

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki dampak signifikan terhadap roda perekonomian masyarakat. Perkembangan perbankan syariah dalam kerangka dual-banking system atau sistem perbankan ganda, dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), merupakan alternatif layanan perbankan yang semakin komprehensif bagi masyarakat Indonesia. Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.²

Seiring berjalannya waktu, bank telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Bank diharapkan menjadi solusi bagi permasalahan keuangan masyarakat, namun ada sisi negatif dari semua itu. Sisi negatifnya adalah sistem riba yang sudah terbentuk dan dikenal dengan bunga. Riba atau sistem bunga ini ada dalam perbankan konvensional dan, dalam bentuk ekstremnya, dapat dikatakan sebagai sistem perbankan kapitalis. Riba atau sistem bunga sangat meresahkan bagi nasabah. Hal ini karena sistem bunga dipandang terlalu menguntungkan bagi bank, terutama ketika bank bertindak sebagai kreditur, bahkan ketika nasabah sedang dalam situasi buruk. Dengan kata lain, nasabah

² Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Perbankan* (Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014), Hal. 3.

menderita kerugian akibat riba. Oleh karena itu, perbankan syariah di Indonesia mulai berkembang sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat Muslim yang ingin memiliki sistem perbankan sesuai prinsip Islam.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia sangat panjang dan dimulai pada tahun 1992-1998 saat bank syariah pertama berdiri di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI), didirikan pada tahun 1991 dan mulai beroperasi pada tahun 1992. Keberadaannya diatur dalam Undang-Undang (UU) No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang memberikan peluang bagi bank berbasis bagi hasil. Pada tahun 1998-2008, krisis ekonomi 1997-1998 mendorong pemerintah untuk memperkuat sistem perbankan syariah. UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan UU Perbankan 1992 memperjelas operasional bank syariah dan membuka peluang bagi bank konvensional untuk membuka Unit Usaha Syariah (UUS). Kemudian pada tahun 2008-Sekarang, perkembangan pesat terjadi setelah lahirnya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang memisahkan regulasi perbankan syariah dari perbankan konvensional. Sejak saat itu, banyak bank syariah baru bermunculan dan beberapa Unit Usaha Syariah (UUS) bank konvensional beralih menjadi Bank Umum Syariah (BUS).

Dalam perkembangan selanjutnya, untuk mempercepat pertumbuhan pusat ekonomi dan keuangan syariah global, bank syariah milik negara dilebur menjadi pilar baru kekuatan ekonomi nasional dan mendorong Indonesia menjadi pusat ekonomi Islam dunia dan keuangan. Penggabungan ini merupakan keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Erick Thohir. Pada 1 Februari 2021, tiga bank syariah besar, yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank BNI Syariah

(BNIS) dan Bank BRI Syariah (BRIS) digabung setelah melalui studi oleh Komite Nasional Islam Ekonomi dan Keuangan (KNKS). Penggabungan ketiganya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1999, UUPT Nomor 40 Tahun 2007 dan Syariah Undang-Undang Perbankan Nomor 21 Tahun 2008, bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan rencana pembangunan nasional di bidang keislaman keuangan dan ekonomi.

Pendirian awal Bank Syariah Indonesia merupakan bagian upaya dan komitmen pemerintah untuk memajukan ekonomi syariah sebagai kekuatan dalam perekonomian nasional. Ia juga mendapat dukungan dari Direktur Utama Bank Syariah Indonesia (BSI) Heri Gurardi. Heri optimistis Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu menjadi salah satu dari lima besar kapitalis dunia dalam tiga tahun ke depan.³ Padahal, merger itu dilakukan dalam rangka bertahan dari krisis pandemi Covid-19 dan meningkatkan penetrasi properti syariah, karena aset syariah sangat berbeda dengan aset konvensional. Setelah merger, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengatakan sektor perbankan syariah terus tumbuh kuat meski di tengah pandemi. Pertumbuhan yang tercatat bahkan bisa melampaui sektor perbankan konvensional. Presiden dan Direktur Utama Bank Syariah Indonesia (BSI) Heri Gunardi mengatakan, sektor perbankan syariah di Indonesia pada tahun 2021 mencatat kenaikan aset sebesar 13,9% menjadi Rp 69 triliun. Sementara itu, pendanaan juga mencapai Rp 22 triliun, naik 6,9% dari tahun sebelumnya.

³ Bagus Romadhon dan Sutantri, "Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah", *Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2021): 86-98, Hal. 92.

