

## ANALISIS MINAT PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN DIGITAL PERBANKAN DENGAN PENDEKATAN THEORY OF PLANNED OF BEHAVIOR (STUDI PADA KOTA BANDUNG DAN JAKARTA)

### ANALYSIS OF INTEREST CONSUMER BEHAVIOR IN USING DIGITAL BANKING WITH THEORY OF PLANNED OF BEHAVIOR APPROACH (STUDY IN BANDUNG AND JAKARTA CITIES)

<sup>1)</sup>Muhamad Farhan Hakim, <sup>2)</sup>Nurafni Rubiyanti

<sup>1,2)</sup>Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1)</sup>mfarhanhakimm18@gmail.com, <sup>2)</sup>nurubiyanti@gmail.com

---

#### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang berkembang sangat pesat ini membuat perubahan perilaku konsumen yang signifikan. Hal ini didukung dengan masuknya internet ke dunia. Akibat dari perkembangan teknologi informasi, perilaku konsumen telah berubah kearah modernisasi dimana konsumen menginginkan hal yang lebih mudah dan efisien. Pengguna internet terus meningkat, teknologi internet memiliki peran yang begitu besar dalam mendorong segala aktivitas kehidupan manusia saat ini. Pemanfaatan teknologi digital di Indonesia yang sangat besar ini memberikan dampak bagi beberapa sektor, salah satunya adalah sektor industri keuangan. Hal tersebut ditandai dengan hadirnya digital perbankan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui minat perilaku konsumen dalam menggunakan digital perbankan. Sampel penelitian ini sejumlah 200 responden. Variabel bebas terdiri dari sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah minat menggunakan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan skala likert sebagai pengukuran. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Analisis Linear Berganda dan diolah menggunakan SPSS.

Berdasarkan hasil hipotesis sikap memiliki nilai  $t$  hitung  $2,157 > t$  tabel  $1,9850$  berarti variabel sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan, norma subjektif memiliki nilai  $t$  hitung  $11,037 > t$  tabel  $1,9850$  berarti variabel norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan, persepsi kontrol perilaku memiliki nilai  $t$  hitung  $3,520 > t$  tabel  $1,9850$  berarti variabel persepsi kontrol perilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan.

**Kata Kunci :** Sikap, Norma Subjektif, Persepsi Kontrol Perilaku, Minat Menggunakan

---

#### Abstract

*The rapid development of information technology has made a significant change in consumer behavior. This is supported by the entry of the internet into the world. As a result of the development of information technology, consumer behavior has changed towards modernization where consumers want things to be easier and more efficient. Internet users continue to increase, internet technology has a big role in encouraging all activities of human life today. The huge use of digital technology in Indonesia has an impact on several sectors, one of which is the financial industry sector. This was marked by the presence of digital banking.*

*The purpose of this study was to determine the interest of consumer behavior in using digital banking. The sample of this study was 200 respondents. The independent variable consists of attitudes, subjective numbers, and perceptions of behavior control, while the binding variable in this study is interest in using. The research method used is a quantitative method with a Likert scale as a measurement. The sampling technique used in this study is nonprobability sampling. The data analysis method used in this study is Multiple Linear Analysis and processed using SPSS.*

*Based on the results of the attitude hypothesis has a value of  $t$  count  $2.157 > t$  table  $1.9850$  means that the attitude variable has a positive and significant effect on behaviour intention, subjective*

*norms have a value of  $t$  count 11.037 >  $t$  table 1.9850 means that subjective norm variables have a positive and significant effect on behaviour intention, perceived behavior control has a value of 3.520  $t$  count >  $t$  table 1.9850 means that the perceived control behaviour has a positive and significant effect on behaviour intention.*

