

***Switching Behavior* Nasabah Bank: Tinjauan Empiris Teori Keperilakuan Di Kota Makassar**

Sri Rahayu Syah¹, Ibrahim², Sufardi³

Program Studi Akuntansi Keuangan Publik, Politeknik Informatika Nasional
Email: srirahayusyah@gmail.com¹, ibrahimranreng@yahoo.co.id², fardi.usman@gmail.com³
(Diterima: 17-Juli-2018; di revisi: 14-Agustus-2018; dipublikasikan: 30-Desember-2018)

ABSTRAK

Pemahaman masyarakat terhadap jasa perbankan syariah masih rendah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *switching behavior* nasabah bank. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 200 nasabah bank yang diambil secara non probability sampling dan dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 21. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sikap, norma subyektif, persepsi kontrol berperilaku, dan kemudahan sistem dan prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beralih nasabah bank, sedangkan social influence serta effort expectancy tidak berpengaruh terhadap niat beralih nasabah bank. Penelitian ini relevan bagi pihak manajemen untuk mendesain produk-produk layanan yang memberikan kemudahan bagi pemakai agar meningkatkan niat pemakai bertransaksi pada bank syariah.

Kata kunci: *sikap, norma subjektif, persepsi kontrol berperilaku, effort expectancy, social influence*

ABSTRACT

Public understanding of Islamic banking services is still low. The purpose of this study is to analyze the factors that influence the switching behavior of bank customers. This research method uses a quantitative approach and data collection using a questionnaire given to 200 bank customers who are taken on a non-probability sampling basis and analyzed using SPSS version 21. The results of hypothesis testing indicate that attitudes, subjective norms, perceived behavioral control, and system ease procedures have a positive and significant effect on the intention to switch bank customers, while social influences and effort expectancy do not affect the intention to switch bank customers. This research is relevant for management to design service products that provide convenience for users to increase the intention of users to transact with Islamic banks.

Keywords: attitude, subjective norms, perception of behavioral control, effort expectancy, social influence

PENDAHULUAN

Kampanye mengenai produk dan layanan perbankan syariah telah berkembang pesat melalui media massa, kegiatan berskala regional dan nasional, ataupun forum-forum aktivitas nasabah. Kegiatan dimaksud juga didukung oleh semakin luasnya jaringan kantor dan institusi

pendukung seperti lembaga pendidikan yang juga penyedia informasi bagi masyarakat sehingga pengenalan dan kesadaran masyarakat terhadap keberadaan perbankan syariah diperkirakan sudah cukup berkembang. Meski demikian, preferensi dan pembelian layanan perbankan syariah diperkirakan masih relatif rendah. Jumlah rekening dana masyarakat di perbankan syariah kurang lebih 9 persen dari total rekening dana perbankan. Sementara di sisi pembiayaan, baru kurang lebih 3,7 juta rekening nasabah yang dilayani oleh 34 bank syariah. Salah satu faktor yang memengaruhi kondisi tersebut diperkirakan terletak pada belum memadainya insentif bagi masyarakat untuk menggeser preferensinya (*switching*) dari produk bank-bank konvensional terutama yang memiliki brand dan produk yang mengakar di masyarakat kepada produk perbankan syariah.

Dalam literatur keperilakuan, tindakan individu dapat ditentukan oleh niat (*intention*). Niat (*intention*) dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif setiap orang TRA (*Theory of Reason Action*) (Fishbein and Ajzen 1975). Teori perilaku terencana (*theory of planned behavior* atau TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) dan (*thechnology acceptance model* atau TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) dengan tujuan untuk menjelaskan niat perilaku setiap orang. Namun dalam perkembangan literature keperilakuan juga sangat dinamis hal ini dengan ditemukan *Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology* atau dengan singkatan UTAUT, yang dikembangkan oleh Venkatesh. UTAUT menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori.

Teori ini menyediakan alat yang berguna bagi para manajer yang perlu menilai kemungkinan keberhasilan pengenalan teknologi baru dan membantu mereka memahami penggerak penerimaan dengan tujuan untuk proaktif mendesain intervensi (termasuk pelatihan, sosialisasi, dan lain- lain.) yang ditargetkan pada populasi pengguna yang mungkin cenderung kurang untuk mengadopsi dan menggunakan sistem baru. UTAUT telah diterapkan di lingkungan akademik oleh banyak peneliti, Dasgupta *et al* (2007) menerapkan UTAUT untuk memahami persepsi mahasiswa terhadap penerimaan dan penggunaan *case tools*. Hasilnya *effort expectancy* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Sedangkan *facilitating conditions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*. Meskipun hasil penelitian-penelitian dengan UTAUT di lingkungan akademik sedikit berbeda dengan model aslinya (di lingkungan non akademik).

