

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT  
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA  
MASA PANDEMI DENGAN *LOCUS OF CONTROL* SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**OLEH:  
IRAWATI**

**NIM: 17108020111**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2021**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT  
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA  
MASA PANDEMI DENGAN *LOCUS OF CONTROL* SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**IRAWATI**

**NIM: 17108020111**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**HASAN AL-BANNA, S.E.I., M.E**

**NIP: 19900312 000000 1 301**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2021**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-783/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2021

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT NASABAH  
DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA MASA PANDEMI  
DENGAN LOCUS OF CONTROL SEBAGAI VARIABEL MODERASI

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IRAWATI  
Nomor Induk Mahasiswa : 17108020111  
Telah diujikan pada : Jumat, 23 Juli 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**



Ketua Sidang  
Hasan Al Banna, SEL, M.E  
SIGNED

Valid ID: 6122252167bfc



Penguji I  
Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 612221e044e15



Penguji II  
Defi Insani Saibil, S.E.I.M.E.K  
SIGNED

Valid ID: 6108eb39d199



Yogyakarta, 23 Juli 2021  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 61232451869ff

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdri. **Irawati**

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan sepenuhnya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Irawati

NIM : 17108020111

Judul Skripsi : **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* pada Masa Pandemi dengan *Locus Of Control* Sebagai Variabel Moderasi”**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 19 Juli 2021

Pembimbing



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA  
**Hasan Al-Banna S.E.I., M.E.**  
NIP: 19900312 000000 1 301

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu.*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irawati

NIM : 17108020111

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada Masa Pandemi dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Moderasi**" adalah benar-benar hasil karya penyusunan sendiri, bukan publikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah di rujuk dan disebut dalam *bodynote* dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dari karya ini maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu.*

Yogyakarta, 19 Juli 2021

Penyusun



Irawati

NIM: 17108020111

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irawati  
NIM : 17108020111  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis/Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* pada Masa Pandemi dengan *Locus Of Control* Sebagai Variabel Moderasi”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada tanggal 19 Juli 2021  
Yang menyatakan,



**Irawati**

NIM 17108020111

## MOTTO

“Senang, sedih, bosan, marah, sukses, jatuh semua ada masa nya, yang terpenting adalah berusaha menjadi tegar dan lakukan yang terbaik selagi otak masih dalam tempurung kepala”

“Value terbaik dalam hidup adalah bermanfaat untuk orang lain”

“Tak perlu risau, rezeki masing-masing manusia sudah Allah atur sesuai porsinya dan Allah selalu datangkan rezeki dari jalan yang tidak kamu sangka-sangka.  
Berdoa dan berusaha itu kunci utama”

“Semoga suatu hari Allah surprise-kan hari dimana bukan lagi kita yang mengejar bahagia namun bahagia yang selalu menyelimuti kita”

“There’s no rainbow without rain”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaanirrahim puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan beribu nikmat berupa iman wal islam serta sehat wal afiat.

Saya persembahkan skripsi ini kepada:

Ibu Kastirah dan Bapak Kisno serta kedua adik kecilku Yogi Pramudhita dan Reynal Hamzah atas do'a yang tak pernah terputus, atas restu yang selalu Ibu dan Bapak berikan selama hidup di perantauan. Terimakasih semoga Allah hadiah kan kebahagiaan dunia dan akhirat kelak untukmu serta rezeki yang berkah dan melimpah. I love you.

Terimakasih kepada Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) saya Bpk. Hasan Al-Banna yang selalu sabar dengan segala keriwahan dan ke-lola-an diri ini. Semoga selalu manfaat ilmu yang telah diberikan ya pak.

Kepada sahabat yang selalu membantu, men-*support* dan mengajari diri ini dalam susah maupun senang, terimakasih atas kolaborasi mengerjakan tugas-tugas yang masya Allah banyak. Terimakasih ya sudah mewarnai masa-masa remaja maupun dewasaku. Semoga Allah berikan kebahagiaan dan kesuksesan untuk kita semua ya.

Terimakasih kepada keluarga besar Perbankan Syariah 2017 serta almamaterku tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Salam sayang

Ira



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi huruf atau kata-kata arab yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini menggunakan pedoman Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā	b	be
ت	Tā	t	te
ث	Sā	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Ẓāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	'
غ	Gain	g	koma terbalik di atas
ف	Fā'	f	ge
ق	Qāf	q	ef
ك	Kāf	k	qi

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ل	Lām	l	ka
م	Mīm	m	el
ن	Nūn	n	em
و	Wāwu	w	en
هـ	Hā'	h	w
ء	Hamzah	'	h
ي	Yā'	Y	apostrof ye

### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. Ta'Marbuttah

حكمة	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karamā al-auliya</i>

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

E. ---َ---	Fatḥah	Ditulis	A
F. ---ِ---	Kasrah	Ditulis	I
G. ---ُ---	Ḍammah	Ditulis	u

فَعَلَ	Fatḥah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	Ditulis	<i>Ḍukira</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	Ditulis	<i>yazhabu</i>

## H. Vokal Panjang

1. Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā</i>
	Ditulis	<i>jāhiliyah</i>
2. Fathah + yā'mati تنسى	Ditulis	<i>ā</i>
	Ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā'mati كريم	Ditulis	<i>ī</i>
	Ditulis	<i>karīm</i>
4. Dhammah + wāwu mati فروض	Ditulis	<i>ū</i>
	Ditulis	<i>furūd</i>

## I. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā'mati بينكم	Ditulis	<i>Ai</i>
	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. Fathah + wāwu mati قول	Ditulis	<i>au</i>
	Ditulis	<i>qaul</i>

## J. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Aposotrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## K. Kata Sandang Alif + Lam

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

## L. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذو الفروض	Ditulis	<i>Ẓaḡi al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah rabbil 'alamin* puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rahani serta kesempatan untuk menyelesaikan skripsi dengan baik tepat pada waktunya.