***Keywords: Attitude, Subjective Norm, Perceived Behaviour Control, Behaviour Intention***

## 1. Pendahuluan

Teknologi merupakan pengembangan dan penerapan berbagai peralatan atau sistem untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi manusia dalam kehidupan sehari-hari. Di zaman yang semakin modern ini tentunya tidak terlepas dari atribut teknologi yang semakin canggih, dimana teknologi tersebut sangat bermanfaat, efisien dalam membantu kehidupan sehari-hari. Dengan teknologi juga beragam aktivitas dapat dilakukan dengan mudah. Mulai dari teknologi informasi, telekomunikasi, transportasi dan lain-lain. Teknologi yang bermunculan saat ini tidak menjadi penghalang untuk mengubah suatu kebiasaan dan akan mempengaruhi perilaku dan sikap manusia dalam gaya hidup saat ini.

Dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat saat ini di barengi dengan kemajuan internet sebagai penopang kemajuan teknologi tersebut, membuat internet menjadi pilar penting dalam mewujudkan penerapan teknologi. Lebih lanjut perkembangan teknologi internet tercatat dalam lima tahun terakhir jumlah pengguna internet di dunia mengalami pertumbuhan yang signifikan. Data We Are Social dan Hootsuite mencatat pada tahun 2018 mencapai 4 miliar, di banding posisi 2014 baru mencapai 2,4 miliar jiwa. Angka tersebut menunjukkan tingkat penetrasi internet telah mencapai 52,96% dari total populasi dunia yang mencapai 7,59 miliar jiwa..

Maka dari itu, teknologi dan internet memiliki peran yang begitu besar dalam menunjang segala aktivitas kehidupan manusia saat ini. Pemanfaatan teknologi digital di Indonesia yang sangat besar tentu saja memberikan dampak bagi beberapa sektor, salah satunya adalah sektor industri keuangan. Hal tersebut ditandai dengan hadirnya digital perbankan.. Digital perbankan yang sudah sesuai dengan aturan Otoritas Jasa Keuangan hanya ada 2 bank saja yaitu PT Bank Tabungan Nasional Tbk (BTPN) melalui aplikasi digital Jenius dan PT Bank DBS Indonesia melalui aplikasi Digibank. Penerapan ini merupakan hal baru yang terjun kedalam industri keuangan berbasis digital. Hal ini menyebabkan masih kurangnya peminat untuk menjadi nasabah digital perbankan. Tidak berbanding lurus dengan nasabah yang menggunakan *mobile banking*. Oleh karena itu industri digital perbankan harus mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat perilaku konsumen dalam menggunakan digital perbankan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Minat Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Digital Perbankan Dengan Pendekatan *Theory of Planned Behaviour* (Studi Pada Kota Bandung dan Jakarta)**”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap minat menggunakan digital perbankan pada masyarakat Jakarta dan Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh norma subjektif terhadap minat menggunakan digital perbankan pada masyarakat Jakarta dan Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kontrol perilaku terhadap minat menggunakan digital perbankan pada masyarakat Jakarta dan Bandung

## 2. Dasar Teori

### 2.1 *Attitude*

. Secara umum, semakin individu memiliki evaluasi bahwa suatu perilaku akan menghasilkan konsekuensi positif maka individu akan cenderung bersikap favorable terhadap perilaku tersebut, bahkan sebaliknya semakin individu memiliki evaluasi negatif maka individu akan cenderung bersikap unfavorable terhadap perilaku tersebut (Azjen, 2005).

### 2.2 *Subjective Norm*

. Wedayanti dan Giantari (2016) mendefinisikan bahwa norma subyektif merupakan keyakinan individu untuk mematuhi arahan atau anjuran orang di sekitarnya.

