

**NIAT BERALIH DARI TRANSAKSI TRADISIONAL KE *MOBILE*  
*BANKING* BSI MENGGUNAKAN *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*  
(STUDI KASUS MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA)**



**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:  
MUHAMMAD UUN MAHENDRA  
NIM. 17108020097**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2022**

**NIAT BERALIH DARI TRANSAKSI TRADISIONAL KE *MOBILE*  
*BANKING* BSI MENGGUNAKAN *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*  
(STUDI KASUS MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA)**



**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:**

**MUHAMMAD UUN MAHENDRA**  
**NIM. 17108020097**

**PEMBIMBING:**

**Dr. JOKO SETYONO, SE., M.Si.**  
**NIP. 19730702 200212 1 003**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2022**



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-1579/Un.02/DEB/PP.00.9/12/2022

Tugas Akhir dengan judul : NIAT BERALIH DARI TRANSAKSI TRADISIONAL KE MOBILE BANKING BSI  
MENGUNAKAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (STUDI KASUS  
MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD UUN MAHENDRA  
Nomor Induk Mahasiswa : 17108020097  
Telah diujikan pada : Kamis, 01 Desember 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 63a551cd29a1a



Penguji I

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

Valid ID: 63a2b74155479



Penguji II

Fitri Zaelina, S.E.I., M.E.K.  
SIGNED

Valid ID: 63a2c2610f8c3



Yogyakarta, 01 Desember 2022

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 63a57392284e4

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Muhammad Uun Mahendra

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 seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi saudara:

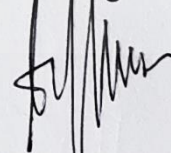
Nama : Muhammad Uun Mahendra  
NIM : 17108020097  
Judul Skripsi : Niat Beralih dari Transaksi Tradisional ke *Mobile Banking* Menggunakan *Theory of Planned Behavior* (Studi Kasus Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar Skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 17 November 2022  
Pembimbing



**Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.**  
NIP: 19730702 200212 1 003



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Uun Mahendra

NIM : 17108020097

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “**Niat Beralih dari Transaksi Tradisional ke *Mobile Banking* Menggunakan *Theory of Planned Behavior* (Studi Kasus Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 17 November 2022

Penyusun,



**Muhammad Uun Mahendra**

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Uun Mahendra  
NIM : 17108020097  
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 Non-Eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

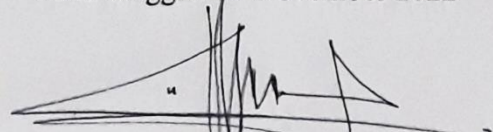
**“Niat Beralih dari Transaksi Tradisional ke *Mobile Banking* BSI Menggunakan *Theory of Planned Behavior* (Studi Kasus Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)”**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada tanggal: 17 November 2022



(Muhammad Uun Mahendra)

## HALAMAN MOTTO

*“Berikan yang terbaik untuk hari ini!”*



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan skripsi ini untuk:

Bapak Komari Rosid dan Ibu Ana Harjanti tercinta  
yang tidak pernah bosan dalam mendidik, merawat, mendoakan, dan  
melimpahkan kasih sayang yang tiada ternilai harganya.

Kedua adik saya Umi Mukharomah dan Muhammad Faqih Arrosyid  
yang begitu sangat saya sayangi.

Sahabat-sahabat yang telah mendukung dan membantu menyelesaikan skripsi ini  
baik secara langsung maupun tidak langsung.

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
yang selalu memberikan arahan bagi mahasiswanya.

Keluarga besar mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2017  
serta almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA



## KATA PENGANTAR

Segala panjatan puji dan syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT. Dengan segala nikmat, karunia, dan hidayah-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Salawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan agung Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. Setelah melalui proses panjang dengan banyaknya dukungan yang diberikan, pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan kepada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri 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 Pertiwi, S.Psi, M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Hasan Al Banna, SEI., M.E selaku dosen penasihat akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.
5. Bapak Dr. Joko Setyono, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran, serta memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh jajaran Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan wawasan dan pengetahuan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dengan meluangkan waktunya mengisi kuesioner penelitian dan bersedia untuk diwawancarai.

