

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah perilaku pembayaran digital dan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb. Perilaku pembayaran digital dapat dipahami sebagai perilaku individu yang memanfaatkan teknologi elektronik untuk melakukan transaksi pembayaran tanpa menggunakan uang tunai, sedangkan minat nasabah merupakan keinginan dan rasa tertarik pada sesuatu. *Mobile banking* Digi by Bjb merupakan aplikasi perbankan berbasis digital yang dikembangkan oleh Bank Bjb untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara non-tunai dengan menggunakan *smartphone*. Layanan ini menyediakan berbagai fitur seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian produk bank seperti investasi emas, deposito, reksadana, hingga transaksi berbasis QRIS. Dengan hadirnya Digi by Bjb merupakan inovasi Bank Bjb yang mendukung transformasi sistem pembayaran sekaligus memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin menyesuaikan dengan perkembangan sistem pembayaran.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, pendekatan ini dipilih karena mampu menguji hipotesis melalui analisis data secara kuantitatif atau statistik. Fokus penelitian diarahkan pada populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen berupa kuesioner. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dan diolah untuk mengetahui Pengaruh Perilaku

Pembayaran Digital terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* (Sugiyono, 2019).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang sudah ditentukan. Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel. Pertanyaan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert, yang memungkinkan responden memberikan penilaian sesuai tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pernyataan yang diajukan.

Dengan metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan data empiris mengenai sejauh mana perilaku pembayaran digital dapat memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, sekaligus menjadi dasar dalam menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono (2019), pendekatan asosiatif merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dan umumnya bersifat sebab-akibat antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan demikian, pendekatan asosiatif tidak hanya melibatkan variabel dependen, tetapi juga variabel independen yang berfungsi untuk menjelaskan pengaruh antar variabel.

Dalam penelitian ini, pendekatan asosiatif dipilih untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perilaku pembayaran digital (variabel X) terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb (variabel Y). Sementara itu, metode kuantitatif digunakan karena seluruh data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang diukur dengan skala Likert, sehingga jawaban responden dapat diubah ke dalam bentuk angka dan dianalisis secara statistik.

Pendekatan asosiatif juga dipandang relevan karena penelitian ini tidak hanya bertujuan menggambarkan perilaku pembayaran digital pada masyarakat yang memanfaatkan layanan keuangan digital, tetapi juga menguji hubungan serta pengaruhnya terhadap minat dalam penggunaan *mobile banking*. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjawab hipotesis mengenai sejauh mana pengaruh variabel independen (perilaku pembayaran digital) terhadap variabel dependen (minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Perilaku Pembayaran Digital (X). Variabel ini diukur melalui lima indikator yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kenyamanan dan aksesblitas, keamanan dan kepercayaan, pengaruh lingkungan sosial. Sementara itu, variabel dependen adalah Minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb (Y). Variabel ini diukur melalui empat indikator yaitu minat transaksional, minat referensial, minat preferensial, minat eksploratif.