### 2.3 *Perceived Behaviour Control*

Menurut Angelina dan Edwin (2014:3) terdapat dua hal pembentuk kontrol perilaku, yaitu keyakinan pengendalian dan kekuatan faktor pengendalian. Keyakinan pengendalian adalah

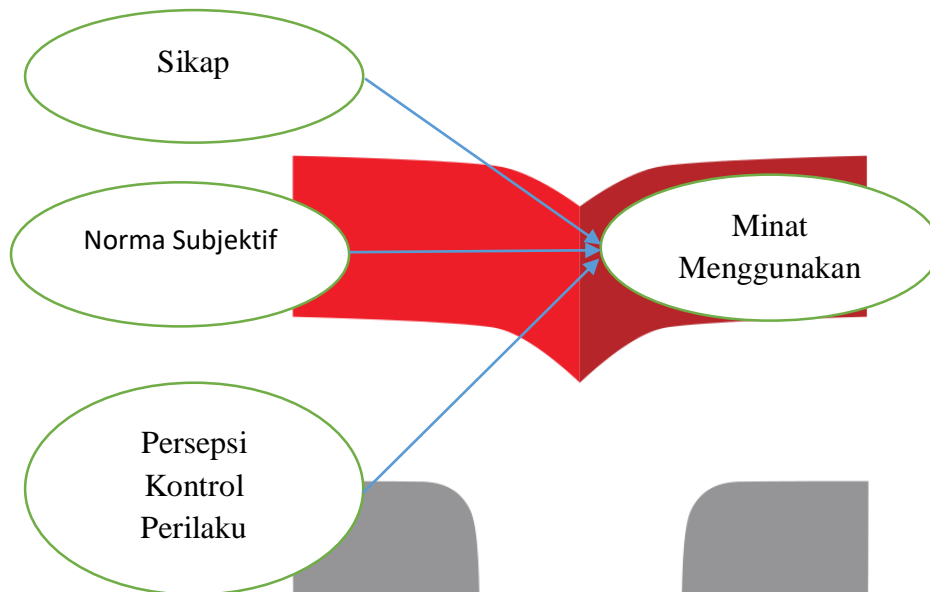
kemungkinan yang mendorong suatu tindakan yang akan dilakukan seseorang sedangkan kekuatan faktor pengendalian adalah akses bagi seseorang untuk melakukan sebuah tindakan.

#### 2.4 **Behaviour Intention**

Behavioral Intention merupakan anteseden langsung terhadap tingkah laku penggunaan dan memberi indikasi tentang kepada siapa nantinya seorang individu akan melakukan suatu perilaku tertentu (Tarhini, El-Masri, Ali, & Serrano, 2016).

#### 2.5 **Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian**

Dari beberapa teori yang telah disajikan diatas, penulis menghubungkan keempat variabel tersebut menjadi suatu kerangka pemikiran yang dijadikan pedoman dalam penelitian. Berikut adalah gambaran kerangka pemikiran:



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**

Sumber : Adopsi dari Theory of Planned Behavior (Azjen, 1995) dalam (Nugroho et al, 2018).

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

**“Terdapat adanya hubungan positif dan signifikan antara sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku terhadap minat menggunakan”.**

### 3. **Metode Penelitian**

#### 3.1 **Jenis Penelitian**

Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif (statistik), dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif lebih menekankan pada keeluasaan informasi dan bukan kedalaman, sehingga metode kuantitatif sesuai digunakan untuk populasi yang lebih luas dengan variabel terbatas (Sugiyono, 2015:64).

Penelitian ini bersifat penelitian kuantitatif dengan metode survei. Penelitian survey yaitu tipe penelitian dengan menggunakan kuisioner atau angket sebagai sumber data utama, dimana responden diminta untuk memberi jawaban singkat yang sudah tertulis didalam kuisioner atau angket untuk kemudian jawaban dari seluruh responden tersebut diolah menggunakan teknik analisis kuantitatif tertentu (Martono, 2010:19). Sugiyono (2015:81) menyimpulkan bahwa metode penelitian survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi

tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk di generalisasikan.

### **3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran**

#### **3.2.1 Operasional Variabel**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel *independent*, variabel *dependent*. Variabel independent adalah sikap, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku dan variabel dependent adalah minat menggunakan.