8. Orang tua tercinta Bapak Komari Rosid dan Ibu Ana Harjanti, dua adik tersayang Umi Mukharomah dan Muhammad Faqih Arrosid, serta seluruh keluarga dan kerabat dekat atas segala doa, dukungan, motivasi, dan kasih sayang yang selama ini diberikan kepada penulis.
9. Seluruh teman dari Program Studi Perbankan Syariah yang telah menempuh pendidikan bersama-sama.
10. Teman-teman KMPD, ForSEBI, KSPM, dan Kopma UIN Sunan Kalijaga serta FPPI Pimkot Yogyakarta yang telah banyak berbagi pengalaman dalam menjalani kehidupan selama menjadi mahasiswa.
11. Teman-teman KKN Dusun Samben angkatan 102 yang telah memberikan dukungan.
12. Semua orang yang telah mendukung dan mendoakan yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan mereka dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembacanya.

Yogyakarta, 17 November 2022

Penyusun,

Muhammad Uun Mahendra

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan .....	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori .....	13
B. Kajian Pustaka.....	26
C. Pengembangan Hipotesis .....	36
D. Kerangka Pemikiran .....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Jenis Penelitian .....	40
B. Sumber Data Penelitian .....	40
C. Populasi dan Sampel .....	41
D. Metode Pengumpulan Data .....	43
E. Definisi Operasional Penelitian.....	44
F. Teknik Pengujian Instrumen .....	49

G. Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
B. Karakteristik Responden .....	54
C. Analisis Statistik Deskriptif .....	58
D. Hasil Penelitian .....	60
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Keterbatasan Penelitian .....	78
C. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN.....	lxxxvi





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kantor Layanan Bank Per 100.000 Penduduk Dewasa.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Variabel Dependen.....	46
Tabel 3.2 Variabel Independen .....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .....	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah .....	58
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji t-Statistik.....	68
Tabel 4.14 Hasil Jawaban Responden Variabel Sikap.....	70
Tabel 4.15 Hasil Jawaban Responden Variabel Norma Subjektif .....	73
Tabel 4.16 Hasil Jawaban Responden Variabel Kontrol yang Dirasakan .....	76

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Transaksi Perbankan Berdasarkan Frekuensi.....	2
Gambar 2.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	21
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sikap, norma subjektif, dan kontrol yang dirasakan terhadap niat beralih nasabah BSI dari transaksi tradisional ke *mobile banking*. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Data diperoleh melalui kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan regresi linier berganda melalui IBM SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap, norma subjektif, dan kontrol yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap niat beralih nasabah BSI dari transaksi tradisional ke *mobile banking*.

Kata kunci: Sikap, Norma Subjektif, Kontrol yang Dirasakan, Niat Beralih, *Mobile Banking*



## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of attitudes, subjective norms, and perceived control on the switching intention BSI customers from traditional transactions to mobile banking. The population of this study were students of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta with a sample of 100 respondents. Sampling using probability sampling with simple random sampling technique. Data were obtained through questionnaires and interviews. Data analysis used multiple linear regression through IBM SPSS 21. The results showed that attitudes, subjective norms, and perceived control had a significant effect on the switching intention BSI customers from traditional transactions to mobile banking.*

*Keywords: Attitude, Subjective Norm, Perceived Control, Switching Intention, Mobile Banking*





