

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan fokus utama dalam suatu penelitian yang menjadi sasaran untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah kualitas layanan elektronik pada aplikasi DIGI bank bjb serta minat nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel *independen* yaitu kualitas layanan elektronik (X), dan variabel *dependen* yaitu minat nasabah dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb (Y).

Responden dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjadi nasabah bank bjb dan menggunakan aplikasi DIGI bank bjb pada Kantor Cabang Ciamis yang menjadi lokasi penelitian. Responden tersebut dipilih karena mereka merupakan pengguna layanan perbankan digital yang secara langsung merasakan kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi DIGI bank bjb.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

3.1.1.1 Sejarah Perusahaan

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten merupakan lembaga perbankan milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Provinsi Banten yang didukung oleh pemerintah kabupaten dan kota di wilayah Jawa Barat dan Banten. Keberadaan bank ini dibentuk sebagai bagian dari upaya pemerintah daerah dalam mendukung pembangunan ekonomi dan pengelolaan keuangan daerah. Pendirian bank ini dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

Nomor 33 Tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang dinasionalisasi dan berkedudukan di Bandung adalah De Eerste Nederlandsche Indische Shareholding N.V. (NV Denis), yang sebelumnya bergerak di bidang bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar Nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan Nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 serta dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 7/GKDN/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal awal sebesar Rp2.500.000,00 (dua juta lima ratus ribu rupiah).

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum bank tersebut, diterbitkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan. Selanjutnya, melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat berkantor pusat di Bandung dan menjalankan kegiatan usaha sebagai bank umum. Pada tahun 1992, berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992, status Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat meningkat menjadi Bank Umum Devisa dan dikenal dengan sebutan Bank Jabar.

Dalam rangka menyesuaikan diri dengan perkembangan perekonomian dan industri perbankan, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 1998 serta Akta Pendirian Nomor 4 tanggal 8 April 1999 dan Akta Perbaikan Nomor 8 tanggal 15 April 1999, bentuk badan hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan berbasis syariah, sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menerapkan sistem perbankan ganda (*dual banking system*), yaitu layanan perbankan konvensional dan syariah.

Pada bulan November 2007, diterbitkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 9/63/KEP.GBI/2007 mengenai perubahan izin usaha menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten. Selanjutnya, berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa serta Surat Bank Indonesia Nomor 12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010, pada tahun 2010 perseroan secara resmi melakukan *rebranding* menjadi bank bjb.

Pada bulan Juli 2010, bank bjb mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang melantai di pasar modal.

3.1.1.2 Profil Perusahaan

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk atau lebih dikenal sebagai bank bjb, adalah sebuah bank milik pemerintah daerah Jawa Barat dan Banten yang menyediakan berbagai layanan jasa keuangan dan perbankan.

Untuk mendukung operasionalnya, hingga akhir tahun 2023 bank bjb memiliki 923 jaringan kantor yang terdiri dari kantor pusat, kantor wilayah, kantor cabang, kantor cabang pembantu, serta layanan lain seperti bjb Prioritas, weekend banking, dan sentra UMKM yang tersebar di hampir seluruh wilayah Indonesia termasuk Jawa, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, dan Bali. Selain itu, bank bjb juga mengoperasikan lebih dari 1.700 unit *Automated Teller Machine* (ATM) serta ratusan *Cash Recycle Machine* untuk memudahkan akses transaksi nasabah di berbagai daerah.

Tabel 3. 1 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.
Nama Panggilan	bank bjb
Bidang Usaha	Perbankan
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telat disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).
Tanggal Pendirian	20 Mei 1961
Kepemilikan	1) Pemda Provinsi Jawa Barat (38,52%) 2) Pemda Provinsi Banten (4,95%) 3) Pemda Kota dan Kabupaten Se-Jawa Barat (24,15%) 4) Pemda Kota dan Kabupaten Se-Banten (7,93%) 5) Publik (24,45%)
Modal Dasar	Rp. 4.000.000.000.000.-
Modal di tempatkan dan di setor penuh	Sebanyak 9.838.787.161 lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp. 2.459.790.250
Pencatatan di Bursa Efek Indonesia	8 Juli 2010
Kode Saham	BJBR

