

Tesis

**Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Niat Nasabah  
Untuk Beralih Ke Bank Digital Menggunakan Teori  
Push-Pull Mooring**



Gustanto Putra Aditya

225312166

**MAGISTER INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2023**

**HALAMAN JUDUL**

**Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Niat Nasabah  
Untuk Beralih Ke Bank Digital Menggunakan Teori  
Push-Pull Mooring**



Gustanto Putra Aditya

225312166

**MAGISTER INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2023**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT NASABAH UNTUK BERALIH KE BANK DIGITAL : BERDASARKAN  
TEORI PUSH-PULL-MOORING

yang disusun oleh

Gustanto Putra Aditya

225312166

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 25 Juli 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Yonathan Dri Handarkho, S.T., M.Eng., Ph.D	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Yonathan Dri Handarkho, S.T., M.Eng., Ph.D	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Y. Sigit Purnomo WP., S.T.,M.Kom., Ph.D.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 25 Juli 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

## HALAMAN PERNYATAAN TESIS

Saya yang bertadatangan di bawah ini :

Nama : Gustanto Putra Aditya

NIM : 225312166

Judul Tesis : Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Niat Nasabah Untuk Beralih Ke Bank Digital Menggunakan Teori Push-Pull Mooring

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Yogyakarta, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

( Gustanto Putra Aditya )

## INTISARI

Perkembangan teknologi di masa sekarang ini membawa dampak yang sangat besar bagi kehidupan manusia. Salah satu sektor yang terdampak adalah sektor keuangan, di mana hal ini mempengaruhi proses bisnis dalam lembaga keuangan yang menyediakan layanan keuangan. Data menunjukkan bahwa 33% penduduk Indonesia yang berumur 16-64 telah menggunakan aplikasi mobile banking dan layanan keuangan setidaknya satu bulan sekali. Selain itu, laporan Badan Pusat Statistik (2022) menunjukkan kenaikan pengguna telepon seluler sebesar 2,01% dan pengguna internet umur di atas 16 tahun sebesar 1,33% pada tahun 2022 dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini mencerminkan transformasi signifikan dalam perilaku konsumen, yang beralih dari penggunaan layanan perbankan tradisional menuju layanan digital.

Penelitian ini akan membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat Indonesia untuk berpindah dari bank konvensional atau tradisional ke bank digital berdasarkan *Push-Pull Mooring Theory* (PPM). Dengan menggunakan teori PPM, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor pendorong (*push factors*) seperti ketidakpuasan terhadap produk bank tradisional, faktor penarik (*pull factors*) seperti daya tarik layanan digital yang inovatif, dan faktor penambat (*mooring factors*) seperti pengaruh sosial yang menghambat atau mendukung perpindahan nasabah. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan implikasi praktis bagi industri perbankan, pembuat kebijakan, dan akademisi, serta memberikan pelajaran bagi negara berkembang lainnya dengan kondisi ekonomi, geografis, dan demografis yang serupa.

Berdasarkan hasil penelitian, niat nasabah bank tradisional untuk berpindah ke bank digital dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu *dissatisfaction*, *Alternative Attractiveness*, *brand image*, *habit*, dan *subjective norm*. Faktor yang paling signifikan adalah *Alternative Attractiveness*, diikuti oleh *subjective norm*. Selain itu, pengujian faktor moderat menunjukkan bahwa usia, khususnya di bawah 29 tahun, mempengaruhi hubungan antara *perceive risk* dan *subjective norm* terhadap *switching intention*, sedangkan jenis kelamin dan pendapatan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan bagi peneliti lainnya dan para penyelenggara perbankan dalam perumusan strategi untuk meningkatkan nasabah bank digital di Indonesia.

**Kata kunci :** *Push-Pull Mooring Theory, Bank Traditional, Bank Digital, Niat beralih*

## **ABSTRAK**

*The development of technology in this day and age has a huge impact on human life. One of the sectors affected is the financial sector, where it affects business processes in financial institutions that provide financial services. Data shows that 33% of Indonesians aged 16-64 have used mobile banking apps and financial services at least once a month. In addition, the Central Bureau of Statistics (2022) report shows an increase of 2.01% in mobile phone users and 1.33% in internet users over 16 years old in 2022 compared to the previous year. This reflects a significant transformation in consumer behaviour, which is moving away from using traditional banking services towards digital services.*

*This research will discuss the factors that influence Indonesians to move from conventional or traditional banks to digital banks based on Push-Pull Mooring Theory (PPM). Using PPM theory, this research will identify push factors such as dissatisfaction with traditional bank products, pull factors such as the attractiveness of innovative digital services, and mooring factors such as social influences that hinder or support customer switching. The study also aims to provide practical implications for the banking industry, policy makers, and academics, as well as provide lessons for other developing countries with similar economic, geographic, and demographic conditions.*

*Based on the research results, the intention of traditional bank customers to switch to digital banks is influenced by several factors, namely dissatisfaction, Alternative Attractiveness, brand image, habit, and subjective norm. The most significant factor is Alternative Attractiveness, followed by subjective norm. In addition, moderate factor testing shows that age, especially under 29 years old, affects the relationship between perceived risk and subjective norm to switching intention, while gender and income do not show a significant effect. It is hoped that the results of this study can be additional information for other researchers and banking administrators in formulating strategies to increase digital bank customers in Indonesia.*