# BAB I

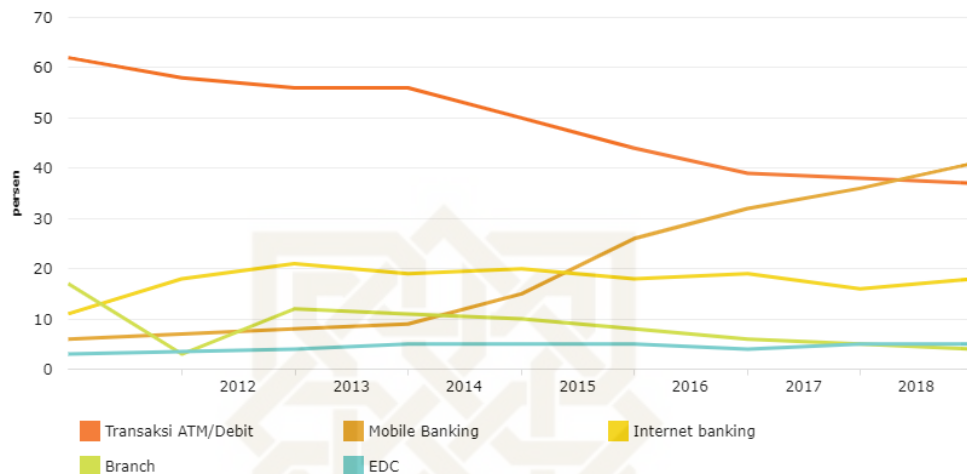
## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di dunia perbankan, teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam penyediaan layanan terhadap nasabah. Salah satu inovasi layanan perbankan berbasis teknologi yang paling banyak dikenal adalah layanan *digital banking*. Menurut Febriana (2014), *digital banking* yang paling populer adalah *electronic banking*. *Electronic banking* adalah salah satu teknologi yang dikembangkan oleh perbankan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah melalui internet, komputer, *smart phone*, mesin ATM, atau telepon. Salah satu layanan *electronic banking* yang dimiliki perbankan adalah layanan *mobile banking*.

Beberapa tahun terakhir, penggunaan layanan *mobile banking* untuk transaksi perbankan terus mengalami peningkatan. Hal itu diikuti dengan semakin menurunnya jumlah transaksi perbankan menggunakan layanan tradisional, yang mana mengharuskan nasabah untuk datang langsung ke kantor cabang jika ingin melakukan transaksi. Dalam databoks.katadata.co.id (2019) disebutkan bahwa pada 2018 frekuensi transaksi nasabah menggunakan *mobile banking* sebesar 41% meningkat tujuh kali lipat jika dibandingkan dengan tahun 2010 yang hanya sebesar 6%. Sementara untuk transaksi melalui kantor cabang, pada tahun 2018 tercatat sebanyak 4% menurun drastis jika dibandingkan dengan tahun 2010 sebanyak 17%. Hal ini menunjukkan bahwa

banyak nasabah yang mulai berpindah dari layanan tradisional ke layanan *mobile banking* dalam melakukan transaksi perbankan.



**Gambar 1.1 Transaksi Perbankan Berdasarkan Frekuensi**

Sumber: databoks.katadata.co.id, 2019

Peningkatan jumlah nasabah yang berpindah ke transaksi menggunakan *mobile banking* diikuti dengan tingkat cakupan pelayanan kantor cabang yang stagnan bahkan menurun. Mengutip dari databoks.katadata.co.id (2022), BI mencatat pada November 2021 jumlah kantor layanan bank mencapai 23 per 100.000 penduduk dewasa, dan pada Desember 2021 jumlahnya tetap stagnan. Penurunan mulai terjadi pada Januari 2022 dan Februari 2022 di mana masing-masing berjumlah 21 per 100.000 penduduk dewasa dan 20 per 100.000 penduduk dewasa. Pada Maret 2022, jumlah kantor layanan bank kembali stagnan yakni bertahan pada angka 20 per 100.000 penduduk dewasa.

