

ABSTRAK

Reisya Rahmi Putri, 2025. Determinan Minat Nasabah Melakukan Perpindahan Layanan dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah: Peran TAM dan Peran TPB (Studi pada Nasabah BSI di kota Tasikmalaya): Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin pesat, didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap prinsip-prinsip keuangan Islam. Salah satu faktor utama dalam pertumbuhan ini adalah perpindahan nasabah dari bank konvensional ke bank syariah. Peneliti melakukan studi pendahuluan kepada 30 nasabah BSI di kota Tasikmalaya dan hampir 80% nasabah melakukan perpindahan layanan dari bank konvensional ke BSI serta 20% lainnya tidak melakukan perpindahan layanan. Hal tersebut menjadi fenomena yang menarik untuk di angkat dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan minat nasabah dalam melakukan perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), serta studi kasus terhadap nasabah BSI di kota Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan populasinya adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Tasikmalaya. Pengambilan sampel menggunakan rumus *Hair*, sehingga sampel penelitian ini berjumlah 220 orang nasabah BSI di kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan data primer dari hasil kuesioner yang disebarakan melalui google form. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Partial Least Square* dengan uji koefisien *outer model* dan *inner model* analisis jalur (*Path Analysis*) dengan alat bantu penelitian SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel persepsi manfaat (X_1), sikap (X_3), norma subjektif (X_4), dan kontrol perilaku (X_5) berpengaruh signifikan terhadap *switching behaviour* (Y). Sementara itu, persepsi kemudahan (X_2) tidak memiliki pengaruh terhadap *switching behaviour* (Y). Hasil ini mengindikasikan bahwa keputusan nasabah untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah lebih banyak dipengaruhi oleh norma subjektif, kontrol perilaku, persepsi manfaat dan sikap yang mereka rasakan terhadap kendali atas keputusan perpindahan.

Kata Kunci: Perpindahan layanan, Bank Syariah, TAM, TPB, Nasabah

ABSTRACT

Reisya Rahmi Putri, 2024. Determinants of Customer Interest in Switching Behaviour from Conventional Banks to Sharia Banks: The Role of TAM and the Role of TPB (Study on BSI Customers in Tasikmalaya City): Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Studies, Siliwangi University.

The development of Islamic banking in Indonesia is increasingly rapid, driven by increasing public awareness of Islamic financial principles. One of the main factors in this growth is the shift of customers from conventional banks to Islamic banks. Researchers conducted a preliminary study of 30 BSI customers in Tasikmalaya City and almost 80% of customers switched behaviour from conventional banks to BSI and 20% did not switch services. This is an interesting phenomenon to be raised in this study. This study aims to analyze the determinants of customer interest in switching behaviour from conventional banks to Islamic banks using the Technology Acceptance Model (TAM) and Theory of Planned Behavior (TPB) approaches, as well as case studies of BSI customers in Tasikmalaya City.

The research method used is a quantitative research method with the population being customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) in the city of Tasikmalaya. Sampling using the Hair formula, so that the sample of this study amounted to 220 BSI customers in the city of Tasikmalaya. This study uses primary data from the results of questionnaires distributed via google form. The data analysis technique used is Partial Least Square with the outer model coefficient test and inner model path analysis (Path Analysis) with the SmartPLS 3.0 research tool.

The results of this research show that partially the variables perceived benefits (X1), attitudes (X3), subjective norms (X4), and behavioral control (X5) have a significant effect on switching behavior (Y). Meanwhile, perceived ease (X5) has no influence on switching behavior (Y). These results indicate that customers' decisions to switch from conventional banks to Islamic banks are more influenced by subjective norms, behavioral control, perceived benefits and attitudes they feel towards control over switching decisions.

Keywords: Switching Behaviour, Islamic Bank, TAM, TPB, Customers