Berdasarkan hal tersebut diatas maka dalam penelitian menguji kembali variabel-variabel yang diduga memiliki pengaruh langsung terhadap niat beralih nasabah ke layanan bank syariah dengan mengadopsi konstruk dari berbagai literature keperilakuan. Hal ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh konstruk-konstruk tersebut terhadap niat neralih nasabah ke layanan bank syariah.

Penelitian terkait pengujian baik TRA, TPB maupun TAM hingga UTAUT dalam menjelaskan perilaku *switching* telah dilakukan beberapa penelitian seperti Bansal dan Taylor (2002), Pookulangara (2008), dan Malik *et al.* (2014). Namun dari beberapa penelitian tersebut masih berfokus pada industri retail, bank konvensional dan lain-lain. Penelitian ini bermaksud menguji faktor-faktor yang memengaruhi niat beralih dari bank konvensional ke bank syariah di Indonesia dengan mengintegrasikan model (*theory of reason action* atau TRA) dan teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior* atau TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991).

Dalam konteks perbankan, penelitian terkait tindakan *switching* nasabah dilakukan misalnya oleh Clemes *et al.* (2007) untuk perbankan New Zealand dan Vyas and Raitani (2014) untuk industry perbankan di India. Dari penelitian Clemes *et al.* (2007) beberapa variabel yang digunakan memengaruhi *switching behavior* nasabah bank meliputi *reputation, service quality, costumers satisfaction, young age-group, low education level, prices, responses to service failure, customer commitment* dan *involuntary switching* berpengaruh signifikan terhadap *switching behavior* nasabah. Dalam penelitian ini, perlu dikaji faktor-faktor lain yang memengaruhi niat beralih ke bank syariah dengan menambahkan faktor sikap, norma subyektif, persepsi kontrol keperilakuan, kemudahan system dan prosedur, social influence dan effort expectancy.

Penelitian yang mengambil judul faktor-faktor yang memengaruhi niat beralih nasabah ke layanan bank syariah dilakukan dengan tujuan adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat beralih ke layanan bank syariah dengan menguji kembali variabel-variabel yang telah ada dengan mempertimbangkan konteks budaya, nilai, dan karakteristik demografi dan untuk menilai kecukupan model TPB, TRA, dan TAM serta UTAUT.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian non eksperimental atau tidak ada perlakuan yang diberikan dengan rancangan penelitian eksplanatori (*explanatory research*) (Sarmanu, 2007: 7-8) atau pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) (Jogiyanto, 2013:70). Pengujian hipotesis dengan penelitian korelasi dan penarikan kesimpulan berdasarkan statistik inferensial. Penelitian ini dilaksanakan di Seluruh bank-bank konvensional yang ada dimakassar. Bank BNI, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BCA, Bank Danamon, Bank BPD Sulsel, Bank CIMB Niaga, dan lain-lain.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah metode angket tertutup, yaitu menggunakan daftar pertanyaan dan responden memilih jawaban yang ada (Sarmanu, 2007: 7-8).

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah seluruh bank konvensional dimakassar yang telah memiliki *account* (rekening) pada bank konvensional. Adapun teknik pengambilan sampel penelitian ini merupakan *probability sampling* yaitu semua unsur atau unit dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel agar hasilnya bisa digeneralisasikan (Sarmanu, 2007: 9). Penarikan sampel dilakukan secara random dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu dengan mendatangi bank-bank konvensional dan memberikan kuesioner kepada nasabah yang datang berkunjung pada saat itu.

Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Independen
 - a. Sikap adalah merupakan perasaan positif atau negative dari seseorang terhadap sesuatu.
 - b. Norma subyektif merupakan persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut.
 - c. Kontrol keprilakuan merupakan persepsi kemudahan atau kesulitan untuk melakukan perilaku.
 - d. Kemudahan yang dimaksud adalah dari sisi system dan prosedur administrasi bank syariah.
 - e. Pengaruh sosial merupakan sejauh mana seorang individu memandang pentingnya faktor lingkungan kerjanya (dalam hal ini lingkup sosial) dalam penggunaan sistem baru.
 - f. Ekspektasi usaha didefinisikan sebagai derajat kemudahan yang dikaitkan dalam penggunaan sistem.
2. Variabel Dependen (Niat Beralih)

Variabel dependen pada penelitian ini adalah Niat Beralih. Niat yang dimaksud adalah dorongan nasabah untuk menjadi nasabah bank syariah.

