

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, objek penelitian berfokus pada tiga variabel yang terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat perilaku pengguna bank digital Neo Bank Commerce (Y), sementara variabel independen dalam penelitian ini adalah pemahaman terhadap risiko operasional (X1) dan pemahaman terhadap risiko keamanan (X2). Subjek penelitian adalah batasan penelitian dimana peneliti dapat menentukannya dengan benda, orang atau hal lainnya guna melekatnya variabel penelitian (Arikunto, 2014). Subjek penelitian ini adalah nasabah bank digital Neo Bank Commerce.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel (Sugiyono, 2018). Desain penelitian ini relevan karena memungkinkan analisis hubungan sebab-akibat antara risiko operasional dan risiko keamanan terhadap minat perilaku nasabah Bank Neo Commerce. Dengan pendekatan asosiatif kausal, penelitian ini dapat mengidentifikasi sejauh mana dan bagaimana kedua variabel independen memengaruhi variabel dependen. Selain itu, desain ini memberikan dasar yang kuat untuk menguji hipotesis secara empiris, sehingga dapat menghasilkan temuan yang lebih objektif dan dapat diandalkan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.

3.2.1 Pendekatan yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka dan berlandaskan pada filsafat positivisme (Sugiyono, 2018). Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengujian hubungan kausal antara variabel independen (risiko operasional dan risiko keamanan) terhadap variabel dependen (minat perilaku nasabah Bank Neo Commerce) secara objektif dan sistematis.

Melalui pendekatan ini, data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan metode statistik untuk mengidentifikasi pola hubungan, mengukur tingkat pengaruh antarvariabel, serta menarik kesimpulan berdasarkan hasil perhitungan empiris. Dengan demikian, pendekatan ini dapat memberikan gambaran yang jelas dan dapat diuji ulang mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat perilaku nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.

3.2.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

3.2.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel yaitu pemahaman terhadap risiko operasional, risiko keamanan dan minat perilaku pengguna bank digital. Setiap variabel ini memiliki cara pengukuran yang spesifik untuk memahami dampaknya terhadap minat perilaku nasabah dalam layanan perbankan digital.

Pemahaman terhadap risiko operasional merupakan salah satu aspek krusial. Risiko operasional mengacu pada risiko yang timbul dari kegagalan proses internal, sistem, atau kesalahan manusia yang mengganggu kelancaran layanan (Nurapiah, 2019). Variabel ini dapat diukur melalui indikator seperti frekuensi gangguan sistem, kesalahan transaksi yang terjadi, waktu downtime aplikasi, dan tingkat kepuasan nasabah terhadap stabilitas operasional layanan. Pengukuran bisa dilakukan dengan menggunakan survei kepada nasabah untuk mengevaluasi pengalaman mereka terkait

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dengan gangguan operasional atau melalui data historis yang menunjukkan masalah operasional yang terjadi dalam periode tertentu (Tanic & Atahau, 2021).

Pemahaman terhadap risiko keamanan juga merupakan salah satu aspek krusial bagi nasabah, khususnya di era digital. Nasabah perlu memahami potensi ancaman seperti pencurian data pribadi, phishing, dan akses tidak sah terhadap akun mereka, yang dapat menyebabkan kerugian finansial maupun penyalahgunaan identitas. Risiko keamanan mencakup risiko yang berhubungan dengan ancaman terhadap kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data nasabah (Afghani & Yulianti, 2017). Pengukuran security risk dapat dilakukan dengan menilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan platform perbankan digital. Indikator yang dapat digunakan termasuk persepsi terhadap potensi peretasan, kebocoran data pribadi, atau ketidakpastian terkait perlindungan transaksi. Untuk mengukurnya, survei dapat digunakan untuk menilai sejauh mana nasabah merasa layanan perbankan digital aman dan terlindungi dari ancaman (M. Z. Putri et al., 2021). Jawaban nasabah dapat dihimpun dengan menggunakan skala Likert yang mengukur tingkat kecemasan mereka mengenai keamanan data pribadi dan transaksi digital mereka.