Data Anak Perusahaan	1) bank bjb Syariah (99,24%) - Perbankan - Bank Umum Syariah 2) PT BPR Intan Jabar (10,92%) - Perbankan - Bank Perekonomian Rakyat 3) PT bjb Sekuritas Jawa Barat (93,75%) - Perusahaan Efek Daerah 4) PT Bank Pembangunan Daerah Bengkulu 15,52% - Perbankan - Bank Pembangunan Daerah 5) PT Bank Pembangunan Daerah Jambi 7,75% - Perbankan - Bank Pembangunan Daerah
Data Terafiliasi Perusahaan	Asuransi : 1) PT. Asuransi Bangunan Askrida BPR : 1) PT. BPR Serang 2) PT. BPR Berkah 3) PT. BPR Bogor Jabar 4) PT. BPR Cianjur Jabar 5) PT. BPR Indramayu Jabar 6) PT. BPR Lebak Sejahtera 7) PT. BPR Cipatujah Jabar 8) PT. BPR Kerta Raharja Gemilang 9) PT. BPR Karya Utama Jabar

Sumber : Website resmi bank bjb

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Sebagai bank pembangunan daerah yang terus bertumbuh dan beradaptasi dengan perkembangan industri perbankan, Bank BJB senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan kinerja, kualitas layanan, serta daya saing perusahaan secara berkelanjutan. Komitmen tersebut diwujudkan dalam visi perusahaan, yaitu “Menjadi Bank Pilihan Utama Anda.”

Visi ini mencerminkan tekad Bank BJB untuk menjadi lembaga keuangan yang terpercaya, unggul dalam pelayanan, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah serta pemangku kepentingan.

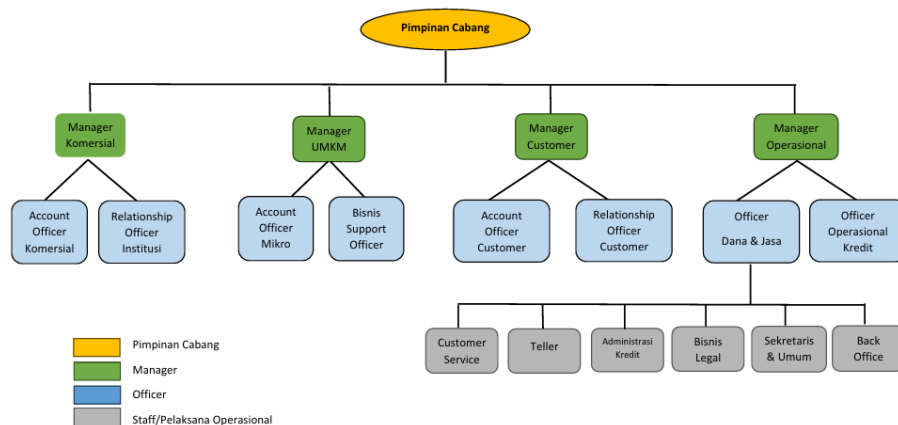
b. Misi

Dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai salah satu instrumen penting dalam mendukung otonomi daerah, Bank BJB menetapkan misi sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
2. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan daerah.
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholders*.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan. visi dan misi nya di pisahkan

3.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis



Sumber : PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk KC Ciamis

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Pendekatan ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian yang telah disusun sebelumnya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik atau analisis kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh hasil penelitian yang bersifat objektif dan terukur sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2022:7).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Penelitian ini memiliki variabel *independen* yaitu kualitas layanan elektronik (X) pada aplikasi DIGI bank bjb, sedangkan variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah minat nasabah dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb (Y), yang dipengaruhi oleh kualitas layanan elektronik tersebut.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi subjek penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang merupakan nasabah bank bjb serta menggunakan aplikasi DIGI bank bjb. Data yang diperoleh dari responden tersebut kemudian akan dianalisis untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap minat nasabah dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai kondisi kualitas layanan elektronik pada aplikasi DIGI bank bjb serta tingkat minat nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Melalui penelitian deskriptif, peneliti dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai karakteristik variabel yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh dari responden.

