

**PENENTU NIAT PELANGGAN DAN NORMA PRIBADI MENUJU KELESTARIAN
LINGKUNGAN PERBANKAN: MENGUJI MODEL STRUKTURAL**

MUHAMAD FAISAL RIZA

Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
faisalrizaofficial@gmail.com

MIFTAHUL HAQ IBNU MUHTAR

Sarjana Manajemen, Universitas Islam Indonesia
miftahibnu10@gmail.com

SYAFIRA DZIKRIA ALFIANI

Sarjana Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Universitas Telkom
dzikriafira@gmail.com

ABSTRACT

Consumption patterns are always changing, placing great pressure on environmental sustainability. In the banking sector, environmental sustainability is starting to get special attention. This study develops and tests a conceptual framework to examine the antecedents of customer intention to adopt environmentally friendly banking services and activities. Following the theory of planned behavior (TPB), this study includes constructs namely trust environmental awareness, and perceived behavioral outcomes. Data was collected from 100 customers of Bank Negara Indonesia using a survey method. Structural Equation Modeling (SEM) modeling technique with SmartPLS software. The results showed that attitudes, subjective norms, perceived behavioral control, and personal norms did not have a significant effect on behavioral intentions. In addition, perceived environmental outcomes were found to be a significant outcome of trust. This study proposes theoretical and managerial implications and provides direction for further research.

Keywords: *Banking, Customers, Intentions, Sustainability*

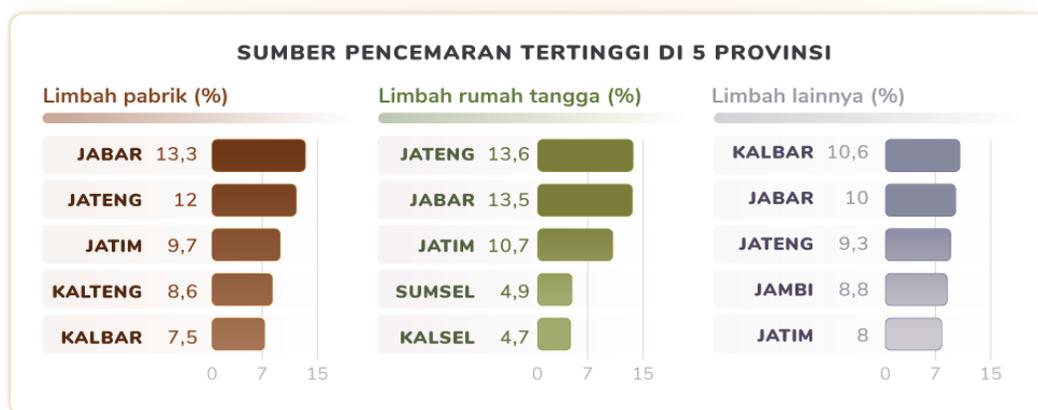
ABSTRAK

Pola konsumsi yang selalu berubah, memberikan tekanan besar pada lingkungan keberlanjutan. Pada sektor perbankan, lingkungan keberlanjutan menjadi hal yang mulai mendapatkan perhatian khusus. Penelitian ini mengembangkan dan menguji kerangka kerja konseptual untuk meneliti

anteseden niat nasabah untuk mengadopsi layanan dan kegiatan perbankan yang ramah lingkungan. Mengikuti teori perilaku terencana (TPB), penelitian ini memasukkan konstruksi yaitu kepercayaan, kesadaran lingkungan, dan hasil perilaku yang dirasakan. Data dikumpulkan dari 100 nasabah Bank Negara Indonesia dengan menggunakan metode survei. Teknik pemodelan Structural Equation Modelling (SEM) dengan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap, norma subjektif, kontrol perilaku yang dirasakan, dan norma pribadi, tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku. Selain itu, hasil lingkungan yang dirasakan ditemukan menjadi hasil yang signifikan dari kepercayaan. Dari perspektif manajerial, penelitian ini akan meningkatkan pemahaman manajer tentang niat nasabah untuk melakukan konsumsi dan penggunaan layanan perbankan secara berkelanjutan. Untuk meningkatkan niat perilaku nasabah terkait kelestarian lingkungan di sektor perbankan, dapat disarankan bahwa Bank BNI sebaiknya berusaha meningkatkan rasa kesadaran lingkungan para nasabahnya.

Kata Kunci: Keberlanjutan, Konsumen, Niat, Perbankan

Saat ini dunia sedang menghadapi krisis lingkungan sangat parah yang disebabkan oleh praktik bisnis yang tidak berkelanjutan, yaitu produksi, proses, operasi, dan juga fungsi karena tingkat konsumsi yang tidak tepat (Biswas dan Roy, 2015; Chen dan Hung, 2016). Di negara dengan kepadatan penduduk yang lebih tinggi seperti Indonesia, masalah degradasi lingkungan menjadi parah akibat kelebihan penduduk dan pola konsumsi yang tidak lestari. Rahman, 2020). Menurut data dari lokadata tentang pencemaran lingkungan yang ada di Indonesia, khususnya pada pencemaran limbah dari 5 provinsi yang ada di Indonesia, digambarkan sebagai berikut.