Minat perilaku nasabah bank digital merujuk pada kecenderungan atau intensi individu dalam memanfaatkan layanan perbankan digital (Meuthia, 2024). Keputusan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi terhadap keamanan dan kemudahan layanan, pengalaman penggunaan sebelumnya, serta faktor eksternal seperti tren teknologi, regulasi, dan rekomendasi dari lingkungan sosial

3.2.2.2 Operasionalisasi Variabel

Berikut tabel definisi operasional variabel penelitian ini:

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Indikator	Skala
Pemahaman Nasabah atas Risiko Operasional	<i>Perceived Risk Theory</i>	<p><i>Perceived Operational Risk</i></p> <p>Kelancaran dalam transaksi ketika penggunaan bank digital</p> <p>Minimnya error atau kegagalan server ketika terjadi transaksi</p> <p>Lama respon penyedia ketika terjadi kegagalan server</p> <p>Tingkat pemahaman nasabah terhadap risiko penyalahgunaan aset digital</p> <p>(Tanuwijaya & Zainul Arifin, 2023)</p>	PNRO 1	Skala Likert 1-5

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Indikator	Skala
	<i>Technology Acceptance Model</i>	<p><i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i></p> <p>Mudah digunakan</p> <p>Mudah dipelajari</p> <p>Mudah untuk menjadi ahli dalam menggunakan</p> <p>Pengguna tidak merasa sulit (Meuthia, 2024)</p>	PNRO 2	Skala Likert 1-5
Pemahaman Nasabah atas Risiko Keamanan	<i>Perceived Risk Theory</i>	<p><i>Perceived Security Risk</i></p> <p>Keamanan ketika melakukan transaksi</p> <p>Kenyamanan menggunakan bank digital</p>	PNRK 1	Skala Likert 1-5

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Indikator	Skala
		Keamanan dari pihak yang tidak berkepentingan Keamanan prosedur ketika ada permasalahan (Meuthia, 2024)		
	<i>Technology Acceptance Model</i>	<i>Perceived Usefulness (PU)</i> Berguna untuk transaksi sehari-hari Transaksi lebih efisien Mudah diakses Sesuai dengan gaya hidup masa kini (Meuthia, 2024)	PNRK 2	Skala Likert 1-5
<i>Behavioral Intention to Use</i>	<i>Theory of Planned Behavior</i>	<i>Attitude Towards Behavior</i> Pemahaman nasabah terhadap risiko <i>fraud</i> dan penyalahgunaan	BIU 1	Skala Likert 1-5

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Indikator	Skala
		Pemahaman nasabah terhadap segala bentuk risiko potensial (Tanuwijaya & Zainul Arifin, 2023).		
	<i>Theory of Planned Behavior</i>	<p><i>Perceived Behavioral Control (PBC)</i></p> <p>Pemahaman nasabah atas risiko kebocoran data pribadi.</p> <p>Pemahaman nasabah atas risiko bank digital yang lebih tinggi daripada bank tradisional (Tanuwijaya & Zainul Arifin, 2023).</p>	BIU 2	Skala Likert 1-5

Sumber : Data diolah penulis

Penelitian ini menggunakan *Second-Order Factor Analysis* (SOFA) karena konsep yang dianalisis terdiri dari beberapa dimensi yang saling berkaitan dalam menjelaskan *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce (BNC). Dengan mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), dan *Perceived Risk Theory*, setiap teori memiliki sub-dimensi yang membentuk satu kesatuan, seperti *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU)

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dalam TAM, serta *perceived operational risk* dan *perceived security risk* dalam *perceived risk theory*.

Setiap indikator terdapat lima pertanyaan representatif dari beberapa referensi artikel jurnal relevan. Masing masing variabel diproksikan dengan dua variabel. Variabel pemahaman nasabah atas risiko operasioal diproksikan dengan *perceived operational risk* dan *perceived ease of use*. Dalam penelitian Tanuwijaya dan Arifin, *perceived operational risk* difokuskan pada pengalaman pengguna dalam menghadapi kendala teknis dalam layanan bank digital. Stabilitas sistem, kelancaran transaksi, serta kecepatan penyedia layanan dalam menangani permasalahan menjadi faktor kunci yang dinilai. Melalui pertanyaan ini, dapat diidentifikasi apakah pengguna merasa layanan bank digital cukup andal atau justru rentan terhadap gangguan teknis yang dapat menghambat kenyamanan mereka dalam bertransaksi (Tanuwijaya & Zainul Arifin, 2023). Sehingga, berdasarkan indikator rujukan peneliti mengambil lima pertanyaan berikut:

1. Apakah Anda pernah mengalami gangguan transaksi saat menggunakan layanan bank digital?
2. Seberapa sering Anda menghadapi error atau kegagalan server saat melakukan transaksi?
3. Seberapa cepat penyedia layanan bank digital merespons permasalahan transaksi yang Anda alami?
4. Apakah Anda memahami risiko penyalahgunaan aset digital dalam layanan bank digital?
5. Apakah Anda merasa nyaman melakukan transaksi meskipun ada kemungkinan kendala teknis?