Selain itu, penelitian ini juga bersifat verifikatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis melalui penelitian lapangan, sehingga dapat diketahui hubungan maupun pengaruh antarvariabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, hubungan yang diteliti adalah pengaruh kualitas layanan elektronik sebagai variabel *independen* (X) terhadap minat nasabah dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb sebagai variabel *dependen* (Y).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang menekankan pada pengolahan data dalam bentuk angka dan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Sugiyono (2022:8), penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian sebagai alat pengumpulan data yang kemudian dianalisis secara statistik untuk menarik kesimpulan penelitian.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah Bank BJB yang menggunakan aplikasi DIGI

bank bjb. Informasi yang diperoleh dari responden tersebut selanjutnya dianalisis untuk mengetahui gambaran kualitas layanan elektronik serta untuk menguji pengaruhnya terhadap minat nasabah dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 2 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kualitas Layanan Elektronik (X)	Kualitas layanan elektronik adalah tingkat kemampuan suatu layanan berbasis digital dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pengguna melalui media elektronik seperti internet, <i>website</i> , maupun aplikasi. Konsep kualitas layanan elektronik ini merupakan pengembangan dari teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry melalui model SERVQUAL, yang kemudian disesuaikan ke dalam konteks layanan digital menjadi <i>electronic service quality (e-service quality)</i> .	a. Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	1. Kemudahan menemukan informasi produk dan layanan 2. Kemudahan mengakses aplikasi dan navigasi dengan usaha minimal 3. Kemudahan menyelesaikan transaksi dengan cepat melalui aplikasi	Ordinal
		b. Pemenuhan (<i>fulfillment</i>)	1. Tersedianya produk dan layanan yang ditawarkan 2. Ketersediaan fitur dan layanan saat dibutuhkan. 3. Ketepatan pemrosesan transaksi atau layanan sesuai harapan nasabah.	Ordinal
		c. Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Menyediakan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan 2. Kepercayaan akan transaksi yang dilakukan akan diproses dengan benar 3. Aplikasi jarang mengalami gangguan teknis selama penggunaan	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		d. Privasi (<i>privacy</i>)	- Keamanan dalam menjaga informasi pribadi - Keamanan dalam menyelesaikan transaksi. - Aplikasi memberikan notifikasi jika terjadi aktivitas mencurigakan pada akun	Ordinal
Minat Menggunakan Kembali (Y)	Minat menggunakan kembali adalah kecenderungan seseorang untuk terus menggunakan kembali suatu produk atau layanan setelah memperoleh pengalaman penggunaan sebelumnya. Dalam konteks perbankan digital, minat menggunakan kembali menunjukkan keinginan nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> karena dinilai bermanfaat dan memuaskan. Konsep ini merupakan pengembangan dari teori minat konsumen yang dikemukakan oleh Augusty Ferdinand dan diadaptasi dalam penelitian layanan digital menjadi <i>Continuance Intention</i>.	a. Minat Transaksional (<i>Transactional Interest</i>)	- Keinginan untuk terus menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari - Kecenderungan menggunakan kembali aplikasi <i>mobile banking</i> setelah melakukan transaksi sebelumnya. - Niat untuk menjadikan <i>mobile banking</i> sebagai sarana utama dalam bertransaksi perbankan.	Ordinal
		b. Minat Referensial (<i>Referential Interest</i>)	- Keinginan untuk merekomendasikan aplikasi <i>mobile banking</i> kepada keluarga, teman, atau rekan kerja. - Kesediaan memberikan saran positif kepada orang lain berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi. - Keyakinan menyarankan orang lain menggunakan aplikasi karena merasa puas.	Ordinal
		c. Minat Preferensial (<i>Preferential Interest</i>)	- Kecenderungan memilih aplikasi <i>mobile banking</i> sebagai pilihan utama dibandingkan layanan sejenis lainnya. - Kesetiaan untuk tetap menggunakan aplikasi meskipun terdapat	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			alternatif dari bank lain. 3. Preferensi penggunaan aplikasi karena lebih dipercaya atau sesuai kebutuhan.	
		d. Minat Eksploratif (<i>Explorative Interest</i>)	1. Keinginan mencari informasi mengenai fitur-fitur terbaru dalam aplikasi <i>mobile banking</i> . 2. Ketertarikan untuk mencoba layanan atau fitur baru yang tersedia dalam aplikasi. 3. Upaya mengikuti perkembangan dan pembaruan layanan <i>mobile banking</i> .	Ordinal