#### **3.2.2 Skala Pengukuran**

Skala yang digunakan dalam pengukuran penelitian ini adalah skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2014:131) Skala *likert* digunakan untuk mengembangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang menggunakan digital perbankan di Kota Bandung dan Jakarta yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti.

#### **3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling**

Peneliti menggunakan sampel sebanyak 200 responden yaitu konsumen konsumen yang sudah menggunakan digital perbankan di Kota Bandung dan Jakarta yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan sumbernya, data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

## **4. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **4.1 Analisis Deskriptif**

#### **4.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Sikap**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel sikap termasuk kedalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 83,95%.

#### **4.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Norma Subjektif**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel norma subjektif termasuk kedalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 78%.

#### **4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kontrol Perilaku**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel persepsi kontrol perilaku termasuk kedalam kategori sangat baik dengan nilai persentase sebesar 84,5%.

#### **4.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Minat Menggunakan**

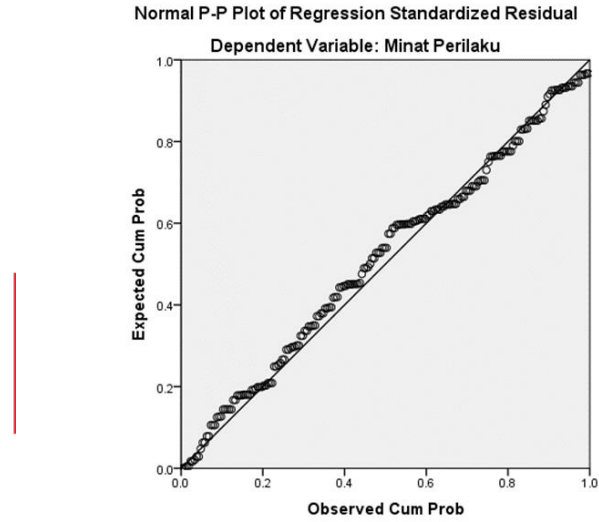
Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel minat menggunakan termasuk kedalam kategori cukup dengan nilai persentase sebesar 64,7%.

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai karakteristik responden, itu semua sudah menggunakan aplikasi digital perbankan, yang mana kebanyakan dari pengguna digital perbankan memiliki usia 21-30 tahun yaitu pelajar/mahasiswa dan berpenghasilan cukup. Melihat dari hasil penelitian diatas yang hasilnya sesuai dengan kriteria atau yang target dari perusahaan-perusahaan aplikasi digital perbankan. Dan juga untuk semua variabel yang di ajukan memiliki hasil yang positif dan signifikan. Yang artinya

penelitian dapat di terima oleh responden atau konsumen yang sudah menggunakan aplikasi digital perbankan.

#### 4.2 Uji Normalitas

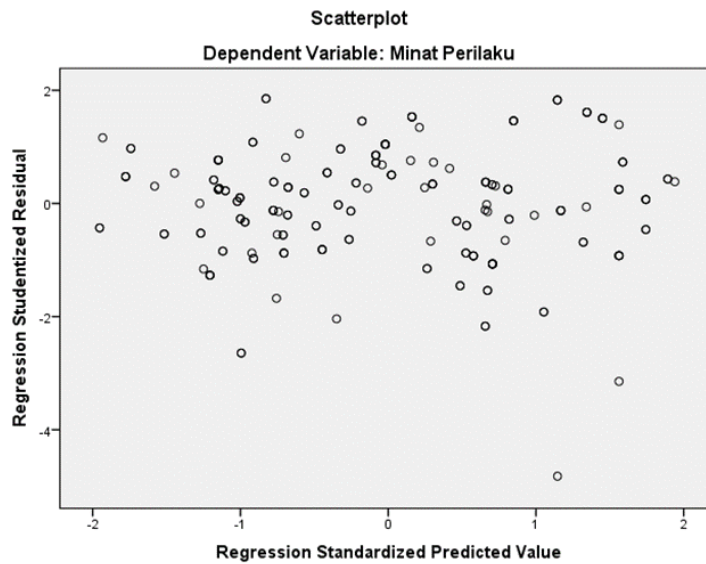
Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh hasil sebagai berikut:



Tabel 1 Grafik Hasil Uji Normalitas P-Plot  
Sumber: Pengolahan Data SPSS.

