

PENGARUH USER TRUST FRAMEWORK TERHADAP LOYALTY INTENTION PADA APLIKASI BYOND BY BSI : STUDI KASUS NASABAH BSI DHARMASRAYA

Fathul Alim Azka¹, Tartila Devy²

Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
e-mail: fathulalimazka2793@gmail.com¹, tartiladevy@uinbukittinggi.ac.id²

Abstrak – Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya penggunaan aplikasi Byond by BSI di Kabupaten Dharmasraya karena adanya kekhawatiran nasabah terkait keamanan, privasi, dan keandalan aplikasi. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kepercayaan pengguna berperan penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan digital. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara tingkat keyakinan pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI dengan kecenderungan mereka untuk terus memakai layanan tersebut di Kabupaten Dharmasraya. Kajian ini memakai metode pengukuran angka dengan pola hubungan antarunsur. Jumlah partisipan dalam penelitian sebanyak 36 orang yang dipilih melalui penentuan kuota tertentu. Pengumpulan informasi dilakukan memakai lembar pertanyaan, kemudian diolah menggunakan perhitungan statistik berbantuan IBM SPSS Statistics melalui analisis hubungan sederhana. Hasil pengkajian memperlihatkan adanya pengaruh yang searah dan bermakna antara tingkat keyakinan pengguna dengan kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan. Hal tersebut tampak dari nilai pengujian sebesar 0,000 yang berada di bawah batas 0,05. Besaran nilai hubungan mencapai 0,880 yang menandakan keterkaitan positif antarbagian penelitian. Sementara itu, angka R^2 sebesar 0,636 menunjukkan bahwa 63,6% perubahan kecenderungan penggunaan layanan dipengaruhi oleh tingkat keyakinan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Dengan demikian, semakin besar rasa yakin pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI, sehingga akan menguat pula keinginan mereka untuk tetap memanfaatkan layanan yang tersedia.

Kata Kunci: User Trust Framework; Loyalty Intention; Security; Privacy; Reliability.

Abstract – This study was undertaken to ascertain the interrelation between users' level of confidence in the Byond by BSI application and their inclination to continuously utilize the service within the Dharmasraya region. The inquiry employed a numerical research orientation with an associative design aimed at examining the linkage among observed elements. A total of 36 participants were involved, selected through a quota-based determination procedure. Information was amassed through structured questionnaires and subsequently processed utilizing IBM SPSS Statistics by means of a simple relational computation model. The findings disclosed the existence of a direct and meaningful influence between users' confidence and their propensity to persist in employing the service. This circumstance was evidenced by a testing value of 0.000, which remained beneath the threshold of 0.05. The relational coefficient reached 0.880, signifying a favorable correspondence among the examined components. Meanwhile, the R^2 figure of 0.636 denoted that 63.6% of the fluctuation in sustained service usage was attributable to the degree of user confidence toward the application. Accordingly, the more substantial the users' assurance in the Byond by BSI platform, the stronger their disposition to continually engage with the available services.

Keywords: User Trust Framework; Loyalty Intention; Security; Privacy; Reliability

PENDAHULUAN

Kemajuan digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam aktivitas lembaga keuangan di Indonesia, termasuk lembaga berbasis syariah. Pergeseran kebiasaan masyarakat dalam mengelola keuangan membuat pelayanan tidak lagi bergantung pada pertemuan langsung, melainkan mengarah pada penggunaan sarana daring yang lebih ringkas, efisien, dan mudah dijangkau kapan saja. Keadaan tersebut mendorong lembaga keuangan berbasis syariah untuk terus memperbaiki sistem pelayanan agar mampu mempertahankan mutu serta menarik minat masyarakat. Dalam kondisi demikian, keyakinan masyarakat terhadap keamanan dan kenyamanan layanan menjadi unsur yang sangat menentukan keberlangsungan

penggunaan fasilitas digital.

Bank Syariah Indonesia yang lahir dari merger beberapa lembaga keuangan syariah milik negara terus melakukan pembaruan layanan berbasis teknologi melalui pengembangan aplikasi keuangan digital. Salah satu bentuk pembaruan tersebut ialah hadirnya BYOND by BSI yang dirancang untuk mempermudah berbagai aktivitas keuangan secara daring dengan tetap menyesuaikan pada nilai-nilai syariah. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat melakukan beragam kebutuhan seperti pengiriman dana, pembayaran tagihan, pengisian saldo dompet digital, pendaftaran rekening tanpa datang langsung, hingga fasilitas bernuansa keislaman seperti penghitung zakat dan penunjuk arah kiblat. Kehadiran layanan tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan masyarakat ketika mengakses fitur keuangan syariah secara lebih luas dan efisien(Hidayani, 2021).