Sumber : Diolah Penulis (2026)

3.2.2.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Participant Observer*

Participant observer merupakan teknik pengumpulan data melalui observasi atau pengamatan secara langsung di mana peneliti turut terlibat dalam situasi atau aktivitas yang sedang diamati. Dengan keterlibatan tersebut, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku, kondisi, serta interaksi yang terjadi pada objek penelitian. Menurut Sugiyono (2022:145), *Participant observer* adalah metode observasi di mana peneliti ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan mendalam.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang lebih rinci dan mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali pengalaman, pandangan, serta persepsi informan terkait dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2022:241), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai suatu permasalahan penelitian.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diisi sesuai dengan pendapat atau pengalaman mereka. Menurut Sugiyono (2022:142), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyampaikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan bukti-bukti pendukung penelitian dalam bentuk foto, catatan, arsip, maupun dokumen lainnya yang berkaitan dengan proses penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan pada saat pelaksanaan wawancara

dengan responden serta kegiatan penyebaran kuesioner kepada nasabah. Dokumentasi bertujuan untuk memperkuat data penelitian dan menjadi bukti bahwa proses pengumpulan data telah dilaksanakan secara langsung di lapangan. Menurut Sugiyono (2022:240), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, yang dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang.

5. Kepustakaan

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, serta sumber tertulis lainnya. Studi pustaka bertujuan untuk memperoleh landasan teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2022:291), studi pustaka merupakan kegiatan mengkaji berbagai sumber literatur yang relevan dengan penelitian untuk memperoleh informasi dan landasan teoritis yang mendukung penelitian yang dilakukan.

3.2.2.2 Jenis dan Sumber Data

Untuk jenis dan sumber data yang diperlukan, pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka sehingga dapat dianalisis menggunakan teknik statistik. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel yang diteliti. Variabel *independen* dalam

penelitian ini adalah kualitas layanan elektronik pada aplikasi DIGI bank bjb (X), sedangkan variabel *dependen* adalah minat nasabah dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb (Y). Kualitas layanan elektronik diukur melalui sejumlah indikator yang kemudian dinilai oleh responden menggunakan skor tertentu. Demikian pula, minat nasabah diukur secara kuantitatif melalui pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang memungkinkan responden memberikan penilaian terhadap tingkat ketertarikan dan keinginan mereka dalam menggunakan aplikasi DIGI bank bjb.

b. Sumber Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian, peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama atau responden penelitian tanpa melalui perantara. Menurut Sugiyono (2022:225), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) bank bjb yang menggunakan aplikasi DIGI bank bjb dan pernah menggunakan aplikasi DIGI bank bjb. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah menyediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapat mereka. Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala Likert dengan lima

kategori jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Menurut Sugiyono (2022:93), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Setiap pilihan jawaban diberikan skor tertentu untuk memudahkan proses analisis data secara kuantitatif.

Tabel 3. 3 Skala Pengukuran

Jawaban Responden	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Berdasarkan Sugiyono (2020), diolah Penulis (2026).

2. Data Sekunder

Penelitian ini tidak hanya menggunakan data primer, tetapi juga memanfaatkan data sekunder sebagai data pendukung. Data sekunder merupakan data yang telah tersedia sebelumnya dan diperoleh dari pihak lain yang relevan dengan topik penelitian. Penggunaan data sekunder bertujuan untuk melengkapi analisis, memperkuat landasan teori, serta memberikan gambaran yang lebih luas mengenai objek penelitian.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal ilmiah, buku referensi, penelitian terdahulu, laporan resmi perusahaan, serta publikasi lain yang berkaitan dengan kualitas layanan elektronik dan *mobile banking*. Selain itu, data juga diperoleh dari informasi aplikasi DIGI bank bjb, seperti rating, ulasan pengguna, jumlah unduhan, dan fitur layanan yang tersedia pada Google Play Store maupun *App Store*.

