

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital dan citra merek terhadap kepercayaan pengguna BYOND by BSI di Jabodetabek menggunakan metode PLS-SEM melalui aplikasi SmartPLS dengan melibatkan 100 responden pengguna aktif aplikasi BYOND by BSI. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pengguna BYOND by BSI dipengaruhi oleh kondisi layanan digital yang dirasakan pengguna maupun kekuatan citra merek BSI sebagai institusi perbankan syariah di benak pengguna. Kualitas layanan digital terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna BYOND by BSI, yang menunjukkan bahwa pengguna di wilayah Jabodetabek masih sangat memperhatikan kualitas layanan yang mereka rasakan secara langsung ketika menggunakan *platform* tersebut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa peningkatan gangguan teknis maupun penurunan performa layanan digital dapat menurunkan keyakinan pengguna dan berdampak pada berkurangnya kepercayaan terhadap *platform mobile banking* syariah, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Selain itu, citra merek juga masih menjadi pertimbangan utama pengguna dalam menilai dan mempercayai suatu *platform* perbankan digital, pengaruhnya jauh lebih kuat dan konsisten dalam membentuk kepercayaan pengguna dibandingkan kualitas layanan digital semata. Citra merek yang positif mencerminkan bahwa pengguna memandang BSI sebagai institusi yang kredibel, memiliki reputasi yang baik, dan konsisten dalam memenuhi janjinya, sehingga keyakinan pengguna untuk terus menggunakan BYOND by BSI tetap terjaga meskipun *platform* ini masih dalam proses penguatan di pasar. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa stabilitas dan pertumbuhan kepercayaan pengguna BYOND by BSI tidak hanya dipengaruhi oleh performa teknis layanan yang dihadirkan semata, tetapi juga oleh tingkat kekuatan citra merek serta perkembangan reputasi BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia yang terus tumbuh di tengah persaingan layanan perbankan digital yang semakin ketat.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, lingkup geografis penelitian ini hanya mencakup pengguna BYOND by BSI yang berdomisili di wilayah Jabodetabek, sehingga temuan yang dihasilkan belum tentu mencerminkan kondisi pengguna di daerah lain di Indonesia yang kemungkinan memiliki karakteristik perilaku digital serta tingkat literasi keuangan yang berbeda. Kedua, penelitian ini hanya melibatkan 100 responden yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling*, sehingga cakupan data yang diperoleh masih memiliki keterbatasan dalam merepresentasikan seluruh populasi pengguna aktif BYOND by BSI di wilayah Jabodetabek secara menyeluruh. Ketiga, variabel yang dikaji dalam penelitian ini hanya terbatas pada kualitas layanan digital dan citra merek sebagai prediktor kepercayaan pengguna, sehingga tidak menutup kemungkinan masih terdapat variabel-variabel lain yang berada di luar model penelitian ini yang turut berkontribusi dalam membentuk atau memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap BYOND by BSI.

Selain keterbatasan tersebut, penelitian ini juga memanfaatkan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) dalam kapasitas yang terbatas sebagai alat bantu dalam proses penulisan, terutama untuk keperluan parafrase dan penyempurnaan susunan kalimat. Akan tetapi, seluruh substansi penelitian mencakup analisis data, interpretasi hasil, dan penarikan kesimpulan sepenuhnya dilakukan, dipahami, dan dapat dipertanggungjawabkan secara mandiri oleh peneliti berdasarkan data dan referensi yang telah digunakan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Saran Teoritis
 - a. Akademisi: temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan di bidang perbankan syariah dan keuangan digital, khususnya sebagai tambahan literatur yang mengkaji determinan kepercayaan pengguna pada layanan mobile banking syariah

dengan menyoroti peran kualitas layanan digital dan citra merek sebagai faktor pembentuknya.

- b. Peneliti Selanjutnya: penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam mengkaji kepercayaan pengguna pada aplikasi mobile banking syariah, dengan mendorong perluasan cakupan variabel seperti keamanan sistem, persepsi risiko, atau kepuasan pengguna, serta memperluas objek penelitian maupun wilayah geografis yang lebih beragam di luar Jabodetabek guna memperoleh temuan yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan secara lebih luas.

2. Saran Praktis

- a. Bank Syariah Indonesia (BSI): temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan strategis bagi manajemen BSI dalam membuat kebijakan yang lebih terarah, seperti optimalisasi kualitas layanan digital melalui peningkatan stabilitas dan keandalan sistem BYOND by BSI agar gangguan teknis yang berulang dapat diminimalkan, serta penguatan citra merek melalui strategi komunikasi yang konsisten dan efektif guna membangun dan mempertahankan kepercayaan pengguna secara berkelanjutan di tengah persaingan perbankan digital yang semakin ketat.
- b. Pengguna BYOND by BSI: temuan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan dalam menggunakan layanan perbankan digital syariah, sehingga pengguna dapat lebih bijak dan kritis dalam memanfaatkan layanan yang tersedia, termasuk dalam memperhatikan aspek keamanan dan reputasi platform yang digunakan dalam setiap transaksi keuangan digital.