Pandemi Covid-19 berdampak pada semua industri. Di tingkat ekonomi global, dampak pandemi Covid-19 terhadap perekonomian nasional negara-negara dan keberadaan usaha kecil dan menengah.⁴ Meskipun dalam situasi saat ini selama pandemi Covid-19, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mencapai pertumbuhan tabungan sebesar 11,57% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Dengan demikian, pada tahun 2021 total tabungan mencapai 91,3 triliun rupiah. Pencapaian ini menempatkan Bank Syariah Indonesia (BSI) di antara lima besar perusahaan perbankan nasional dalam hal jumlah tabungan.

Tabel 1.1

Perkembangan Kinerja dan Kelembagaan Bank BSI

INDIKATOR	2020	2021	2022	2023	2024
Aset (triliun Rp)	240	265	306	354	376
Pembiayaan (triliun Rp)	157	171	208	240	274
DPK (triliun Rp)	210	233	261	294	303
Jumlah Nasabah (juta)	14,41	15,93	17,78	19,65	21,11
Jumlah Pengguna BSI <i>Mobile</i> (juta)	-	2,7	4,8	6,3	7,99
Jaringan Kantor	-	1244	1112	1039	1039

(Sumber: *Public Expose Bank Syariah Indonesia (BSI)*, 2024)

Berdasarkan tabel 1.1, menunjukkan bahwa kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI) selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, berbeda dengan kelembagaan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang cenderung mengalami penurunan. Aset Bank Syariah Indonesia (BSI) tumbuh pesat pra merger pada tahun 2020 dan pasca

⁴ Hafidz Maulana Muttaqin, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Abrista Devi, "Peranan Perbankan Syariah dalam Mendorong Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Masa Pandemi Covid-19: Studi Riset di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Ahmad Yani Kota Bogor", *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 3, no. 1 (2020): 110-119, Hal. 112.

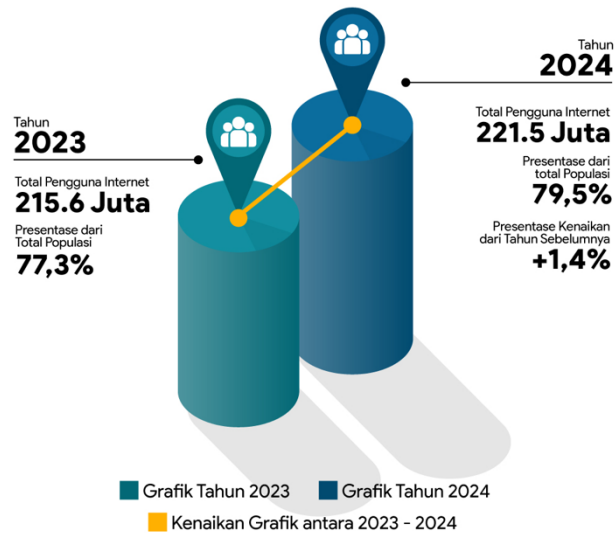
merger pada tahun 2021-2024. Hal serupa terlihat dalam pembiayaan, Dana Pihak Ketiga (DPK), dan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Selanjutnya, jumlah pengguna BSI *Mobile* juga mengalami peningkatan pesat dari tahun 2021-2024. Akan tetapi, jumlah tersebut tidak sebanding dengan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun yang sama. Hal ini menandakan masih banyak nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang belum menggunakan BSI *Mobile*. Jaringan kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) tersebar di seluruh Indonesia, namun jumlahnya cenderung menurun setiap tahunnya. Pada tahun 2021, jaringan kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) berjumlah sekitar 1.244 kantor, sedangkan pada tahun 2022, jaringan kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) menurun menjadi 1.112 kantor. Pada tahun 2023 juga menurun menjadi 1.039 kantor, jumlah ini tetap stabil hingga tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun terjadi penurunan pada Bank Syariah Indonesia (BSI), namun hal tersebut tidak mempengaruhi kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI).

Di sisi lain, pesatnya perkembangan teknologi khususnya jaringan internasional yang sering kita sebut dengan Internet, telah membawa banyak perubahan dalam pemenuhan kebutuhan manusia. Salah satu dampak yang terlihat adalah pengumpulan berbagai informasi dalam skala global semakin mudah dan tidak lepas dari kehadiran Internet dalam aktivitas sehari-hari. Hal ini mengharuskan kita untuk memperoleh pengetahuan teknologi yang lebih baik.⁵

⁵ Dwi Yunita Indah, Ira Setiawati, dan Hawik Erina Indiworo, “Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Transaksi Non Tunai di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang)”. *Jurnal Infokam* 16, no. 2 (2020): 105–115, Hal. 105.