Penelitian terdahulu yang relevan mengenai *e-service quality*, minat nasabah, kepuasan, dan penggunaan *mobile banking* juga digunakan sebagai bahan acuan. Pemanfaatan data sekunder ini bertujuan untuk mendukung analisis kuantitatif serta menjelaskan hubungan antara Kualitas Layanan Elektronik (X) dan Minat Nasabah (Y) dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb.

3.2.2.3 Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono (2022:80), populasi merupakan keseluruhan elemen atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian. Dengan kata lain, populasi adalah seluruh objek atau individu yang menjadi sasaran penelitian dan memiliki kesesuaian dengan variabel yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menggunakan aplikasi DIGI bank bjb di Bank bjb Kantor Cabang Ciamis. ASN dipilih sebagai subjek penelitian karena sebagian besar menerima pembayaran gaji (*payroll*) melalui bank bjb, sehingga memiliki hubungan dan frekuensi transaksi yang tinggi dengan layanan bank bjb, termasuk penggunaan aplikasi DIGI bank bjb. Kondisi tersebut menjadikan ASN sebagai populasi yang relevan dalam penelitian mengenai kualitas layanan elektronik dan minat menggunakan kembali aplikasi DIGI bank bjb.

Namun demikian, jumlah pasti ASN yang menggunakan aplikasi DIGI bank bjb di bank bjb Kantor Cabang Ciamis tidak dapat diketahui secara pasti karena keterbatasan akses terhadap data internal bank serta adanya perubahan jumlah

pengguna dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini dikategorikan sebagai populasi tidak diketahui (*unknown population*). Dengan demikian, populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah seluruh ASN yang menggunakan aplikasi DIGI bank bjb pada Bank bjb Kantor Cabang Ciamis.

3.2.2.3 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2022:81), sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan sebagai sumber data dalam suatu penelitian. Sampel dipilih untuk mewakili populasi sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi populasi yang diteliti.

Mengingat jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow. Rumus ini merupakan salah satu metode yang banyak digunakan untuk menentukan ukuran sampel pada populasi yang tidak diketahui jumlahnya. Penggunaan rumus tersebut mengacu pada Stanley Lemeshow et al. (1990) dalam buku *Adequacy of Sample Size in Health Studies* yang diterbitkan oleh World Health Organization (WHO), sebagai pedoman dalam menentukan jumlah sampel minimum yang diperlukan dalam suatu penelitian.

Rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimum

Z = nilai distribusi normal pada tingkat kepercayaan 95% (1,96)

p = proporsi populasi yang diperkirakan (0,5 jika tidak diketahui)

d = tingkat kesalahan (*margin of error*)

Selanjutnya dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% ($Z = 1,96$) dan *margin of error* sebesar 10% ($d = 0,1$), diperoleh jumlah sampel minimum sebesar 96,04 responden. Karena jumlah sampel harus dinyatakan dalam bilangan bulat, maka hasil perhitungan tersebut dibulatkan menjadi 97 responden. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan sampel 97 responden yang merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) pengguna aplikasi DIGI bank bjb pada Bank bjb Kantor Cabang Ciamis.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2022:82). Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2022:85). Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa

responden yang dijadikan sampel memiliki karakteristik yang relevan dengan objek penelitian.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjadi nasabah Bank bjb Kantor Cabang Ciamis.
- 2) Memiliki dan menggunakan aplikasi DIGI bank bjb.
- 3) Pernah menggunakan fitur transaksi pada aplikasi DIGI bank bjb.

Penetapan kriteria tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi DIGI bank bjb sehingga dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas layanan elektronik serta minat untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu merepresentasikan karakteristik populasi yang menjadi fokus penelitian dan mendukung analisis mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap minat menggunakan kembali aplikasi DIGI bank bjb.

3.2.3 Model Penelitian

Model penelitian merupakan kerangka yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dalam suatu penelitian. Melalui model penelitian, peneliti dapat mengidentifikasi serta menjelaskan bagaimana suatu variabel dapat mempengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini, model penelitian digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap minat nasabah dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan kondisi variabel yang diteliti serta menganalisis hubungan

atau pengaruh antara variabel tersebut. Adapun judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi DIGI bank bjb.”