Secara nasional, transformasi digital yang dilakukan BSI menunjukkan perkembangan positif. Jumlah pemakai aplikasi BYOND by BSI hingga pertengahan tahun 2025 mencapai sekitar 4,49(Digitalbank.id, 2025) juta pengguna dari total sekitar 22 juta nasabah BSI di Indonesia. Namun, jumlah tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah masih belum aktif menggunakan layanan digital perbankan syariah(Kontan.co.id, 2025).

Tabel 1. Data Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI Secara Nasional Tahun 2025

Jumlah Nasabah BSI	Nasabah Pengguna Byond by BSI	Nasabah Non-Pengguna Byond by BSI
22 juta	4,49 juta	± 17,5 juta

Sumber: Kontan.co.id (2025); Digitalbank.id (2025)

Kondisi serupa juga terjadi di Kabupaten Dharmasraya. Berdasarkan data internal BSI Dharmasraya tahun 2025, dari sekitar 12.300 nasabah, hanya sekitar 4.000 nasabah yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI, sedangkan sisanya belum memanfaatkan layanan tersebut secara aktif(BSI, 2025). Rendahnya tingkat penggunaan aplikasi menunjukkan bahwa adopsi layanan digital syariah di daerah tersebut masih belum optimal.

Tabel 2. Data Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI di Kabupaten Dharmasraya Tahun 2025

Jumlah Nasabah BSI	Nasabah Pengguna Byond by BSI	Nasabah Non-Pengguna Byond by BSI
± 12.300	± 4.000	± 8.300

Sumber: Data Internal BSI Dharmasraya (2025)

Hasil wawancara awal terhadap nasabah BSI di Kabupaten Dharmasraya mencerminkan bahwasannya masih adanya kekhawatiran dalam pemanfaatan aplikasi digital banking. Nasabah merasa khawatir terhadap keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta kestabilan sistem aplikasi ketika digunakan. Sebagian nasabah juga mengeluhkan gangguan saat login dan lambatnya proses transaksi sehingga lebih cenderung bertransaksi secara langsung di kantor cabang(Nasabah, 2025). Situasi tersebut menunjukkan bahwa rendahnya intensitas penggunaan aplikasi berkaitan dengan masih terbatasnya tingkat kepercayaan nasabah pada sistem layanan digital.

Dalam konteks layanan digital, kepercayaan pengguna dapat dijelaskan melalui konsep User Trust Framework yang terdiri atas dimensi security, privacy, dan reliability. Security berhubungan pada kinerja sistem untuk melindungi data dan transaksi pengguna dari risiko penyalahgunaan. Privacy berhubungan dengan keyakinan pengguna pada jaminan keamanan data pribadi dan kerahasiaan informasi nasabah. Reliability mengacu pada kemampuan sistem dalam menghadirkan layanan secara stabil, konsisten, dan minim gangguan. Ketiga dimensi tersebut menjadi fondasi utama untuk membangun kepercayaan pengguna pada layanan digital banking.

Sejumlah kajian terdahulu mengungkapkan bahwa kepercayaan, keamanan, dan kualitas layanan memiliki keterkaitan dengan loyalitas pengguna layanan digital. Penelitian tersebut juga menunjukkan adanya pengaruh keamanan dan keandalan terhadap loyalitas pengguna aplikasi perbankan berbasis seluler. Penelitian lain juga menemukan bahwa persepsi

keamanan, persepsi kegunaan, dan kualitas layanan digital memengaruhi loyalitas serta niat untuk tetap menggunakan layanan perbankan digital. Di samping itu, penelitian terkait mobile banking syariah menunjukkan bahwa kepuasan serta kualitas layanan elektronik berkaitan dengan loyalitas nasabah dalam memakai layanan digital perbankan syariah (Farahdibaj, 2023).