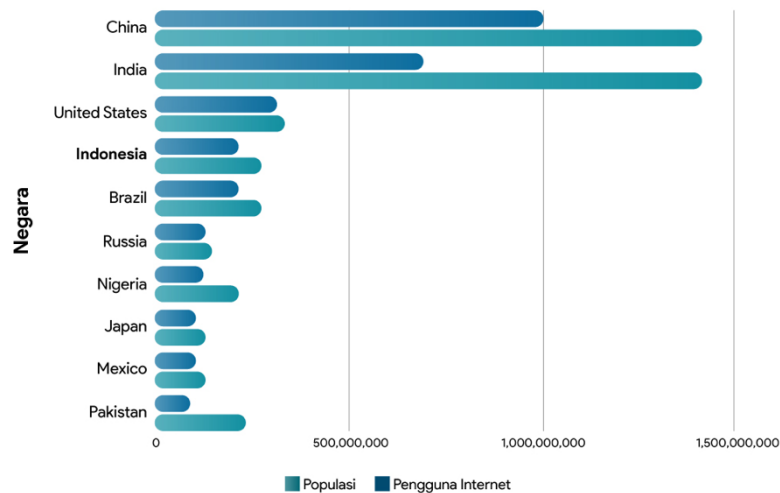
Gambar 1.1

Pengguna Internet di Indonesia



(Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024)

Berdasarkan gambar 1.1, menunjukkan bahwa penggunaan internet di Indonesia sendiri terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 221,56 juta jiwa pada periode 2023-2024. Jumlah tersebut meningkat 1,4% dibandingkan periode sebelumnya sebanyak 215,63 juta jiwa. Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 79,5% dari total populasi di Indonesia yang berjumlah 278,69 juta jiwa pada tahun 2023.

Gambar 1.2**Negara dengan Jumlah Pengguna Internet Terbanyak di Dunia**

(Sumber: <https://explodingtopics.com>, 2024)

Menariknya, Indonesia menjadi negara dengan pengguna internet terbesar keempat di dunia. Berdasarkan gambar 1.2, menunjukkan total pengguna internet di Indonesia sebesar 215,63 juta pengguna pada tahun 2023. Badan Pusat Statistik (BPS) mengungkapkan jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2023 sebanyak 278,69 juta jiwa, artinya 77,3% penduduk Indonesia telah menggunakan Internet. Hal ini menandakan bahwa pengetahuan masyarakat Indonesia tentang Internet semakin meningkat.

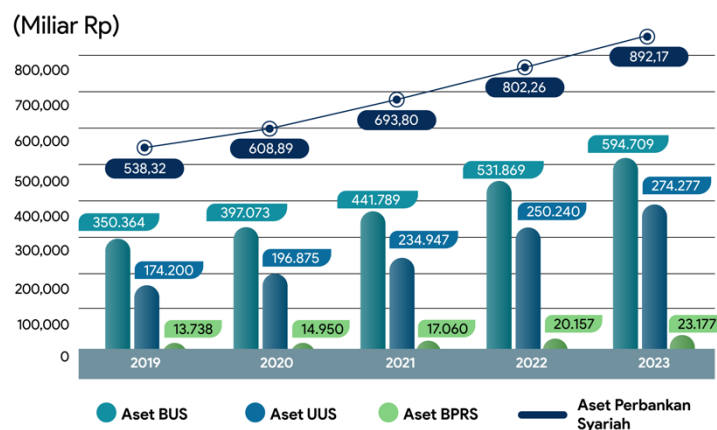
Dengan jumlah pengguna internet di Indonesia yang semakin meningkat setiap tahunnya. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, dapat memaksimalkan peluang yang ada dengan mengubah sistem layanan keuangannya menjadi layanan digital. Dalam hal ini, perbankan syariah menghadirkan strategi penerapan inovasi keuangan digital dengan

memberikan kepedulian dan pelayanan yang baik kepada nasabahnya melalui perbankan digital, misalnya phone banking, Internet banking, SMS banking, dan *mobile banking*.⁶

Melalui inovasi layanan digital, nasabah dapat bertransaksi di bank syariah dengan lebih mudah, yang juga berdampak positif pada nilai perusahaan perbankan syariah, sehingga perbankan memperoleh lebih banyak *fee based income*.⁷ *Fee based income* sendiri merupakan pendapatan yang diperoleh dari pemberian jasa-jasa perbankan yang dapat diberikan kepada nasabah bank syariah.⁸

Gambar 1.3

Perkembangan Aset Perbankan Syariah



(Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, 2024)

⁶ Junet Andi Setiawan dan Mugiyati, “Peluang dan Tantangan Bank Syariah di Indonesia Dalam Mempertahankan Eksistensi di Era Digital”, *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah* 6, no. 1 (2024): 834-845, Hal. 844.

