

PENGARUH SISTEM KEAMANAN DAN REPUTASI BANK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA PEKANBARU

Putri Alfadhila¹, Muhammad Syarullah², Muhammad Lisman³

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Studi Islam, Universitas Muhammadiyah Riau

Putrialfadhila444@gmail.com

Abstract

This research is motivated by customers' concerns about cyberattacks and the security of digital banking services, particularly in the use of BYOND by BSI. Security systems and bank reputation are important factors in building customer trust. This study aims to determine the effect of Security Systems and Bank Reputation on Customer Trust at Bank Syariah Indonesia in Pekanbaru City, using the Technology Acceptance Model (TAM) as the theoretical foundation. This study employed a quantitative approach involving 100 respondents selected using the Random Sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 25. The results show that the Security System has a positive and significant effect on Customer Trust. Bank Reputation also has a positive and significant effect on Customer Trust. Simultaneously, the Security System and Bank Reputation have a positive and significant effect on Customer Trust. Bank Reputation has a greater influence than the Security System. Therefore, improving the security system and maintaining a good bank reputation can increase customer trust in BSI's digital banking services.

Keywords: Security System, Bank Reputation, Customer Trust

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kekhawatiran nasabah terhadap serangan siber dan keamanan layanan perbankan digital, khususnya dalam penggunaan BYOND by BSI. Sistem keamanan dan reputasi bank menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Sistem Keamanan dan Reputasi Bank terhadap Kepercayaan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Pekanbaru dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) sebagai landasan teori. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden yang dipilih menggunakan teknik Random Sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah. Reputasi bank juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Secara simultan, Sistem Keamanan dan Reputasi Bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah. Reputasi bank memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan sistem keamanan. Dengan demikian, peningkatan sistem keamanan dan pemeliharaan reputasi bank yang baik dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital BSI.

Kata Kunci: Sistem Keamanan, Reputasi Bank, Kepercayaan Nasabah, Bank Syariah Indonesia

Article history

Received: Agustus 2026

Reviewed: Agustus 2026

Published: Agustus 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat juga memengaruhi sektor perbankan. Kondisi ini mendorong bank syariah untuk menggunakan teknologi digital agar layanan perbankan menjadi lebih mudah, cepat, dan praktis melalui mobile banking, internet banking, dan fintech syariah (Selvia et al., 2025). Indonesia masih menjadi salah satu negara yang rentan terhadap serangan siber. Pada tahun 2024, Indonesia mengalami peningkatan serangan siber menjadi salah satu target serangan siber. Selain itu, Menteri Komunikasi dan Informatika juga menyampaikan bahwa Indonesia berada pada peringkat ke-10 sebagai target serangan siber secara global berdasarkan pemantauan. Kondisi ini menunjukkan bahwa ancaman siber di Indonesia semakin meningkat, sehingga setiap lembaga, termasuk sektor perbankan, perlu memperkuat sistem keamanan untuk melindungi data dan transaksi nasabah serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital (BSSN, 2025).

Ancaman serangan siber di Indonesia, khususnya di Provinsi Riau, menunjukkan tren yang perlu mendapat perhatian serius. Berdasarkan data milik Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) per 9 Juni 2023, Provinsi Riau menjadi wilayah dengan jumlah serangan siber tertinggi di Indonesia, yaitu mencapai 54.313.225 serangan (Sirega, 2023). Ancaman kejahatan siber di sektor perbankan tidak hanya ditunjukkan oleh tingginya jumlah serangan siber, tetapi juga oleh semakin maraknya praktik phishing yang menasar nasabah bank. Di Provinsi Riau, Polda Riau mengungkapkan adanya aktivitas pembuatan dan penjualan situs web perbankan palsu yang digunakan untuk mencuri data nasabah. Modus tersebut dilakukan dengan merancang tampilan situs yang menyerupai situs resmi bank, sehingga korban secara tidak sadar memasukkan data atau informasi penting, seperti nama pengguna, kata sandi, PIN, dan kode OTP (Adha, 2026).