Sumber: BPS 2018 (diolah)

lokadata

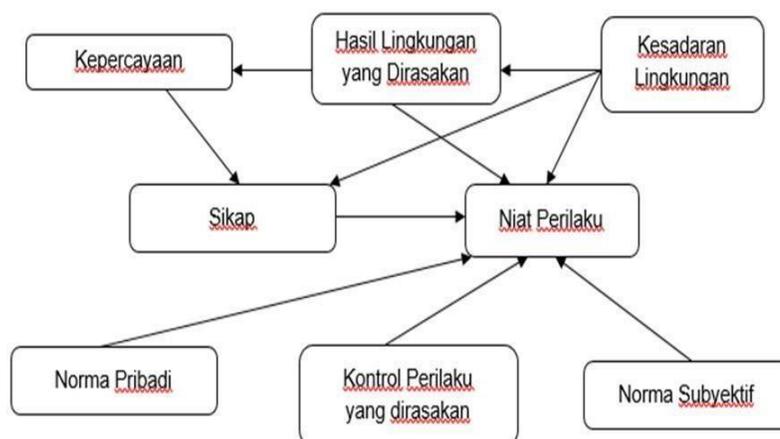
Gambar 1. Sumber Pencemaran Tertinggi di 5 Provinsi
sumber: lokadata.id (2019)

Berdasarkan data, dijelaskan bahwa tingkat pencemaran tertinggi berada di Pulau Jawa. Di Jawa Barat, 980 desa/kelurahan atau 13,3 persen dari total 7.367 desa di Indonesia yang dilalui sungai memiliki kualitas air tercemar berat akibat aktivitas industrial. Selain limbah pabrik dan limbah rumah tangga, limbah lainnya termasuk efek dari pengurangan lahan hijau akibat pembangunan. Ada 2.216 desa/kelurahan yang mengalami ini. Sebanyak 10,6% atau 236 desa di Kalimantan Barat memiliki kualitas air sungai dengan status tercemar berat. Karena meningkatnya keprihatinan akan degradasi lingkungan alam yang berkelanjutan, selain upaya organisasi, konsumerisme etis atau yang juga dikenal sebagai konsumerisme hijau juga mulai diperhatikan (Boobalan dan Nachimuthu, 2020; Chang *et al.*, 2019; Moisander, 2007; Yadav dan Pathak, 2017).

Untuk melindungi lingkungan dari kondisi yang terus memburuk, memperkuat etika lingkungan masyarakat dan mendorong sikap dan perilaku yang pro lingkungan menjadi sesuatu yang penting (Thiermann dan Sheate, 2020; White *et al.*, 2019; Yu *et al.*, 2017). Dalam praktiknya, green banking sebagai konsep yang mengharuskan lembaga keuangan untuk selalu memprioritaskan keberlanjutan lingkungan dalam menjalankan usahanya.

Di era yang sangat kompetitif saat ini, organisasi di semua negara maju maupun negara berkembang menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Salah satu yang menjadi tantangan utama adalah berkaitan dengan integrasi keberlanjutan atau tanggung jawab sosial ke dalam perusahaan, strategi masa depan, dan juga penentuan kebijakan (Baldassarre *et al.*, 2020; Pinkse dan Kolk, 2012). Dengan meningkatnya produksi gas rumah kaca setiap tahun, semua pemangku kepentingan sangat peduli dengan perlindungan lingkungan planet ini. Sama seperti industri lain, bank dan lembaga keuangan juga perlu memasukkan tanggung jawab lingkungan ke dalam kebijakan bisnis jangka panjang (Jenkin *et al.*, 2011; Torre *et al.*, 2019).

Salah satu cara penting untuk mendorong perbankan berkelanjutan adalah melalui peningkatan layanan IT yang mendukung layanan perbankan untuk konsumen dibandingkan melalui bank dengan cabang tradisional (Burhanudin *et al.*, 2019). Bank telah melakukan beberapa inisiatif untuk menjaga kelestarian lingkungan melalui pengurangan penggunaan kertas, mendorong telecommuting dan kolaborasi pengelolaan limbah, perancangan dan pemasaran saluran digital banking seperti internet banking, mobile banking dan pembayaran digital, pemasangan ATM bertenaga surya, dan lain-lain. Lebih lanjut, transaksi IT perbankan membantu menjaga kelestarian lingkungan (Lekakos *et al.*, 2014). Salah satu perbankan yang telah melakukan inisiatif dalam menjaga kelestarian lingkungan adalah Bank BNI. BNI telah menyediakan produk dan layanan ritel yang mendorong gaya hidup hijau seperti KPR Hijau, kartu kredit BNI-WWF, fitur Adopsi Orangutan dan Penanaman Pohon, dan layanan perbankan yang paperless (e-billing, formless transfer). Pada bagian eksternal BNI melalui program CSR, BNI membiayai proyek-proyek ramah lingkungan yang dijalankan oleh klien BNI seperti pembangkit listrik tenaga panas bumi (geothermal), biomass, biogas, hydro dan waste management. BNI juga mendirikan pusat pembibitan sejuta tanaman keras di Sentul Bogor dan membangun Hutan dan Taman Kota di beberapa kota di Indonesia (Astutik, 2021).