⁷ Miranda Nuraini, Tafdil Husni, dan Fajri Adrianto, “Pengaruh Inovasi Layanan Electronic Banking, Fee Based Income dan Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Nilai Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia”, *Jurnal Manajemen dan Sains* 7, no. 2 (2022): 787-793, Hal. 792.

⁸ Ketut Tanti Kustina dan IGA Agung Omika Dewi, “Pengaruh Fee Based Income Terhadap Perubahan Laba Perusahaan Perbankan di Bursa Efek Indonesia (Studi pada 10 Bank dengan Laba Terbesar di Indonesia)”, *Prosiding*, (2016): 149-165, Hal. 154.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merilis Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI) tahun 2023 yang ditunjukkan pada gambar 1.3, bahwa aset industri keuangan syariah di Indonesia terus mengalami pertumbuhan, yakni dari Rp802,26 triliun pada tahun 2022 menjadi Rp892,17 triliun pada tahun 2023, atau tumbuh sebesar 11,21% *year on year* (yoy). Pertumbuhan ini mencerminkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan syariah dan peran strategis pemerintah dalam mendorong industri halal nasional. Peningkatan ini juga tidak lepas dari inovasi layanan digital serta sinergi antara regulator, lembaga keuangan syariah, dan pelaku industri. Meski persentasenya masih lebih kecil dibanding perbankan konvensional, tren pertumbuhan yang konsisten menunjukkan potensi besar bagi industri ini ke depan.

Gambar 1.4

Aset Bank Syariah Indonesia

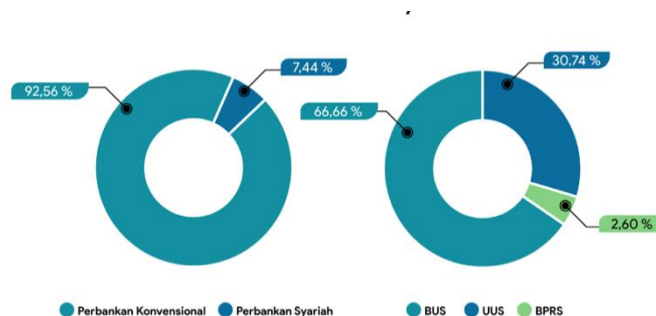


(Sumber: Bank Syariah Indonesia, 2024)

Sejalan dengan hal tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) merilis Laporan Tahunan 2023 yang ditunjukkan pada gambar 1.4, bahwa aset Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami pertumbuhan signifikan sebesar 15,67% pada tahun 2023. Angka ini tidak hanya menunjukkan kinerja positif BSI, tetapi juga melampaui pertumbuhan aset industri perbankan syariah nasional yang hanya sebesar 11,21% dan perbankan nasional secara keseluruhan sebesar 5,91%. Hal ini mencerminkan efektivitas strategi ekspansi dan digitalisasi layanan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) pasca-merger.

Gambar 1.5

Market Share Perbankan Syariah 2023



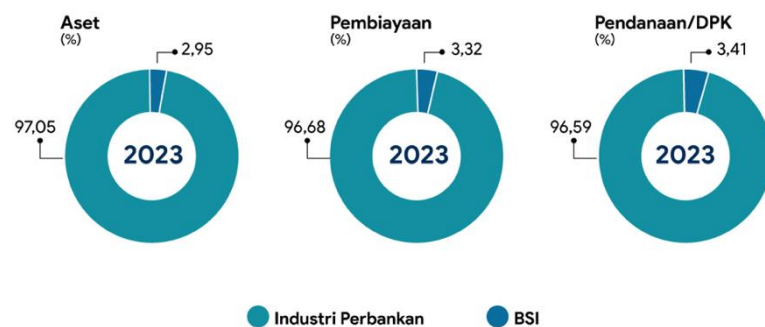
(Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, 2024)

Berdasarkan gambar 1.5, menunjukkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat pangsa pasar atau *market share* perbankan syariah Indonesia mencapai 7,44% per Desember 2023. *Market share* tersebut tercatat dengan komposisi industri yang terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dengan pangsa sebesar 66,66% dari total industri perbankan syariah, Unit Usaha Syariah (UUS)

dengan pangsa 30,74%, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dengan pangsa 2,60%.