Teknik Analisis Data

Instrumen penelitian akan diuji pilot dengan cara menguji validitas dan reabilitasnya sebelum kuesioner disebarkan kepada responden yang sebenarnya. Instrument dalam penelitian ini dalam bentuk daftar pertanyaan. Daftar pertanyaan tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan dari indikator semua variabel penelitian. Untuk mendapatkan nilai dari masing-masing variabel tersebut digunakan skala likert, yaitu skala yang memperlihatkan kesetujuan maupun ketidaksetujuan dari responden. Seorang responden diminta menjawab pertanyaan pilihan: "Sangat setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)." Jawaban ini diberi skor, dimulai 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS) sampai 5 yang menyatakan Sangat Setuju (SS)

Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan tehnik analisis regresi linear berganda (*multiple regression analytion*) dengan bantuan Program SPSS versi 21 yaitu yang terdiri atas uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *cronbach's alpha*), Uji asumsi klasik (uji normalitas data, multikolinearitas dan heterokedastisitas). Selain itu untuk pengujian hipotesis pengaruh Sikap, Norma subyektif, Kontrol Keperilakuan, Kemudahan Sistem dan Prosedur, dan Kualitas layanan terhadap Niat beralih nasabah ke layanan bank syariah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat beralih nasabah dari bank konvensional ke bank syariah. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner ke beberapa wilayah di Makassar dengan populasi sasaran sebanyak 200 responden

sebagai nasabah bank. Dalam penelitian ini disebar 200 kuesioner dan kembali sebanyak 200 kuesioner. Jumlah kuesioner yang disebar kepada sejumlah responden sebanyak 200 kuesioner dan yang kembali sebanyak 200 kuesioner (*Response Rate* = 100%). Hal ini karena dalam penyebarannya kuesioner tersebut, yang layak diberikan kuesioner adalah responden yang belum memiliki rekening di bank syariah.

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi, jenis kelamin, tahun kelahiran, agama, tingkat pendidikan dan apakah responden mengetahui bank syariah. Hasil menunjukkan bahwa responden ini masih didominasi oleh yang memiliki usia produktif. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang memiliki usia dibawah 29 sampai 39 tahun sebanyak 163 orang (81,5%), usia lebih kecil diatas 50 tahun sebanyak 10 orang (5%), jumlah responden yang memiliki usia antara 40 sampai 50 tahun sebanyak 27 orang (13,5%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah laki-laki sebanyak 92 orang (46%) dan perempuan sebanyak 108 orang (54%). Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini jumlah responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan. Sebahagian besar mayoritas responden beragama islam yakni dengan jumlah 174 orang (87%). Beragama Kristen protestan 24 orang (12%) dan katolik 2 orang (1%). Latar belakang pendidikan responden dalam penelitian ini masih didominasi oleh latar belakang pendidikan SMA sebanyak 77 orang (38,5%), hal ini dilihat dari karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikannya. Jumlah responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 48 orang (24%) dan pasca sarjanah berjumlah 46 orang (23%). Latar belakang pendidikan diploma sebanyak 29 orang (14,5%). Keseluruhan responden menyatakan mengetahui tentang bank syariah dan memiliki akun atau rekening di bank syariah. Hal ini dapat dilihat pada tabel yang menunjukkan bahwa responden menjawab ya dan tidak memiliki rekening dibank syariah yakni sebanyak 200 orang (100%) karena hal ini menjadi salah satu kriteria bagi responden untuk diberikan kuesioner.

Uji validitas masing-masing indikator dilakukan untuk menguji sejauh mana suatu alat ukur dalam penelitian dapat mengukur apa yang sebetulnya ingin diukur yaitu meliputi Sikap, Norma Subyektif, Kontrol Keperilakuan, Kemudahan system dan prosedur, social influence, effort expectancy dan Niat Beralih nasabah. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus *korelasi product moment*. Item pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai *r* hitung di atas 0,2298 untuk jumlah sampel *n* sebanyak 200 dan taraf signifikansi sebesar 5%. Jadi secara keseluruhan uji validitas dalam penelitian ini telah menunjukkan hasil yang valid untuk semua item pertanyaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang digunakan benar-benar mengungkapkan hal yang diukur dalam kuesioner.

Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *cronbach alpha* menggunakan SPSS versi 21. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel bila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,60 (Siregar, 2010). Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 5.6. Berdasarkan hasil pengujian data menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel yang diteliti lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel atau handal. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel di bawah ini.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, nilai residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tehnik kolmogorov Smirnov. Jika signifikansi di bawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan, dan jika signifikansi di atas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan. Berdasarkan bantuan alat statistic SPSS maka nilai Asymp.Sig.(2-tailed) untuk Sikap 0,479,

norma subjektif 0,490, persepsi kontrol berperilaku 0,055, kemudahan system dan prosedur 0,190, social influence 0,238, effort expectancy 0,654 dan masing-masing lebih besar dari nilai signifikan 0,05, dengan kata lain masing-masing variable dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji multikolineritas menunjukkan menunjukkan bahwa koefisien *tolerance* variabel sikap adalah sebesar 0,600 lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 1,665 lebih kecil dari 10. Koefisien *tolerance* variabel norma subyektif adalah sebesar 0,630 lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 1,587 lebih kecil dari 10. Koefisien *tolerance* variabel kontrol perilaku persepsian adalah sebesar 0,590 lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 1,694 lebih kecil dari 10. Koefisien *tolerance* variabel kemudahan system dan prosedur adalah sebesar 0,457 lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 2,189 lebih kecil dari 10. Koefisien *tolerance* variabel social influence adalah sebesar 0,642 lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 1,557 lebih kecil dari 10. Koefisien *tolerance* variabel effort expectancy adalah sebesar 0,762 lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 1,313 lebih kecil dari 10. Hasil tersebut membuktikan bahwa tidak terdapat gejala multikoliner pada variabel independen terhadap niat beralih nasabah.

Pengujian Heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan Uji Glejser bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun jika jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas. Masing-masing variabel. menunjukkan bahwa masing-masing variable independen memperlihatkan nilai t hitung lebih kecil dari t table yakni 1,968 dan nilai sig. yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Dengan terpenuhinya uji asumsi klasik seperti di atas, maka analisis korelasi dan regresi linear berganda layak dipergunakan dalam penelitian ini karena persyaratan statistik terpenuhi.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tabel 5.8 tersebut maka berikut persamaan regresi yang mencerminkan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini. Dengan demikian maka persamaan estimasinya adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1.ATT + \beta_2 .SN + \beta_3 .PBC + \beta_4 .SNP + \beta_5.PS + \beta_6.EE + \mu \dots\dots\dots(1)$$

Dari persamaan tersebut diatas, berdasarkan tabel didapatkan persamaan regresi I

$$Y = 0.151 + 0.223 ATT + 0.313 SN + 0.217 PBC + 0.253 EOU - 0.029 PS + 0.030 EE + e\dots\dots\dots(2)$$

Persamaan tersebut menunjukkan besarnya *R Square* adalah sebesar 0.552; F hitung adalah 39,567 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,538; dengan nilai signifikan sebesar 0,000 (< 0,10) yang menunjukkan bahwa model persamaan ini fit. Hasil pengujian juga menunjukkan nilai *koefisien konstanta* sebesar 0.151 dengan nilai tidak signifikan 0.913 yang berarti bahwa Sikap, Norma Subyektif, Kontrol Keperilakuan, Kemudahan Sistem dan Prosedur, Social influence dan Effort expectancy secara bersama-sama tidak berpengaruh

terhadap Niat Beralih nasabah ke bank syariah. Hasil Statistik t hitung adalah 3.060 (Sikap), 5.199 (Norma Subyektif), 3.258 (Kontrol Keperilakuan), 3.208 (Kemudahan Sistem dan Prosedur), -0.456 (*Social influence*) dan 0.503 (*Effort expectancy*). Statistik t tabel : Tingkat signifikansi (α) = 5%, $df = 200 - 2 = 198$ menghasilkan t tabel 1.653 (uji 2 sisi). Hasil ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Uji Regresi

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Beralih Ke Bank Syariah							
$B \approx BI = \alpha + \beta_1 \cdot Att + \beta_2 \cdot SN + \beta_3 \cdot PBC + \beta_4 \cdot EOU + \beta_5 \cdot PS + \beta_6 \cdot EE + \mu$							
Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Adj. R Square	Std. Error of the Estimate
(Constant)	.151	1.375		.110	.913	.538	2.152
1 Att	.223	.073	.190	3.060	.003		
SN	.313	.060	.316	5.199	.000		
PBC	.217	.067	.204	3.258	.001		
EOU	.253	.079	.229	3.208	.002		
PS	-.029	.064	-.027	-.456	.649		
EE	.030	.059	.028	.503	.615		
N = 198, R = .743 ^a , R ² = .552, F = 39.567*							
Dependent Variable: BI(Niat); Independent Variable adalah Att(sikap), SN(Norma Subyektif), PBC(persepsi kontrol berperilaku), EOU(Kemudahan Sistem dan Prosedur) PS(Social Influence) dan EE(Effort expectancy) Ket * = Signifikan 0,05							