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

TINJAUAN PUSTAKA

Attitude

Sikap didefinisikan sebagai penilaian positif atau negatif dari suatu perilaku tertentu (Ajzen, 1991). Dalam lingkup ranah lingkungan, Bamberg (2003) mendefinisikan sikap sebagai evaluasi kognitif dan afektif terhadap obyek perlindungan lingkungan. Argumen ini diperkuat oleh studi sebelumnya yang menemukan bahwa sikap merupakan determinan penting dari PEBI (misalnya, Chen dan Tung, 2014; Verma dan Chandra, 2018; Yadav dan Pathak, 2016).

Perceived Behavioral Control

Kontrol perilaku yang dirasakan dapat disebut sebagai persepsi tingkat kemudahan atau kesulitan yang terkait dengan kinerja file perilaku tertentu (Ajzen, 1985; Armitage dan Conner, 2001). Keyakinan kontrol mengacu pada persepsi keberadaan faktor-faktor tertentu seperti waktu, uang, dll. yang dapat bertindak sebagai fasilitator atau penghambat dalam melakukan perilaku tersebut, dan evaluasi orang tersebut mengenai dampak dari faktor-faktor tersebut terhadap kinerja perilaku tertentu (Ajzen, 1985).

Subjective Norms

Norma Subjektif merupakan fungsi yang didasarkan oleh belief yang disebut normative belief, yaitu belief mengenai kesetujuan atau ketidaksetujuan yang berasal dari individu atau kelompok yang berpengaruh bagi seseorang seperti orang tua, teman dekat, rekan kerja atau yang lainnya terhadap suatu perilaku. Norma subjektif ini ditentukan oleh kombinasi antara normative belief individu dan motivation to comply (Ajzen, 2005).

Environmental Consciousness

Kesadaran lingkungan adalah gabungan konsep yang mencakup pengetahuan, persepsi, kognisi, nilai dan sikap tentang masalah lingkungan (Chen dan Hung, 2016). Kesadaran lingkungan dapat disebut sebagai kesadaran individu ekspresi kekhawatiran

terkait dengan pembelian atau penggunaan produk atau layanan tertentu dan pengetahuan atau kesadaran tentang masalah lingkungan (Biswas dan Roy, 2015; Yadav dan Pathak, 2016).

Personal Norms

Norma pribadi didefinisikan sebagai perasaan kewajiban moral untuk melakukan atau menahan diri dari tindakan tertentu, (Schwartz, 1997). Digunakan untuk menandakan ekspektasi diri untuk tindakan spesifik dalam situasi tertentu yang dibangun oleh individu.

Trust

Kepercayaan dapat diartikan sebagai kesediaan individu untuk mengandalkan sebuah objek berdasarkan ekspektasi tentang kemampuan, integritas dan keandalan (Hart dan Saunders, 1997) dan kepercayaan hijau dapat dirujuk sebagai kesediaan untuk mengandalkan suatu objek berdasarkan keyakinan sebagai seorang hasil dari kemampuannya, integritas, keandalan dan kebajikan terkait kinerja lingkungan (Chen, 2010)

Perceived Environmental Outcomes

Hasil lingkungan yang dirasakan dapat dikaitkan sebagai persepsi manfaat lingkungan yang dapat diperoleh oleh perilaku konsumsi / pembelian yang berkelanjutan (Lin dan Huang, 2012; Schlegelmilch *et al.*, 1996)

Behavioural Intention

Beberapa studi telah menunjukkan niat itu adalah prediktor yang paling efektif dari perilaku, baik secara teoritis maupun empiris (Ajzen, 1991). Intensi menurut Fishbein & Ajzen (1975) merupakan komponen dalam diri individu yang mengacu pada keinginan untuk melakukan tingkah laku tertentu. Intensi didefinisikan sebagai dimensi probabilitas subjektif individu dalam kaitan antara diri dan perilaku.

Berdasarkan uraian diatas dapat dinyatakan bahwa intensi adalah kesungguhan niat seseorang untuk melakukan perbuatan atau memunculkan suatu perilaku tertentu *Behavioural Intention* merupakan anteseden langsung terhadap tingkah laku penggunaan dan memberi indikasi tentang kepada siapa nantinya seorang individu akan melakukan suatu perilaku tertentu (Tarhini *et al.*, 2016). Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah disampaikan oleh peneliti, juga arah serta harapan dari penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H1 : Sikap Berpengaruh Terhadap Niat Perilaku

Dalam Hipotesis 1 sikap dan kontrol perilaku yang dirasakan memiliki pengaruh langsung terhadap niat perilaku di tunjukan oleh Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taneja dan Ali (2021) yang berjudul "*Determinants of Customers intentions towards enviromentally sustainable banking : Testing the Structural model*".

H2: Norma Subjektif Berpengaruh Terhadap Niat Perilaku

Dalam Hipotesis 2 norma subjektif, dan norma pribadi memainkan peran penting dalam mendorong niat perilaku di tunjukan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Liu, et al (2020) yang berjudul "*A model of tourists civilized behaviors : toward sustainable coastal tourism in china*".

H3: Kontrol Perilaku yang dirasakan Berpengaruh Terhadap Niat Perilaku

Dalam Hipotesis 3 sikap dan kontrol perilaku yang dirasakan memiliki pengaruh langsung terhadap niat perilaku di tunjukan oleh Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taneja dan Ali (2021) yang berjudul "*Determinants of Customers intentions towards enviromentally sustainable banking : Testing the Structural model*".

H4: Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Sikap

Dalam Hipotesis 4 Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Sikap di tunjukan oleh Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taneja dan Ali (2021) yang berjudul "*Determinants of Customers intentions towards enviromentally sustainable banking : Testing the Structural model*".