Gambar 1.6

Market Share Bank Syariah Indonesia 2023



(Sumber: Bank Syariah Indonesia, 2023)

Berdasarkan gambar 1.6, menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) juga mencatat pangsa pasar atau *market share* berdasarkan jumlah aset, pembiayaan, dan jumlah DPK masing-masing sebesar 2,95%, 3,32%, dan 3,41% per Desember 2023. *Market share* tersebut meningkat dari periode sebelumnya sebesar 2,70%, 3,16%, dan 3,15%.

Peningkatan ini tidak sebanding dengan populasi masyarakat muslim di Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), jumlah masyarakat muslim di Indonesia sebanyak 244,41 juta jiwa atau setara dengan 87,01% dari populasi penduduk di Indonesia yang mencapai 278,69 juta jiwa per 31 Desember tahun 2023. Hal ini membuktikan bahwa mayoritas masyarakat muslim lebih banyak menggunakan bank konvensional. Didukung juga dengan data *market share* dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2023 di mana perbankan

syariah mencapai 7,44% dan masih tertinggal jauh dengan bank konvensional yang mencapai 92,56%.

Bank Syariah Indonesia terus melakukan inovasi layanan digitalnya untuk menghadapi persaingan dengan bank konvensional dan juga menarik nasabah baru khususnya masyarakat muslim melalui layanan *mobile banking* yaitu BSI *Mobile*. *Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi dan transaksi keuangan terkini dengan mudah dan cepat, dapat diakses selama 24 jam sehari melalui smartphone yang terkoneksi dengan Internet⁹

Adanya BSI *Mobile* membuat transaksi digital yang dilakukan masyarakat semakin meningkat. Data Bank Syariah Indonesia (BSI), menurut Direktur Utama Bank Syariah Indonesia (BSI) Hery Gunadi mengatakan bahwa per Juni 2024 pengguna BSI *Mobile* mengalami peningkatan sekitar 45,02% mencapai 7,1 juta pengguna. Jumlah transaksi sebesar 247,5 juta transaksi dengan volume mencapai Rp299 triliun. Angka ini bertumbuh signifikan dibandingkan pada Juni 2023 ketika pengguna BSI *Mobile* tercatat mencapai 3,26 juta pengguna dengan jumlah transaksi sebanyak 170,7 juta transaksi dan volume transaksi Rp220,5 triliun.

Untuk memperkuat transformasi digital di sektor perbankan syariah, Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan inovasi digital terbaru bertajuk *BYOND by BSI*, sebuah platform ekosistem digital yang dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern, khususnya generasi milenial dan gen Z. Platform ini mengusung konsep *beyond banking*, yang tidak hanya memberikan layanan

⁹ Annisa Fitria Iriani, "Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo", *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* 2, no. 2 (2018): 99-111, Hal. 100.

keuangan konvensional, tetapi juga mengintegrasikan gaya hidup dan nilai-nilai spiritual dalam satu aplikasi digital.

BYOND by BSI dikembangkan sebagai bentuk strategi BSI dalam menjawab perubahan perilaku konsumen yang semakin mengandalkan teknologi untuk aktivitas sehari-hari. Layanan ini memfasilitasi transaksi digital seperti pembayaran, pembelian produk, pengelolaan keuangan pribadi, hingga fitur gaya hidup islami seperti jadwal salat, lokasi masjid, dan konten keislaman. Dengan demikian, platform ini tidak hanya menjadi alat transaksi keuangan, tetapi juga menjadi teman spiritual dan gaya hidup bagi penggunanya.

Peluncuran BYOND by BSI juga menjadi bagian dari strategi perusahaan dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah di Indonesia. Inovasi ini selaras dengan tujuan pemerintah dalam mendorong ekonomi digital dan menjadikan Indonesia sebagai pusat ekonomi syariah global. Sebagai bagian dari digitalisasi layanan keuangan syariah, kehadiran BYOND by BSI diharapkan mampu meningkatkan *engagement* nasabah serta mendorong pertumbuhan jumlah pengguna layanan perbankan digital syariah.