Meskipun demikian, penelitian yang secara spesifik menganalisis pengaruh User Trust Framework terhadap Loyalty Intention pada aplikasi perbankan syariah digital masih tergolong sedikit. Kebanyakan studi terdahulu cenderung lebih menitikberatkan pada aspek kualitas layanan, kemudahan penggunaan, maupun kepuasan nasabah. Penelitian terkait aplikasi BYOND by BSI juga masih didominasi kajian mengenai technology acceptance dan minat penggunaan aplikasi, sedangkan kajian mengenai hubungan dimensi security, privacy, dan reliability terhadap Loyalty Intention belum banyak dilakukan. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya dilakukan pada wilayah perkotaan besar, sedangkan wilayah non-perkotaan seperti Kabupaten Dharmasraya masih jarang dikaji.

Kabupaten Dharmasraya dipilih sebagai tempat penelitian sebab memiliki jumlah nasabah BSI yang cukup besar dengan tingkat pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI tergolong masih rendah. Di samping itu, masyarakat Dharmasraya yang mayoritas beragama Islam menjadikan faktor kepercayaan dan kepatuhan terhadap prinsip yang berlaku sebagai hal yang penting dalam penggunaan layanan digital perbankan. Dikarenakan hal itu, penelitian ini perlu dilaksanakan untuk menganalisis bagaimana pengaruh User Trust Framework terhadap Loyalty Intention nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui pengaruh User Trust Framework yang meliputi dimensi security, privacy, dan reliability terhadap Loyalty Intention nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kabupaten Dharmasraya. Penelitian ini diupayakan bisa memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dalam pengembangan kajian perilaku konsumen digital berbasis syariah serta menjadi bahan pertimbangan bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas dan kepercayaan layanan digital perbankan syariah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan melalui pendekatan berbasis angka untuk melihat keterkaitan antara tingkat keyakinan pengguna dengan kecenderungan mereka dalam mempertahankan penggunaan layanan digital BYOND by BSI pada masyarakat di Kabupaten Dharmasraya. Kajian diarahkan pada beberapa unsur penting seperti keamanan penggunaan, pen jagaan data pribadi, serta kestabilan layanan yang dianggap memiliki peranan besar dalam membentuk rasa percaya masyarakat terhadap fasilitas keuangan berbasis digital.

Partisipan dalam penelitian ini merupakan pengguna layanan BYOND by BSI yang merupakan kalangan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Dharmasraya. Penentuan jumlah partisipan dilakukan melalui pembagian kuota tertentu dengan total sebanyak 36 orang. Pengumpulan informasi dilakukan memakai lembar pertanyaan berjenjang untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pokok bahasan yang dikaji.

Informasi yang diperoleh kemudian diolah menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics melalui beberapa tahapan pengujian guna memastikan ketepatan dan konsistensi data. Selain itu, dilakukan pula pengkajian hubungan antarbagian penelitian untuk melihat besarnya pengaruh tingkat keyakinan pengguna terhadap kecenderungan mereka dalam terus memakai layanan BYOND by BSI di Kabupaten Dharmasraya (Sugiyono, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif diterapkan untuk menyajikan gambaran data penelitian untuk setiap variabel yang meliputi Security, Privacy, Reliability, User Trust Framework, dan

Loyalty Intention. Hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics terhadap 36 responden dapat diperhatikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
security	36	3,71	5,00	4,5794	,40829
privacy	36	3,57	5,00	4,5476	,45240
reliability	36	3,71	5,00	4,4563	,45920
usertrustframework	36	3,76	5,00	4,5278	,39668
loyaltyintention	36	3,86	5,00	4,4921	,43792
Valid N (listwise)	36				

Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa seluruh variabel penelitian mempunyai nilai rata-rata yang berada di atas 4,00. Nilai tersebut memperlihatkan bahwa responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap keamanan, privasi, keandalan, serta loyalitas penggunaan aplikasi Byond by BSI.

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas ditujukan guna melihat sejauh mana setiap item pernyataan dapat mengukur variabel penelitian. Pengujian dilaksanakan dengan menerapkan metode Pearson Product Moment dengan ketentuan yaitu r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,329.

Tabel 4. Uji Validitas Dimensi Security

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel (0,05)	Sig. (2 tailed)	Keterangan
P1	0,881	0,329	0,000	Valid
P2	0,628	0,329	0,000	Valid
P3	0,773	0,329	0,000	Valid
P4	0,715	0,329	0,000	Valid
P5	0,796	0,329	0,000	Valid
P6	0,749	0,329	0,000	Valid
P7	0,693	0,329	0,000	Valid

Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Tabel 5. Uji Validitas Dimensi Privacy