Tabel 1.1 Jumlah Kantor Layanan Bank Per 100.000 Penduduk Dewasa

Periode	November 2021	Desember 2021	Januari 2022	Februari 2022	Maret 2022
Jumlah	23	23	21	20	20

Sumber: databoks.katadata.co.id, 2022

Dari pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa pertumbuhan transaksi menggunakan *mobile banking* terus meningkat. Gelombang digitalisasi dalam transaksi ekonomi yang terjadi sejalan dengan melonjaknya penggunaan *mobile banking* yang semula 33% pada Januari 2020 menjadi 39,2% pada Januari 2021 (idxchannel.com, 2021). BI mencatat terjadi pertumbuhan volume *mobile banking* hingga 20,8% *year on year* (yoy) pada Maret 2021 (Kontan.co.id, 2021). Dalam idxchannel.com (2021) dikatakan bahwa volume transaksi *mobile banking* meningkat 41,53% dibandingkan dengan tahun lalu, yakni sebesar 513,7 juta. Nilai transaksi *mobile banking* juga meningkat 13,91% secara *yoy* menjadi Rp2.774,5 triliun. Lonjakan tersebut dipengaruhi oleh banyaknya bank yang menyediakan layanan berbasis digital yang salah satunya adalah *mobile banking* karena pandemi Covid-19 menyebabkan penggunaan akses digital masyarakat meningkat signifikan.

Bank Syariah Indonesia atau BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia berupaya menjadi bank yang memiliki kemajuan dalam hal penyediaan layanan berbasis digital kepada nasabah. Upaya tersebut salah satunya dengan merilis aplikasi *mobile banking* BSI, yaitu BSI Mobile. Dalam

waktu singkat pengguna aplikasi tersebut mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan.

Disebutkan dalam bankbsi.co.id (2021), volume transaksi kanal digital PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) tumbuh signifikan sepanjang triwulan pertama 2021. Secara umum, kenaikan volume transaksi melalui kanal *digital banking* BSI dari Januari hingga Maret 2021 naik 43,3% secara tahunan (yoy), dengan nilai menembus angka Rp40,85 triliun. Kontribusi terbesar pada pertumbuhan signifikan tersebut disumbang oleh transaksi melalui layanan *mobile banking* BSI Mobile yang naik 82,53% yoy. Dalam keterangannya, tercatat bahwa volume transaksi pada BSI Mobile sepanjang Januari hingga Maret 2021 mencapai Rp17,3 triliun. Sementara itu, jumlah transaksi dari platform tersebut mencapai 14,65 juta, dengan kata lain tumbuh sebesar 72,35% yoy. (bankbsi.co.id, 2021)

Artikel lain dari bankbsi.co.id (2021) yang membahas mengenai pertumbuhan BSI pada triwulan kedua 2021 juga menyebutkan bahwa volume transaksi kanal digital BSI mengalami pertumbuhan yang signifikan. Nilai transaksi kanal digital BSI hingga Juni 2021 mencapai angka Rp95,13 triliun, dengan kontribusi terbesar berasal dari transaksi melalui layanan BSI Mobile yang naik 83,56% yoy. Tercatat pertumbuhan jumlah pengguna *mobile banking* BSI Mobile mencapai 2,5 juta pengguna. Sedangkan volume transaksi pada BSI Mobile sepanjang Januari hingga Juni 2021 mencapai Rp41,99 triliun, tumbuh sebesar 109,82% yoy (bankbsi.co.id, 2021). Layanan digital yang memberikan kontribusi besar bagi BSI adalah dari platform *mobile banking*.



Artinya, dalam hal transaksi digital, nasabah BSI mayoritas menggunakan layanan *mobile banking* BSI Mobile.