Berdasarkan tabel 1 pengaruh sikap terhadap niat beralih nasabah adalah positif. Artinya, jika sikap naik, maka niat beralih nasabah juga naik. Dengan demikian maka hipotesis 1 yang menyatakan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior* nasabah diterima. Makna dari temuan ini bahwa sikap memainkan peranan penting terhadap *switching behavior* nasabah. Penelitian ini mendukung Theory of Planned Behaviour (TPB) dan hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh Bansal dan Taylor (2002) dan Pookulangara (2008) yang menunjukkan bahwa Sikap secara signifikan berpengaruh terhadap perilaku *switching* untuk tiga saluran tersebut. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan norma subyektif berpengaruh signifikan terhadap niat beralih nasabah. Dengan demikian maka hipotesis 2 yang menyatakan bahwa norma subyektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior* nasabah diterima. Penelitian ini mendukung Theory of Planned Behaviour (TPB) dan hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh Bansal dan Taylor (2002), Pookulangara (2008) yang hasilnya menunjukkan bahwa norma subyektif secara signifikan berpengaruh terhadap *switching behavior* pada tiga saluran tersebut.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan persepsi kontrol berperilaku berpengaruh signifikan terhadap niat beralih nasabah. Dengan demikian maka hipotesis 3 yang menyatakan

bahwa persepsi kontrol berperilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior* nasabah diterima. Penelitian ini mendukung *Theory of Planned Behaviour* (TPB) dan hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh Bansal dan Taylor (2002), Pookulangara (2008) yang hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kontrol berperilaku secara signifikan berpengaruh terhadap *switching behavior* pada dua saluran saja yakni katalog dan internet. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan pengaruh kemudahan system dan prosedur terhadap niat beralih nasabah. Dengan demikian maka hipotesis 4 yang menyatakan bahwa kemudahan system dan prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior* nasabah diterima. Penelitian ini mendukung dari model TAM dan hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh Malik et al. (2014), Jo et al (2013) hasilnya menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh dan signifikan terhadap *switching behavior*.

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan social influence tidak berpengaruh terhadap niat beralih nasabah. Dengan demikian maka hipotesis 5 yang menyatakan bahwa social influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior* nasabah ditolak. Makna dari temuan ini bahwa seperti *social influence* kurang memainkan peranan penting terhadap *switching behavior* nasabah. Hal ini dikarenakan bahwa seorang nasabah untuk beralih ke bank syariah tidak membutuhkan pengaruh lain atau pengaruh dari orang-orang yang dianggapnya penting untuk percaya sehingga membuatnya beralih ke bank syariah. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Martins et al. (2014) dan Bendi dan Aliyanto (2014), Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan effort expectancy tidak berpengaruh terhadap niat beralih nasabah. Dengan demikian maka hipotesis 6 yang menyatakan bahwa effort expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior* nasabah ditolak. Makna dari temuan ini bahwa seperti effort expectancy kurang memainkan peranan penting terhadap *switching behavior* nasabah. Hal ini dikarenakan bahwa seorang nasabah untuk pindah atau beralih ke bank lain tidak membutuhkan *effort expectancy* yang besar dan berdasarkan wawancara singkat diperoleh informasi bahwa sebahagian besar respondent telah mengetahui tentang bank syariah. Sehingga responden tidak menganggap bahwa sangat mudah untuk beralih ke bank syariah. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dasgupta et al. (2007) dan Sedana dan wijaya (2010).