#### 4.3 Uji Heterokesdasitas

Berdasarkan hasil uji *heterokesdasitas* diperoleh hasil sebagai berikut:



Tabel 2 Uji Heterokesdasitas  
Sumber: Pengolahan Data SPSS.

#### 4.4 Uji Multikolineritas

Berdasarkan hasil uji multikolineritas diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3 Uji Multikolineritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Sikap (X1)	.331	3.024
Norma Subjektif (X2)	.528	1.895
Persepsi Kontrol Perilaku (X3)	.310	3.224

*Sumber: Pengolahan Data SPSS.*

#### 4.5 Hasil Analisis Linear Berganda

Berdasarkan hasil Analisis Linear Berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.089	.369		1.658	.099		
Sikap	.207	.096	.191	2.157	.032	.331	3.024
Norma Subjektif	.834	.076	.772	11.037	.000	.528	1.895
Persepsi Kontrol Perilaku	.311	.088	.321	3.520	.001	.310	3.224

**Tabel 4 Hasil Analisis Linear Berganda**

*Sumber : Hasil Olahan SPSS.*

#### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sikap terhadap minat menggunakan digital perbankan pada masyarakat Jakarta dan Bandung.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara norma subjektif terhadap minat menggunakan digital perbankan pada masyarakat Jakarta dan Bandung.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi kontrol perilaku terhadap minat menggunakan digital perbankan pada masyarakat Jakarta dan Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azjen, I. (2005). *Attitudes, Personality And Behavior*. Open University Press.
- Hari, A. (2018). OJK: baru 2 Bank yang Benar-benar Terapkan Digital Banking. Retrieved from ekonomi kompas: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/21/173900426/ojk--baru-2-bank-yang-benar-benar-terapkan-digital-banking>
- Hartono, T. S. (2018). Menghadapi Revolusi Industri 4.0: Teknologi Mempermudah Pekerjaan atau Justru Menghancurkan? Retrieved from Fisipol UGM: <http://fisipol.ugm.ac.id/menghadapi-revolusi-industri-4-0-teknologi-mempermudah-pekerjaan-atau-justru-menghancurkan/>
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: Refika Aditama.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan. (2015). *Pratikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miniard, P.W., Cohen, J.B. 1983. "Modeling Personal and Normative Influences on Behavior". *Journal of Consumer Research*. Vol. 10 No.2.
- Nisaputra, R. (2019). Tiga Hal Digital Banking Yang Wajib Kamu Ketahui. Retrieved from infobanknews: <http://infobanknews.com/tiga-hal-digital-banking-yang-wajib-kamu-ketahui/>
- Nugroho et al. (2018). Factors Affecting Consumer Interest In Electronic Money Usage With Theory of Planned Behavior. *Journal of Consumer Sciences*.
- OtoritasJasaKeuangan. (2018). OJK: baru 2 Bank yang Benar-benar Terapkan Digital Banking. Retrieved from ekonomi kompas: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/21/173900426/ojk--baru-2-bank-yang-benar-benar-terapkan-digital-banking>
- Sekaran, U. d. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarhini, A., El-Masri, M., Ali, M., & Serrano, A. (2016). Extending the UTAUT model to understand the customers' acceptance and use of internet banking in Lebanon: A structural equation modeling approach. *Information Technology & People*, 29(4), 830–849. <https://doi.org/10.1108/ITP-02-2014-0034>
- Wedayanti, Giantari. 2016. Peran Pendidikan Kewirausahaan Dalam Memediasi Pengaruh Norma Subyektif Terhadap Niat Berwirausaha. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.1, 2016: 533 - 560 ISSN: 2302-8912