Penelitian Astuti, (2024) menyatakan bahwa kepercayaan nasabah juga dapat dibangun melalui pengalaman positif yang diperoleh saat menggunakan layanan perbankan, seperti pelayanan yang berkualitas, keamanan dalam bertransaksi, keterbukaan informasi, serta citra perusahaan yang baik. Namun, apabila terjadi permasalahan seperti kebocoran data, pelayanan yang kurang memuaskan, maupun informasi yang tidak jelas, maka kepercayaan nasabah dapat berkurang. Oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga hubungan yang baik dengan nasabah agar kepercayaan masyarakat tetap terpelihara (Putri et al., 2023).

Pentingnya sistem keamanan dalam perbankan digital, salah satu kasus yang terjadi pada tanggal 8 Mei 2023 adalah ketika aplikasi BYOND by BSI Mobile mengalami gangguan teknis yang diakibatkan oleh serangan siber dan kebocoran data pribadi 15 juta nasabah, serta mengalami kesulitan dalam mengakses layanan maupun melakukan transaksi perbankan (Tambunan et al., 2023). Reputasi bank berkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan bank dalam melindungi dana dan data nasabah. Bank yang memiliki citra baik cenderung lebih mudah memperoleh kepercayaan karena dinilai memiliki integritas, tanggung jawab, dan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan (Nurkhalifah, 2025).

Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki infrastruktur fisik yang sangat kuat dengan total 11 kantor cabang pembantu yang tersebar di wilayah strategis. Permintaan terhadap bank syariah yang meningkat didukung oleh jumlah masyarakat yang besar, yakni 1.167.599 jiwa, besarnya jumlah keseluruhan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Pekanbaru mencapai 269.963 jiwa (BSI 2024), dan keberadaan 11 kantor cabang BSI (Ichsan, 2025).

Penelitian yang dilakukan oleh (Jannah & Siregar, 2024) Berjudul Pengaruh Kemudahan Sistem, Sistem Keamanan, dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan sebagai Variabel Intervening, menunjukkan bahwa sistem keamanan melalui kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah mobile banking. Sedangkan kemudahan sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah mobile banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Saputri,(2020) berjudul Pengaruh Prinsip Bagi Hasil dan Bunga dan Reputasi Bank terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Jambi menunjukkan bahwa reputasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan: bank syariah dan bank konvensional di Kota Jambi. Penelitian yang dilakukan oleh Cardoso, (2024) Berjudul Pengaruh reputasi bank terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah, menunjukkan bahwa reputasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah melalui kepuasan.

Penelitian ini sebagian besar dilakukan pada objek yang berbeda, seperti pengguna mobile banking secara umum maupun perbankan di daerah lain dengan karakteristik responden yang berbeda. Dari uraian di atas, ditemukan beberapa masalah yang terjadi pada fenomena tersebut, Disimpulkan bahwa gangguan sistem keamanan serta meningkatnya ancaman kejahatan digital seperti serangan siber, gangguan error pada aplikasi BYOND by BSI, dan phishing, disertai dengan reputasi Bank Syariah Indonesia (BSI), dapat memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Selain itu, penelitian yang mengkaji pengaruh sistem keamanan dan reputasi bank secara simultan terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Pekanbaru masih relatif terbatas.

2. Metodologi Penelitian

Jenis metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas dengan menggunakan data numerik dan analisis statistik. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, karena bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antar variabel (Fikty, 2026).

Berdasarkan uraian mengenai studi kuantitatif tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan paham positivisme. Objek-objek yang dapat diamati menjadi sasaran dalam penelitian kuantitatif, baik yang diteliti sebagian (sampel) maupun secara keseluruhan (populasi). Data yang dikumpulkan dari objek tersebut berupa angka-angka yang selanjutnya dianalisis menggunakan perhitungan statistika. Hasil perhitungan statistik tersebut dapat menggambarkan karakteristik suatu objek yang disajikan dalam bentuk tabel maupun grafik (Hasriani, 2023).