Setiap indikator dalam penelitian ini akan diukur menggunakan skala ordinal melalui kuesioner yang disusun sesuai dengan dimensi masing-masing variabel. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh perilaku pembayaran digital terhadap minat nasabah dalam penggunaan mobile banking Digi by Bjb.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Perilaku Penggunaan Pembayaran Digital	perilaku individu yang memanfaatkan teknologi elektronik untuk melakukan transaksi pembayaran tanpa menggunakan uang tunai (Bank Indonesia, 2024)	1. Persepsi Kegunaan	-Efisiensi waktu -Adanya keuntungan seperti promo, diskon, atau cashback.	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
		2.Persepsi Kemudahan	-Aplikasi dapat dengan mudah dipahami dan dioperasikan. -Transaksi berjalan lancar dan jarang mengalami gangguan.	Ordinal
		3. Kenyamanan dan Aksesibilitas	-Dapat digunakan kapan saja tanpa terbatas waktu. -Dapat digunakan di mana saja tanpa membawa uang tunai. -Banyak <i>merchant</i> yang menerima pembayaran digital.	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
		4.Keamanan dan Kepercayaan	-Adanya sistem keamanan yang membuat merasa aman seperti PIN, OTP, atau biometrik. -Riwayat transaksi dapat dipantau secara jelas dan transparan.	Ordinal
		5. Pengaruh Lingkungan Sosial	-Adanya dorongan dari keluarga, teman, atau rekan kerja, atau adanya tren penggunaan pembayaran digital sudah menjadi kebiasaan umum di lingkungan sekitar.	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Minat nasabah dalam penggunaan <i>mobile banking</i>	Minat dapat diartikan sebagai rasa ketertarikan suatu individu terhadap suatu hal atau objek tertentu, hal tersebut dapat muncul dari kebutuhan maupun keinginan pribadi tanpa adanya tekanan dan paksaan (Imelda & Kusumah, 2022).	1.Minat Transaksional	-Adanya ketertarikan dan keinginan untuk menggunakan suatu produk dan layanan.	Ordinal
		2.Minat Referensial	-Adanya keinginan untuk merekomendasikan berdasarkan pengalaman yang dirasakan dalam penggunaan produk	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
			maupun layanan.	
		3.Minat Preferensial	-Adanya kecenderungan tetap memilih dan setia pada produk atau layanan tersebut dibanding dengan alternatif lain.	Ordinal
		4.Minat Eksploratif	-Adanya keinginan untuk mencari informasi terkait suatu produk agar dapat memperkuat keyakinan untuk membeli produk tersebut.	Ordinal

Sumber: diolah oleh penulis 2026

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian mengenai pengaruh perilaku pembayaran digital terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi

by Bjb pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb), peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah studi sistematis terhadap fenomena sosial dan psikis melalui pengamatan dan pencatatan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk mengetahui aktivitas transaksi nasabah Bank Bjb, terutama yang berkaitan dengan penggunaan layanan digital seperti *mobile banking* Digi by Bjb. Observasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran nyata mengenai perilaku nasabah yang mengadopsi pembayaran digital dan hubungannya pada minat dalam menggunakan *mobile banking* Digi by Bjb

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan komunikasi secara langsung antara peneliti dan responden, dengan mengajukan beberapa pertanyaan untuk menggali informasi, pandangan, atau pengalaman responden terhadap topik yang dibahas. Teknik ini digunakan untuk mengetahui secara langsung mengenai perilaku pembayaran digital dan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank Bjb.

c. Kuisisioner

Kuesioner atau angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan tujuan agar bersedia memberikan jawaban sesuai dengan permintaan pengguna. Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada nasabah Bank Bjb yang belum menggunakan *mobile banking* Digi by Bjb

atau nasabah yang sudah memiliki aplikasi namun belum pernah menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut. Pertanyaan dalam kuesioner disusun untuk menggali informasi mengenai perilaku pembayaran digital pada responden serta pengaruhnya terhadap minat mereka dalam menggunakan *mobile banking* Digi by Bjb.

d. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan menelaah dari buku, jurnal penelitian terdahulu, dan literatur yang lainnya yang sesuai dan mendukung topik penelitian.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder, untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap dalam menganalisis pengaruh perilaku pembayaran digital terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb. Penggunaan kedua jenis data tersebut dimaksudkan agar hasil penelitian lebih mendalam serta didukung oleh landasan teori yang relevan.

2. Sumber Data

a. Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan, bukan melalui perantara. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yaitu nasabah Bank bjb yang memiliki *mobile banking* Digi by Bjb dan menggunakannya untuk

transaksi sehari-hari. Kuesioner yang digunakan berbentuk pertanyaan tertutup, sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang tersedia. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terkait perilaku pembayaran digital dan minat mereka dalam menggunakan *mobile banking* Digi by Bjb.