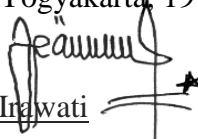
Shalawat beiring salam selalu tercurahkan kepada baginda agung Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Sehingga dengan perjuangan panjangnya kita bisa diberi kesempatan untuk mengenyam ilmu pendidikan di bangku kuliah ini.

Penelitian ini merupakan sebuah tugas akhir di program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al-Makin, M. A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S. Ag., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ruspita Rani Pratiwi, S.Psi, M.M., selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Hasan Al-Banna S.E.I, M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan masukan serta arahan untuk menjadikan skripsi ini skripsi yang layak.
5. Ibu Dinik Fitri Rahajeng P. SE., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing akademik selama perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menyalurkan ilmunya selama pendidikan.
7. Responden yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

8. Keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungannya, terutama kepada Ibu Kastirah dan Bapak Kisno yang saya cintai.
9. Sahabat serta keluarga besar Perbankan Syariah 2017 yang selalu ada dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. Terakhir terimakasih kepada Mas Suwanto, Udin (Pak le), Bang Lekhan dan Mba Ambar.

Yogyakarta, 19 Juli 2021

  
Irawati

17108020111



## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiiiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK .....	xx
<i>ABSTRACT</i> .....	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penelitian.....	12
BAB II.....	15
LANDASAN TEORI.....	15
A. Tinjauan Pustaka.....	15
B. Telaah Pustaka.....	29
C. Pengembangan Hipotesis.....	36
D. Kerangka Pemikiran.....	41

BAB III.....	43
METODE PENELITIAN.....	43
A. Pendekatan Penelitian.....	43
B. Populasi dan Sampel.....	43
C. Teknik Pengumpulan Data.....	45
D. Variabel Penelitian.....	47
E. Definisi Operasional.....	47
F. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV.....	59
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
B. Analisis Deskriptif.....	59
C. Hasil Uji Instrumen Data dan Hipotesis.....	66
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V.....	83
PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	i
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	i
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden.....	v
Lampiran 3 Data Jawaban Responden.....	xii
Lampiran 4 Hasil Output SPSS Versi 16.....	xix
Karakteristik Responden .....	xix
Lampiran 5 Output Hasil Olah SmartPLS Versi 3.0.....	xxi
Lampiran 6 Gambar Model.....	xxiv
Lampiran 7.....	xxv
Curriculum Vitae.....	xxv

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Telaah Pustaka.....	30
Tabel 3.1 Nilai Skala Likert.....	46
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	50
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Data Usia Responden.....	61
Tabel 4.3 Data Domisili Responden.....	62
Tabel 4.4 Data Pendidikan Terakhir.....	63
Tabel 4.5 Data Profesi Responden.....	64
Tabel 4.6 Data Penghasilan Responden.....	65
Tabel 4.7 Data Nilai Outer Loading.....	68
Tabel 4.8 Data Discriminant Validity.....	70
Tabel 4.9 Data Nilai AVE.....	71
Tabel 4.10 Data Nilai Composite Reliability.....	72
Tabel 4.11 Data Path Coefficient.....	73
Tabel 4.12 Data Nilai R-Square.....	74
Tabel 4.13 Data Uji Hipotesis.....	75



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1 Model Penelitian.....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	i
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden.....	v
Lampiran 3 Data Jawaban Responden.....	xii
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	xix
Lampiran 5 Output Hasil Olah SmartPLS Versi 3.0.....	xxi
Lampiran 6 Gambar Model.....	xxiv
Lampiran 7 Curriculum Vitae.....	xxv



## ABSTRAK

Untuk menekan persebaran *Coronavirus Disease* (COVID-19) pemerintah memberlakukan pembatasan kontak fisik. Adapun dalam dunia perbankan pembatasan ini yaitu dengan mengalihkan transaksi *offline* ke transaksi *online*. Salah satunya adalah dengan menggunakan *mobile banking* syariah. Perkembangan pengguna *mobile banking* inipun semakin marak digencarkan karena dapat dilakukan dimanapun, kapanpun serta dapat mengefisiensikan waktu.

Tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah faktor-faktor yang terdapat dalam *Theory Of Planned Behavior* yang meliputi Sikap, Norma Subjektif dan Kontrol Perilaku dapat memberikan pengaruh terhadap niat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dengan menambahkan *Locus Of Control* sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna ataupun calon pengguna *mobile banking* syariah di Indonesia. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *insidental sampling*, dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Teknik analisis yang digunakan ialah model SEM *SmartPLS* versi 3.0 sebagai alat bantu analisis.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Sikap dan Norma Subjektif memberikan pengaruh dalam menentukan niat menggunakan *mobile banking* syariah. Sedangkan Kontrol Perilaku dijelaskan tidak memiliki pengaruh terhadap niat menggunakan *mobile banking*. Selain itu dalam penelitian ini juga dijelaskan bahwa *locus of control* tidak dapat memoderasi hubungan antara sikap, norma subjektif ataupun kontrol perilaku.

**Kata Kunci:** Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku, Locus Of Control, Mobile Banking Syariah

## ***ABSTRACT***

To suppress the spread of Coronavirus Disease (COVID-19) the government imposed restrictions on physical contact. As for the world of banking, this restriction is by diverting offline transactions to online transactions. One of them is by using Islamic mobile banking. The development of mobile banking users is increasingly being intensified because it can be done anywhere, anytime and can make time efficient.