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Random Sampling (Probability Sampling). Teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel penelitian. Pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa membedakan karakteristik tertentu, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden sesuai dengan kebutuhan penelitian. Perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat error 10%: dengan jumlah responden 100 sampel.

Data penelitian dianalisis menggunakan bantuan SPSS versi 25. Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Sistem Keamanan (X_1) dan Reputasi Bank (X_2) terhadap Kepercayaan Nasabah (Y). Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, sedangkan uji F digunakan untuk

mengetahui pengaruh Sistem Keamanan dan Reputasi Bank secara simultan terhadap Kepercayaan Nasabah. Selanjutnya, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel Sistem Keamanan dan Reputasi Bank dalam menjelaskan perubahan Kepercayaan Nasabah.

3. Hasil dan Pembahasan

Dari data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, selanjutnya data disajikan dalam bentuk tabulasi dan output statistik. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berdomisili di Kota Pekanbaru dan menggunakan layanan digital BYOND by BSI.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 1 Deskriptif Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
17–25 Tahun	66	66%
26–35 Tahun	14	14%
36–45 Tahun	10	10%
>45 Tahun	10	10%
Total	100	100%

Sumber: Dataolahan2026

Berdasarkan hasil pengelompokan karakteristik responden berdasarkan usia, diketahui bahwa seluruh data dari 100 responden yang memenuhi persyaratan penelitian digunakan dalam analisis. Dari jumlah tersebut, sebanyak 66 responden (66%) berusia 17–25 tahun, 14 responden (14%) berusia 26–35 tahun, 10 responden (10%) berusia 36–45 tahun, dan 10 responden (10%) berusia di atas 45 tahun. Dengan demikian, karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia 17–25 tahun.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 2 Deskriptif Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	78	78%
Laki-laki	22	22%
Total	100	100%

Sumber: Dataolahan2026

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap keseluruhan 100 responden yang telah memenuhi kriteria penelitian dan digunakan dalam proses analisis, diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang menunjukkan adanya perbedaan jumlah yang cukup signifikan antara responden perempuan dan laki-laki. Dari total responden tersebut, sebanyak 78 orang atau setara dengan 78% merupakan responden berjenis kelamin perempuan, sedangkan sisanya sebanyak 22 orang atau 22% merupakan responden berjenis kelamin laki-laki.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 3 Deskriptif Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	46	46%

Pegawai/Swasta	19	19%
Lainnya	13	13%
Ibu Rumah Tangga	12	12%
PNS	10	10%
Total	100	100%

Sumber: Dataolahan2026

Hasil pengolahan data terhadap 100 responden yang telah memenuhi kriteria penelitian menunjukkan gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, di mana kelompok Pelajar/Mahasiswa merupakan responden terbanyak dengan jumlah 46 orang atau 46%, diikuti oleh kelompok Pegawai/Swasta sebanyak 19 orang atau 19%, kategori Lainnya sebanyak 13 orang atau 13%, Ibu Rumah Tangga sebanyak 12 orang atau 12%, serta PNS sebanyak 10 orang atau 10%. Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini lebih banyak berasal dari kelompok Pelajar/Mahasiswa dibandingkan dengan kelompok pekerjaan lainnya.

Karakteristik Responden Berdasarkan Domisi Pekanbaru

Tabel 4. 4 Deskriptif Identitas Responden Berdasarkan Domisi Pekanbaru

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Ya	100	100%
Tidak	0	0

Sumber: Dataolahan2026

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 100 responden yang telah memenuhi kriteria penelitian, diperoleh data bahwa seluruh responden, yaitu sebanyak 100 orang dengan persentase 100%, menjawab "Ya" pada pertanyaan terkait domisili, sedangkan tidak terdapat responden yang menjawab "Tidak" atau sebesar 0%.