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel (0,05)	Sig. (2 tailed)	Keterangan
P8	0,685	0,329	0,000	Valid
P9	0,821	0,329	0,000	Valid
P10	0,621	0,329	0,000	Valid
P11	0,838	0,329	0,000	Valid
P12	0,842	0,329	0,000	Valid
P13	0,855	0,329	0,000	Valid
P14	0,830	0,329	0,000	Valid

Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Tabel 6. Uji Validitas Dimensi Reliability

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel (0,05)	Sig. (2 tailed)	Keterangan
P15	0,751	0,329	0,000	Valid
P16	0,779	0,329	0,000	Valid
P17	0,826	0,329	0,000	Valid
P18	0,801	0,329	0,000	Valid
P19	0,645	0,329	0,000	Valid
P20	0,623	0,329	0,000	Valid
P21	0,782	0,329	0,000	Valid

Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Tabel 7. Uji Validitas Variabel Loyalty Intention

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel (0,05)	Sig. (2 tailed)	Keterangan
P22	0,746	0,329	0,000	Valid
P23	0,742	0,329	0,000	Valid
P24	0,711	0,329	0,000	Valid
P25	0,818	0,329	0,000	Valid
P26	0,797	0,329	0,000	Valid
P27	0,873	0,329	0,000	Valid
P28	0,777	0,329	0,000	Valid

Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Hasil pemeriksaan mengindikasikan bahwa masing-masing pertanyaan memperoleh nilai yang melampaui batas ketentuan serta memiliki tingkat kesalahan yang berada di bawah angka yang telah ditetapkan. Keadaan tersebut menandakan bahwa setiap bagian pertanyaan telah sesuai untuk digunakan sebagai alat pengumpulan informasi dan dapat dipakai dalam pelaksanaan penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Pemeriksaan konsistensi dilakukan dengan melihat hasil pengukuran yang harus berada di atas angka 0,60.

Tabel 8. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>User Trust Framework</i>		
<i>Security</i>	0,867	Reliabel
<i>Privacy</i>	0,892	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,864	Reliabel
<i>Loyalty Intention</i>	0,890	Reliabel

Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Hasil pemeriksaan mengindikasikan bahwa seluruh bagian penelitian memperoleh angka di atas 0,60. Dengan demikian, alat yang digunakan untuk menghimpun informasi dinilai memiliki tingkat kestabilan yang baik dan dapat digunakan dalam penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Shapiro-Wilk sebab jumlah sampel penelitian dibawah 50 responden.

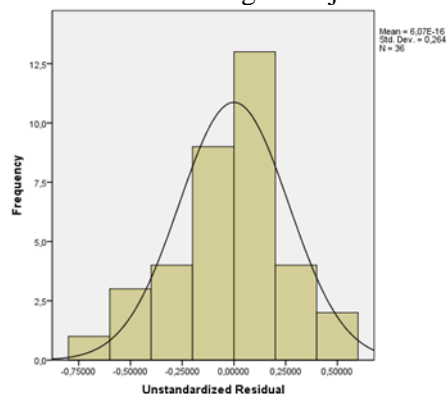
Tabel 9. Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	,162	36	,018	,959	36	,194

Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Nilai signifikansi sebesar 0,194 lebih besar dari 0,05 sehingga data residual dinyatakan berdistribusi normal.

Gambar 1. Grafik Histogram Uji Normalitas



Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Berdasarkan tampilan grafik, sebaran informasi terlihat menciptakan pola yang seimbang dan mengikuti arah garis utama. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data berlangsung secara wajar sehingga pengolahan penelitian telah memenuhi ketentuan yang diperlukan.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilaksanakan dengan menerapkan metode Durbin-Watson.

Tabel 10. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,797 ^a	,636	,625	,26813	1,912

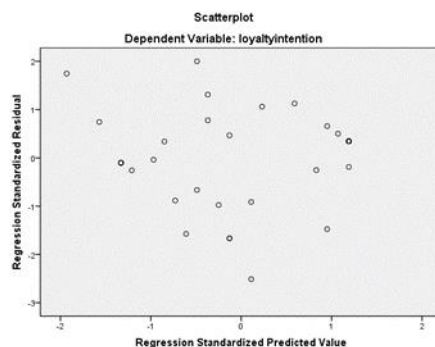
Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Angka yang diperoleh berada dalam batas ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga tidak ditemukan hubungan berulang pada hasil pengolahan data penelitian.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan mengacu pada grafik scatterplot.

Gambar 2. Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Berdasarkan grafik diatas, titik-titik tampak menyebar dengan pola tak menentu di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, sehingga dapat dinyatakan model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana diterapkan guna menganalisis pengaruh User Trust Framework terhadap Loyalty Intention.