H5: Kesadaran Lingkungan Berpengaruh Terhadap Niat Perilaku

Dalam Hipotesis 5 kesadaran lingkungan konsumen secara positif mempengaruhi mereka norma dan perilaku pribadi di tunjukan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bashir *et al.*, (2019).

H6: Kesadaran Lingkungan Berpengaruh Terhadap Sikap

Dalam Hipotesis 6 Kesadaran Lingkungan Berpengaruh Terhadap Sikap di tunjukan oleh Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taneja dan Ali (2021).

H7: Kesadaran Lingkungan Berpengaruh Terhadap Hasil Lingkungan yang dirasakan

Dalam Hipotesis 7 Persepsi Hasil Lingkungan Berpengaruh Terhadap Kepercayaan di tunjukan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taneja dan Ali (2021).

H8: Hasil Lingkungan Yang dirasakan Berpengaruh terhadap Niat Perilaku

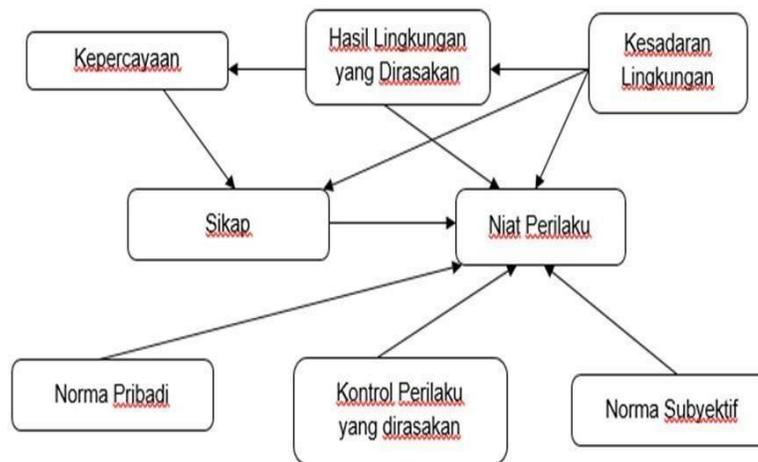
Dalam Hipotesis 8 Persepsi Hasil Lingkungan Berpengaruh terhadap Niat Perilaku di tunjukan oleh Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taneja dan Ali (2021).

H9: Hasil Lingkungan Yang dirasakan Berpengaruh Terhadap Kepercayaan

Dalam Hipotesis 9 Persepsi Hasil Lingkungan Berpengaruh Terhadap Kepercayaan di tunjukan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taneja dan Ali (2021).

H10: Norma Pribadi Berpengaruh Terhadap Niat Perilaku

Dalam Hipotesis 10 norma pribadi memainkan peran penting dalam mendorong niat perilaku di tunjukan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Liu *et al.*, (2020).



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei dan berjenis one-shot atau *cross-sectional*. Data penelitian ini didapat dari hasil penyebaran kuesioner secara *online* kepada 100 responden, melalui google form. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI. Pada penelitian ini, total jumlah sampel yang digunakan sejumlah 100 sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling* (Cooper dan Schindler, 2014).

Profil deskriptif responden yang didapatkan dari total 100 responden, terdiri dari 53% wanita dan 47% pria. Usia responden cukup bervariasi, yaitu untuk usia kurang dari 25 tahun sebanyak 47%, usia 25-30 tahun sebanyak 40% dan usia 31-40 tahun sebanyak 11%. Jenjang pendidikan terakhir diploma atau sarjana sebesar 82%, lulusan SMA sebanyak 15%, pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 51%, pelajar 24%. Data pendapatan responden per bulan kurang dari 3 juta rupiah sebanyak 34%, Rp3.100.000,- sampai Rp4.000.000,- sebanyak 33%, Rp4.100.000,- sampai Rp5.000.000,- sebanyak 20 %, dan pendapatan di atas Rp5.000.000,- sebanyak 13%.

Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan perhitungan lima skala (1 = Sangat Tidak Setuju sampai 5 = Sangat Setuju). Pada tahap awal dalam menguji validitas, peneliti akan menggunakan software SmartPLS dengan menguji 100 responden. Menurut Ghazali (2016). Pengukurannya dapat menggunakan koefisien korelasi antar item dengan skor konstruksinya (Noor, 2014:157). Sedangkan untuk mengukur *discriminant validity* adalah membandingkan akar nilai AVE (Square root of AVE) dari dua konstruk dengan nilai korelasi antara dua konstruk tersebut. *Discriminant validity* dikatakan memenuhi kriteria jika variabel konstruk diprediksi tidak berkorelasi tinggi (Indrawati, 2015:353). Analisis reliabilitas penelitian ini diukur dengan nilai *composite reliability*, yaitu jika koefisien yang didapat >0,70, maka instrumen penelitian dikatakan reliabel.

Tabel 1. Kriteria Validitas dan Reliabilitas

Validitas dan Reliabilitas	Parameter	Rule of Thumb
Discriminant Validity	Cross loading	> 0,70
Convergent Validity	AVE	> 0,50
Reliability	Composite Reliability	> 0,70

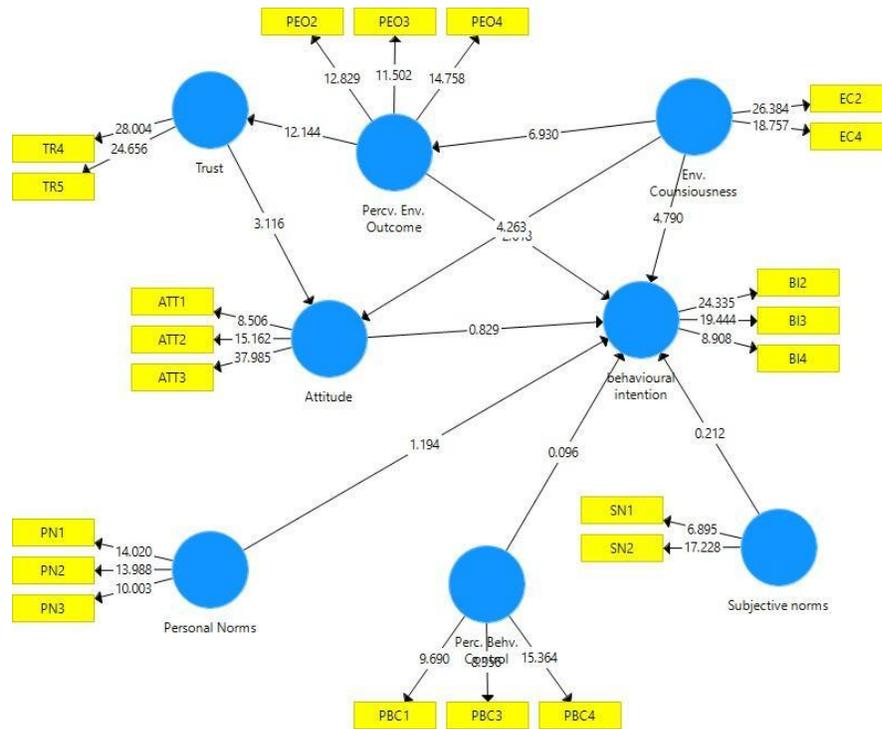
Teknik Analisis

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model persamaan struktural atau Structural Equation Modeling (SEM). Menurut Abdillah dan Jogiyanto (2015) dalam menentukan signifikansi dan prediksi dalam pengujian hipotesis dapat dilihat melalui nilai path coefficient dan nilai t-values. Ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat menggunakan perbandingan antara nilai T-table 1,96 untuk Two-Tailed.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, untuk mendapatkan model yang dituju, digunakan software Partial Least Squares (PLS) 3.0. Metode PLS memiliki manfaat ekstra untuk memungkinkan estimasi simultan dari baik model luar dan dalam dibandingkan dengan yang lain pemodelan persamaan struktural berbasis kovarians.

Model pengukuran dilakukan untuk mengukur validitas dan reliabilitas dari data yang diperoleh.



Gambar 3. Model Bootstrapping

Tabel 2. Hasil Loadings, AVE, Reliabilitas

Variabel	Item	Loadings	AVE	CR
Environmental Consciousness	EC2	0,876	0,734	0,85
	EC4	0,837		
Perceived Environmental Outcomes	PEO2	0,725	0,559	0,791
	PEO3	0,726		
	PEO4	0,790		
Subjective Norms	SN1	0,727	0,662	0,795
	SN2	0,892		
Attitude	ATT1	0,731	0,618	0,829

	ATT2	0,757		
	ATT3	0,865		
Behavioural Intention	BI2	0,855	0,635	0,838
	BI3	0,810		
	BI4	0,720		
Perceived Behavioural Consciousness	PBC1	0,780	0,601	0,818
	PBC3	0,750		
	PBC4	0,794		
Trust	TR4	0,854	0,739	0,850
	TR5	0,865		
Personal Norms	PN1	0,800	0,589	0,811
	PN2	0,754		
	PN3	0,748		

Untuk mengkonfirmasi reliabilitas dan validitas skala, pertama, analisis validitas konvergen dan diskriminan dari konstruk harus dilakukan. Validitas konvergen dinilai menggunakan loadings factor, (AVE), dan *composite reliability*. *Composite reliability* dihitung sebagai ukuran konsistensi internal skala dan nilai untuk semua konstruksi lebih besar dari 0,7. Average Variance Extracted (AVE) mengevaluasi sejauh mana diukur dalam indikator menjelaskan variabel laten dengan menghitung varians dari indikator terukur spesifik yang dijelaskan oleh beberapa faktor umum. Di model penelitian ini, varians rata-rata dijelaskan untuk konstruksi semuanya di atas standar nilai, yakni 0,5 (Lihat Tabel 2). AVE yang tinggi menunjukkan konvergen yang kuat serta diskriminan validitas skala. Tabel 2 menggambarkan hasil *loadings factor* dan *composite reliability*.

Validitas diskriminan diuji dengan membandingkan konstruk korelasi dan akar kuadrat dari masing-masing AVE dan ditemukan bahwa akar kuadrat dari AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari korelasi tertinggi antara masing-masing konstruksi dengan konstruksi lainnya (Fornell dan Larcker, 1981) menunjukkan validitas diskriminan yang memuaskan. Tabel 2 menunjukkan korelasi antar konstruksi dalam perbandingan dengan akar kuadrat dari AVE masing-masing diskriminan.

Setelah menilai model pengukuran untuk reliabilitas dan validitas, serangkaian hipotesis telah diuji dan disajikan pada Tabel 2. Tabel 2 dan Gambar 2 menyajikan hasil model struktural dan jalur analisis. Hasil model ini dapat menilai kelayakan dari sebuah model, jika nilai yang dihasilkan sudah memenuhi standar yang ditentukan, maka model dinyatakan layak. Kemudian, dalam menguji data, dinilai juga angka koefisien determinasi, yang dapat menentukan kekuatan antar variabel. Koefisien determinasi (R^2) untuk variabelnya adalah ditemukan dalam kisaran 0,26-0,60, yaitu hasil lingkungan yang dirasakan (0,26), Kepercayaan (0,42), Sikap (0,42), dan niat perilaku (0,6).

Tabel 3. Pengaruh antar konstruk

	ATT	BI	EC	PBC	PEO	PN	SN	TR
Attitude	0,786							
Environmental	0,633	0,857						

Consciousness

Perceived 0,583 0,541 0,775

Behavioural

Control

Perceived 0,606 0,505 0,538 0,747

Environmental

Outcomes

Personal Norms 0,605 0,643 0,487 0,650 0,768

Subjective Norms 0,436 0,563 0,508 0,364 0,454 0,814

Trust 0,576 0,550 0,512 0,653 0,474 0,320 0,859

Behavioural 0,595 0,701 0,479 0,623 0,624 0,417 0,529 0,797

Intention

Pada tabel 3 terdapat data yang dihasilkan dari pengujian menggunakan Fornell Lacker. data tersebut dapat menunjukkan nilai validitas diskriminan dari sebuah konstruk variabel. Dikatakan validitas diskriminan terpenuhi apabila nilai nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi dari nilai AVE. Seperti dapat dilihat pada tabel, setiap variabel memiliki nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi daripada nilai AVE, sehingga pengujian variabel dapat dikatakan valid.

Tabel 4. Model Struktural

Hipotesis	Hub.	Origin	T- value	P- value	Ket.
H1	ATT BI	0,087	0,829	0,407	Tolak
H2	SN BI	-0,023	0,212	0,832	Tolak
H3	PBC BI	-0,011	0,096	0,924	Tolak
H4	TR ATT	0,326	3,116	0,002	Terima
H5	EC BI	0,447	4,790	0,000	Terima

H6	EC ATT	0,087	4,263	0,000	Terima
H7	EC	0,453	6,930	0,000	Terima
	PEO				
H8	PEO BI	0,283	2,618	0,009	Terima
H9	PEO TR	0,653	12,14	0,000	Terima
H10	PN BI	0,116	1,194	0,233	Tolak

Pada uji hipotesis, seperti dapat dilihat dalam tabel 4, diperoleh hasil bahwa H1, H2, H3, dan H10 ditolak karena t-values memiliki nilai $< 1,96$ dan p-values bernilai $> 0,05$. Hubungan antara *attitude*, *subjective norms*, *perceived behavioural control*, dan *personal norms* terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioural intention*. Sedangkan pada uji hipotesis Hipotesis lainnya yakni H4, H5, H6, H7, H8, dan H9 diterima karena memiliki t-values $> 1,96$ dan p-values $< 0,05$. Hipotesis yang diterima memiliki arti bahwa Hipotesis 4 (H4), *trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude*. Hipotesis 5 (H5), *environmental consciousness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioural intention*. Hipotesis 6 (H6), *environmental consciousness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude*. Hipotesis 7 (H7), *environmental consciousness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *perceived environmental outcomes*. Hipotesis 8 (H8), *perceived environmental outcomes* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioural intention*. Hipotesis 9 (H9), *perceived environmental outcomes* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*.

Pada uji hipotesis, seperti dapat dilihat dalam tabel x, diperoleh hasil bahwa H1, H2, H3, dan H10 ditolak karena t-values memiliki nilai $< 1,96$ dan p-values bernilai $> 0,05$. Hubungan antara *subjective norms*, *perceived behavioural control*, dan *personal norms* terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioural intention*. Sedangkan pada uji hipotesis Hipotesis lainnya yakni H4, H5, H6, H7, H8, dan H9 diterima karena memiliki t-values $> 1,96$ dan p-values $< 0,05$. Hipotesis yang diterima memiliki arti bahwa Hipotesis 4 (H4), *trust* memiliki. Hipotesis 7 (H7), *environmental consciousness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *perceived environmental outcomes*. Hipotesis 8 (H8), *perceived environmental outcomes* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioural intention*. Hipotesis 9 (H9), *perceived environmental outcomes* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*.

Pembahasan

Pembahasan Hipotesis 1

Hipotesis pertama menguji apakah *attitude* berpengaruh terhadap *behavioural intention*. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara *attitude* terhadap *behavioural intention*. Hasil hipotesis ini berbeda dengan hipotesis pada penelitian yang dilakukan Taneja dan Ali (2021) yang menyatakan bahwa *attitude* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* untuk layanan perbankan di India.

Pembahasan Hipotesis 2

Hipotesis kedua menguji apakah subjective norms berpengaruh terhadap behavioural Intention. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara subjective norms terhadap behavioural intention. Hasil hipotesis ini berbeda dengan hipotesis pada penelitian yang dilakukan Taneja dan Ali (2021) yang menyatakan bahwa subjective norms berpengaruh terhadap behavioural Intention untuk layanan perbankan di India.

Pembahasan Hipotesis 3

Hipotesis ketiga menguji apakah perceived behavioural control berpengaruh terhadap behavioural Intention. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara perceived behavioral control terhadap behavioural intention. Hasil ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dari Taneja dan Ali (2021) yang menyatakan bahwa apakah perceived behavioural control berpengaruh terhadap behavioural Intention.

Pembahasan Hipotesis 4

Hipotesis keempat menguji apakah trust berpengaruh attitude. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara trust terhadap attitude. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya Taneja dan Ali (2021) yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara trust terhadap attitude.

Pembahasan Hipotesis 5

Hipotesis kelima menguji apakah environmental consciousness berpengaruh terhadap behavioural intention. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara environmental consciousness terhadap behavioural intention. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya Taneja dan Ali (2021) yang menjelaskan bahwa tidak terdapat pengaruh antara environmental consciousness terhadap behavioural intention.

Pembahasan Hipotesis 6

Hipotesis keenam menguji apakah environmental consciousness berpengaruh terhadap attitude. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara environmental consciousness terhadap attitude. Hasil tersebut sama dengan temuan dari Taneja dan Ali (2021).

Pembahasan Hipotesis 7

Hipotesis ketujuh menguji apakah environmental consciousness berpengaruh terhadap perceived environmental outcomes. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara environmental consciousness terhadap perceived environmental outcomes. Hasil tersebut sama dengan temuan dari Taneja dan Ali (2021).

Pembahasan Hipotesis 8

Hipotesis kedelapan menguji apakah perceived environmental outcomes berpengaruh terhadap behavioural intention. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara perceived environmental outcomes terhadap behavioural intention. Hasil tersebut sama dengan temuan dari Taneja dan Ali (2021).

Pembahasan Hipotesis 9

Hipotesis kesembilan menguji apakah *perceived environmental outcomes* berpengaruh terhadap *trust*. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *perceived environmental outcomes* terhadap *trust*. Hasil yang didapat sama dengan penelitian sebelumnya dari Taneja dan Ali (2021).

Pembahasan Hipotesis 10

Hipotesis kesepuluh menguji apakah *personal norms* berpengaruh terhadap *behavioural Intention*. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara *personal norms* terhadap *behavioural intention*. Hasil yang didapat berbeda dengan penelitian sebelumnya dari Ates (2020) yang di mana penelitian sebelumnya mengatakan bahwa terdapat pengaruh antara *personal norms* terhadap *behavioural intention*.

SIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) nasabah Bank BNI terkait kelestarian lingkungan di sektor perbankan. Penelitian ini pun berhasil membuktikan bahwa *environmental consciousness* dan *perceived environmental outcomes* mampu mempengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) nasabah Bank BNI terkait kelestarian lingkungan di sektor perbankan. Begitu pula dengan *Trust* dan *Environmental consciousness* berpengaruh signifikan terhadap *attitude* dan *perceived environmental outcomes* yang mampu mempengaruhi *behavioral intention* serta mampu menjadi mediator antara *attitude* dan *perceived environmental outcomes* terhadap *behavioral intention*.

Sedangkan, penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived behavioural control* dan *personal norms* tidak mampu mempengaruhi mempengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) nasabah Bank BNI terkait kelestarian lingkungan di sektor perbankan. Hasil penelitian ini secara teori dapat memperkuat teori tentang *attitude*, *perceived behavioural control*, *subjective norms*, *trust*, *environmental consciousness*, *perceived environmental outcomes*, dan *personal norms* serta kaitannya terhadap *behavioural Intention*.

Dari perspektif manajerial, penelitian ini akan meningkatkan pemahaman manajer tentang niat nasabah untuk melakukan konsumsi dan penggunaan layanan perbankan secara berkelanjutan. Berdasarkan pembahasan di atas, untuk meningkatkan niat perilaku nasabah terkait kelestarian lingkungan di sektor perbankan, dapat disarankan bahwa Bank BNI sebaiknya berusaha meningkatkan rasa kesadaran lingkungan para nasabahnya serta menunjukkan hasil pelestarian lingkungan yang mereka upayakan karena dua hal tersebut berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku nasabah terkait kelestarian lingkungan di sektor perbankan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. 2015, *Partial Least Square Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*, Yogyakarta.
- Ajzen, I., 1985, *From intentions to actions: a theory of planned behavior*, In: *Action Control*, Springer Berlin Heidelberg.

- Ajzen, I., 1991, The theory of planned behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50 (2), 179–211.
- Ajzen, I., 2002, Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior 1, *Journal of Applied Social Psychology*, 32 (4), 665–683.
- Armitage, C.J., dan Conner, M., 2001, Efficacy of the theory of planned behaviour: a meta-analytic review, *British Journal of Social Psychology*, 40 (4), 471–499.
- Astutik, Y., 23 Juli 2021, *Ramah Lingkungan, Portfolio Green Banking BNI Tembus Rp 139 T*, www.cnbcindonesia.com.
- Baldassarre, B., Konietzko, J., Brown, P., Calabretta, G., Bocken, N., Karpen, I.O., Hultink, E.J., 2020, Addressing the design-implementation gap of sustainable business models by prototyping: a tool for planning and executing small-scale pilots, *Journal Cleaner Production*, 255.
- Bamberg, S., dan Schmidt, P., 2003, Incentives, morality, or habit? Predicting students' car use for university routes with the models of ajzen, schwartz, and triandis, *Journal Environmental Behavior*, 35 (2), 264–285.
- Biswas, A., dan Roy, M., 2015, Leveraging factors for sustained green consumption behavior based on consumption value perceptions: testing the structural model, *Journal Cleaner Production*, 95, 332–340.
- Boobalan, K., dan Nachimuthu, G.S., 2020, Organic consumerism: a comparison between India and the USA, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 53, 101988.
- Burhanudin, B., Ronny, R., dan Sihotang, E.T., 2019, Connecting intention to use online banking, commitment to environmental sustainability, and happiness: the role of nature relatedness, *Procedia Computer Science*, 161, 341–349.
- Chen, M.F., dan Tung, P.J., 2014, Developing an extended Theory of Planned Behavior model to predict consumers' intention to visit green hotels, 36, 221–230.
- Chen, S.C., dan Hung, C.W., 2016, Elucidating the factors influencing the acceptance of green products: an extension of theory of planned behavior, *Technological Forecasting and Social Change*, 112, 155–163.
- Chen, Y.S., 2010, The drivers of green brand equity: green brand image, green satisfaction, and green trust, *Journal of Business Ethics*, 93 (2), 307–319.
- Cheung, M.F.Y., dan To, W.M., 2019, An extended model of value-attitude-behavior to explain Chinese consumers' green purchase behavior, *Journal Retailing Consumer Service*, 50, 145–153.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S., 2014, *Business Research Methods*, New York: The McGraw- Hill Companies, Inc.
- Fishbein, M., dan Ajzen, I., 1975, *Belief, Attitude, Intention, and Behavior : an Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley Pub. Co.
- Fornell, C., dan Larcker, D.F., 1981, Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, *Journal Marketing Research*, 18(1), 39–50
- Ghozali, I. 2016, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- Hart, P., dan Saunders, C., 1997, Power and trust: critical factors in the adoption and use of electronic data, *International Journal*, 8 (1), 23–42.
- Indrawati. 2015, *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Bandung: Refika Aditama.

- Jenkin, T.A., McShane, L., dan Webster, J., 2011, Green information technologies and systems: employees' perceptions of organizational practices, *Business and Society*, 50 (2), 266–314.
- Lekakos, G., Vlachos, P., dan Koritos, C., 2014, Green is good but is usability better? Consumer reactions to environmental initiatives in e-banking services, *Ethics and Information Technology*, 16 (2), 103–117.
- Lin, P.C., dan Huang, Y.H., 2012, The influence factors on choice behavior regarding green products based on the theory of consumption values, *Journal Cleaner Production*, 22 (1), 11–18.
- Liu, J., An, K., dan Jang, S., 2020. A model of tourists' civilized behaviors: Toward sustainable coastal tourism in China, *Journal of Destination Marketing & Management*, 16.
- Moisander, J., 2007, Motivational complexity of green consumerism, *International Journal of Consumer Studies*, 31 (4), 404–409.
- Noor, J., 2014, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*, Jakarta:Grasindo.
- Pinkse, J., dan Kolk, A., 2012, Addressing the climate change—sustainable development nexus, *Business and Society*, 51 (1), 176–210.
- Purwanto, W., 23 Juli 2021, *Seperempat desa di Indonesia terdampak pencemaran sungai*, www.lokadata.id.
- Rahman, M. M., 2020, Environmental degradation: The role of electricity consumption, economic growth and globalisation. *Journal of Environmental Management*, 253.
- Schlegelmilch, B.B., Bohlen, G.M., dan Diamantopoulos, A., 1996, The link between green purchasing decisions and measures of environmental consciousness. *European Journal of Marketing*, 30 (5), 35–55
- Schwartz, S. H., 1977, Normative influences on altruism. *Advances in Experimental Social Psychology*, 10, 221–279.
- Taneja, S., dan Ali, L., 2021, Determinants of Customers intentions towards environmentally sustainable banking, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 59.
- Thiermann, U.B., dan Sheate, W.R., 2020, Motivating individuals for social transition: the 2-pathway model and experiential strategies for pro-environmental behaviour, *Ecological Economics*, 174.
- Torre, M. La, Trotta, A., Chiappini, H., dan Rizzello, A., 2019, Business models for sustainable finance: the case study of social impact bonds, *Sustainability Times*, 11 (7), 1–23.
- White, K., Habib, R., dan Hardisty, D.J., 2019, How to shift consumer behaviors to be more sustainable: a literature review and guiding framework, *Journal Marketing*, 83 (3), 22–49.
- Yadav, R., dan Pathak, G.S., 2017, Determinants of consumers' green purchase behavior in a developing nation: applying and extending the theory of planned behavior, *Ecological Economics*, 134, 114–122.
- Yu, T.Y., Yu, T.K., dan Chao, C.M., 2017, Understanding Taiwanese undergraduate students' pro-environmental behavioral intention towards green products in the fight against climate change, *Journal Cleaner Production*, 161, 390–402.
- Zikmund, W., G. dan Babin, B., J., 201, *Essentials of Marketing Research, China: South - Wester Cengage Learn*.