Dalam penelitian ini, analisis pengujian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui kelayakan instrumen penelitian, serta pengujian asumsi klasik sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda. Selanjutnya, dilakukan pengujian hipotesis melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi (R^2)

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen penelitian (kuesioner) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur secara tepat dan akurat. Suatu instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut benar-benar dapat mengukur variabel yang ingin diteliti, sehingga data yang diperoleh dari instrumen tersebut dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya (Arsi, 2023).

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel (X1,X2 dan Y)

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R tabel	Keterangan
Sistem Keamanan (X1)	X1.1	0,627	0,196	Valid
	X1.2	0,669	0,196	Valid
	X1.3	0,626	0,196	Valid
	X1.4	0,594	0,196	Valid
	X1.5	0,612	0,196	Valid
	X1.6	0,633	0,196	Valid
Reputasi Bank (X2)	X2.1	0,567	0,196	Valid

	X2.2	0,606	0,196	Valid
	X2.3	0,581	0,196	Valid
	X2.4	0,677	0,196	Valid
	X2.5	0,513	0,196	Valid
	X2.6	0,646	0,196	Valid
	X2.7	0,622	0,196	Valid
	X2.8	0,624	0,196	Valid
Kepercayaan(Y)	Y1	0,640	0,196	Valid
	Y2	0,604	0,196	Valid
	Y3	0,660	0,196	Valid
	Y4	0,675	0,196	Valid
	Y5	0,601	0,196	Valid
	Y6	0,649	0,196	Valid
	Y7	0,631	0,196	Valid
	Y8	0,644	0,196	Valid

Sumber: Datadiolah dengan SPSS 25, Tahun 2026.

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan terhadap variabel Sistem Keamanan (X1), Reputasi Bank (X2), dan Kepercayaan Nasabah (Y), diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,196. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada ketiga variabel penelitian dinyatakan valid dan mampu mengukur konstruk yang diteliti sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi atau keandalan suatu instrumen penelitian, seperti kuesioner (Arsi, 2023).

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas

Variabel		Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Sistem Keamanan (X1)	Keamanan	6	0,692	0,60	Reliable
Reputasi Bank (X2)		8	0,751	0,60	Reliable
Kepercayaan (Y)		8	0,792	0,60	Reliable

Sumber: Datadiolah dengan SPSS 25, Tahun 2026.

Berdasarkan Tabel 4.7 hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa variabel Sistem Keamanan (X1) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,692, variabel Reputasi Bank (X2) sebesar 0,751, dan variabel Kepercayaan Nasabah (Y) sebesar 0,792. Seluruh nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari batas minimum yang ditetapkan, yaitu 0,60.

Uji Asumsi klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian menyebar secara normal atau tidak. Uji ini penting dilakukan karena data yang berdistribusi normal dapat menghasilkan analisis yang lebih akurat dan dapat dipercaya. Dalam analisis

regresi, model yang baik adalah model yang memiliki nilai residual atau kesalahan prediksi yang berdistribusi normal (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,61087032
Most Extreme Differences	Absolute	,085
	Positive	,080
	Negative	-,085
Test Statistic		,085 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)		,069 ^c

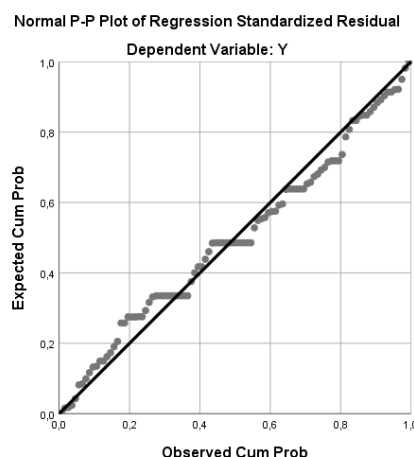
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data diolah SPSS 25, Tahun 2026

Berdasarkan tabel di atas, jumlah data yang dianalisis sebanyak 100 responden. Nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,085 dengan nilai signifikansi sebesar 0,069. Karena nilai signifikansi $0,069 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.



Sumber: Data diloah dengan SPSS 25, Tahun 2026

Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas (P-plot)

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi hubungan atau korelasi yang tinggi antar variabel independen, mengingat suatu model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung gejala multikolinearitas di antara variabel-variabel independennya (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolineritas

Model	Colinearity Tolerance	Statistics VIF
X1	0,547	1,829

X2	0,547	1,829
----	-------	-------

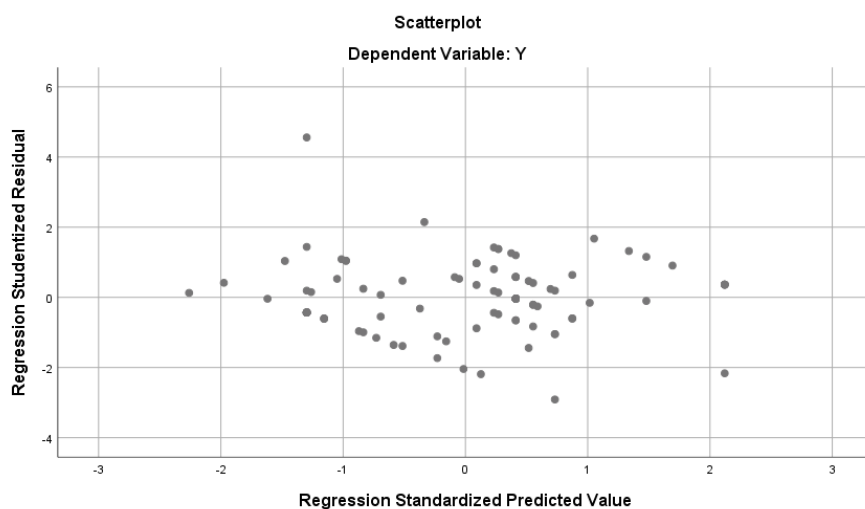
Sumber: Data diolah dengan SPSS 25, Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.9, variabel X1 dan X2 memiliki nilai Tolerance sebesar 0,547 dan VIF sebesar 1,829. Karena nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas. Dengan demikian, variabel Sistem Keamanan dan Reputasi Bank layak digunakan dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan salah satu uji asumsi klasik dalam analisis regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual (error) dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. (Ghozali, 2018).

Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah dengan SPSS 25, Tahun 2026

Berdasarkan grafik scatterplot, titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual relatif stabil. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan telah memenuhi asumsi klasik.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen (variabel bebas) terhadap satu variabel dependen (variabel terikat) (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t
		B	Std. Error	Beta	Sig.
1	(Constant)	4,501	1,934		2,327
	X1	,280	,115	,212	,017
	X2	,631	,089	,615	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25, Tahun 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa Sistem Keamanan (X1) dan Reputasi Bank (X2) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Nasabah (Y). Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Sistem Keamanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,017, sedangkan variabel Reputasi Bank memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah karena nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Selain itu, variabel Reputasi Bank memiliki koefisien regresi yang lebih besar dibandingkan Sistem Keamanan, yaitu 0,631 dan 0,280, sehingga dapat dikatakan bahwa Reputasi Bank merupakan variabel yang memberikan pengaruh lebih dominan terhadap Kepercayaan Nasabah. Dengan demikian, semakin baik sistem keamanan dan semakin baik reputasi bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.