Tabel 11. Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,506	,519		,975	,336
usertrustframework	,880	,114	,797	7,705	,000

Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Didasarkan hasil pengujian diperoleh persamaan regresi seperti yang dibawah ini:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,506 + 0,880X$$

Nilai koefisien regresi yang positif mengindikasikan bahwa User Trust Framework memiliki pengaruh positif terhadap Loyalty Intention.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t

Tabel 12. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,506	,519		,975	,336
usertrustframework	,880	,114	,797	7,705	,000

Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Nilai signifikansi 0,000 < 0,05 mencerminkan bahwa User Trust Framework berpengaruh besar terhadap Loyalty Intention.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 13. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,797 ^a	,636	,625	,26813	1,912

Sumber: Olah data SPSS, 2026.

Nilai R Square senilai 0,636 artinya User Trust Framework mampu menjelaskan 63,6% variasi Loyalty Intention, sedangkan 36,4% lainnya disebabkan dari variabel lainnya di luar penelitian.

Hasil pengkajian memperlihatkan adanya keterkaitan yang kuat antara tingkat keyakinan pengguna dengan kecenderungan nasabah untuk tetap memanfaatkan aplikasi BYOND by BSI di Kabupaten Dharmasraya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik rasa aman, kenyamanan, dan kestabilan layanan yang diperoleh pengguna, maka semakin signifikan pula keinginan mereka untuk setia memanfaatkan aplikasi tersebut.

Besarnya pengaruh yang diperoleh mencapai 63,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh unsur lain, seperti tingkat kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan, mutu pelayanan, manfaat yang dirasakan, serta pengalaman selama memakai layanan digital tersebut (Fatimah et al., 2025).

Hasil studi memperlihatkan bahwa aspek keamanan merupakan salah satu faktor utama dalam membangun loyalitas nasabah terhadap aplikasi Byond by BSI. Nasabah cenderung merasa lebih nyaman menggunakan layanan digital apabila sistem mampu menjaga keamanan transaksi dan melindungi akun pengguna dari risiko penyalahgunaan data. Selain itu, perlindungan privasi pengguna juga menjadi faktor yang berpengaruh pada kepercayaan nasabah dalam memanfaatkan fitur digital banking.

Dimensi reliability atau keandalan sistem turut memberikan pengaruh terhadap loyalitas pengguna. Sistem layanan yang stabil, minim gangguan, serta mampu memproses transaksi dengan cepat dapat meningkatkan pengalaman penggunaan aplikasi. Ketika pengguna merasa aplikasi dapat diandalkan dalam kegiatan transaksi sehari-hari, maka kecenderungan untuk terus menggunakan aplikasi juga akan meningkat.

Temuan pada penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan teori D. Harrison McKnight yang menyatakan bahwa kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem dibentuk melalui persepsi terhadap keamanan, privasi, dan keandalan layanan (Haryani et al., 2015). Dalam konteks penelitian ini, ketiga dimensi tersebut terbukti mampu meningkatkan keyakinan nasabah terhadap aplikasi Byond by BSI.

Hasil dalam penelitian ini juga mendukung pada teori Richard L. Oliver yang menyatakan bahwa Loyalty Intention merupakan komitmen pengguna untuk terus memanfaatkan suatu layanan secara berkelanjutan di masa mendatang. Loyalitas tersebut terbentuk melalui pengalaman penggunaan yang positif serta tingkat kepercayaan yang tinggi atas layanan yang digunakan (Sari et al., 2025).

Nasabah dengan tingkat kepercayaan yang besar pada aplikasi Byond by BSI cenderung akan tetap menggunakan layanan tersebut dalam ranah waktu yang lama serta memiliki kecenderungan untuk menganjurkannya kepada orang lain. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa loyalitas pengguna juga berdampak pada keberlanjutan penggunaan layanan, dan juga dapat membantu meningkatkan jumlah pengguna baru melalui rekomendasi pengguna lama.