Dengan mengusung semangat digitalisasi dan integrasi gaya hidup halal, BYOND by BSI menjadi representasi dari visi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menjadi bank syariah pilihan utama yang modern, inklusif, dan berdaya saing global. Inovasi ini menjadi langkah konkret dalam menjawab tantangan transformasi digital sekaligus memperkuat posisi Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai pemimpin dalam industri perbankan syariah digital di Indonesia

Bank Syariah Indonesia memanfaatkan peluang ini untuk terus memasarkan layanan BYOND by BSI melalui berbagai platform digital, *e-commerce*, dan media sosial untuk menjangkau lebih banyak nasabah agar berminat menggunakan BYOND by BSI. Nasabah merupakan pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.¹⁰

Namun, keberhasilan implementasi BYOND by BSI tidak hanya bergantung pada aspek teknologi saja, tetapi juga minat dan niat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut. Penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BYOND by BSI, terutama mengingat semakin kompetitifnya layanan perbankan digital. Dalam hal ini, *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan pendekatan teoritis yang relevan untuk menganalisis minat nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB), tindakan manusia dipandu oleh tiga jenis pertimbangan yaitu keyakinan tentang kemungkinan konsekuensi dari perilaku (*behavioral beliefs*), keyakinan tentang ekspektasi normatif dari orang lain (*normative beliefs*), dan keyakinan tentang adanya faktor-faktor yang dapat memfasilitasi atau menghambat pelaksanaan perilaku (*control beliefs*).¹¹ Secara agregat, keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*) menghasilkan sikap yang mendukung atau menentang terhadap perilaku, keyakinan normatif (*normative*

¹⁰ Mislal Hayati Nasution dan Sutisna, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”, *Jurnal Nisbah* 1, no. 1 (2015): 62-73, Hal. 65.

¹¹ P. A. M. Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of Theories of Social Psychology* (New York: Lawrence Erlbaum Associate, 2012), Hal. 438.

beliefs) menghasilkan tekanan sosial yang dirasakan atau norma subjektif, dan keyakinan kontrol (*control beliefs*) menimbulkan persepsi terhadap kontrol perilaku. Kombinasi dari sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi terhadap kontrol perilaku membentuk niat berperilaku.

Theory of Planned Behavior (TPB) berfokus pada kecenderungan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu melalui kecenderungan (*intention*). *Intention* merupakan indikasi seberapa kuat orang mau berusaha untuk mencoba dan berapa besar usaha yang dikeluarkan individu untuk melakukan suatu perilaku.¹² Pendekatan ini memungkinkan untuk mengidentifikasi faktor psikologis dan sosial yang mempengaruhi nasabah ketika memutuskan menggunakan BYOND by BSI.

Penelitian ini berfokus pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung sebagai bagian dari generasi muda yang akrab dengan teknologi digital dan memiliki potensi besar dalam memanfaatkan layanan mobile banking. Selain itu, mahasiswa dari program studi ini juga mendapatkan mata kuliah yang berkaitan dengan praktik perbankan, yaitu Praktik Mini Bank, yang mana tenaga pengajar mata kuliah tersebut merupakan pegawai dari Bank Syariah Indonesia (BSI), sehingga memberikan mereka pemahaman yang lebih dalam mengenai sistem perbankan syariah secara langsung dari praktisi. Dengan latar belakang tersebut, mahasiswa berpotensi besar menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Oleh karena itu, mereka menjadi subjek penelitian yang

¹² Nuri Purwanto, Budiyo, dan Suhermin, *Theory of Planned Behavior: Implementasi Perilaku Electronic Word of Mouth pada Konsumen Marketplace* (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022), Hal. 5.

relevan untuk memahami faktor-faktor dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang mempengaruhi minat penggunaan layanan BYOND by BSI.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis *Theory of Planned Behavior* (TPB) Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BYOND by BSI pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung”**.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

Penelitian *Theory of Planned Behavior* (TPB) dengan sub variabel sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan serta minat nasabah ini mengambil tempat penelitian di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung khususnya pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah. Di mana penentuan tema dan lokasi tersebut didasarkan pada:

1. Sikap

Peneliti akan menganalisis seberapa besar pengaruh sikap terhadap minat nasabah pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan BYOND by BSI.

2. Norma Subjektif

Peneliti akan menganalisis seberapa besar pengaruh norma subjektif terhadap minat nasabah pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan BYOND by BSI.

3. Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan

Peneliti akan menganalisis seberapa besar pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap minat nasabah pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan *BYOND by BSI*.

4. Minat Nasabah

Peneliti akan menganalisis seberapa besar pengaruh dari sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap minat pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan *BYOND by BSI*.

Dalam penelitian ini perlu dilakukan penyempitan masalah agar isi penelitian dapat dipahami, memperjelas ruang lingkup masalah dan topik pembahasan, serta melakukan diskusi yang terfokus. Oleh karena itu, dalam hal ini peneliti hanya fokus pada pengaruh *Theory of Planned Behavior* (TPB) dengan sub variabel sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap minat nasabah menggunakan *BYOND by BSI* pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah pada mahasiswa Program Studi

Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan *BYOND by BSI*?