*Keywords: Push-Pull Mooring Theory, Traditional Bank, Digital Bank, Switching intention*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Allah Bapa di Surga, Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria dan Keluarga Kudus Yesus Maria dan Yosef, karena atas berkat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tujuan dari pembuatan tesis ini adalah sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selesainya tesis ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Yonathan Dri Handarkho, S.T., M.Eng., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan, koreksi, masukan, dan waktu kepada penulis hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Prof. Suyoto M.Sc, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan, koreksi, masukan, dan waktu kepada penulis hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan
3. Bapak Yohanes Sigit Purnomo WP., S.T.,M.Kom., Ph.D., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak sekali masukan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Seluruh Dosen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar dan membimbing penulis selama kuliah di Program Studi Magister Teknik Informatika.
5. Istri dan Anak penulis (Glori dan Ganendra) yang selalu mendukung, menyertai, memberikan semangat, serta mendoakan selama menyelesaikan laporan penelitian ini.
6. Orang Tua, Mertua dan adik penulis yang selalu memberikan semangat dalam menuliskan penelitian ini.
7. Semua rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, khususnya Prodi Magister Informatika angkatan 2022/2023. Doa dan

harapan penulis semoga kita semua sukses dan terus berkomunikasi dan berbagi informasi serta tetap menjadi teman untuk selamanya.

8. Seluruh pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah terlibat yang membantu Penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis yang telah ditulis masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang membangun akan sangat membantu agar tulisan Penulis selanjutnya lebih baik. Akhir kata, semoga tesis ini dapat menjadi tulisan yang berguna dan bermanfaat.

Yogyakarta, Juli 2024

Penulis





## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TESIS.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	13
1.2. Rumusan Masalah.....	17
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	17
1.4. Batasan Masalah.....	18
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	18
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	20
BAB 3 LANDASAN TEORI.....	42
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN.....	47
4.1. Metodologi .....	47
4.2. Jadwal Penelitian.....	47
4.3. Tahapan Penelitian .....	48
4.4. Identifikasi Masalah .....	48
4.5. Studi Literatur .....	49
4.6. Pengembangan Hipotesis .....	49
4.7. Penentuan Populasi dan sampel .....	59
4.8. Penyusunan Kuesioner .....	61
4.9. Pengumpulan Data .....	69
4.10. Pengolahan Data.....	69
4.11. Pengujian Hipotesis.....	70
4.12. Moderators .....	70
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
5.1. Hasil Pengumpulan Data.....	72
5.2. Persiapan Data.....	72

5.2.1.	<i>Factor Analysis (FA)</i> .....	73
5.2.2.	Uji Reabilitas.....	77
5.2.3.	Harman's Single Factor.....	79
5.2.4.	Variance Inflation Factor (VIF) .....	80
5.3.	Analisa Deskriptif .....	81
5.3.1.	Analisis Responden.....	81
5.3.2.	Analisa One Sample t-test.....	84
5.3.3.	Uji Normalitas (skewness & kurtosis) .....	86
5.4.	Uji Hipotesis .....	87
5.5.	Uji Model Fit.....	90
5.6.	Faktor Moderat.....	91
5.7.	PEMBAHASAN .....	94
5.8.	IMPLIKASI .....	100
5.8.1.	Implikasi Teoritis .....	100
5.8.2.	Implikasi Praktis .....	101
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....		105
6.1.	Kesimpulan .....	105
6.2.	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	106
DAFTAR PUSTAKA .....		108
LAMPIRAN.....		114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Tahapan Penelitian .....	48
Gambar 4. 2 Model yang diusulkan .....	50
Gambar 5. 1 Model Uji CFA .....	73
Gambar 5. 2 Model Uji Hipotesis .....	88
Gambar 5. 3 Model AMOS Pengujian Hipotesis.....	89
Gambar 5. 4 Efek Langsung Pada Model .....	89



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 4. 1 Jadwal Penelitiann.....	47
Tabel 4. 2 Pernyataan Penelitian .....	62
Tabel 4. 3 Pengukuran Skala Likert .....	69
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas Konvergen .....	74
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	76
Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	77
Tabel 5. 4 Hasil Uji reliabilitas menggunakan Metode Cronbach's Alpha .....	78
Tabel 5. 5 Uji Harman's Single Factor .....	79
Tabel 5. 6 Uji Variance Inflation Factor (VIF).....	80
Tabel 5. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
Tabel 5. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
Tabel 5. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	83
Tabel 5. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	83
Tabel 5. 11 Analisis T-test satu sampel .....	85
Tabel 5. 12 Uji Normalitas (Skewness dan Kurtosis).....	86
Tabel 5. 13 Hasil Uji Hipotesis .....	90
Tabel 5. 14 Uji Model Fit.....	90
Tabel 5. 15 Hasil Uji Moderat Umur .....	92
Tabel 5. 16 Hasil Uji Moderat Jenis Kelamin.....	93
Tabel 5. 17 Hasil Uji Moderat Pendapatan .....	94