The purpose of this study is to determine whether the factors contained in the Theory Of Planned Behavior which include Attitudes, Subjective Norms and Behavioral Controls can have an influence on customer intentions in using mobile banking by adding Locus Of Control as a moderating variable. The population in this study were all users or prospective users of Islamic mobile banking in Indonesia. Sampling was done using incidental sampling technique, with the number of samples used in this study were 150 respondents. The analytical technique used is the SEM SmartPLS version 3.0 model as an analytical tool.

The results of this study explain that Subjective Attitudes and Norms have an influence in determining the intention to use Islamic mobile banking. Meanwhile, Behavioral Control has no effect on the intention to use mobile banking. In addition, this study also explains that locus of control cannot moderate the relationship between attitudes, subjective norms or behavioral control.

**Keywords:** Attitude, Subjective Norm, Behavioral Control, Locus Of Control, Islamic Mobile Banking



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah Indonesia telah mengambil sejumlah langkah guna memerangi penyebaran COVID-19 termasuk menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) secara bertahap. Penerapan PSBB tersebut dilakukan hampir di seluruh wilayah yang terpapar virus COVID-19. Hal demikian dimaksudkan untuk mengurangi persebaran virus corona yaitu dengan berbagai cara diantaranya adalah membatasi kontak fisik atau *social distancing*, mengurangi aktivitas yang mengundang kerumunan, bekerja dari rumah, serta tidak melakukan kegiatan diluar rumah seperti biasanya.

*Corona Virus Disease* (COVID-19) berdampak besar bagi perekonomian di Indonesia khususnya industri perbankan. Berdasarkan data statistik Bank Umum Syariah Januari 2020 dijelaskan bahwa jumlah kantor Bank Umum Syariah (BUS) sebanyak 1.922 cabang sudah tersebar di seluruh Indonesia terutama di Pulau Jawa, ini sejalan dengan ditemukannya penyebaran virus COVID-19 terbesar yakni ada di Pulau Jawa, pernyataan ini menjelaskan bahwasanya sebagian besar kantor bank syariah berada di zona merah (Ningsih & Mahfudz, 2020: 2).

Penyebab tersebarnya virus corona salah satunya akibat dari banyaknya kerumunan orang, maka pihak perbankan juga ikut andil untuk terus melakukan evaluasi dan gebrakan-gebrakan untuk mempersempit persebaran virus tersebut dengan cara memperkecil jumlah nasabah yang datang ke kantor untuk melakukan transaksi dan meminimalisir penggunaan uang *cash* dari nasabah kepada *teller*

dengan cara beralih dari sistem transaksi manual ke transaksi yang berbasis teknologi, dari yang harus datang ke kantor sampai ke transaksi yang dapat dilakukan dari rumah. Sehingga dengan demikian pihak perbankan berharap agar transaksi yang dilakukan nasabah berjalan dengan lancar tanpa harus datang ke kantor fisik.

Menurut jajak pendapat pada tahun 2018 oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pengguna internet menyumbang 171,17 juta orang dari total populasi sebesar 264,16 juta di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa 64,8% pengguna internet telah tersentuh kemajuan teknologi (Palinggi & Limbongan, 2020: 227). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Shamvique, 2020: 4) menurut *we are social* (2020) menunjukkan bahwa proporsi pengguna internet global menginjak angka 59% atau 4,57 miliar. Terdapat 175,4 juta pengguna internet tersebar di Indonesia. Jika membandingkan dengan tahun sebelumnya pengguna telah meningkat sebesar 17% ataupun 25 juta pengguna internet. Dari fenomena tersebut teknologi seakan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia khususnya saat masa pandemi seperti sekarang ini.

Teknologi telah berkembang begitu pesat menjadikan setiap aktivitas atau layanan transaksi dilakukan secara digital, di mulai dari pembelian makanan dan minuman, pakaian, serta transportasi maupun pembayaran, transfer, cek saldo, semuanya sudah bisa dilakukan secara digital. Segala sesuatu yang berkaitan dengan teknologi semakin gencar di perbincangkan oleh setiap kalangan. Jika sebelumnya masyarakat menggunakan ATM debit atau kartu kredit sebagai alat

transaksi, kini semua kegiatan tersebut dapat dilakukan hanya dalam genggamannya *smartphone*.

Menurut Ghifari dalam (Febrianti, 2020: 1) teknologi juga telah mempengaruhi industri perbankan, hadirnya teknologi *online* merupakan hasil dari teknologi komputer dan komunikasi, sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi secara aman dan dilengkapi dengan adanya *Automatic Teller Machine* (ATM) serta *mobile banking*. Teknologi juga dapat mengubah aturan perbankan dengan adanya layanan secara *online* maupun *via* aplikasi *mobile*. Perkembangan teknologi sangat membantu dunia perbankan untuk lebih efisien dalam melayani nasabah.

Menurut Murti dalam (Febrianti, 2020: 2) beberapa tahun terakhir bank syariah telah mensosialisasikan sistem perbankan yaitu *branchless banking* yang merupakan terobosan komersial industri perbankan. *Branchless banking* ialah praktik penawaran layanan keuangan dan sistem pembayaran terbatas melalui fasilitas teknis dan layanan pihak ketiga daripada melalui lokasi fisik bank. Salah satu caranya ialah dengan memajukan teknologi dengan memanfaatkan transaksi *online*. Layanan perbankan yaitu *m-banking* memudahkan nasabah memperoleh informasi dan layanan praktis, efisien, sederhana, serta mempermudah operasional, menghemat biaya dan tetap mematuhi protokol kesehatan selama masa pandemi.