Pada aspek *Perceived Ease of Use* (PEOU), pertanyaan yang disusun berfokus pada pengalaman subjektif pengguna dalam memahami dan mengoperasikan layanan bank digital. Kemudahan dalam penggunaan menjadi faktor utama dalam adopsi teknologi finansial, sehingga pertanyaan mengenai kecepatan belajar, tingkat kesulitan, serta intuitivitas sistem sangat relevan. Dengan menggali pengalaman pengguna terkait kemudahan penggunaan, dapat dipahami apakah layanan ini benar-benar ramah pengguna atau masih memiliki hambatan yang perlu diatasi (Meuthia, 2024). Berdasarkan indikator rujukan peneliti mengambil lima pertanyaan berikut:

1. Seberapa mudah Anda merasa dalam menggunakan layanan bank digital?
2. Apakah Anda merasa cepat dalam mempelajari cara menggunakan layanan bank digital?
3. Apakah Anda merasa tidak mengalami kesulitan saat menggunakan bank digital?
4. Seberapa mudah bagi Anda untuk menjadi ahli dalam menggunakan layanan bank digital?
6. Apakah menurut Anda layanan bank digital dirancang dengan cara yang memudahkan penggunanya?

Variabel pemahaman nasabah atas risiko keamanan diproksikan dengan *perceived security risk* dan *perceived usefulness*. Indikator *Perceived Usefulness* (PU) didasarkan pada tujuan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasakan manfaat bank digital dalam kehidupan sehari-hari. Aspek ini mencakup efisiensi transaksi, kemudahan akses, serta relevansi layanan dengan gaya hidup modern. Dengan menanyakan pengalaman pengguna dalam berbagai situasi, dapat diperoleh gambaran mengenai seberapa besar bank digital berkontribusi terhadap kemudahan dan efektivitas transaksi finansial mereka (Meuthia, 2024). Berdasarkan indikator rujukan peneliti mengambil lima pertanyaan berikut:

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Apakah Anda merasa penggunaan bank digital berguna untuk transaksi sehari-hari Anda?
2. Seberapa efisien Anda merasakan transaksi menggunakan bank digital dibandingkan metode lain?
3. Apakah Anda merasa bank digital mudah diakses kapan saja dan di mana saja?
4. Apakah layanan bank digital sesuai dengan gaya hidup Anda saat ini?
5. Seberapa besar manfaat yang Anda rasakan dari penggunaan bank digital dibandingkan dengan bank konvensional?

Perceived security risk berkaitan dengan seberapa aman pengguna merasa saat menggunakan layanan bank digital. Faktor seperti perlindungan data, kenyamanan dalam bertransaksi, serta efektivitas prosedur keamanan menjadi fokus utama. Dengan mengajukan pertanyaan mengenai aspek-aspek ini, dapat diketahui apakah pengguna memiliki kepercayaan terhadap sistem keamanan bank digital atau justru merasa rentan terhadap risiko penyalahgunaan informasi dan akses oleh pihak yang tidak berkepentingan (Meuthia, 2024). Berdasarkan indikator rujukan peneliti mengambil lima pertanyaan berikut:

1. Seberapa aman Anda merasa saat melakukan transaksi menggunakan layanan bank digital?
2. Apakah Anda merasa nyaman menggunakan layanan bank digital tanpa khawatir tentang keamanan?
3. Seberapa yakin Anda bahwa informasi pribadi Anda tidak akan disalahgunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan?
4. Apakah menurut Anda prosedur keamanan yang diterapkan bank digital sudah memadai dalam menangani permasalahan?

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5. Apakah Anda merasa risiko keamanan menjadi faktor utama dalam keputusan menggunakan layanan bank digital?

Variabel *behavioral intention to use* diproksikan dengan *attitude towards behavior* dan *perceived behavioral control*. *Attitude Towards Behavior* dieksplorasi melalui pemahaman pengguna terhadap risiko yang ada dalam layanan bank digital. Faktor risiko seperti fraud dan penyalahgunaan informasi finansial menjadi perhatian utama, sehingga pertanyaan diarahkan untuk mengukur seberapa sadar pengguna terhadap potensi risiko tersebut. Sikap pengguna terhadap risiko dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan ini, sehingga pemahaman mereka terhadap berbagai ancaman yang mungkin terjadi menjadi aspek penting dalam penelitian ini (Tanuwijaya & Zainul Arifin, 2023). Berdasarkan indikator rujukan peneliti mengambil lima pertanyaan berikut:

1. Seberapa baik Anda memahami risiko kebocoran data pribadi dalam penggunaan bank digital?
2. Apakah Anda merasa memiliki kontrol atas keamanan data pribadi Anda saat menggunakan layanan bank digital?
3. Apakah Anda percaya bahwa risiko dalam bank digital lebih tinggi dibandingkan dengan bank tradisional?
4. Seberapa yakin Anda dalam menghindari risiko yang berkaitan dengan keamanan layanan bank digital?
5. Apakah Anda merasa memiliki cukup informasi untuk melindungi diri dari risiko keamanan bank digital?

Perceived Behavioral Control (PBC), pertanyaan dirancang untuk menilai persepsi pengguna terhadap kontrol yang mereka miliki dalam menghadapi risiko yang muncul saat menggunakan bank digital. Risiko seperti kebocoran data pribadi serta

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

perbandingan risiko antara bank digital dan bank konvensional menjadi aspek yang diuji. Dengan memahami sejauh mana pengguna merasa memiliki kendali terhadap keamanan akun mereka, dapat diketahui apakah tingkat literasi dan kewaspadaan mereka cukup dalam menghadapi ancaman keamanan digital (Tanuwijaya & Zainul Arifin, 2023). Berdasarkan indikator rujukan peneliti mengambil lima pertanyaan berikut:

1. Apakah Anda memahami risiko fraud yang mungkin terjadi dalam penggunaan bank digital?
2. Seberapa besar perhatian Anda terhadap kemungkinan penyalahgunaan dalam transaksi digital?
3. Apakah Anda merasa yakin bahwa Anda dapat menghindari segala bentuk risiko dalam penggunaan bank digital?
4. Apakah Anda berpikir bahwa memahami risiko adalah faktor penting sebelum menggunakan layanan bank digital?
5. Apakah Anda setuju bahwa bank digital memiliki potensi risiko yang perlu dipahami sebelum digunakan?

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Ghozali, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Ghozali, 2014). Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh nasabah Bank Neo Commerce (BNC) yang telah menggunakan layanan perbankan digital. Pemilihan populasi ini didasarkan pada relevansi pengalaman mereka dalam bertransaksi secara digital, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat terkait risiko operasional, risiko keamanan, serta minat perilaku mereka dalam menggunakan layanan BNC.

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Salah satu persyaratan untuk membuka rekening bank adalah individu harus berusia minimal 17 tahun. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan mencakup penduduk berusia 17 tahun ke atas di Kota Bandung.

Tabel 3. 2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Bandung, 2023

Kelompok Umur	Penduduk Kota Bandung Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin (Jiwa)		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
	2023	2023	2023
15 – 19	102.936	97.094	200.030
20 – 24	104.518	102.112	206.630
25 – 29	101.712	100.864	202.576
30 – 34	98.939	96.291	195.230
35 – 39	96.151	91.974	188.125
40 – 44	97.216	92.732	189.948
45 – 49	91.481	89.183	180.664
50 – 54	79.473	79.913	159.386
55 – 59	68.582	71.182	139.764
Jumlah	841.008	821.345	1.662.353

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2023

Dari populasi tersebut, sampel penelitian diambil menggunakan teknik *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan akses dan ketersediaan responden tanpa mempertimbangkan keberagaman populasi secara acak (Sugiyono, 2018). *Convenience sampling* dipilih karena memungkinkan peneliti mendapatkan informasi secara cepat dan efisien dari pengguna BNC. Sampel adalah bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi (Sugiyono, 2018). Sampel dalam penelitian ini adalah

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

nasabah BNC yang aktif menggunakan layanan digital banking dan dapat dijangkau melalui platform online seperti media sosial, komunitas pengguna, atau forum diskusi terkait bank digital.