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu variabel *independen* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat), yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel *independen* merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain. Variabel ini sering disebut juga sebagai variabel stimulus atau prediktor. Dalam penelitian ini, variabel *independen* yang digunakan adalah kualitas layanan elektronik (X) pada aplikasi DIGI bank bjb.

2. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel *dependen* adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel *independen* atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel ini sering disebut sebagai variabel output atau konsekuensi. Dalam penelitian ini, variabel *dependen* yang diteliti adalah minat nasabah dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb (Y).

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas layanan elektronik pada aplikasi DIGI bank bjb berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

3.2.4 Teknik Analisis Data

3.2.4.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data yang diperoleh dari responden penelitian tanpa bermaksud melakukan generalisasi terhadap populasi yang lebih luas (Ghozali, 2018). Analisis ini dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean), median, modus, serta standar deviasi untuk mengetahui kecenderungan dan penyebaran data yang diperoleh dari hasil kuesioner.

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan elektronik dan minat menggunakan kembali pada aplikasi DIGI bank bjb. Melalui analisis ini dapat diketahui bagaimana penilaian responden terhadap kualitas layanan elektronik yang diberikan aplikasi serta tingkat kecenderungan pengguna untuk kembali menggunakan aplikasi DIGI bank bjb di masa mendatang.

Selain itu, penelitian ini menggunakan Nilai Jenjang Interval (NJI) sebagai dasar untuk mengelompokkan skor rata-rata jawaban responden ke dalam kategori penilaian tertentu. Penggunaan NJI bertujuan untuk mempermudah interpretasi data sehingga tingkat penilaian responden terhadap setiap indikator maupun variabel penelitian dapat diketahui secara lebih jelas.

Rumus Nilai Jenjang Interval (NJI) adalah sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah kriteria pernyataan}}$$

Dalam penelitian ini digunakan skala Likert 1 sampai 5, dengan ketentuan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Jumlah kategori penilaian = 5

$$NJI = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh nilai interval sebesar 0,8. Selanjutnya, interval tersebut digunakan untuk menentukan kategori penilaian sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Kriteria Interpretasi Skor Rata-Rata

Interval Nilai	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Mengacu pada Sugiyono (2020), dan diolah Penulis (2026).

Klasifikasi tersebut digunakan sebagai pedoman dalam menginterpretasikan nilai rata-rata jawaban responden pada setiap indikator dan variabel penelitian. Dengan demikian, dapat diketahui tingkat penilaian responden terhadap kualitas layanan elektronik aplikasi DIGI bank bjb serta tingkat minat pengguna untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut.

3.2.4.2 Analisis Data Penelitian

Teknik analisis data merupakan proses yang dilakukan untuk mengolah data yang telah diperoleh dari responden sehingga dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS 27 *for Windows* melalui beberapa tahap pengujian sebagai berikut:

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Menurut Wahyuning (2021:93), uji validitas bertujuan untuk menilai apakah setiap item pertanyaan dalam kuesioner dapat merepresentasikan variabel penelitian secara tepat.

Dalam penelitian ini, uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur variabel kualitas layanan elektronik dan minat nasabah dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation*, dimana suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Proses pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 27 *for Windows*.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Menurut Wahyuning (2021:100), reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan dalam kondisi yang relatif sama.

Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan metode Cronbach's Alpha yang digunakan untuk menilai konsistensi antar item pertanyaan dalam kuesioner. Nilai Cronbach's Alpha berada pada rentang 0 hingga 1 dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,7$, maka instrumen memiliki reliabilitas yang tinggi.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$, maka instrumen memiliki reliabilitas yang cukup.
3. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$, maka instrumen dinilai kurang reliabel.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 27 *for Windows*.

2. Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data penelitian. Menurut Imam Ghozali (2021:19), statistik deskriptif digunakan untuk menjelaskan distribusi data melalui ukuran-ukuran seperti mean (rata-rata), median (nilai tengah), dan modus (nilai yang paling sering muncul). Analisis ini membantu peneliti dalam memahami pola serta kecenderungan data yang diperoleh dari responden.