Uji Hipotesis

Parsial (Uji-t)

Nilai t tabel diperoleh dengan menghitung derajat kebebasan (df) menggunakan rumus $df = n - k - 1$, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas. Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 100 responden dan terdapat 2 variabel bebas, sehingga diperoleh $df = 100 - 2 - 1 = 97$. Pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), nilai t tabel yang diperoleh adalah 1,984. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel Sistem Keamanan sebesar 2,435 dan variabel Reputasi Bank sebesar 7,079. Karena kedua nilai t hitung tersebut lebih besar daripada nilai t tabel ($2,435 > 1,984$ dan $7,079 > 1,984$), maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Keamanan dan Reputasi Bank masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah. Artinya, semakin baik sistem keamanan dan reputasi bank, maka semakin tinggi pula kepercayaan nasabah pengaruh masing-masing variabel independen dan variabel dependen sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel Coefficients, hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Sistem Keamanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,435 dengan nilai signifikansi 0,017. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,017 < 0,05$), maka Sistem Keamanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah (Y). Hal ini juga didukung oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,280, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan Sistem Keamanan sebesar satu satuan akan meningkatkan Kepercayaan Nasabah sebesar 0,280 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
2. Variabel Reputasi Bank (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 7,079 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka Reputasi Bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah (Y). Nilai koefisien regresi sebesar 0,631 menunjukkan bahwa setiap peningkatan Reputasi Bank sebesar satu satuan akan meningkatkan Kepercayaan Nasabah sebesar 0,631 satuan. Nilai koefisien ini lebih besar dibandingkan dengan koefisien Sistem Keamanan, sehingga menunjukkan bahwa Reputasi Bank memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap Kepercayaan Nasabah.
3. Nilai konstanta sebesar 4,501 menunjukkan bahwa apabila Sistem Keamanan dan Reputasi Bank dianggap konstan, maka nilai Kepercayaan Nasabah sebesar 4,501. Dengan demikian, berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa Sistem Keamanan (X1) dan Reputasi Bank (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah (Y), dengan Reputasi Bank sebagai variabel yang paling dominan memengaruhi Kepercayaan Nasabah.

Uji Simultan (Uji-F)

menentukan F tabel, digunakan $n = 100$ dan $k = 2$. Nilai $df_1 = 2$ dan $df_2 = 100 - 2 - 1 = 97$. Dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh F tabel sebesar 3,090. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan F hitung untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan (Uji-F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	383,855	2	191,927	72,469	,000 ^b
	Residual	256,895	97	2,648		
	Total	640,750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25, Tahun 2026

Berdasarkan tabel ANOVA, diperoleh F hitung sebesar 72,469 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Sistem Keamanan (X1) dan Reputasi Bank (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah (Y). Dengan demikian, hipotesis diterima dan model regresi layak digunakan.

Uji Determinasi (R²)

Tabel 4. 13 Hasil Uji Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R-Square	Std.Error of the Estimate
1				
1	,774 ^a	,599	,591	1,627

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25, Tahun 2026

Berdasarkan tabel Model Summary, diperoleh nilai R Square sebesar 0,599 atau 59,9%. Artinya, Sistem Keamanan dan Reputasi Bank mampu menjelaskan 59,9% variasi Kepercayaan Nasabah, sedangkan 40,1% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,591 atau 59,1% menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi yang cukup kuat terhadap Kepercayaan Nasabah.

5.Kesimpulan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Sistem Keamanan dan Reputasi Bank terhadap Kepercayaan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin baik keamanan dalam melindungi data dan transaksi nasabah, semakin tinggi pula kepercayaan nasabah terhadap layanan Bank Syariah Indonesia.

2. Reputasi Bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reputasi bank menjadi faktor yang lebih dominan dibandingkan Sistem Keamanan. Reputasi yang baik dapat meningkatkan keyakinan nasabah untuk menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia.
3. Sistem Keamanan dan Reputasi Bank secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah. Kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 59,9% variasi Kepercayaan Nasabah, sedangkan 40,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia tidak hanya dipengaruhi oleh keamanan dalam menggunakan layanan digital, tetapi juga oleh bagaimana nasabah menilai reputasi bank. Oleh karena itu, peningkatan keamanan dan pemeliharaan reputasi yang baik perlu dilakukan secara bersama-sama untuk menjaga kepercayaan nasabah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia, diharapkan terus meningkatkan sistem keamanan layanan digital, terutama dalam menjaga kerahasiaan data pribadi, keamanan transaksi, dan keandalan sistem. Bank juga perlu meningkatkan kemampuan dalam menangani gangguan sistem dan ancaman kejahatan siber agar nasabah merasa lebih aman saat menggunakan layanan BYOND by BSI.
2. Dalam menjaga reputasi, Bank Syariah Indonesia diharapkan terus memberikan pelayanan yang baik, menjaga kejujuran dan kredibilitas, serta memberikan informasi yang jelas kepada nasabah. Hal ini penting karena reputasi bank dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepercayaan nasabah dibandingkan sistem keamanan.
3. Bagi nasabah, diharapkan lebih berhati-hati dalam menggunakan layanan perbankan digital dengan menjaga data pribadi, PIN, password, dan informasi keamanan lainnya serta tidak mudah memberikan informasi kepada pihak yang tidak dikenal.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepercayaan nasabah, seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kepuasan nasabah, persepsi manfaat, dan faktor lainnya. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah responden atau lokasi penelitian yang lebih luas agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adha, B. A. (2026). *Aktivitas Situs Perbankan Palsu Di Riau Rugikan Korban Rp1 Miliar*. Antarariau. <https://Riau.Antaranews.Com/Berita/444628/Aktivitas-Situs-Perbankan-Palsu-Di-Riau-Rugikan-Korban-Rp1-Miliar>
- [2] Arsi, A. (2023). *Langkah -Langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss*. 1–8.
- [3] Astuti, A. (2024). *Pengaruh Reputasi Dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Pada Pengguna Brimo Dan BSI Mobile Di Kabupaten Pematang)*.
- [4] BSSN. (2025). *Indonesia Menjadi Salah Satu Target Serangan Siber Sepanjang Tahun 2024*. <https://Milcsirt-Tni.Mil.Id/>
- [5] Cardoso. (2024). *Pengaruh Reputasi Bank Terhadap Kepercayaan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah*. 8–27.
- [6] Fikty, D. C. (2026). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Dan Sistem Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Menggunakan Byond By BSI Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Kalianda)*.
- [7] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 (9th Ed)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [8] Hasriani. (2023). *Pengaruh Reputasi Bank Dan Produk Bank Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Bsi*.
- [9] Ichsan, A. N. (2025). *Analisis Faktor-Faktor Switching Behavior Nasabah Bank Konvensional Ke Bank Syariah Dengan Switching Intention Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bsi Kota Pekanbaru)*
- [10] Jannah, M. R., & Siregar, S. L. (2024). *Pengaruh Kemudahan Sistem , Sistem Keamanan Dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening*. 241–264.
- [11] Nurkhalifah. (2025). *Pengaruh Pemasaran Syariah, Pelayanan Unggul Dan Reputasi Terhadap Kepercayaan Nasabah Tentang Tabungan Emas Berbasis Pendekatan Service Dominant Logic (Studi Kasus Pada Nasabah Pegadaian Syariah Pasar Wage)*.
- [12] Putri, D. F., Agama, I., Negeri, I., & Kediri, I. (2023). *Analisis Perlindungan Nasabah Bsi Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital Banking*. 1(4), 173–181.
- [13] Saputri, E. J. E. (2020). *Pengaruh Prinsip Bagi Hasil Dan Bunga, Dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Kota Jambi*.
- [14] Selvia, R., Sari, F. P., Fitri, A. O., Studi, P., Syariah, P., Islam, U., & Raden, N. (2025). *Pengembangan Layanan Perbankan Digital Dalam Perbankan Syariah Riska*. 1(2), 103–110. <https://Doi.Org/10.55123/Ekonom.V1i2.111>
- [15] Sirega, R. A. (2023). *Riau Provinsi Paling Sering Kena Serangan Siber, Ini Respons Pemprov*. Detiksumut. <https://Apps.Detik.Com/Detik/>
- [16] Tambunan, N., Wulandari, A. F., Pangesti, A. N., & Anggraini, A. (2023). *Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (BSI)*. 4(2), 5096–5098.