*Mobile banking* ialah layanan yang disediakan pihak perbankan, baik syariah maupun konvensional guna mendukung berbagai transaksi secara *online* guna memperoleh keefektifan dan efisiensi. Dengan adanya *mobile banking* nasabah dapat melakukan berbagai layanan yang disediakan oleh pihak perbankan berupa

transfer, cek saldo, serta pembayaran tagihan tanpa harus mendatangi ATM ataupun bank. Selain itu data diri dari para nasabah tidak dengan mudah diketahui oleh orang lain atau orang-orang yang tidak bertanggungjawab (Pertiwi & Ariyanto, 2017: 1370).

Pada masa pandemi COVID-19 ini penggunaan *mobile banking* mengalami peningkatan yang signifikan. Sebagaimana dijelaskan (Shamvique, 2020: 12) dalam penelitiannya menjelaskan bahwasanya sebagian besar topik dalam penelitiannya mengakui penggunaan elektronik *online* ketika belanja *online*. *Mobile banking* digunakan oleh 72,80% responden, ShopeePay 48,50 persen, Ovo 11,70 persen, GoPay 8,70 persen. Metode pembayaran lainnya digunakan oleh 10,50 persen sisanya. Sedangkan berdasarkan laporan yang dilakukan oleh APJII pada tahun 2019-2020 *mobile banking* merupakan tingkat ketiga untuk pembayaran *online* yang paling sering digunakan yaitu sebesar 5,7% . Dari sini dapat dilihat bahwa persentase media pembayaran *online* selama masa pandemi di dominasi oleh *mobile banking*.

Penelitian oleh (Hidayatullah, 2020: 16) menjelaskan bahwa pelanggan mulai melakukan transaksi manual ke digital. Transaksi *mobile banking* BRI dan BNI syariah naik 86% pada Maret April 2020. Kemudian Heru Kristiyana selaku kepala Eksekutif Pengawas Perbankan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada Juli 2020 mencatat tren penggunaan transaksi digital mengalami peningkatan pada Maret 2020 sebesar 320 persen, lalu April 2020 menjadi 480 persen. Dijelaskan juga transaksi layanan *mobile banking* meningkat pada Bank BNI sebesar 84,4 persen (yoy), Bank BRI *Mobile* (BRIMo) sebesar 31 persen (yoy) pada Mei 2020 dan BCA



tumbuh sebesar 20-30 persen pengguna *digital payment* (Miftahudin, 2020: 3). Dilihat dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pandemi Covid-19 tersebut memberikan pengaruh cukup baik dalam pertumbuhan pengguna *mobile banking* dan perbankan pada umumnya.

Berdasarkan fenomena tersebut diketahui bahwa niat nasabah saat menggunakan *mobile banking* dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu dari berbagai komponen ataupun hipotesis yang digunakan untuk meramalkan niat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*, ialah penelitian oleh (Hadi & Novi, 2015: 57-60) yaitu niat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, risiko, kemudahan akses dan keamanan, sedangkan dalam penelitian (Nugroho et al., 2018: 15) faktor yang mempengaruhi niat berupa kondisi fasilitas dan nilai harga. Penelitian oleh (Wulandari et al., 2017: 139) menjelaskan faktor yang berpengaruh terhadap niat ialah *flexibility*, *brand image* dan *perceived benefit*. Penelitian (Kurniawati et al., 2017: 24) memaparkan faktor yang mempengaruhi niat menggunakan *mobile banking* ialah *complexity*, *experience* dan *gender*. Penelitian oleh (Supriyoso & Ratnasari, 2016: 1) menjelaskan faktor yang mempengaruhi niat ialah sikap dan norma subjektif. Penelitian oleh (Adityasto & Baridwan, 2013: 1) menjelaskan faktor yang mempengaruhi pengadopsian *internet banking* ialah sikap, norma subjektif serta kontrol perilaku. Kemudian penelitian (Rukhviyanti, 2015: 28-30) menjelaskan bahwasanya faktor yang mempengaruhi minat ialah kegunaan, kemudahan, sikap, norma subjektif serta kontrol perilaku. Penelitian oleh (Marwanto, 2018: 3) menjelaskan faktor yang mempengaruhi minat menggunakan

*m-banking* ialah kegunaan, kemudahan, sikap, norma subjektif serta kontrol perilaku. Terakhir penelitian oleh (Pratiwi, 2012) menjelaskan bahwasanya sikap, norma subjektif serta persepsi kontrol perilaku ialah semua elemen yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking*.

*Theory of planned behavior* yang dipaparkan oleh (Fishbein & Ajzen, 1990: 188) mempunyai fondasi dalam membujuk seseorang untuk melakukan tindakan tertentu. Penerapan berbagai ciri dan informasi mengembangkan kehendak dalam perilaku yang kemudian mengembangkan persepsi kepercayaan. Sedangkan niat ialah keputusan sadar atau tidak sadar untuk berperilaku dengan cara yang diinginkan atau stimulus untuk melakukan suatu tindakan, perilaku seseorang kemudian dibentuk oleh tujuan ini. Setiap aktivitas yang memerlukan perencanaan dapat dijelaskan dengan menggunakan teori perilaku terencana (Seni & Ratnadi, 2017: 4046).

Namun dalam penelitian ini penyusun menggunakan model *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikenal sebagai teori perilaku terencana (1988) yang merupakan turunan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (1967) oleh seorang ilmuwan psikologi sosial yaitu Icek Ajzen. Adapun penambahan konstruk pada model TPB ini disebut dengan *Perceived Behavioral Control* (PBC) atau disebut kontrol perilaku, variabel ini digunakan untuk mengukur kondisi dimana seseorang tidak mempunyai kontrol perilaku yang ditargetkan. Menurut Ajzen (1991) dalam (Ayudya, 2018: 338) konstruk ini merujuk dari keyakinan seseorang terhadap mudah ataupun sulitnya melakukan suatu perilaku yang ditargetkan. Berdasarkan teori tersebut maka

dijelaskan bahwasanya perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh niat, sikap, norma subjektif serta kontrol perilaku.

Sedangkan penambahan konstruk *locus of control* sebagai variabel moderasi pada penelitian ini didasarkan adanya faktor-faktor yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi nasabah atau konsumen dalam penggunaan *mobile banking*. Faktor tersebut berupa karakteristik kepribadian dan faktor situasional. Menurut (Ayudya, 2018: 347) *locus of control* tidak berdampak langsung terhadap *theory of planned behavior* tetapi dapat memoderasi sikap, norma subjektif serta kontrol perilaku terhadap niat, artinya *locus of control* mampu untuk menjabarkan semakin kuat atau semakin lemahnya variabel-variabel TPB berdasarkan penelitian ini terhadap niat menggunakan *mobile banking*. *Locus of control* itu sendiri ialah variabel yang diduga mampu digunakan untuk memprediksi perilaku atau tindakan seseorang.

Menurut Ajzen (1991) dalam (Ayudya, 2018: 336) *Theory of Planned Behavior* (TPB) ialah teori yang tepat yang dapat memprediksi perilaku konsumen. Teori ini dapat pula diprediksi oleh niat, dimana niat dapat diprediksi oleh sikap, norma subjektif serta kontrol perilaku. Jika para pelaku usaha atau bankir mengetahui bagaimana perilaku masyarakat yang menggunakan *mobile banking*, maka akan memudahkan pelaku bisnis atau bankir dalam menyusun strategi serta peluang untuk memasarkan produk-produk perbankan, dengan demikian diharapkan semakin banyak nasabah atau konsumen yang beralih menggunakan layanan *mobile banking*.

Model dari TPB ini merupakan teori yang tepat untuk mempelajari sikap masyarakat khususnya nasabah atau calon nasabah pengguna *mobile banking*. Teori

ini telah banyak digunakan dalam berbagai macam penelitian diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Ayudya, 2018: 335) mengenai uang elektronik (Anggraini, 2018: 7) mengenai niat beli makanan halal (Respati, 2011: 125) mengenai tujuan manajer dalam melakukan kecurangan penyajian laporan keuangan (Seni & Ratnadi, 2017: 4044) mengenai niat berinvestasi (Adityasto & Baridwan, 2013: 2) mengenai pengadopsian *internet banking* dan penelitian oleh (Cruz et al., 2015: 895) mengenai niat berwirausaha.

Penelitian oleh (Ayudya, 2018: 335) menunjukkan bahwa variabel sikap terhadap perilaku (*Attitude Toward Behavior*) dan kontrol perilaku yang dirasakan (*Perceived Behavioral Control*) berpengaruh positif terhadap keinginan menggunakan uang elektronik, sedangkan norma subjektif (*Subjective Norm*) tidak berpengaruh terhadap niat. *Locus of Control* (LOC) secara signifikan memoderasi hubungan antara sikap serta niat menggunakan uang elektronik, tetapi tidak secara signifikan memoderasi norma subjektif serta kontrol perilaku yang dirasakan atas niat menggunakan uang elektronik.

Kemudian penelitian (Respati, 2011: 135) menunjukkan bahwasanya *locus of control* secara signifikan memoderasi hubungan sikap kepada perilaku serta norma subjektif kepada intensi manajer dalam melakukan kecurangan penyajian laporan keuangan. Tetapi pengaruh persepsi kontrol perilaku kepada intensi manajer dalam melakukan kecurangan penyajian laporan keuangan tidak secara signifikan dimoderasi oleh *locus of control*. Temuan ini menjelaskan bahwasanya *locus of control* sebagai kontrol kepercayaan diri, bisa meningkatkan pengaruh sikap terhadap perilaku serta norma subjektif menjadi tindakan nyata.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini, 2018: 64) menunjukkan bahwa variabel sikap, norma subjektif serta perilaku kontrol berpengaruh positif serta substansial terhadap niat membeli makanan halal. Sementara itu dalam penelitian (Nugroho et al., 2018: 15) menjelaskan bahwasanya sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh signifikan terhadap minat, meskipun norma subjektif serta kontrol perilaku yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap minat ketika menggunakan uang elektronik.

Berdasarkan uraian serta perbedaan hasil penelitian dari beberapa peneliti diatas maka pada penelitian ini penulis akan meneliti kembali dengan objek *mobile banking* dengan membubui *locus of control* sebagai variabel moderasi untuk mengetahui apakah variabel tersebut memperkuat atau bahkan memperlemah variabel-variabel dalam *Theory of Planned Behavior* dalam hal ini ialah sikap (*Attitude*), norma subjektif (*Subjektive Norm*) serta kontrol perilaku (*Behavior Control*).

## **B. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan tersebut, ada beberapa masalah yang akan penulis bahas dalam penelitian ini, yakni:

1. Apakah sikap berpengaruh terhadap niat menggunakan *mobile banking* ?
2. Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap niat menggunakan *mobile banking* ?
3. Apakah kontrol perilaku berpengaruh terhadap niat menggunakan *mobile banking* ?

4. Apakah *locus of control* memoderasi sikap terhadap niat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?
5. Apakah *locus of control* memoderasi norma subjektif terhadap niat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?
6. Apakah *locus of control* memoderasi kontrol perilaku terhadap niat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini ialah guna menemukan serta memperjelas data empiris yang ada sebelumnya, adapun pada penelitian ini yakni tentang pengujian faktor-faktor yang mempengaruhi niat konsumen ketika menggunakan *mobile banking* selama masa pandemi dengan menggunakan *locus of control* sebagai variabel moderasi. Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut yang didasarkan pada latar belakang penulis serta rumusan masalah:

1. Menjelaskan apakah sikap berpengaruh terhadap niat menggunakan *mobile banking*.
2. Menjelaskan apakah norma subjektif berpengaruh terhadap niat menggunakan *mobile banking*.
3. Menjelaskan apakah kontrol perilaku berpengaruh terhadap niat menggunakan *mobile banking*.
4. Menjelaskan apakah *locus of control* memoderasi sikap terhadap niat menggunakan *mobile banking*?

5. Menjelaskan apakah *locus of control* memoderasi norma subjektif terhadap niat menggunakan *mobile banking*?
6. Menjelaskan apakah *locus of control* memoderasi kontrol perilaku terhadap niat menggunakan *mobile banking*?

#### **D. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini besar harapan penyusun untuk dapat berbagi manfaat bagi siapa saja ataupun pihak yang membutuhkan. Adapun manfaat dari penelitian ini yakni:

1. Bagi Akademisi

Diharapkan teori yang dipaparkan pada penelitian ini dapat membantu melengkapi literatur serta referensi bagi para akademisi kedepannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.

3. Bagi Penulis

Penulis berharap adanya penelitian ini mampu memberikan pengalaman baru yang akan dijadikan pembelajaran di kemudian hari sekaligus dapat mengetahui keadaan *real* yang ada di lapangan.

4. Bagi nasabah pengguna *mobile banking* bank syariah

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman baru mengenai *mobile banking* bagi konsumen ataupun nasabah pengguna *mobile banking* bank syariah.

## 5. Bagi industri perbankan

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menginovasi pihak perbankan dalam mengembangkan *mobile banking* baik dalam pelayanan ataupun fitur yang ada di dalamnya.

## E. Sistematika Penulisan

### BAB I Pendahuluan

Dalam penelitian yang penyusun tulis memuat berbagai macam aspek yang melatar belakangi di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Tentang peta permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan pada penelitian ini di dasarkan pada permasalahan dan isu yang ada di lapangan sekaligus fakta yang mendukung perlunya melakukan penelitian ini yang pada kesempatan kali ini membahas tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada masa pandemi dengan *locus of control* sebagai variabel moderasi.
- b. Urgensi, menjelaskan pentingnya melakukan penelitian ini dan upaya penulis dalam memaparkan dan memecahkan permasalahan yang ada.
- c. Kontribusi penelitian dalam bidang keilmuan yang berkaitan.



- d. Rumusan masalah adalah persoalan yang disajikan dan merupakan batasan pembahasan dalam bentuk tanya.
- e. Tujuan penelitian memaparkan sesuatu yang ingin dicapai dengan adanya penelitian ini, tujuan penelitian tertulis dalam bentuk pernyataan.
- f. Manfaat penelitian memuat tentang pihak-pihak yang berkepentingan yang akan memperoleh manfaat dari adanya penelitian ini.
- g. Sistematika penulisan berisi tentang gambaran garis besar dari bagian-bagian yang terdapat dalam penelitian ini.

## **BAB II Landasan Teori**

Dalam bab ini terdapat beberapa pokok bahasan yaitu sebagai berikut:

- a. Mengenai teori yang relevan dengan topik yang akan dibahas yaitu tentang *theory of planned behavior* yang meliputi variabel sikap, norma subjektif dan kontrol perilaku, dengan *locus of control* sebagai variabel moderasi yang akan dikaitkan dengan niat dan *mobile banking*. Teori ini di bangun dari teori yang sudah mapan atau *grand theory*. Adapun penjelasannya akan dijelaskan dalam sub-bab yang berbeda.
- b. Pengembangan Hipotesis, berisi upaya untuk merumuskan hipotesis dalam argumen atau dugaan yang telah ada sebelumnya yang relevan dan berkaitan dengan penelitian ini.

Teori penelitian akan ditulis secara urut untuk demi tercapainya kesimpulan dari hipotesis yang akan diuji.

### **BAB III Metode Penelitian**

Secara garis besar bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang akan digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini.

Adapun hal-hal yang akan dijelaskan adalah sebagai berikut:

- a. Penjelasan mengenai jenis penelitian berdasarkan tujuan penelitian. Contoh: deskriptif, eksploratif atau eksplanatori.
- b. Data serta teknik perolehannya.
- c. Variabel penelitian
- d. Metode yang digunakan dalam pengujian hipotesis.

### **BAB IV Analisis Data dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, hasil analisis sekaligus pembahasan secara mendalam tentang penemuan-penemuan baru yang sesuai dengan penelitian ini beserta implikasinya. Dalam bab ini juga dijelaskan tentang proses analisis sesuai dengan alat analisis yang digunakan pada bab III, hasil pengujian hipotesis dan hasil penelitian hipotesis baik itu berupa teks, gambar, grafik ataupun tabel.

### **BAB V Penutup**

- a. Kesimpulan, berisi pemaparan hasil pengujian hipotesis sekaligus pembahasan singkat mengenai analisis yang diperoleh oleh penulis.

- b. Saran, berisi pemaparan penulis mengenai saran untuk peneliti selanjutnya karena keterbatasan dalam penelitian ini



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Hasil pengolahan data serta analisis pada pengkajian yang sudah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis pertama menjelaskan bahwasanya sikap atau *attitude* berpengaruh positif serta signifikan atas niat menggunakan *mobile banking* syariah. Dari pemaparan di atas maka H1 pada penelitian ini dinyatakan **diterima**.
2. Hasil uji hipotesis kedua menjelaskan bahwasanya norma subjektif atau *subjective norm* berpengaruh positif serta signifikan atas niat menggunakan *mobile banking* syariah. Dari pemaparan di atas maka H2 pada penelitian ini dinyatakan **diterima**.
3. Hasil uji hipotesis ketiga menjelaskan bahwasanya kontrol perilaku atau *behavioral control* berpengaruh negatif atas niat menggunakan *mobile banking* syariah. Dari uraian tersebut maka H3 pada penelitian ini dinyatakan **ditolak**.
4. Hasil uji hipotesis keempat menjelaskan bahwasanya *locus of control* terbukti tidak dapat memoderasi sikap atas niat menggunakan *mobile banking* syariah. Dari pemaparan tersebut maka H4 dalam penelitian ini dinyatakan **ditolak**.
5. Hasil uji hipotesis kelima menjelaskan bahwasanya *locus of control* terbukti

tidak mampu memoderasi norma subjektif atas niat menggunakan *mobile banking* syariah. Dari pemaparan di atas maka H5 pada penelitian ini dinyatakan **ditolak**.

6. Hasil uji hipotesis keenam menjelaskan bahwasanya *locus of control* terbukti tidak mampu memoderasi kontrol perilaku atas niat menggunakan *mobile banking* syariah. Dari pemaparan di atas maka H6 pada penelitian ini dinyatakan **ditolak**.

## B. Saran

Dari pemaparan mengenai kesimpulan serta keterbatasan yang telah penyusun paparkan di atas, selanjutnya peneliti akan memaparkan beberapa saran untuk perbaikan *khazanah* keilmuan serta literasi yang lebih baik pada periode selanjutnya, yakni:

1. Perbanyak literasi ataupun referensi yang mendukung serta berhubungan dengan teori yang dipakai pada penelitian, sehingga dapat menghasilkan tulisan yang bagus untuk dinikmati para pembaca ataupun peneliti selanjutnya.
2. Bagi pihak perbankan hendaknya lebih gencar mensosialisasikan terkait cara ataupun penggunaan *mobile banking* menggunakan *smartphone*, terutama ke desa-desa agar penggunaan *mobile banking* ini semakin merata sehingga mudah bagi siapa saja untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking*.
3. Bagi peneliti selanjutnya penulis berharap dapat menambahkan variabel

lain atau aspek moderasi serta bisa juga menggabungkan teori TAM atau UTAUT agar hasil pengukuran lebih kompleks dan komprehensif.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adityasto, E., & Baridwan, Z. (2013). Minat Perilaku Dalam Pengadopsian Internet Banking: Theory Decomposed of TPB. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Afghani, M. F., & Yulianti, E. (2017). Pengaruh kepercayaan , keamanan , terhadap adopsi e-banking di Bank BRI Surabaya. *Journal of Bussiness and Banking*, vol 6 no 1(September). <https://doi.org/10.14414/jbb.v6i1>.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 211, 179–211.
- Angelina, J., & Japarianto, E. (2014). Analisis Pengaruh Sikap, Subjective Norm dan Perceived Behavioral Control Terhadap Purchase Intention Pelanggan SOGO Department Store di Tunjungan Plaza Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–7. <https://media.neliti.com/media/publications/133233-ID-analisis-pengaruh-sikap-subjective-norm.pdf>
- Anggraini, N. F. (2018). Analisa Pengaruh Theory Of Planned Behavior Terhadap Niat Beli Makanan Halal pada Masyarakat Surakarta. In *Institut Agama Islam Negeri Surakarta*.
- Ann, A., Alfa, G., Rachmatin, D., & Agustina, F. (2017). Keputusan Konsumen dengan Structural Equation Modeling Partial Least Square. *Eurekamatika*, Vol 5 no 2, 59–71.
- Ayudiati, S. (2010). *Analisis pengaruh Locus of Control Terhadap Kinerja dengan Etika Kerja Islam Sebagai Variabel Moderating ( studi pada karyawan tetap Bank Jateng Semarang )*.
- Ayudya, A. C. (2018). The Intention to Use E-Money using Theory of Planned Behavior and Locus of Control. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 22(2), 335–349. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v22i2.1691>
- Cruz, L., Suprapti, W., & Yasa, N. (2015). Aplikasi Theory of Planned Behavior dalam Membangkitkan Niat Berwirausaha bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNPAZ, Dili, Timor Leste. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12, 895–920.
- Faozan, A. (2013). Implementasi Good Corporate Governance. *Ekonomi Islam*, vol VII, N(Juli 2013), 1–14.
- Fathurahman, F. M. (2020). Pengaruh Pelatihan Sdm Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Attarakh Photography Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 35–46. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i1.324>
- Febrianti, N. (2020). Analisis Dimensi Persepsi yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Studi Kasus Pada BJB Syariah KCP Ciputat). *Skripsi*, 21(1), 1–2.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1990). Intention and Behavior: An introduction to theory and research. In *Journal of Business Venturing* (Vol. 5, Issue 3, pp. 177–189).
- Hadi, S., & Novi. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), 55. <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>

- Hair Jr, J., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) - Joseph F. Hair, Jr., G. Tomas M. Hult, Christian Ringle, Marko Sarstedt. In *Sage*.
- Halimah, I. (2020). Millenial Generation Switching Intention To Use Sharia Electronic Money: Adopting Modified UTAUT2 As A Research Model. *Thesis*.
- Hamzah, S. H. (2012). Aspek Pengembangan Peserta Didik: Kognitif, Afektif, Psikomotorik. *Dinamika Ilmu*, 12(1), 1–22.
- Hidayatullah, S. (2020). Strategi Menjaga Pertumbuhan Bank Syariah di Tengah Pandemi COVID-19. *Artikel*, vol 2 no 1(11), 1–23.
- Jawira, A. (2018). Analysis of Mobile Banking Adoption in Indonesia : A Study of Decomposed Theory of Planned Behavior Panel of Examiers Approval. *Skripsi*, February.
- Jouda, H., Abu, A., Obaid, T., Abu, S., & Awaja, A. (2020). Mobile Banking Adoption : Decomposed Theory of Planned Behavior with Mobile Banking Adoption : Decomposed Theory of Planned Behavior with Perceived Trust. *SSRN Electronic Journal*, August. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3660403>
- Kurniawati, H., Winarno, W., & Arif, A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4563>
- Kustina, K. (2020). Pengaruh Locus of Control dan Perceived Risk terhadap Minat dalam Menggunakan Mobile Banking dengan Sikap Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*, Januari, 2020, 1–121.
- Marwanto, A. (2018). Pengaruh Minat Individu Terhadap Pengguna Mobile Banking ( M-Banking ) : Model Kombinasi Technology Acceptant Model ( TAM ) dan Theory of Planned Behavior ( TPB ). *Skripsi*, Juni 2019.
- Maryandi, M. . &. (2016). Analisis Pengaruh Faktor Internal Terhadap Non Performing Loan Berdasarkan Generalized Method of Moment. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3), 496–506.
- Maskur, A., Tjahjaningsih, E., & Saeroji, A. (2016). Pengaruh Norma Subjektif Dan Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Terhadap Niat Pinjam KUR Mikro. *Journal of Economic*, 1–15.
- Miftahudin, H. (2020). Penggunaan Layanan Perbankan Digital Meningkat Pesat. In *Otoritas Jasa Keuangan* (p. 23 Juli). 23 Juli 2020. <https://m.medcom.id/ekonomi/keuangan/nN90mejK-penggunaan-layanan-perbankan-digital-meningkat-pesat>
- Ningsih, M. R., & Mahfudz, M. S. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Komparatif. *Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.46918/point.v2i1.576>
- Nugraheni, A. (2017). Pengaruh Equivalent rate, Profitabilitas dan Jumlah Kantor Terhadap Dana Pihak Ketiga BPRS di Indonesia (Periode Tahun 2013–2015). *Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, vol 4 no 1(November), 875–888.
- Nugroho, A., Najib, M., & Simanjuntak, M. (2018). Factors Affecting Consumer Interest In Electronic Money Usage With Theory Of Planned Behavior (TPB). *Journal of Consumer Sciences*. <https://doi.org/10.29244/jcs.3.1.15-27>



- Oliver, J. (2019). Jenis-Jenis Metode Penelitian yang Biasa Digunakan Dalam Menyusun Sebuah Karya Ilmiah. *Journal of Sains*, Jakarta.
- Palinggi, S., & Limbongan, E. C. (2020). Pengaruh Internet Terhadap Industri E-Commerce dan Regulasi Perlindungan Data Pribadi Pelanggan di Indonesia. *Seminar Nasional Riset Dan Teknologi (SEMNASRISTEK)*, 4(1), 227. <http://www.proceeding.unindra.ac.id/index.php/semnasristek2020/article/view/2543>
- Pertiwi, W., & Ariyanto, D. (2017). Penerapan Model Utaut2 Untuk Menjelaskan Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 18(2), 1369–1397.
- Pratiwi, E. (2012). Determinan Perilaku Nasabah Pengguna Mobile Banking : Model Decomposed Theory of Planned Behavior. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, vol 19 no(80), 378–396.
- Rahman, A., & Anwar, S. (2013). Analisis Faktor Perpindahan Konsumen (Customer Switching) Bank Konvensional Ke Bank Syariah Di Kota Bengkulu. *Repository.Unib.Ac.Id*. <http://repository.unib.ac.id/8241/>
- Respati, N. W. T. (2011). Pengaruh Locus of Control Terhadap Hubungan Sikap Manajer, Norma-Norma Subyektif, Kendali Perilaku Persepsian, Dan Intensi Manajer Dalam Melakukan Kecurangan Penyajian Laporan Keuangan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 8(2), 123–140. <https://doi.org/10.21002/jaki.2011.08>
- Rijal, S., & Bachtiar, S. (2015). Hubungan antara Sikap, Kemandirian Belajar, dan Gaya Belajar dengan Hasil Belajar Kognitif Siswa. *Jurnal Bioedukatika*, 3(2), 15. <https://doi.org/10.26555/bioedukatika.v3i2.4149>
- Rukhviyanti, Y. W. A. R. N. (2015). Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking (M-Banking): Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB). *Jurnal Informasi*, vol VII no(Februari).
- Seni & Ratnadi. (2017). Theory of Planned Behaviour Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Shamvique, A. (2020). Pengaruh kecanduan internet terhadap online compulsive buying di masa pandemi coronavirus disease (covid-19). *Skripsi*, 14 Oktober, 31.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Sugiyono. 2013. “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.” Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2015). Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D , (Bandung: Alfabeta, 2015), 407 1. In *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.
- Supriyoso & Ratnasari. (2016). Penggunaan Layanan M-Banking : Sikap Dan Norma Subyektif Nasabah Bank. *Studt & Management Research*, XIII(3), 1–8.
- Suwandi, E., Imansyah, F. H., & Dasril, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan

- Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome. *Jurnal Teknik Elektro*, 11.
- Widhiarso, W. (2010). Pengembangan Skala Psikologi : Lima Kategori Respons ataukah Empat Kategori Respons? *Pengembangan Skala Psikologi*, 1–5. [http://widhiarso.staff.ugm.ac.id/files/widhiarso\\_2010\\_-\\_respon\\_alternatif\\_tengah\\_pada\\_skala\\_likert.pdf](http://widhiarso.staff.ugm.ac.id/files/widhiarso_2010_-_respon_alternatif_tengah_pada_skala_likert.pdf)
- Wulandari, N. P., Novandriani, N., & Moeliono, K. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung. *Bisnis Dan Iptek*, 139–149.

