

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF DIGITAL PAYMENT BEHAVIOR ON CUSTOMER INTEREST IN USING DIGI BY BJB MOBILE BANKING AT BANK BJB TASIKMALAYA BRANCH

Oleh

Laura Kristin Hutaaruk
NPM. 233404110

Pembimbing I : Dede Arif Rahmani, S.Pd.,M.M.

Pembimbing II : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E.,
M.Si.

Technological advancements have transformed the way people conduct transactions, moving from cash to digital transactions through e-wallets, QRIS, and mobile banking. As a regional development bank, Bank bjb is undertaking a digital transformation through its DIGI by bjb mobile banking service. This study aims to determine digital payment behavior, customer interest in using DIGI by bjb mobile banking, and the influence of digital payment behavior on interest in using the service among customers of Bank bjb Tasikmalaya Branch Office. This study employed a quantitative method, with a population of 11,260 customers and a sample of 100 respondents. Data analysis was performed using SPSS version 27. The results indicate that customer digital payment behavior is categorized as good, influenced by convenience, usability, security, and social factors. Customer interest in using DIGI by bjb mobile banking is also categorized as good because the service is considered to provide convenience and efficiency in transactions. Furthermore, digital payment behavior has been shown to have a positive and significant effect on interest in using DIGI by bjb mobile banking, with a regression coefficient of 0.436 and a significance level of 0.000, less than 0.05. The coefficient of determination (R^2) value of 0.434 shows that digital payment behavior is able to explain 43.4% of the variation in customer interest in using DIGI by bjb mobile banking.

Keywords: digital payment behavior, customer interest, mobile banking, Digi by Bjb.

ABSTRAK

PENGARUH PERILAKU PEMBAYARAN DIGITAL TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DIGI BY BJB PADA BANK BJB KC TASIKMALAYA

Oleh

Laura Kristin Hutaeruk

NPM. 233404110

Pembimbing I : Dede Arif Rahmani, S.Pd.,M.M.

Pembimbing II : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E.,
M.Si.

Perkembangan dalam bidang teknologi telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi dari tunai menjadi digital melalui dompet elektronik, QRIS, dan *mobile banking*. Sebagai bank pembangunan daerah, Bank Bjb melakukan transformasi digital melalui layanan *mobile banking* Digi by Bjb. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku pembayaran digital, minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Digi by Bjb, serta pengaruh perilaku pembayaran digital terhadap minat penggunaan layanan tersebut pada nasabah bank Bjb kantor cabang Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan populasi sebanyak 11.260 nasabah dan sampel sebanyak 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pembayaran digital nasabah berada dalam kategori baik yang dipengaruhi oleh kemudahan, kegunaan, keamanan, dan faktor sosial. Minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Digi by Bjb juga termasuk kategori baik karena layanan tersebut dinilai memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi. Selain itu, perilaku pembayaran digital terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb dengan koefisien regresi sebesar 0,436 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,434 menunjukkan bahwa perilaku pembayaran digital mampu menjelaskan 43,4% variasi minat nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb.

Kata Kunci: perilaku pembayaran digital, minat nasabah, *mobile banking* Digi by bjb.