Dengan adanya fenomena peralihan perilaku nasabah BSI tersebut, terdapat banyak teori yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat beralih. Salah satu teori yang dapat digunakan adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB). TPB merupakan teori tentang perilaku yang diperkenalkan oleh Ajzen pada tahun 1985 yang menyatakan bahwa sikap, norma subjektif, dan kontrol yang dirasakan dapat mempengaruhi niat perilaku individu untuk melakukan suatu tindakan. Pertama, sikap merupakan sesuatu yang berasal dari dalam diri seseorang sebagai respons atas suatu hal, baik itu bersifat positif maupun negatif. Sikap menjadi hal utama yang membentuk niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Kedua, norma subjektif merupakan persepsi individu tentang pemikiran orang lain terhadap dirinya. Pemikiran orang lain yang memiliki pengaruh dalam kehidupan seorang individu dapat mempengaruhi niat seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan. Ketiga, kontrol yang dirasakan merupakan persepsi yang ada pada diri seseorang mengenai kontrol perilakunya terhadap kemudahan dalam melakukan sesuatu. Ketika seseorang merasa bahwa dirinya mudah untuk melakukan tindakan tertentu, maka kemungkinan untuk melakukan tindakan tersebut semakin besar. Sebaliknya, ketika seseorang merasa bahwa dirinya sulit untuk melakukan suatu tindakan, maka kemungkinan untuk bertindak juga semakin kecil. (Ajzen, 1991)

Dari penjelasan diatas, maka perlu adanya upaya untuk memahami peralihan perilaku nasabah yang memiliki kecenderungan untuk menggunakan transaksi *mobile banking* daripada transaksi tradisional dalam perbankan. Dalam hal ini, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah BSI berniat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking*. Objek penelitian yang dipilih adalah mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menjadi nasabah BSI. Alasan penulis memilih objek penelitian tersebut dikarenakan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan perguruan tinggi yang menerapkan konsep yang sama dengan bank syariah yaitu konsep keislaman. Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada fakultas tertentu juga dituntut untuk mempelajari ekonomi islam. Selain itu, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga melakukan pembayaran biaya UKT dan biaya pendidikan lainnya salah satunya melalui BSI, sehingga mahasiswa yang selama ini melakukan transaksi tradisional dalam melakukan pembayaran memiliki potensi untuk beralih melakukan transaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* dari BSI.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel yang ada dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) yaitu sikap, norma subjektif, dan kontrol yang dirasakan. Alasan penulis lebih memilih menggunakan TPB karena berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahmi (2017), salah satu teori yang tepat digunakan dalam meneliti beralihnya niat pelanggan dari layanan satu ke layanan lainnya adalah menggunakan TPB. Lebih dari itu, berbagai variabel dalam teori TPB pada beberapa penelitian sebelumnya masih

menunjukkan inkonsistensi hasil. Penelitian Barid, Siswanto, dan Masyhuri (2021) menunjukkan bahwa sikap secara signifikan mempengaruhi niat beralih, sedangkan penelitian Rahmah, Gunawan, dan Bramanti (2020) menunjukkan bahwa sikap tidak berpengaruh positif terhadap niat beralih. Selanjutnya, penelitian Lubis dan Rokan (2022) dan Yusuf dan Ratnasari (2022) menunjukkan bahwa norma subjektif secara signifikan berpengaruh positif terhadap niat beralih, sedangkan penelitian Nzowa (2021) dan Rahmah et al. (2020) menunjukkan norma subjektif tidak signifikan dalam mempengaruhi niat beralih. Kemudian dalam penelitian Syah, Ibrahim, dan Sufardi (2018) menunjukkan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beralih, sedangkan penelitian Madahi dan Sukati (2016) menghasilkan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan tidak memprediksi niat beralih.

Selain itu, penelitian yang menjadikan TPB sebagai teori untuk menganalisis niat beralih nasabah bank BSI masih belum banyak dilakukan. Salah satu faktor penyebabnya adalah bank BSI merupakan bank yang terbilang baru sehingga literatur yang mengkaji niat beralih nasabah BSI menggunakan TPB sangat terbatas. Dengan demikian, penelitian berjudul “Niat beralih dari Transaksi Tradisional ke *Mobile Banking* BSI Menggunakan *Theory of Planned Behavior* (Studi Kasus Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)” ini dilakukan.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah sikap, norma subjektif, dan kontrol yang dirasakan secara bersama-sama mempengaruhi niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking* BSI mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
2. Apakah sikap mempengaruhi niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking* BSI mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
3. Apakah norma subjektif mempengaruhi niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking* BSI mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
4. Apakah kontrol yang dirasakan mempengaruhi niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking* BSI mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh sikap, norma subjektif, dan kontrol yang dirasakan secara bersama-sama pada niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking* BSI mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh sikap pada niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking* BSI mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



