

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek utama dalam penelitian ini adalah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (Bank BJB) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya, yang merupakan unit kerja operasional di bawah naungan Cabang Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini menyoroti penggunaan Aplikasi DIGI Bank BJB sebagai instrumen layanan digital utama yang ditawarkan kepada nasabah. DIGI adalah *platform mobile banking* terintegrasi yang dirancang untuk memindahkan fungsi layanan teller dan *customer service* ke dalam layar ponsel nasabah, mencakup fitur transfer, pembayaran pajak, pembelian pulsa, hingga pengajuan kredit secara mandiri. Keandalan aplikasi ini menjadi representasi dari *E-Service Quality* Bank BJB di mata nasabahnya. Efektivitas fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi DIGI inilah yang menjadi titik sentral penilaian, apakah teknologi yang disediakan sudah mampu menjawab kebutuhan transaksi digital yang cepat, aman, dan mudah digunakan bagi penggunanya. Populasi yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah Nasabah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdaftar dan aktif bertransaksi di Bank BJB KCP Manonjaya. Kelompok nasabah ini dipilih karena memiliki karakteristik *captive market* (terikat) yang sangat kuat, di mana hubungan kerja sama antara pemerintah daerah dengan Bank BJB mewajibkan pengelolaan gaji (*payroll*) dan tunjangan mereka dilakukan melalui bank ini.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

3.1.1.1 Sejarah Perusahaan

Pendirian Bank BJB dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah *De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V.*, sebuah bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan 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.

Pada tahun 1992, aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi bank umum devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi

Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11/1995 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah.

Pada bulan Juli 2010, Bank BJB menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai di Bursa Efek Indonesia.

3.1.1.2 Profil Perusahaan

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 telah 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	• Pemda Provinsi Jawa Barat (38,52%) • Pemda Provinsi Banten (4,95%) • Pemda Kota dan Kabupaten Se-Jawa Barat (24,15%) • Pemda Kota dan Kabupaten Se-Banten (7,93%) • Publik (24,45%)
Modal Dasar	Rp4.000.000.000.000,-
Modal Di tempatkan dan disetor penuh	Sebanyak 9.838.787.161 lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp2.459.696.790.250
Pencatatan di Bursa Efek Indonesia	8 Juli 2010
Kode Saham	BJBR

Data Anak Perusahaan	• Bank BJB Syariah (99,24%) - Perbankan - Bank Umum Syariah • PT BPR Intan Jabar (10,92%) - Perbankan - Bank Perekonomian Rakyat • PT BJB Sekuritas Jawa Barat (93,75%) - Perusahaan Efek Daerah • PT Bank Pembangunan Daerah Bengkulu 15,52% - Perbankan - Bank Pembangunan Daerah • PT Bank Pembangunan Daerah Jambi 7,75% - Perbankan - Bank Pembangunan Daerah
Data Terafiliasi Perusahaan	• Asuransi ○ PT. Asuransi Bangunan Askrida • BPR ○ PT. BPR Serang ○ PT. BPR Berkah ○ PT. BPR Bogor Jabar ○ PT. BPR Cianjur Jabar ○ PT. BPR Indramayu Jabar ○ PT. BPR Lebak Sejahtera ○ PT. BPR Cipatujah Jabar ○ PT. BPR Kerta Raharja Gemilang

	○ PT. BPR Karya Utama Jabar
Jumlah Jaringan Kantor	• 1 Kantor Pusat • 5 Kantor Wilayah • 64 Kantor Cabang • 797 Kantor Cabang Pembantu (KCP) • 1.754 ATM Bank BJB • 200 <i>Cash Recycle Machine</i> (CRM) • 6 Sentra UMKM • 17 Layanan BJB Prioritas • 10 Layanan <i>Weekend Banking</i>
Website	www.bankbjb.co.id
Email Perusahaan	corsecbjb@bankbjb.co.id
Email Pengaduan Nasabah	bjbcare@bankbjb.co.id
Call Center	14049
Alamat Korespondensi	Divisi <i>Corporate Secretary</i> • Menara Bank BJB • Jl. Naripan No.12-14 Bandung 40111 • Tel : (+6222)-4234868 • Fax : (+6222)-4206099 • Call Center : 14049 • Website : www.bankbjb.co.id

	Email : corsecbjb@bankbjb.co.id
--	--

3.1.2 Deskripsi Produk Aplikasi DIGI Bank BJB

Sebagai respon terhadap tren digitalisasi dalam sektor perbankan, Bank BJB melakukan transformasi strategis melalui pengembangan layanan perbankan elektronik. Proses transformasi ini bersifat berkelanjutan dan telah dimulai sejak tahun 2014 dengan peluncuran BJB Net dan BJB SMS untuk mendukung transaksi non-tunai. Seiring dengan meningkatnya penggunaan *smartphone*, Bank BJB meluncurkan DIGI *Mobile* pada tahun 2020, yang kemudian disempurnakan menjadi aplikasi DIGI Bank BJB. Tujuan dari pengembangan ini adalah untuk menciptakan layanan yang responsif terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah yang menginginkan efisiensi tanpa batasan ruang dan waktu (*real-time*).

DIGI Bank BJB adalah salah satu *channel* utama dari bank bjb yang berbasis pada *mobile banking*. Aplikasi ini berperan sebagai *platform* layanan perbankan yang terintegrasi, memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai fitur keuangan melalui perangkat seluler. Pengembangan aplikasi ini difokuskan pada peningkatan kualitas layanan (*E-Service Quality*) dengan menekankan aspek personalisasi dan modernisasi antarmuka pengguna.

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

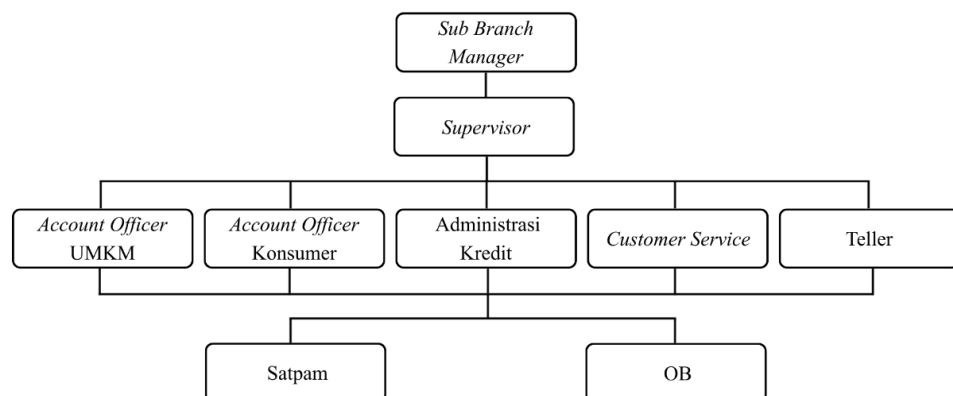
A. Visi

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

B. Misi

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

3.1.4 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Manonjaya



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Manonjaya

Sumber: Bank BJB KCP Manonjaya, 2026

3.1.5 Job Description Bank BJB KCP Manonjaya

Berdasarkan struktur organisasi yang telah disusun, dapat dipahami pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap divisi di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Manonjaya. Semua fungsi dalam struktur tersebut

saling terhubung dan memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kelancaran operasional serta pencapaian tujuan perusahaan.

Selanjutnya, uraian mengenai tugas pokok dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi Bank BJB KCP Manonjaya dijelaskan sebagai berikut:

A. *Sub Branch Manager*

- 1) Memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengoordinasikan penyusunan pemetaan pasar serta identifikasi peluang pasar bersama seluruh unit kerja, termasuk petugas, staf teller, layanan pelanggan, staf administrasi, AO Mikro, dan AO Konsumer.
- 2) Menciptakan budaya kerja yang sehat, mengelola dan memantau penggunaan biaya operasional, serta memastikan bahwa setiap keluhan nasabah ditangani dengan tepat waktu.
- 3) Melakukan koordinasi penyusunan rencana perbaikan *service* di KCP, sekaligus melaksanakan, mengawasi, dan memberikan persetujuan atas kegiatan operasional sesuai kewenangannya agar seluruh aktivitas kantor berjalan sesuai standar yang ditetapkan oleh Kantor Wilayah maupun Kantor Pusat.
- 4) Evaluasi berkala terhadap kualitas operasional juga dilakukan, disertai pelaporan untuk memastikan pelaksanaan kegiatan sejalan dengan rencana kerja yang telah ditetapkan.
- 5) Memimpin seluruh kegiatan operasional di wilayah kerjanya dan bertindak atas nama direksi baik di dalam maupun di luar perusahaan, dengan tetap menjaga kerahasiaan bank dan sistem lalu lintas keuangan.

- 6) Mengendalikan penerapan sistem dan prosedur, merencanakan serta mengembangkan kegiatan bisnis dan layanan unggulan bagi nasabah, serta berupaya memberikan kontribusi laba yang signifikan bagi pencapaian kinerja bank secara keseluruhan.
- 7) Pimpinan KCP juga berperan dalam mewujudkan misi kantor cabang, yaitu mendukung direksi dalam memperoleh laba yang wajar melalui penyediaan produk dan jasa perbankan yang dibutuhkan masyarakat, mendorong pemberdayaan ekonomi daerah, mengelola keuangan daerah, serta membangun Bank BJB yang tumbuh secara sehat, dinamis, mandiri, terpercaya, dan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap pendapatan asli daerah.
- 8) Memastikan seluruh pelaksanaan tugas dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip kehati-hatian dan kepatuhan APU-PPT, regulasi Bank Indonesia serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Supervisor

- 1) Memastikan bahwa lingkungan kerja tetap bersih, lengkap, dan nyaman, serta mengelola dan memantau semua biaya operasional kantor.
- 2) Menentukan kebutuhan likuiditas yang diperlukan untuk mendukung transaksi harian dan melakukan pengawasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh seluruh staf, termasuk memastikan bahwa setiap keluhan nasabah ditangani dengan efektif.
- 3) Mengelola aktivitas tunai dan non-tunai sesuai dengan batas kewenangan, mengatur administrasi kredit, dana, dan jasa, serta mengoordinasikan

proses penyelesaian, input data, dan administrasi yang berkaitan dengan produk perbankan

- 4) Menerima dan memverifikasi dokumen nasabah serta mengaktifkan atau menonaktifkan rekening.
- 5) Melakukan pengawasan internal melalui pemeriksaan kebenaran neraca harian, laporan laba rugi, dan rekening administratif, serta pengendalian terhadap rekening yang mencurigakan dan pos-pos yang terbuka.
- 6) Melakukan kontrol terhadap jurnal harian setiap bagian, memeriksa nominatif giro, tabungan, deposito, kredit, dan titipan, serta meneliti kelengkapan berkas pendukung. Hasil pemeriksaan tersebut dituangkan dalam laporan atau berita acara, disertai dengan evaluasi rutin terhadap realisasi anggaran.
- 7) Melakukan kegiatan rekonsiliasi dan penyelesaian transaksi, termasuk dalam hal verifikasi, otorisasi, dan pemantauan kesesuaian data transaksi. Pemeriksaan fisik kas, rekonsiliasi saldo, serta evaluasi arus kas bank dilakukan secara berkala untuk memastikan akurasi dan keamanan keuangan.
- 8) Memantau penyelesaian keluhan, menerima dan memverifikasi dokumen, melakukan pengelolaan akun, mencetak dokumen, serta mengatur penyerahan dan penutupan kartu perbankan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

C. *Account Officer* UMKM

- 1) Melakukan pemetaan pasar dan analisis peluang bisnis melalui identifikasi kondisi segmen pasar serta faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi strategi pemasaran.
- 2) Melaksanakan kegiatan pemasaran produk dan jasa kredit, termasuk untuk sektor UMKM, dengan tetap memperhatikan tingkat risiko, serta membangun hubungan yang baik dengan calon debitur dan mitra kerja.
- 3) Menjalankan tahapan pengajuan permohonan, menindaklanjuti hasil keputusan kredit, serta melakukan pemantauan atas kinerja penyaluran kredit dan pembinaan terhadap nasabah agar kewajiban pembayaran dapat berjalan dengan lancar.
- 4) Berperan dalam upaya penyelamatan kredit, melakukan analisis restrukturisasi, serta mengoordinasikan penyerahan berkas penyelesaian kredit kepada unit terkait sesuai dengan ketentuan apabila terjadi permasalahan.
- 5) Melakukan pengecekan kelengkapan dokumen permohonan kredit.
- 6) Kunjungan ke nasabah juga dilakukan untuk keperluan pemasaran, pengawasan kredit, penagihan tunggakan, serta pembinaan debitur selama masa angsuran.
- 7) Pengelolaan nasabah UMKM yang masuk dalam daftar hitam regulator juga dilakukan sesuai dengan prosedur perbankan yang berlaku,

- 8) Melakukan penanganan keluhan, pertanyaan, dan saran dari nasabah sebagai bagian dari upaya pemecahan masalah dan peningkatan kualitas layanan.

D. *Account Officer* Konsumer

- 1) Melakukan pemetaan pasar dan analisis peluang bisnis melalui kajian terhadap kondisi segmen pasar serta faktor internal dan eksternal yang memengaruhi strategi pemasaran.
- 2) Menjalankan proses pengajuan kredit, menindaklanjuti keputusan yang telah ditetapkan, melakukan pemantauan terhadap kualitas penyaluran kredit, serta membina hubungan dengan nasabah untuk menjaga kelancaran pembayaran.
- 3) Melakukan penyelamatan kredit apabila ada yang bermasalah,
- 4) melakukan penerimaan pertanyaan, saran, dan keluhan nasabah sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan.
- 5) Melakukan pembaruan isi perjanjian kredit jika terdapat ketidaksesuaian melalui koordinasi dengan Unit Administrasi Kredit dan Bisnis Legal, serta melaksanakan kajian yuridis terhadap dokumen kredit dan dokumen pendukung lainnya.
- 6) Pengawasan terhadap penerapan prosedur operasional baru juga dilakukan agar tetap selaras dengan ketentuan hukum, khususnya yang melibatkan pihak ketiga.

- 7) Memasarkan kredit bank dengan tetap memperhatikan tingkat risiko, memproses dan mengelola permohonan Kredit Guna Bhakti, Pra Purna Bhakti, Purna Bhakti, serta Kredit Pemilikan Rumah.

E. Administrasi Kredit

- 1) Melakukan verifikasi terhadap dokumen realisasi dan pencairan kredit, melaksanakan proses pencairan, serta memastikan bahwa hasil pencairan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Melakukan pemantauan terhadap pembayaran kredit hingga lunas, serta mengelola arsip dan dokumentasi kredit dengan tertib dan aman.
- 3) Menangani permintaan pertanggungan asuransi kredit, melakukan verifikasi data dan deklarasi, serta memantau program asuransi termasuk jatuh tempo, perpanjangan, dan penghentian perlindungan.
- 4) Melakukan kegiatan administrasi yang berkaitan dengan penebusan, penarikan sebagian, atau penggantian agunan, termasuk perhitungan pelunasan kredit, pengurusan administrasi pelunasan, serah terima agunan, serta dokumen pendukung lainnya.
- 5) Menyiapkan persyaratan untuk proses hapus tagih dan mengelola administrasinya sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- 6) Menyiapkan proses perjanjian kredit antara bank dan calon debitur, termasuk pengikatan kredit dan agunan melalui notaris, serta membuat register penyerahan dan penerimaan agunan beserta bukti pengikatannya.

- 7) Memantau rekening pos-pos terbuka serta melakukan otorisasi dan persetujuan atas transaksi harian tunai maupun non-tunai sesuai dengan batas kewenangan yang ada.

F. *Customer Service*

- 1) Memberikan layanan administratif kepada nasabah dan berperan sebagai garda terdepan dalam menerima serta menindaklanjuti berbagai kebutuhan nasabah.
- 2) Melakukan identifikasi masalah, menganalisis penyebabnya, dan mengoordinasikan tindak lanjut penyelesaiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Melakukan verifikasi dokumen, mengelola proses pembukaan, penyerahan, hingga penutupan rekening dan kartu perbankan, serta mencetak dokumen pendukung transaksi.
- 4) Mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan nasabah serta calon nasabah, memberikan rekomendasi produk dan jasa yang sesuai, mengumpulkan kelengkapan dokumen, dan melakukan verifikasi data.
- 5) Membuat dokumentasi data nasabah berdasarkan urutan *Customer Information File* (CIF).
- 6) Melakukan pengkinian data (*updating*) terhadap data nasabah sesuai dengan dokumen yang diterima dari nasabah.

G. Teller

- 1) Melaksanakan semua kegiatan transaksi tunai di kantor cabang pembantu, mulai dari tahap persiapan hingga pelaporan akhir hari.

- 2) Melakukan proses awal untuk pengiriman dan penarikan uang, termasuk pengemasan serta penataan kas, menyusun rencana pengelolaan kas internal, menyiapkan kebutuhan kas harian.
- 3) Melakukan transaksi setor dan pengambilan kas, serta melakukan balancing kas untuk memastikan kesesuaian saldo.
- 4) Menerima setoran tabungan, deposito berjangka, serta angsuran kredit, sekaligus mengumpulkan dan memeriksa kelengkapan dokumen, memverifikasi data, mengeksekusi transaksi, mencetak bukti transaksi, dan mengarsipkannya dengan tertib.
- 5) Melakukan verifikasi keabsahan slip setoran dan penarikan tunai, memastikan bahwa transaksi telah memenuhi ketentuan *Know Your Customer* (KYC), serta menghitung kembali jumlah uang yang diterima atau dikeluarkan agar sesuai dengan bukti transaksi.

H. Satpam

- 1) Melindungi aset bank, termasuk uang tunai, dokumen penting, dan fasilitas fisik dari berbagai potensi ancaman.
- 2) Menjamin bahwa nasabah merasa aman saat melakukan transaksi di area bank, termasuk saat memanfaatkan fasilitas seperti ATM atau layanan lainnya.
- 3) Menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah, serta membantu memenuhi kebutuhan mereka dengan cepat dan tepat.

I. *Office Boy*

- 1) Memelihara kebersihan dan kerapian di area kantor, termasuk ruang kerja, ruang rapat, dapur, kamar mandi, serta area umum lainnya.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas kantor, seperti menyortir dan mengantarkan surat atau dokumen ke alamat yang telah ditentukan, serta menjaga persediaan kantor.
- 3) Mengelola persediaan kantor, seperti kertas, alat tulis, dan perlengkapan kantor lainnya, serta melakukan pemesanan barang-barang yang diperlukan.
- 4) Mengantarkan minuman atau makanan kepada tamu ketika diperlukan.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, menggunakan metode kuantitatif yang dimana metode ini dikenal sebagai metode tradisional, karena metode ini telah digunakan cukup lama sehingga telah menjadi tradisi sebagai pendekatan dalam penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini merupakan metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yang meliputi konkrit, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga dikenal sebagai metode *discovery*, karena melalui metode ini berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi baru dapat ditemukan dan dikembangkan. Metode ini dinamakan metode kuantitatif karena data yang digunakan dalam penelitian berupa angka-angka dan analisis dilakukan dengan menggunakan statistik (Sugiyono, 2023).

Penelitian ini menggunakan metode survei, di mana sampel diambil langsung dari populasi yang relevan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*) (X), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y), yang dipengaruhi oleh variabel independen.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan langsung kepada nasabah Pegawai Negeri Sipil di kecamatan Manonjaya yang menjadi objek penelitiannya.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode verifikatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan kausalitas (hubungan sebab akibat) antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik, sehingga diperoleh hasil yang membuktikan apakah hipotesis tersebut ditolak atau diterima (Wailan et al., 2021)

Sejalan dengan pendekatan verifikatif tersebut, penelitian ini mengoperasionalkan variabel-variabel yang akan diuji dalam hipotesis. Di mana variabel independen adalah kualitas layanan digital (*E-Service Quality*) dari aplikasi BJB DIGI, dan variabel dependen adalah tingkat kepuasan nasabah Pegawai Negeri Sipil di Bank BJB KCP Manonjaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah secara mendalam melalui data yang diperoleh dari kuesioner.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
Kualitas Layanan Digital (<i>E-Service Quality</i>) (X)	Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam hal ini adalah aplikasi DIGI Bank BJB.	1. Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Ordinal
		a. Kemudahan dan kecepatan dalam menggunakan aplikasi (navigasi) b. Kemudahan untuk mendapatkan informasi tentang produk atau layanan c. Kemudahan melakukan transaksi dalam aplikasi d. Kemudahan dalam meninggalkan aplikasi setelah transaksi selesai dengan usaha minimal	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
		a. Tersedianya produk dan layanan yang telah ditawarkan b. Kecepatan dan ketepatan dalam memproses transaksi atau layanan c. Kesesuaian produk atau layanan yang diterima sama dengan yang telah ditawarkan d. Penanganan yang cepat dan efektif dalam memperbaiki kesalahan atau kegagalan transaksi	
		3. Keandalan (<i>Reliability</i>) a. Ketersediaan aplikasi yang dapat diakses kapan saja tanpa	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
		sering mengalami gangguan teknis b. Kemudahan dalam menggunakan fitur dan menu pada aplikasi c. Kemampuan sistem untuk memberikan performa yang akurat setiap kali digunakan oleh nasabah d. Layanan pada aplikasi yang diberikan sesuai dengan yang sudah dijanjikan	
		4. Privasi (<i>Privacy</i>) a. Keamanan dalam menjamin data pribadi b. Merahasiakan data pribadi dan informasi keuangan tidak	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
		disalahgunakan atau diberikan kepada pihak ketiga tanpa izin c. Aplikasi melindungi akun dan data dari peretasan atau akses ilegal oleh pihak luar. d. Memberikan jaminan keamanan dalam melakukan transaksi	
		5. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) a. Kecepatan dalam respons layanan aplikasi b. Kecepatan dalam memberikan informasi ketika sedang mengalami permasalahan teknis	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
		c. Adanya prosedur yang jelas untuk menangani keluhan d. Tim layanan pelanggan proaktif dalam memberikan solusi yang dihadapi	
		6. Kompensasi <i>(Compensation)</i> a. Tersedianya kompensasi atau ganti rugi apabila terjadi kesalahan dalam melakukan transaksi b. Adanya prosedur untuk melakukan <i>complain</i> apabila terjadi ketidaksesuaian c. Adanya jaminan perlindungan atas	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
		produk atau jaminan apabila tidak sesuai yang dijanjikan d. Kepuasan terhadap penanganan pengaduan yang diselesaikan secara cepat dan wajar.	Ordinal
		7. Kontak (<i>Contact</i>) a. Tersedianya berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses, baik melalui media <i>online (chat, email)</i> maupun telepon b. Adanya staf pelayanan nyata yang dapat berinteraksi langsung c. Tersedianya kemampuan layanan untuk memberikan	

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
		informasi tambahan serta penjelasan mengenai produk atau layanan yang diperlukan d. Tersedianya Layanan pelanggan 24 jam untuk menangani urgensi	
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah kondisi emosional yang timbul setelah melakukan perbandingan antara harapan sebelum menggunakan produk atau layanan dengan	1. Harapan (<i>Expectations</i>) a. Keyakinan bahwa layanan yang diberikan akan memenuhi standar profesional yang tinggi. b. Harapan terhadap kemudahan akses layanan c. Harapan terhadap peningkatan kualitas	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
	kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan dari layanan Bank BJB kantor cabang pembantu Manonjaya	layanan secara berkelanjutan d. Layanan memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan	
		2. Kinerja (<i>Performance</i>) a. Kesesuaian kinerja dengan standar yang dijanjikan b. Keandalan dan konsistensi layanan c. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan d. Kemampuan layanan dalam aplikasi dapat memberikan nilai tambah	Ordinal
		3. Perbandingan (<i>Comparison</i>)	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
		a. Kesesuaian antara janji layanan dan realisasi b. Persepsi kinerja aktual melebihi harapan awal c. Perbandingan dengan kompetitor atau penyedia layanan lainnya d. Kepuasan ketika hasil melebihi prediksi pra-pembelian	
		4. Pengalaman (<i>Experience</i>) a. Pengalaman positif dari penggunaan sebelumnya b. Pengalaman perbandingan dengan kompetitor lain dan mendorong untuk	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
		menggunakan layanan ini c. Pengalaman teman atau keluarga yang pernah menggunakan layanan ini memengaruhi harapan. d. Pengalaman pribadi menggunakan layanan	
		5. Konfirmasi (<i>Confirmation</i>) dan Diskonfirmasi (<i>Disconfirmation</i>) a. Harapan sesuai dengan kinerja aktual b. Kinerja melampaui harapan c. Harapan lebih tinggi dari kinerja aktual	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
		d. Kinerja layanan memenuhi ekspektasi minimal	

Sumber: Diolah penulis, 2026

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Tanpa pemahaman tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan dapat mengumpulkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2023). Adapun untuk mendapatkan data yang diperlukan, metode pengumpulan data yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner, adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pemberian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang efektif jika peneliti mengetahui dengan jelas variabel yang akan diukur dan memahami apa yang dapat diharapkan dari responden (Sugiyono, 2023). Kuesioner dipilih karena dapat mengumpulkan data secara efektif dan efisien. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari variabel penelitian yang telah ditentukan, sehingga setiap pernyataan dapat mencerminkan aspek-aspek yang ingin diukur. Data yang diperoleh berasal dari jawaban responden yang merupakan nasabah pegawai negeri sipil Bank BJB KCP Manonjaya. Data yang terkumpul adalah data primer,

yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengisian kuesioner, bukan dari sumber sekunder.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan salah satu metode pengumpulan data yang paling umum dan efektif dalam penelitian kualitatif. Melalui metode ini, peneliti dapat menggali informasi secara langsung dari partisipan dengan lebih rinci, serta memperoleh wawasan yang mendalam mengenai pengalaman, pemikiran, dan persepsi mereka. Wawancara mendalam memiliki sifat yang lebih fleksibel. Peneliti dapat menggunakan panduan pertanyaan, namun dapat menyesuaikan dan mengeksplorasi jawaban yang diberikan oleh partisipan, sehingga interaksi antara peneliti dan partisipan menjadi lebih dinamis (Nasarudin et al., 2024). Dalam penelitian ini, teknik wawancara mendalam diterapkan sebagai langkah awal untuk memvalidasi data populasi serta mengenai penggunaan aplikasi DIGI. Wawancara dilakukan secara intensif dengan *supervisor* di Bank BJB KCP Manonjaya untuk mendapatkan informasi yang akurat mengenai jumlah nasabah Pegawai Negeri Sipil yang berada di wilayah Kecamatan Manonjaya, serta gambaran umum penggunaan aplikasi DIGI. Data yang diperoleh dari narasumber ini berfungsi sebagai dasar dalam menentukan kerangka sampel, sehingga dapat dipastikan bahwa data kuantitatif yang dikumpulkan memiliki representasi yang tepat terhadap variabel *E-Service Quality* dan kepuasan nasabah dalam penelitian verifikatif kuantitatif.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka berhubungan dengan analisis teoritis dan referensi lain yang relevan dengan pemahaman objek yang diteliti, nilai, budaya, dan norma yang berkembang dalam situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini, dilakukan studi pustaka untuk mengidentifikasi dasar teoritis yang berkaitan dengan variabel Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*) dan kepuasan nasabah. Kajian literatur mencakup teori-teori tentang kualitas layanan digital (*E-Service Quality*), kepuasan nasabah, serta melakukan perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang membahas pengaruh kualitas layanan digital (*E-Service Quality*) terhadap kepuasan nasabah bank.

4. Observasi Partisipasi

Observasi partisipasi (*participant observation*) merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung, di mana peneliti secara aktif terlibat dalam aktivitas sehari-hari informan. Informan tersebut adalah individu yang sedang diamati atau yang dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian (Sugiyono, 2023). Observasi partisipasi dilakukan secara langsung di lapangan selama kegiatan magang untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna aplikasi DIGI Bank BJB secara nyata. Peneliti mengamati berbagai permasalahan yang dialami nasabah, mulai dari kegagalan *login*, kesulitan aktivasi pasca *update* aplikasi, hingga sistem yang sering mengalami pemeliharaan pada waktu-waktu penting. Selain itu, peneliti juga

mencatat kesulitan dalam memahami fitur menu bagi pengguna yang kurang terampil secara digital.

5. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui dokumen atau catatan tertulis yang ada (Ulfah et al., 2022). Dalam penelitian ini, bukti pelaksanaan pada saat wawancara dengan *supervisor* Bank BJB KCP Manonjaya tidak melakukan pengambilan foto, tetapi ada dokumen pendukung yang diperoleh selama wawancara dengan *supervisor* bank sebagai validasi data.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

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

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang dianalisis dalam bentuk angka atau variabel numerik. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*) (X) sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y). Data yang dikumpulkan bersifat primer, yaitu data asli yang diperoleh langsung dari jawaban responden melalui kuesioner.
2. Sumber Data

Untuk menemukan solusi atas permasalahan yang dihadapi, maka sumber data yang diperoleh pada penelitian ini terdiri dari:

- a. Data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan informasi kepada pengumpul data. Dengan kata lain, data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui survei, wawancara, atau observasi (Sugiyono, 2023). Pengumpulan data primer ini dilakukan melalui kuesioner. Dalam penelitian ini, kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi nasabah mengenai kualitas layanan digital Aplikasi DIGI Bank BJB serta untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna khususnya nasabah pegawai negeri sipil. Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner tertutup yang bertujuan untuk membantu responden menjawab dengan cepat karena sudah tersedia pilihan jawaban yang ditetapkan sebelumnya, serta memudahkan peneliti dalam menganalisis data hasil survei. Kuesioner ini menggunakan skala bertingkat yang diukur menggunakan angka, yaitu Skala *Likert* dengan lima pilihan jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Menurut (Sugiyono, 2023) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Dalam penggunaan Skala *Likert*, setiap pilihan jawaban diberi nilai yang menggambarkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan.

Tabel 3.3**Skala Pengukuran**

Jawaban Pernyataan pada Kuesioner	Pernyataan Positif	Pernyataan 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: Sugiyono, 2023

- b. Data Sekunder, adalah sumber yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2023).

Data sekunder pada penelitian ini didapatkan dari bagian Administrasi Bank BJB KCP Manonjaya untuk mengetahui jumlah nasabah pegawai negeri sipil di Manonjaya.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi merujuk pada keseluruhan elemen yang akan digunakan sebagai area generalisasi. Elemen populasi terdiri dari semua subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti (Sugiyono, 2023).

Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PNS (Pegawai Negeri Sipil) di Bank BJB KCP Manonjaya, yang berjumlah 628 nasabah. Populasi yang ditargetkan ini terdiri dari sekelompok individu yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis lebih lanjut guna menarik kesimpulan. Karakteristik utama dari

populasi ini adalah bahwa mereka semua merupakan Pegawai Negeri Sipil yang aktif sebagai nasabah di Bank BJB KCP Manonjaya, di mana mereka memanfaatkan berbagai produk dan layanan perbankan yang disediakan oleh bank tersebut. Peneliti menetapkan kriteria tertentu dalam menentukan populasi yang menjadi sasaran ini agar sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih tepat dan relevan.

Pemilihan populasi sasaran ini didasarkan pada beberapa alasan, yaitu peneliti tidak mungkin meneliti seluruh kelompok yang lebih luas mengingat keterbatasan sumber daya seperti waktu, biaya, dan tenaga yang tersedia. Dengan menetapkan kriteria yang jelas berupa nasabah PNS di Bank BJB KCP Manonjaya, penelitian menjadi lebih terfokus dan efisien. Lalu selanjutnya, nasabah PNS memiliki karakteristik yang relatif homogen dimana mereka memiliki pendapatan tetap setiap bulan dari gaji pokok sebagai Pegawai Negeri Sipil, sehingga pola perilaku keuangan dan kebutuhan produk perbankan mereka dapat diprediksi dengan lebih mudah. Selanjutnya, PNS merupakan segmen nasabah yang sangat penting bagi Bank BJB karena mereka cenderung menjadi nasabah jangka panjang dengan tingkat loyalitas yang tinggi dan transaksi yang konsisten. Kemudian, ketersediaan data mengenai nasabah PNS di Bank BJB KCP Manonjaya sangat lengkap dan terstruktur karena adanya dokumentasi yang baik dari pihak bank, sehingga memudahkan peneliti dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dan dengan keterbatasan geografis dimana penelitian ini dilakukan di wilayah Manonjaya, maka populasi sasaran ini merupakan cakupan yang paling relevan dan dapat dijangkau oleh peneliti.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang terdapat pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat memanfaatkan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2023).

Dalam sebuah penelitian, teknik sampling atau metode pengambilan sampel adalah elemen yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan penelitian. Teknik sampling merujuk pada prosedur atau metode yang digunakan untuk memilih sebagian anggota dari populasi yang akan diteliti, sehingga sampel yang dipilih dapat mencerminkan karakteristik populasi secara keseluruhan. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik pengambilan sampel yang dapat diterapkan, di mana teknik-teknik tersebut secara umum dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu *Probability Sampling* dan *Non-Probability Sampling* (Sugiyono, 2023).

Probability Sampling merupakan metode yang memberikan kesempatan yang setara bagi setiap elemen (anggota) populasi untuk terpilih sebagai bagian dari sampel. Sedangkan *Non-Probability Sampling* teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel (Sugiyono, 2023).

Dalam penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menerapkan *Probability Sampling* dengan metode *Proportionate Stratified Random Sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Menurut Sugiyono (2023) Teknik ini digunakan bila

populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Karena populasi nasabah PNS di Bank BJB KCP Manonjaya berasal dari berbagai instansi yang berbeda, maka pengambilan sampel harus dilakukan secara proporsional agar setiap unit kerja terwakili dalam penelitian. Berikut kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini, yaitu:

1. Nasabah Pegawai Negeri Sipil yang terdaftar di Bank BJB KCP Manonjaya.
2. Nasabah pengguna aplikasi BJB DIGI dan memiliki rekening simpanan BJB Tandamata.

Dalam penelitian ini, digunakan rumus *Slovin* untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan dari populasi yang telah ditentukan. Rumus *Slovin* adalah salah satu metode yang umum digunakan dalam penelitian survei untuk menentukan ukuran sampel minimum dari populasi tertentu dengan mempertimbangkan tingkat kesalahan (*margin of error*) yang diinginkan. Maka perhitungan ukuran sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Jumlah Sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (10%)

Pengambilan tingkat kesalahan (*margin of error*) dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10% atau 0,10 dari populasi yang telah ditentukan.

Pemilihan tingkat kesalahan sebesar 10% dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yaitu yang pertama adalah keterbatasan waktu penelitian menjadi salah satu faktor utama mengapa peneliti menggunakan tingkat kesalahan yang lebih besar yaitu 10%. Dengan menggunakan tingkat kesalahan yang lebih tinggi, jumlah sampel yang diperlukan menjadi lebih sedikit sehingga proses pengumpulan data dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat dan efisien. Kedua, Keterbatasan biaya juga merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan, di mana penelitian dengan sampel yang lebih besar memerlukan anggaran yang lebih tinggi untuk operasional lapangan dan transportasi. Ketiga, keterbatasan tenaga peneliti dalam melakukan survei lapangan. Keempat, Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah nasabah PNS di Bank BJB KCP Manonjaya, yang memiliki karakteristik relatif homogen. Mereka memiliki kesamaan dalam status kepegawaian, pola pendapatan tetap setiap bulan, serta perilaku keuangan yang serupa. Oleh karena itu, tingkat kesalahan yang lebih tinggi masih dapat diterima, mengingat karakteristik populasi yang seragam ini cenderung menghasilkan hasil yang tidak terlalu bervariasi.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, ukuran sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$N = 628$$

$$e = 10\%$$

$$n = \frac{628}{1 + 628(10\%)^2}$$

$$= 86,26$$

$$= 86$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh angka sebesar 86,26 yang kemudian dibulatkan menjadi 86 responden sebagai ukuran sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini. Selanjutnya, untuk menentukan jumlah sampel pada setiap sektor instansi secara proporsional, digunakan rumus *Proportionate Stratified Random Sampling* sebagai berikut:

$$n_h = \frac{N_h}{N} \times n$$

Dimana:

n_h = Jumlah sampel untuk strata h

N_h = Jumlah populasi untuk strata h

N = Total populasi

n = Ukuran sampel yang diinginkan

Berdasarkan perhitungan tersebut, rincian klasifikasi sampel responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4

Klasifikasi Sampel Responden

No.	Kelompok Instansi	Jumlah Populasi	Perhitungan Sampel	Sampel
1.	Sektor Pendidikan	588	$\left(\frac{588}{628}\right) \times 86$	80
2.	Sektor Pemerintahan	36	$\left(\frac{36}{628}\right) \times 86$	5
3.	Sektor Lainnya	4	$\left(\frac{4}{628}\right) \times 86$	1

Sumber: Diolah penulis, 2026

3.2.4 Model Penelitian

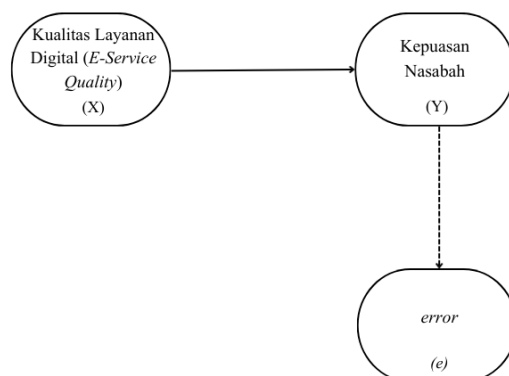
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital yang diberikan oleh aplikasi DIGI Bank BJB terhadap tingkat kepuasan yang dialami oleh salah satu segmen nasabah khusus, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menjadi nasabah di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

Dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif verifikatif, yang menetapkan dua variabel utama yang menjadi fokus analisis, yaitu Variabel Independen (Variabel Bebas) yang dikenal sebagai Kualitas Layanan Digital atau *E-Service Quality*, serta Variabel Dependen (Variabel Terikat) yang disebut Kepuasan Nasabah. Variabel independen Kualitas Layanan Digital dalam penelitian ini dioperasionalisasikan sebagai sekumpulan karakteristik dan dimensi layanan yang disediakan oleh aplikasi DIGI Bank BJB. Berikut adalah susunan variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Variabel Bebas (Independen), adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel independen yang diteliti adalah Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*) (X) pada aplikasi DIGI Bank BJB. Variabel ini diukur untuk mengevaluasi bagaimana kualitas layanan digital yang disediakan oleh aplikasi DIGI Bank BJB kepada penggunanya, khususnya nasabah Pegawai Negeri Sipil di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Manonjaya. Variabel independen ini dianggap sebagai variabel yang berpengaruh terhadap variabel lain dan menjadi fokus utama penelitian untuk menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