Hasil penelitian ini memperjelas bahwa User Trust Framework memiliki peranan penting dalam meningkatkan Loyalty Intention pada layanan perbankan digital. Oleh sebab itu, Bank Syariah Indonesia harus terus meningkatkan keamanan sistem, menjaga perlindungan data pribadi pengguna, serta memastikan keandalan layanan aplikasi Byond by BSI agar loyalitas nasabah bisa terus berkembang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwasannya User Trust Framework (security, privacy, dan reliability) mempunyai peranan positif dan signifikan terhadap Loyalty Intention pengguna aplikasi Byond by BSI di Kabupaten Dharmasraya, dipertegas dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Nilai koefisien regresi 0,880 menunjukkan bahwa peningkatan kepercayaan pengguna akan meningkatkan loyalitas dan niat merekomendasikan aplikasi. Sementara itu, R^2 sebesar 0,636 berarti 63,6% Loyalty Intention dipengaruhi oleh User Trust Framework, sedangkan 36,4% sisanya oleh faktor lain seperti user satisfaction, ease of use, service quality, perceived value, dan user experience.

Dengan demikian, pihak Bank Syariah Indonesia perlu terus memperkuat keamanan, privasi, dan keandalan aplikasi, sedangkan penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan variabel lain serta memperluas jumlah responden agar diperoleh hasil yang lebih menyeluruh..

DAFTAR PUSTAKA

- Arry Dwi Handoko, R. (2020). Pengaruh Keamanan, Keandalan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Mobile Banking. *Journal Image*, 9(2), 79–91.
- BSI, P. (2025). Wawancara Internal BSI Dharmasraya. Internal BSI KCP Pulau Punjung Dharmasraya.
- Digitalbank.id. (2025). BSI kuat di Semester I 2025, laba tumbuh, digitalisasi moncer, produk syariah laris. *Digitalbank Indonesia*. <https://www.digitalbank.id/digi-news/77669728/bsi-kuat-di-semester-i-2025-laba-tumbuh-digitalisasi-moncer-produk-syariah-laris>
- Farahdibaj, H. A. (2023). Pengaruh Customer Perceived Value, Perceived Ease of Use, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. *Islamic Economic and Finance Journal*, 4(2), 93–108.

- Fatihah, N., Harahap, A., Widyastuti, U., & Berutu, M. B. (2025). Pengaruh Perceived Security , Perceived Ease Of Use , Dan Perceived Usefulness Terhadap Consumer Trust Dan Adopsi Teknologi Pada Layanan Mobile Banking Berbasis AI. *Indonesian Journal of Economics , Management , and Accounting*, 2(7), 2158–2170.
- Hammouri, Q., & Abdalrazzaq. (2021). Menjelajahi Hubungan antara Mekanisme Keamanan dan Kepercayaan dalam E-Banking: Tinjauan Sistematis. *Journal RSCB*, 25(6), 17083–17093.
- Haryani, P., Nugroho, E., & Adhipta, D. (2015). Pengaruh Dimensi Trust, Keamanan dan Privasi Terhadap Kepercayaan Pengguna untuk Layanan Cloud Computing Berbasis Software As Service. *Jurnal Teknologi Technoscientia*, 8(1), 47–55. <https://doi.org/10.34151/technoscientia.v8i1.189>
- Hidayani. (2021). Pengaruh Merger Bank Syariah Indonesia terhadap Perekonomian Masyarakat Indonesia. *Jurnal LARIBA*, 2(02), 13–27.
- Huwaida, H., & Dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. *Jurnal Intekna*, 24(1), 21–29. [http://repository.uinbanten.ac.id/id/eprint/9359%0Ahttp://repository.uinbanten.ac.id/9359/3/S_PBS_181420119_Lampiran Depan.pdf](http://repository.uinbanten.ac.id/id/eprint/9359%0Ahttp://repository.uinbanten.ac.id/9359/3/S_PBS_181420119_Lampiran%20Depan.pdf)
- Kontan.co.id. (2025). Dalam 4 tahun sejak didirikan, jumlah nasabah BSI tercatat capai 22 juta nasabah. Kontan Media Group. <https://keuangan.kontan.co.id/news/dalam-4-tahun-sejak-didirikan-jumlah-nasabah-bsi-tercatat-capai-22-juta-nasabah>
- Nafi, M. Z., & Hasbi. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah dalam Meningkatkan Minat Pengguna Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (JESI)*, 14(1), 1–13. <https://doi.org/10.30997/jsei.v9i2.9884>
- Nasabah. (2025). Wawancara Informal Nasabah. In Nasabah BSI KCP Pulau Punjung Dharmasraya.
- Sari, S. M., Masnita, Y., & Kurniawati. (2025). Pengaruh AI terhadap Loyalty Intention di Sektor Perbankan Layanan di Indonesia. *Tekmapro*, 20(1), 158–176.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.