3. Menganalisis pengaruh norma subjektif pada niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking* BSI mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Menganalisis pengaruh kontrol yang dirasakan pada niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking* BSI mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

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

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih wawasan pengetahuan dan pemikiran ilmiah tentang konsep dan pemahaman mengenai niat beralih mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dari transaksi tradisional ke *mobile banking* dengan menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB).

2. Manfaat Praktis

Dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak, diantaranya:

- a. Perbankan Syariah: menjadi bahan dan masukan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang tepat pada perbankan syariah, serta dapat memberikan pertimbangan yang matang bagi perbankan syariah dalam meningkatkan pelayanan digital pada era teknologi berkemajuan.

- b. Akademisi: menambah wawasan dan kajian literatur terkait penelitian tentang niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking* dan menjadi bahan referensi untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.
- c. Mahasiswa: menambah wawasan dan memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat beralih mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dari transaksi tradisional ke *mobile banking* dengan menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB), sehingga mengetahui tentang bagaimana niat beralih nasabah terhadap transaksi berbasis digital pada ruang lingkup perbankan syariah.
- d. Bagi Penulis: menambah wawasan dan pengalaman secara langsung tentang analisis mengenai niat beralih mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dari transaksi tradisional ke *mobile banking* dengan menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB).

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang gambaran umum penelitian. Pokok pembahasan dalam bab ini terdiri dari latar belakang yang menjelaskan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah yang berisi beberapa poin yang menjadi pembahasan dalam penelitian, tujuan penelitian yang berisi tujuan dari penyelesaian masalah penelitian, manfaat penelitian yang menjelaskan tentang

manfaat dari penelitian, dan sistematika pembahasan yang menjelaskan tentang sistematika pembahasan penelitian secara umum.

## **BAB II LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA**

Berisi tentang tinjauan pustaka penelitian. Pada bab ini terdapat penjelasan teori yang terbagi dalam landasan teori yang menjelaskan teori yang digunakan dalam penelitian, kajian pustaka yang menjadi acuan dalam menentukan batasan penelitian, pengembangan hipotesis yang berisi rumusan hipotesis penelitian, dan kerangka pemikiran sebagai gambaran model penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi penjelasan metode penelitian secara umum yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian. Pada bab ini dijelaskan tentang jenis penelitian. Kemudian menjelaskan mengenai dari mana sumber data diperoleh beserta dengan metode pengambilan sampel dari populasi yang dipilih. Selanjutnya bab ini menjelaskan tentang metode pengumpulan data, serta definisi operasional penelitian yang berisi tentang penjelasan dari masing-masing variabel dan pengukuran variabel. Terakhir, bab ini menjelaskan metode analisis data sebagai alat uji hipotesis.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

Berisi analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang diperoleh. Pada bab ini, penjelasan mengenai objek penelitian, hasil analisis, serta pembahasan dari hasil temuan penelitian akan dibahas lebih mendalam dan sekaligus menjelaskan pengaruhnya. Bab ini terdiri dari gambaran umum

penelitian objek penelitian, karakteristik responden, analisis statistik deskriptif, hasil penelitian, dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

## BAB V PENUTUP

Berisi penjelasan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran. Bagian kesimpulan menjelaskan secara singkat mengenai hasil dari penelitian. Bagian keterbatasan penelitian menjelaskan mengenai keterbatasan yang ada dalam penelitian. Sedangkan saran berisi tentang saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sikap, norma subjektif, dan kontrol yang dirasakan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif yang signifikan pada niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking*, dengan kata lain TPB dapat menjelaskan niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking*.
2. Sikap memiliki pengaruh positif yang signifikan pada niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking*, sehingga hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima.
3. Norma subjektif memiliki pengaruh positif yang signifikan pada niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking*, sehingga hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini diterima.
4. Kontrol yang dirasakan memiliki pengaruh positif yang signifikan pada niat beralih dari transaksi tradisional ke *mobile banking*, sehingga hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini diterima.

#### B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan dengan sebaik-baiknya, tetapi penulis masih memiliki keterbatasan penelitian diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan variabel yang ada dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk mengetahui pengaruh niat beralih nasabah BSI dari transaksi tradisional ke *mobile banking*.
2. Penelitian ini hanya menganalisis mahasiswa UIN Sunan Kalijaga yang menjadi nasabah BSI sebagai populasi penelitian.

### C. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan diatas, maka penulis akan memberikan saran bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini diantaranya:

1. Bagi Perusahaan

Penulis menyarankan agar perusahaan lebih meningkatkan fitur dan layanan yang ada dalam *mobile banking*. Selain itu, perusahaan juga harus lebih masif dalam memberikan sosialisasi kepada para nasabah serta calon nasabah mengenai manfaat dalam melakukan transaksi *mobile banking*. Hal ini dimaksudkan agar nasabah lebih tertarik untuk melakukan transaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* daripada transaksi secara tradisional.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya. Penulis mengharapkan pihak universitas dapat lebih meningkatkan kualitas penelitian bagi mahasiswa. Dengan demikian, penggunaan referensi dari penelitian tersebut akan memiliki kredibilitas yang lebih baik.



### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penulis mengharapkan agar dalam penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain. Penambahan jumlah sampel dan pemilihan populasi yang lebih luas juga menjadi rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Hal ini bertujuan agar terdapat perkembangan pengetahuan dalam menganalisis niat beralih nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, L, 179-211.
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and The Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, XXXII(4), 665-683.
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behavior* (2nd ed.). Maidenhead: Open University Press.
- Alaeddin, O., Rana, A., Zainudin, Z., & Kamarudin, F. (2018). From Physical to Digital: Investigating Consumer Behaviour of Switching to Mobile Wallet. *Polish Journal of Management Studies*, XVII(2), 18-30.
- Alhusain, A. S. (2021). Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional. *Info Singkat*, XIII(3), 19-24.
- Bank Syariah Indonesia. (2021, April 26). *BSI Catat Volume Transaksi Digital Tembus Rp40,85 Triliun, BSI Mobile Naik 82%*. Retrieved September 19, 2021, from Bank Syariah Indonesia: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-catat-volume-transaksi-digital-tembus-rp4085-triliun-bsi-mobile-naik-82>
- Bank Syariah Indonesia. (2021, Agustus 2). *BSI Torehkan Kinerja Impresif, Laba Bersih Naik 34,29% & User Mobile Banking Tembus 2,5 Juta*. Retrieved September 19, 2021, from Bank Syariah Indonesia: <http://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-torehkan-kinerja-impresif-laba-bersih-naik-3429-user-mobile-banking-tembus-25-juta>

- Bank Syariah Indonesia. (n.d.). *Tentang Kami: Informasi Perusahaan*. Retrieved November 7, 2022, from Bank Syariah Indonesia: <http://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- Barid, M., Siswanto, & Masyhuri. (2021). Exploring Islamic Banking Switching Intention. *EL DINAR: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, IX(1), 33-43.
- Boon, L. K., Fern, Y. S., & Ching, T. C. (2020). Understanding Users' Switching Intention on Mobile Wallet. *Journal of Information System and Technology Management (JISTM)*, V(19), 14-24.
- Djusmin, V. B., & Dirgahayu, R. T. (2019). Push Pull Mooring dan Psychological Ownership terhadap Perilaku Beralih Pengguna Instant Messaging. *Indonesian Journal of Information Systems (IJIS)*, II(1), 1-12.
- Fahmi, S. (2017). Analisis Perkembangan Riset Pemasaran Tentang Perilaku Konsumen dalam Melakukan Perpindahan Layanan (Consumer Switching Behavior), Menggunakan Studi Literatur. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, I(1), 18-31.
- Febriana, T. (2014). Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi dengan Metode Technology Watch and Competitive Intelligent (TW-CI). *ComTech*, V(1), 350-360.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. New York: Pearson.
- Kusnandar, V. B. (2022, Juni 22). *Transaksi Digital Marak, Jakarta Dominasi Sebaran Uang Elektronik Terdaftar di Indonesia*. Retrieved Juli 16, 2022,

- from Databoks - Katadata:  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/22/transaksi-digital-marak-jakarta-dominasi-sebaran-uang-elektronik-terdaftar-di-indonesia>
- Lubis, Y. A., & Rokan, M. K. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Switching Intention pada Bank Syariah KC Lubuk Pakam. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, II(2), 72-77.
- Madahi, A., & Sukati, I. (2016). An Empirical Study of Malaysian Consumers' Channel-switching Intention: Using Theory of Planned Behaviour. *Global Business Review*, XVII(3), 489-523.
- Nzowa, S. (2021). Customer Switching Intentions in Commercial Banks: A Case of Selected Commercial Banks in Dar es Salaam. *CBR: Consumer Behavior Review*, V(3), 307-320.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Radjab, E., & Jam'an, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rahmah, M., Gunawan, J., & Bramanti, G. W. (2020). Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Switching Intention dalam Memprediksi Switching Behavior Nasabah Bank Konvensional Beralih ke Bank Syariah. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, IX(2), 250-255.
- Rahman, D. F. (2022, Juni 20). *Layanan Digital Meningkat, Cakupan Kantor Layanan Bank Stagnan pada Maret 2022*. Retrieved Juli 16, 2022, from

Databoks

-

Katadata:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/20/layanan-digital-meningkat-cakupan-kantor-layanan-bank-stagnan-pada-maret-2022>

Rantung, F. (2021, Mei 29). *Tren Mobile Banking Melonjak, Ekonomi Digital Diprediksi Tembus USD124 Miliar di 2025*. Retrieved September 19, 2021, from IDX Channel: <https://www.idxchannel.com/economics/tren-mobile-banking-melonjak-ekonomi-digital-diprediksi-tembus-usd124-miliar-di-2025>

Riza, A. F., & Hafizi, R. (2019). Customers Attitude Toward Islamic Mobile Banking in Indonesia: Implementation of TAM. *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, 1(2), 75-84.

Simpleks, B. S. (2020). *Peralihan Penggunaan Alat Pembayaran Konvensional ke Digital pada Aplikasi Dana*. Skripsi, Universitas Atma Jaya.

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Syah, S. R., Ibrahim, & Sufardi. (2018). Switching Behavior Nasabah Bank: Tinjauan Empiris Teori Keperilakuan di Kota Makassar. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, V(2), 113-122.

Syahrum, & Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.

Walfajri, M. (2021, Juli 8). *BI: Transaksi Digital Banking Diproyeksi Naik 19% Jadi Rp 32.206 Triliun pada 2021*. Retrieved September 19, 2021, from

KONTAN: <https://amp.kontan.co.id/news/bi-transaksi-digital-banking-diproeksi-naik-19-jadi-rp-32206-triliun-pada-2021>

Widowati, H. (2019, Agustus 8). *Transaksi Digital Menggeser Peran Kantor Cabang dan ATM Bank*. Retrieved Juli 16, 2022, from Databoks - Katadata:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/08/transaksi-digital-menggeser-peran-kantor-cabang-dan-atm-bank>

Yusuf, H. G., & Ratnasari, A. (2022). Pengaruh Push Pull Mooring terhadap Switching Intention pada Pengguna Aplikasi Video on Demand di Masa Pandemi Covid-19. *IJUBI: Indonesian Journal of Business Intelligence*, V(1), 17-27.