2. Variabel Terikat (Dependen), adalah variabel yang dipengaruhi oleh atau merupakan hasil dari variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel terikat yang digunakan adalah Kepuasan Nasabah (Y), yang diukur pada segmen nasabah Pegawai Negeri Sipil yang menjadi nasabah Bank BJB. Variabel kepuasan ini mencerminkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh PNS sebagai pengguna layanan digital DIGI Bank BJB setelah mereka memanfaatkan berbagai fitur dan fasilitas yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini, Kepuasan Nasabah diukur sebagai variabel yang dipengaruhi oleh kualitas layanan digital yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.2 Model Penelitian

Sumber: Diolah penulis, 2026

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara Kualitas Layanan Digital atau *E-Service Quality* pada aplikasi DIGI Bank BJB (variabel bebas atau X) terhadap Kepuasan Nasabah (variabel terikat atau Y) di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif verifikatif dengan tujuan utama untuk mengetahui bagaimana pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah PNS pengguna aplikasi DIGI Bank BJB.

3.2.5 Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu pengujian yang bertujuan untuk menentukan apakah alat ukur tersebut valid atau tidak. Alat ukur yang dimaksud di sini adalah pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan hal yang diukur oleh kuesioner (Janna, 2021).

Dalam konteks penelitian ini, uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa pertanyaan atau item yang terdapat dalam kuesioner dapat mengukur apa yang sebenarnya ingin diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*) aplikasi DIGI Bank BJB terhadap Kepuasan Nasabah Pegawai Negeri Sipil pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Manonjaya. Oleh karena itu, uji validitas sangat penting untuk menjamin bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat mengukur variabel-variabel tersebut dengan tepat. Pertanyaan dianggap valid jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang berfungsi sebagai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dianggap reliabel atau dapat diandalkan jika respons individu terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil seiring berjalannya waktu (Ghozali, 2021).

Untuk menguji reliabilitas instrumen, peneliti menggunakan *Alpha Cronbach*. Nilai *Cronbach's Alpha* berkisar antara 0 hingga 1, dengan kriteria penafsiran sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka dikatakan *reliable*.
- 2) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka dikatakan tidak *reliable*.

2. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi mengenai suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, jumlah (*sum*), rentang (*range*), kurtosis, dan skewness (Ghozali, 2021).

Analisis ini memberikan bantuan kepada peneliti dalam memahami karakteristik utama dari data kualitatif dan kuantitatif, serta memberikan dasar untuk memahami variabilitas dan pola yang terdapat dalam data. Penelitian ini menggunakan Nilai Jenjang Interval (NJI) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$NJ I = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

3. *Method of Successive Interval (MSI)*

Method of Successive Interval (MSI) adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk mengubah data berskala ordinal menjadi data berskala interval. Transformasi ini sangat penting karena uji statistik parametrik, seperti regresi linear memerlukan data yang berada pada skala interval. Skala ordinal hanya memberikan informasi tentang urutan atau peringkat objek tanpa menjelaskan jarak yang konsisten antar kategori, sedangkan skala interval tidak hanya menunjukkan urutan, tetapi juga memiliki jarak yang sama antar nilai. Dengan penerapan MSI, data yang diperoleh dari pengukuran menggunakan skala *Likert* dapat diubah menjadi data interval, sehingga memungkinkan analisis menggunakan teknik statistik parametrik dengan lebih akurat (Iba & Wardhana, 2023).

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji, apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2021). Uji ini akan dilakukan dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov Test*. Data dikatakan terdistribusi normal jika nilai signifikansinya $> 0,05$.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual

antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Apabila *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap sama, maka hal ini disebut Homoskedastisitas, sedangkan jika berbeda, maka disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang memenuhi kriteria Homoskedastisitas atau tidak mengalami Heteroskedastisitas (Ghozali, 2021).

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk menguji hubungan linier antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y) (Egistin et al., 2025). Dalam penelitian ini mengenai pengaruh Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*) aplikasi DIGI Bank BJB terhadap kepuasan nasabah Pegawai Negeri Sipil di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Manojaya, regresi linear sederhana dapat dimanfaatkan untuk menguji hipotesis bahwa semakin baik kualitas layanan digital (X), maka semakin tinggi kepuasan nasabah (Y). Jika koefisien regresi menunjukkan nilai positif dan signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan digital memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Bentuk persamaan regresi linear sederhana dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

X = Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*)

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan

6. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol hingga satu. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memiliki kemampuan yang sangat terbatas dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Sebaliknya, nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen hampir memberikan seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi dari variabel dependen (Ghozali, 2021).

b. Uji Pernyataan Hipotesis Operasional

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji parsial atau yang lebih dikenal sebagai uji t (t -test), uji ini yang digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Uji ini dilakukan untuk mengevaluasi apakah variabel independen (Kualitas Layanan Digital) memiliki pengaruh signifikan secara parsial

terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Hipotesis statistik yang diuji dalam analisis ini ditetapkan sebagai berikut:

- $H_0 : \beta = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah.
- $H_1 : \beta \neq 0$, artinya terdapat pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan taraf signifikansi (α) sebesar 0,05, dengan kriteria:

- 1) Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (Kualitas Layanan Digital) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah).
- 2) Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (Kualitas Layanan Digital) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah).

c. Uji F

Uji ini untuk mengetahui apakah variabel independen semuanya atau salah satu yang mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, uji F bertujuan untuk menguji apakah Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*) dari Aplikasi DIGI Bank BJB secara simultan mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Pegawai Negeri Sipil di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

- 1) Apabila nilai signifikan $f < 0,05$, maka artinya variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila nilai signifikan $f > 0,05$, maka artinya variabel independen secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.