Tabel 3.2 Skala Pengukuran

Pernyataan	Positif	Negatif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Netral (N)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

Sumber: diolah oleh penulis, 2026

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi adalah ruang lingkup yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi sasaran meliputi nasabah Bank Bjb yang belum memiliki aplikasi *mobile banking* Digi by Bjb atau yang memiliki potensi untuk menggunakannya. Nasabah Bank Bjb yang dipilih sebagai populasi karena merupakan nasabah yang berpotensi menggunakan aplikasi

mobile banking Digi by Bjb karena sudah menjadi nasabah di Bank tersebut. Dengan demikian, penelitian ini relevan untuk memahami bagaimana perilaku pembayaran digital mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Digi by Bjb, sekaligus memberi gambaran mengenai preferensi dan kecenderungan nasabah dalam mengadopsi layanan perbankan digital.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel merupakan sebagian dari keseluruhan jumlah, karakteristik yang terdapat pada populasi yang diteliti, sehingga dari populasi tersebut dapat ditarik kesimpulan. Penggunaan sampel memudahkan penelitian karena mengambil seluruh populasi seringkali tidak memungkinkan, baik dari segi waktu maupun biaya.

Teknik sampling adalah metode untuk memilih sampel dari populasi agar dapat di gunakan sebagai sumber data dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kriteria yang telah ditetapkan, sehingga sampel yang diambil relevan dengan tujuan penelitian.

Kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

- Nasabah yang berusia dari 20 tahun sampai lebih dari 60 tahun.
- Merupakan nasabah Bank Bjb yang belum memiliki dan berpotensi menggunakan aplikasi *mobile banking* Digi by Bjb.
- Merupakan pelajar atau yang sudah bekerja.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan dari populasi. Rumus *Slovin* ditulis sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dibutuhkan

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan sampel

Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan yang dipilih adalah 10% (0,10). Margin error 10% dipilih karena dianggap seimbang antara akurasi dan keterbatasan penelitian.

Selain itu, keterbatasan sumber daya peneliti seperti waktu, biaya, dan akses ke responden, membuat margin error 10% menjadi pilihan yang realistis. Tingkat kesalahan ini juga memberikan toleransi terhadap kemungkinan ketidaktepatan responden saat mengisi kuesioner, misalnya jawaban asal-asalan atau salah mengartikan pertanyaan. Meskipun begitu, peneliti tetap menyadari bahwa margin error 10% membatasi tingkat presisi, sehingga hasil penelitian perlu diinterpretasikan dengan hati-hati dalam konteks populasi yang diteliti.

Populasi sasaran penelitian ini adalah nasabah Bank Bjb yang berusia 20–65 tahun yang belum atau berpotensi menggunakan aplikasi *mobile banking* Digi by Bjb, dengan total populasi sebanyak 11.260 orang. Tingkat kesalahan yang digunakan adalah 10% (0,10). Dengan memasukkan angka tersebut ke dalam rumus, diperoleh:

$$n = \frac{11.260}{1 + 11.260(0,10)^2} = 99,9 = 100$$

Jadi, penelitian ini akan menggunakan 100 responden. Dengan jumlah ini, diharapkan data yang diperoleh cukup representatif untuk responden. Dalam hal ini melibatkan banyak nasabah dan memungkinkan penelitian ini mendapatkan berbagai perspektif dan pengalaman terkait perilaku pembayaran digital serta minat mereka dalam menggunakan *mobile banking* Digi by Bjb, sehingga hasil penelitian bisa lebih menggambarkan kondisi nyata di lapangan.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara variabel X (perilaku pembayaran digital) dengan variabel Y (minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb), sehingga dapat dijadikan dasar dalam menjawab rumusan masalah.

Untuk menggambarkan lebih jelas mengenai pengaruh perilaku pembayaran digital terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb maka model penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$y = a + bx + e$$



Keterangan:

y= minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb (variabel depeden)

x= perilaku pembayaran digital (variabel independen)

a= konstanta, nilai Y ketika nilai X maka bernilai 0

b= koefisien regresi, yaitu besaran pengaruh variabel x terhadap variabel y

e= 0,05

3.2.5 Teknik Analisis Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif merupakan teknik analisis data untuk menjelaskan atau menggambarkan data yang telah diperoleh dengan seadanya tanpa merubah apapun, tujuannya agar data yang diteliti mudah dipahami dan hasilnya tidak digeneralisasikan. Dengan uji ini peneliti dapat mengetahui karakteristik atau variasi jawaban terkait pernyataan variabel dari responden, dan kemudian diolah untuk mengetahui nilai minimum, maksimum, mean (nilai rata-rata), standar deviasi.

Penelitian ini menerapkan nilai jenjang interval, dengan rumus sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria}}$$

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang ingin diteliti secara tepat. Uji validitas menunjukkan sejauh mana item pertanyaan menggambarkan variabel yang akan diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas digunakan untuk menilai kuesioner yang mengukur perilaku pembayaran digital (X) dan

minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb (Y), analisis validitas dilakukan dengan *Pearson Correlation* dan seluruh pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS 27 for Windows.

Kriteria pengujian:

- Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka item dikatakan valid
- Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ maka item dikatakan tidak valid

b. Uji Realibitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengecek konsistensi instrumen agar data yang diperoleh stabil dan dapat diulang. Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan *Cronbach's Alpha*. Pengujian reliabilitas dengan interpretasinya:

- Jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,7 \rightarrow$ data di anggap kuat
- Jika nilai *Cronbach Alpha* $0,6 - 0,7 \rightarrow$ data di anggap cukup
- Jika nilai *Cornbach Alpha* $< 0,6 \rightarrow$ data di anggap rendah

Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS 27 for Windows untuk memastikan konsistensi antar item kuesioner.

3. *Method of Successive Interval* (MSI)

Method of Successive Interval (MSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengubah data yang semula ber-skala ordinal menjadi skala interval. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner masih berada pada tingkat pengukuran ordinal, sehingga perlu ditransformasikan ke dalam skala interval agar memenuhi persyaratan penggunaan teknik statistik parametrik.

Transformasi ini diperlukan karena penelitian menggunakan analisis regresi dan analisis korelasi dalam menguji serta menganalisis rumusan masalah penelitian.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data variabel penelitian mengikuti distribusi normal, yang menjadi syarat dalam analisis parametri. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* melalui SPSS 27.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memeriksa apakah residual dari model regresi memiliki *varians* yang sama di seluruh pengamatan. Metode yang digunakan adalah *Scatterplot*, sehingga dapat diketahui apakah model regresi layak digunakan untuk menganalisis pengaruh perilaku pembayaran digital minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb. Namun, alangkah baiknya juga ditambahkan menggunakan metode glejser dalam uji ini untuk mendapatkan gambaran hasil yang lebih jelas dan tepat.

5. Analisis Regresi Linier

Regresi linier sederhana merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel x (perilaku pembayaran digital) terhadap variabel y (minat nasabah). Dari hasil analisis ini dapat menggambarkan bagaimana variabel x dapat mempengaruhi variabel y.

Dalam hal ini persamaan regresi linier dapat digambarkan dengan rumus:

$$Y = \alpha + bX + e$$

Y = Minat Nasabah (Variabel Dependen)

X = Perilaku Pembayaran Digital (Variabel Independen)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

e = Error (0,05)

6. Uji Hipotesis

- Uji T

Uji T digunakan untuk mengukur pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji T bertujuan menilai sejauh mana perilaku pembayaran digital dapat memengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb.

Kriteria pengujianya:

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_1 ditolak dan H_0 diterima

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H_0 : tidak terdapat pengaruh signifikan antara perilaku pembayaran terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* digi by bjb
- H_1 : terdapat pengaruh signifikan antara perilaku pembayaran digital terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* digi by bjb

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 menunjukkan seberapa besar pengaruh variasi variabel independen (perilaku pembayaran digital) terhadap variabel dependen (minat nasabah). Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik model regresi dalam menjelaskan variasi data.