3. Transformasi Data dengan Method of Successive Interval (MSI)

Method of Successive Interval (MSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengubah data berskala ordinal menjadi data berskala interval. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan Skala Likert, sehingga data yang dihasilkan masih berupa data ordinal. Menurut Sugiyono (2022), data ordinal hanya menunjukkan urutan atau tingkatan antar kategori, namun belum memiliki jarak yang sama antar nilai. Oleh karena itu, diperlukan proses transformasi data agar dapat memenuhi persyaratan analisis statistik parametrik.

Transformasi data dilakukan karena penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik parametrik, yaitu analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Menurut Ghazali (2021), analisis parametrik mensyaratkan data yang digunakan berada pada skala interval atau rasio. Oleh sebab itu, data ordinal hasil kuesioner ditransformasikan terlebih dahulu menjadi data interval menggunakan metode MSI sebelum diolah lebih lanjut dengan bantuan aplikasi SPSS.

Dalam penelitian ini, data yang ditransformasikan merupakan data hasil tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Layanan Elektronik (X) dan Minat Menggunakan Kembali (Y) pada aplikasi DIGI bank bjb.

Adapun langkah-langkah transformasi data menggunakan metode MSI adalah sebagai berikut:

1. Membuka situs pengolahan MSI secara daring melalui salah satu tautan berikut:

<https://gldcalc.shinyapps.io/msi1/>

<https://gldcalc.shinyapps.io/msi2/>

<https://gldcalc.shinyapps.io/msi3/>

2. Data hasil kuesioner disusun dalam format Microsoft Excel sesuai ketentuan yang berlaku, kemudian file diunggah (browse) ke situs MSI secara terpisah untuk masing-masing variabel penelitian.
3. Pada bagian *separator* dipilih format “xlsx”, kemudian pada menu *show* diubah menjadi 100 agar seluruh hasil transformasi dapat ditampilkan secara lengkap.
4. Setelah proses transformasi selesai, data interval hasil perhitungan MSI akan ditampilkan sesuai dengan jumlah responden dan indikator penelitian. Data tersebut kemudian disalin ke Microsoft Excel untuk selanjutnya diolah menggunakan aplikasi SPSS.

Penggunaan metode MSI dalam penelitian ini bertujuan untuk mengubah data ordinal menjadi data interval sehingga memenuhi persyaratan analisis statistik parametrik. Dengan demikian, analisis mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap minat menggunakan kembali aplikasi DIGI bank bjb dapat dilakukan secara lebih tepat dan menghasilkan kesimpulan yang lebih akurat.

4. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data telah memenuhi persyaratan analisis statistik

parametrik. Pengujian ini bertujuan untuk menghasilkan model regresi yang valid dan dapat diinterpretasikan dengan baik (Ghozali, 2018).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Menurut Imam Ghozali (2021:29), pengujian normalitas diperlukan sebagai syarat dalam analisis statistik parametrik. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov melalui bantuan SPSS 27 *for Windows* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual pada setiap pengamatan. Menurut Imam Ghozali (2021:178), model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Scatterplot dengan bantuan program SPSS.

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi digunakan untuk mengukur pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Minat Nasabah (Y) dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb.

Menurut Imam Ghozali (2021:145), analisis regresi merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat serta memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan perubahan variabel independen. Melalui analisis ini, peneliti dapat mengetahui apakah kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif atau negatif terhadap minat nasabah, serta seberapa besar pengaruh yang diberikan.

Persamaan regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Minat Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Layanan Elektronik

6. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel *independen* dalam menjelaskan variasi pada variabel *dependen*. Menurut Imam Ghozali (2021:147), nilai koefisien determinasi menunjukkan proporsi perubahan pada variabel *dependen* yang dapat dijelaskan oleh variabel *independen* dalam model regresi. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independen* secara parsial terhadap variabel *dependen*. Menurut Imam Ghozali (2021:148), uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *independen* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen*.

Pengujian dilakukan dengan bantuan program SPSS dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel *independen* berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*.
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel *independen* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*.
3. Jika nilai t hitung $> t$ tabel, maka variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen*.

Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb.