek saja, melainkan harus mengintegrasikan keduanya secara seimbang.

Hubungan antara kepercayaan dan keamanan digital juga menunjukkan adanya keterkaitan yang saling memperkuat dalam model penelitian ini. Keamanan yang baik secara teknis akan meningkatkan kepercayaan nasabah, dan sebaliknya, kepercayaan yang tinggi akan membuat nasabah lebih menerima sistem keamanan yang diterapkan oleh bank. Hal ini membuktikan bahwa strategi pengembangan layanan digital tidak dapat hanya berfokus pada satu aspek saja, melainkan harus mengintegrasikan keduanya secara seimbang. Keberhasilan Byond by BSI di pasar Bukittinggi sangat bergantung pada kemampuan bank dalam menyinergikan kecanggihan proteksi data dengan komunikasi layanan yang humanis serta transparan kepada nasabahnya.

Dari sisi praktis, Bank Syariah Indonesia perlu mengimplementasikan berbagai strategi untuk meningkatkan kedua variabel tersebut. Dalam aspek kepercayaan, bank dapat meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki komunikasi dengan nasabah, serta menjaga reputasi institusi. Transparansi dalam pengelolaan data dan kejelasan informasi layanan juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan jangka panjang.

Sementara itu, dalam aspek keamanan digital, bank perlu terus mengembangkan teknologi keamanan seperti autentikasi berlapis (*multi-factor authentication*), enkripsi data, serta sistem deteksi fraud secara real-time. Selain itu, edukasi kepada nasabah mengenai keamanan digital juga sangat penting, karena sebagian risiko berasal dari kelalaian pengguna, seperti membagikan kode OTP atau menggunakan jaringan yang tidak aman.

Integrasi antara aspek teknis (keamanan) dan aspek psikologis (kepercayaan) menciptakan sinergi yang sangat kuat dalam mendorong adopsi teknologi perbankan syariah. Penelitian ini membuktikan bahwa kedua faktor tersebut tidak dapat dipisahkan; keamanan yang lemah akan merusak kepercayaan, sementara kepercayaan yang rendah akan membuat fitur keamanan yang ketat sekalipun dipandang dengan rasa curiga. Oleh karena itu, keberhasilan Byond by BSI di pasar Bukittinggi sangat bergantung pada kemampuan bank dalam menyinergikan kecanggihan proteksi data dengan komunikasi layanan yang humanis dan transparan. Pendekatan holistik ini

diharapkan mampu menjadikan BSI sebagai pemimpin pasar dalam industri perbankan digital syariah di Indonesia.

Hasil penelitian ini juga memiliki implikasi teoretis, yaitu memperkuat teori adopsi teknologi yang menyatakan bahwa faktor persepsi risiko dan kepercayaan memainkan peran penting dalam penggunaan sistem digital. Dalam konteks ini, keamanan digital dapat dipandang sebagai faktor pengurang risiko, sedangkan kepercayaan sebagai faktor pendorong adopsi.

Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 73,3% menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variabel dependen. Namun, masih terdapat 26,7% variabel lain yang belum diteliti, seperti kemudahan penggunaan, kualitas layanan, literasi digital, dan faktor sosial. Hal ini membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan model yang lebih komprehensif.

Secara keseluruhan, kontribusi variabel kepercayaan dan keamanan digital sebesar 73,3% terhadap pemakaian aplikasi memberikan arahan strategis bagi manajemen BSI untuk merancang kebijakan penguatan keamanan dan edukasi nasabah. Mengingat masih adanya 26,7% faktor lain yang belum terungkap, pihak bank perlu mengeksplorasi variabel pendukung lainnya seperti kualitas desain antarmuka (*UI/UX*), tingkat literasi digital, dan pengaruh sosial di lingkungan nasabah Bukittinggi. Penelitian ini memberikan implikasi teoretis bahwa dalam era digital, keamanan digital dipandang sebagai faktor pengurang risiko, sedangkan kepercayaan bertindak sebagai faktor pendorong utama adopsi teknologi perbankan syariah.

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan, terutama pada jumlah sampel yang relatif terbatas serta lokasi penelitian yang hanya mencakup satu wilayah. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah penelitian dan menambahkan variabel lain agar diperoleh hasil yang lebih representatif.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi layanan perbankan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan lembaga dalam membangun kepercayaan dan menjamin keamanan bagi penggunaannya. Kombinasi antara aspek teknis dan psikologis inilah yang menjadi kunci utama dalam meningkatkan pemakaian aplikasi *Byond by BSI* di kalangan nasabah.

4. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil menyimpulkan bahwa faktor kepercayaan dan keamanan digital merupakan determinan penting dalam mendorong adopsi layanan perbankan digital pada nasabah BSI Bukittinggi. Secara parsial, kepercayaan nasabah terhadap keandalan sistem dan prinsip syariah terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian aplikasi *Byond by BSI*. Demikian pula dengan variabel keamanan digital yang menunjukkan pengaruh positif signifikan, bahkan menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan nasabah. Secara simultan, kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang sangat kuat dan berkontribusi besar dalam menjelaskan variasi penggunaan aplikasi. Hal ini membuktikan bahwa integrasi antara keyakinan psikologis nasabah dan keunggulan teknis sistem keamanan merupakan kunci utama dalam meningkatkan penggunaan platform *Byond by BSI*. Temuan ini menjawab hipotesis penelitian bahwa peningkatan pada aspek kepercayaan dan keamanan digital secara bersama-sama akan berdampak pada peningkatan frekuensi dan intensitas pemakaian layanan digital perbankan Syariah

Referensi

1. Ghozali, I. (2021). *Plikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 27*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
2. King, J. (2018). *Digital banking and financial innovation*. Routledge.
3. OJK. (2017). *Pedoman pengelolaan risiko siber bagi bank di Indonesia*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
4. OJK. (2019). *Pedoman pengelolaan risiko siber bagi bank di Indonesia*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
5. OJK. (2020). *Pedoman pengelolaan risiko siber bagi bank di Indonesia*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
6. Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Pearson.
7. Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (27th ed.). Alfabeta.
8. Anggraeni, R. (2016). Strategi nasional literasi keuangan di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 19(1), 112-124.
9. Aprilian, A., & Fatah, D. A. (2025). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi BYOND by BSI. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, 6(1), 1.
10. Cakhyaneu, R. (2018). Kepercayaan nasabah dan kinerja pemasaran bank syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 5(1), 30-42.
11. Chen, Y., Zhao, X., & Wang, X. (2021). ecurity incident management in financial institutions: Best practices and case studies. *Journal*

- of Cybersecurity and Digital Forensics*, 5(2), 45-60.
12. Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank dalam transaksi sehari-hari. *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 1(1), 17-24.
 13. Huda, F. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Gaya Hidup Islami terhadap Minat Menggunakan Produk Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 10(10), 66-68.
 14. Julia, N., Amalina, D., & Anggita, R. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking BSI. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 26(1), 55.
 15. Muhandiani, R. A., Amelia, A., & Sartika, F. (2025). *PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING BSI DI BANDA ACEH*. 15.
 16. Singh, A., Prasetyo, Y., & Harahap, F. (2023). Insiden keamanan digital di perbankan syariah Indonesia: *Studi kasus Bank Syariah Indonesia*. *Jurnal Sistem Informasi dan Keamanan Siber*, 4(1).
 17. Thohari, A., & Hakim, L. (2021). Hubungan kinerja bank syariah dengan kepercayaan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*, 7(2), 55-69.