SIMPULAN

Motivasi penelitian ini adalah mengaplikasikan *Theory of Planned Behavior* (TPB) milik Azjen 1991 dengan menambahkan variabel yang dikembangkan oleh Vankatesh, et al. 2003 yakni *social influence* dan *effort expectancy*. Dalam penelitian ini konstruk TPB menjadi faktor kuat yang mempengaruhi niat beralih nasabah. Hasil yang berbeda juga ditemukan dalam penelitian ini adalah kedua variabel milik Vankatesh yakni *social influence* dan *effort expectancy* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel niat beralih nasabah. Hal ini dikarenakan ke responden tidak *membutuhkan social influence* dan *effort expectancy* yang tinggi untuk berpindah ke bank syariah. Hal ini tentunya didukung dengan perkembangan literature yang telah ada. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi perbankan agar meningkatkan pelayanan agar nasabah dapat meningkat sehingga tujuan dari organisasi dapat tercapai. Selanjutnya, bagi nasabah bank hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya menjaga faktor-

faktor yang mempengaruhi niat beralih nasabah bank sehingga para nasabah dapat memilih bank yang terbaik untuk mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkannya. Implikasi secara teoritis hasil penelitian dapat digunakan dalam pengembangan ilmu lebih lanjut khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi niat beralih nasabah bank dengan menambahkan faktor demografi sebagai variabel moderasinya. Penelitian ini dilakukan dengan tidak terlepas dari adanya beberapa keterbatasan. Penelitian hanya dilakukan di Makassar sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisir untuk mencerminkan niat beralih nasabah bank sehingga disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk memperluas objek penelitiannya hingga di seluruh propinsi di Indonesia agar hasil bisa digeneralisir. Data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada persepsi responden sebagai jawaban, sehingga akan menimbulkan masalah ketika jawaban yang diberikan tidak jujur. Sehingga saran untuk peneliti selanjutnya mengubah pendekatan penelitian kualitatif agar tentunya hasil bisa berbeda dan tidak menimbulkan bias.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. (1991). "The Theory of Planned Behavior". *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, pp 179-211.
- Ajzen, I., Fishbein, M. (1975). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bansal, Harvir S., Taylor Shirley F., (2002). Investigating interactive effects in the theory of planned behavior in a service-provider switching context. *Psychology and marketing*, Vol. 19 (5). pp 407-425. http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/mar.10017/epdf?r3_referer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout=1&purchase_referrer=onlinelibrary.wiley.com&purchase_site_license=LICENSE_DENIED dikunjungi tgl 26 Maret 2016
- Bendi, Kristoforus Jawa., Aliyanto., Arif. (2014). Analisis Pengaruh Perbedaan Gender pada Model UTAUT. Seminar nasional Teknologi informasi dan komunikasi terapan, semarang. pp 228-234
- Clemes, Michael D., Gan, Christopher., Li, Yan Zheng., (2007). Customer switching behavior in the New Zealand banking industry, *Banks and Bank Systems*, Vol. 2, Issue 4,
- Dasgupta, S., Haddad, M., Weiss, P., dan Bermudez, E., (2007), "User Acceptance of Case Tools in System Analysis and Design: an Empirical Study", *Journal of Informatics Education Research*, Vol. 9, No. 1, pp. 51-78.
- Davis, Fred D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly* 13(3), pp 319-339.

- Jo, Hyeon., Nam, Dal-woo., Lee, Seok Kee. 2013. Analysis on the Switching Intention of Social Network Service User by Using Thecnology Acceptance Model. *JKIIT*, Vol. 11 No. 4 pp 139-147
- Jogiyanto., Hartono, (2013). Teori Portofolio dan Analisis Investasi, BPFE, Yogyakarta, Edisi Kedelapan, Yogyakarta.
- Malik, Sana., Mahmood, Shanayyara., Rizwan, Muhammad. 2014. Examining customer switching behavior in cellular industry. *Journal of public administration and governance*. Vol. 4 No. 2 pp 114-128
- Martins, Carolina, T. Oliveira, A. Popovic. (2014). Understanding the Internet Banking Adoption: A Unified Theory of Acceptance And Use of Technology and Perceived Risk Application. *International Journal Of Information Management*34(2014).pp. 1-13
- Pookulangara, Sanjukta Arun., (2008). Explaining consumers' channel-switching behavior using the Theory of planned behavior. Dissertation Supervisors. <https://mospace.umsystem.edu/xmlui/bitstream/handle/10355/5598/research.pdf?sequence=3&isAllowed=y> dikunjungi tgl 26 maret 2016
- Sarmanu, (2007). Metodologi Penelitian. Materi Pelatihan : SEM dan PLS (Teori). Angkatan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Sedana, I.G.N., and Wijaya, S.W. (2010) “Applying UTAUT Model to Reach Better Understanding on The Acceptance and Use of Learning Management S ystem Case Study: Experiential E-Learning of Sanata Dharma Universit y,” 2009, pp. 415–420.
- Siregar, S. (2010). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F., D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Vyas, Vishal., Raitani, Sonika., 2014. Drivers of customers' switching behavior in Indian banking industry, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 32 No. 4 pp.321-342