2. Apakah sikap berpengaruh terhadap minat nasabah pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan *BYOND by BSI*?
3. Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap minat nasabah pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan *BYOND by BSI*?
4. Apakah kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh terhadap minat nasabah pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan *BYOND by BSI*?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan secara simultan terhadap minat nasabah pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan *BYOND by BSI*.
2. Menguji pengaruh sikap terhadap minat nasabah pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan *BYOND by BSI*.

3. Menguji pengaruh norma subjektif terhadap minat nasabah pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan *BYOND by BSI*.
4. Menguji pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap minat nasabah pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan *BYOND by BSI*.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat ataupun kegunaan. Adapun kegunaan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dedikasi dalam ilmu ekonomi syariah khususnya ilmu perbankan syariah serta dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan minat penggunaan *BYOND by BSI* melalui pendekatan *Theory of Planned Behavior* (TPB).

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Penelitian ini memberikan manfaat bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif berdasarkan faktor *Theory of Planned Behavior* (TPB), meningkatkan fitur dan pelayanan dalam *BYOND by BSI* agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan

preferensi mahasiswa, serta memperkuat edukasi dan promosi pada segmen mahasiswa sebagai pengguna potensial layanan digital perbankan syariah.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini berkontribusi memberikan referensi bagi mahasiswa dan dosen dalam memahami penerapan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam konteks perbankan syariah digital. Selain itu, menambah wawasan akademik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa dalam mengadopsi teknologi keuangan berbasis syariah.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut terkait perilaku pengguna layanan perbankan digital berbasis syariah, memberikan data empiris mengenai penerapan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam konteks penggunaan aplikasi perbankan syariah, dan menjadi acuan bagi penelitian berikutnya dalam mengembangkan model atau menambahkan variabel lain yang relevan.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup yang digunakan adalah hubungan antara dua variabel. Variabel tersebut adalah variabel X terhadap Y. Di mana variabel X merupakan variabel independen atau variabel bebas, dalam penelitian ini variabel independen yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang terdiri dari tiga sub variabel yaitu sikap (X_1), norma subjektif (X_2) dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (X_3). Selain itu, juga terdapat variabel Y yang merupakan variabel dependen atau

variabel terikat, dalam penelitian ini variabel dependen yaitu minat nasabah menggunakan BYOND by BSI (Y).

G. Penegasan Variabel

Masalah yang sering terjadi saat memahami judul dari sebuah karya tulis yaitu terjadinya banyak penafsiran terhadap substansi maksud peneliti. Oleh karena itu, perlu dijelaskan beberapa istilah penting dari judul penelitian ini yaitu “Analisis *Theory of Planned Behavior* (TPB) terhadap Minat Nasabah Menggunakan BYOND by BSI Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung”.

1. Definisi Konseptual

a. *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Menurut Ajzen, *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan hasil modifikasi terhadap *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang sudah ada sebelumnya.¹³ *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku (*perceived behavior control*).

¹³ Ajzen, “The Theory of Planned...”, Hal. 183.

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap terhadap perilaku (*attitude towards the behavior*) merupakan variabel pertama yang mempengaruhi niat berperilaku seseorang.¹⁴ Sikap merupakan kecenderungan seseorang dalam bereaksi atau menilai berbagai hal berdasarkan hasil akhir kegiatannya.¹⁵ Dalam hal ini, hubungan antara keyakinan seseorang terhadap aspek positif dan negatif terhadap sesuatu menjadi faktor mendasar dalam perilaku seseorang.

c. Norma Subjektif (*Subjective Norm*)

Ajzen, mendefinisikan norma subjektif sebagai persepsi seseorang terhadap tekanan sosial, untuk menunjukkan atau tidak menunjukkan tingkah laku yang tengah dipertimbangkan.¹⁶ Norma subjektif (*subjective norms*) merupakan perasaan atau anggapan seseorang terhadap harapan orang dalam hidupnya mengenai boleh atau tidaknya melakukan suatu perilaku tertentu.¹⁷ Sederhananya, norma subjektif mengacu pada penilaian subjektif individu terhadap preferensi orang lain dan persetujuan terhadap suatu perilaku.

d. Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan (*Perceived Behavior Control*)

Ajzen, mendefinisikan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) adalah persepsi individu mengenai mudah atau sulitnya

¹⁴ Ni Nyoman Anggar Seni dan Ni Made Dwi Ratnadi, "Theory of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi", *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 12, no. 6 (2017): 4043-4068, Hal. 4047.

¹⁵ Widi Senalasar dan Wahyu Rafdinal, "Peran Kesiapan Teknologi dalam Minat Menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler di Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 7, no. 1 (2021): 22-32, Hal. 25

¹⁶ Icek Ajzen, *Attitudes, Personality, and Behavior*, 2nd Edition (New York: Open University Press, 2005), Hal. 33.

¹⁷ Yudhi W. Arthana R. dan Novi Rukhviyanti, "Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking (M-Banking): Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB)", *Jurnal Informasi* 7, no. 1 (2015): 25-44, Hal. 34.

mewujudkan suatu perilaku tertentu.¹⁸ Persepsi kontrol perilaku adalah keyakinan (*belief*) seseorang pada perilaku mengenai apakah perilaku tertentu yang dapat dilakukan dengan sederhana atau lebih kompleks.

e. Minat

Menurut Mukhtisar et al., minat diartikan sebagai kesenangan hati terhadap sesuatu yang menarik.¹⁹ Menurut Nurdin et al. (2021), minat adalah suatu pendapat yang mempengaruhi psikologi manusia, sehingga menimbulkan rasa ketertarikan terhadap suatu objek, sehingga menimbulkan keinginan untuk melakukannya secara rutin.²⁰ Minat seseorang akan lebih jelas jika objek yang diminati sesuai dengan keinginannya.

f. Nasabah

Menurut Nasution dan Sutisna, nasabah merupakan pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.²¹ Nasabah menurut Pasal 1 Ayat 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah “pihak yang menggunakan jasa bank”.

¹⁸ Ajzen, *Attitudes, Personality, ...*, Hal. 125.

¹⁹ Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)”, *Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3, no. 1 (2019): 56-72, Hal. 62.

²⁰ Nurdin Nurdin, et. al., “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu”, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (2021): 30-45, Hal. 33.

²¹ Nasution dan Sutisna, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah...”, Hal. 65.

g. *Mobile Banking*

Menurut Sofya et al., *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang tercipta dari inovasi *Short Message Service* (SMS) banking dan Internet banking.²² *Mobile banking* menurut Mukhtisar et al. didefinisikan sebagai layanan keuangan yang dikembangkan oleh lembaga perbankan untuk membantu nasabah bertransaksi lebih mudah melalui telepon seluler.²³ Dalam hal ini, BYOND by BSI sebagai layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan inovasi layanan digital perbankan syariah di Indonesia.

h. Perbankan Syariah

Perbankan syariah menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 adalah perbankan yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah Islam. Ismail, mendefinisikan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²⁴

2. Definisi Operasional

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh *Theory of Planned Behavior* (TPB) terhadap minat nasabah menggunakan BYOND by BSI. Kedua variabel

²² Nora Dery Sofya, Dedy Heriwibowo, dan Rodianto, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank NTB Syariah Cabang Sumbawa”, *Jurnal Tambora* 4, no. 2A (2020): 41-46, Hal. 42.

²³ Mukhtisar, Tarigan, dan Evriyenni, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan...”, Hal. 60.

²⁴ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), Hal. 25.

tersebut dianggap sebagai faktor antara variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat).

Secara operasional yang dimaksud dengan pengaruh *Theory of Planned Behavior* (TPB) terhadap minat nasabah menggunakan BYOND by BSI pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung adalah sejauh mana mahasiswa tersebut sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) menilai terkait sikap, norma subjektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan pada BYOND by BSI.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sistematika penulisan dalam setiap babnya. Hal tersebut bertujuan agar penulisan lebih terarah dalam memberikan pembahasan. Sistematika pembahasan tersebut meliputi:

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai a) latar belakang, b) identifikasi masalah, c) rumusan masalah, d) tujuan penelitian, e) kegunaan penelitian, f) ruang lingkup penelitian dan keterbatasan penelitian, g) penegasan istilah, h) sistematika penulisan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai a) deskripsi teori (teori-teori yang terkait dengan

variabel pada judul penelitian), b) penelitian terdahulu, c) kerangka konseptual, d) hipotesis penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai a) pendekatan dan jenis penelitian, b) populasi, sampling, dan sampel penelitian, c) sumber data, variabel, dan skala pengukuran, d) teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, e) teknik analisis data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai a) gambaran umum objek penelitian, b) profil dan karakteristik responden, c) deskripsi data variabel penelitian, d) hasil analisis penelitian.

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai hasil dari pengujian yang telah dilakukan dengan jelas dan sistematis.

BAB VI

PENUTUP

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai a) kesimpulan, b) saran. Pada bagian akhir terdiri dari

daftar rujukan, lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, serta daftar Riwayat hidup.