Jumlah sampel akan ditentukan menggunakan rumus Slovin berikut (Sugiyono, 2018):

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = *margin of error* (tingkat kesalahan yang diinginkan)

Menurut Sugiyono, apabila populasi tersebut dalam jumlah yang besar, maka margin error yang digunakan adalah sebesar 10% (Sugiyono, 2018).

Diketahui:

Populasi (N) = 1.662.353

Margin of error (e) = 10% atau 0.1

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{1.662.353}{1 + 1.662.353(0,1^2)}$$

$$n = \frac{1.662.353}{1 + 16.623,53}$$

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$$n = \frac{1.662.353}{16.624,53}$$

$$n = 99,99 \approx 100$$

Sehingga, ukuran sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden (dibulatkan ke atas).

Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk menganalisis pemahaman nasabah Neo Bank terhadap risiko keamanan dan risiko operasional serta dampaknya terhadap *behavioral intention to use* dalam penggunaan layanan bank digital Neo Bank. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Dengan mempertimbangkan ukuran populasi dan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%, perhitungan menggunakan rumus Slovin menunjukkan bahwa jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah 100 responden. Oleh karena itu, penelitian ini akan melibatkan 100 nasabah Neo Bank yang dipilih secara non-probabilitas untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi mereka terhadap risiko serta pengaruhnya terhadap niat penggunaan layanan bank digital ini. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memperoleh data yang representatif untuk menganalisis pengaruh risiko operasional dan risiko keamanan terhadap minat perilaku nasabah Bank Neo Commerce.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah survei dengan kuesioner sebagai instrumen utama. Instrumen kuesioner dibuat dengan google form kemudian disebar secara luring maupun daring dengan menjangkau pengguna yang menggunakan Neo Bank Commerce. Survei adalah metode yang umum digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar nasabah Bank Neo Commerce (BNC) secara efisien dan efektif.

Beberapa langkah dalam pengambilan data adalah sebagai berikut:

a. Penentuan Sampel

Menggunakan teknik *convenience sampling* untuk memilih nasabah yang aktif menggunakan layanan perbankan digital BNC. *Convenience sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan ketersediaan dan kemudahan akses terhadap responden yang memenuhi kriteria penelitian.

b. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner akan disebarakan baik secara langsung maupun menggunakan platform online kepada nasabah yang dipilih sebagai sampel. Kuesioner dalam penelitian ini dirancang untuk mengukur faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention to use* layanan bank digital Neo Bank berdasarkan pemahaman nasabah terhadap risiko operasional dan risiko keamanan. Tiga kerangka teori utama dalam kuesiinoer ini yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, dan *Perceived Risk Theory*. Dalam TAM, dua aspek yang diukur adalah *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)*, yang masing-masing mencerminkan persepsi nasabah terhadap manfaat serta kemudahan penggunaan layanan Neo Bank. Selanjutnya, dalam TPB, kuesioner mencakup aspek *Attitude Towards Behavior*, yang menggambarkan sikap nasabah terhadap penggunaan bank digital, serta *Perceived Behavioral Control (PBC)*, yang mengukur sejauh mana nasabah merasa memiliki kendali atas penggunaan layanan tersebut. Sementara itu, dalam *Perceived Risk Theory*, kuesioner mengeksplorasi *Perceived Operational Risk*, yaitu persepsi nasabah terhadap potensi risiko operasional yang dapat terjadi, serta *Perceived Security Risk*, yang mencerminkan kekhawatiran nasabah terhadap keamanan transaksi dan data pribadi mereka. Setiap aspek dalam penelitian ini diukur melalui lima pertanyaan, sehingga total item dalam kuesioner mencerminkan evaluasi komprehensif terhadap faktor-faktor yang berkontribusi terhadap niat nasabah dalam menggunakan layanan Neo Bank.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Hardani dkk (2020) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami serta temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Hardani et al., 2020). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan software SPSS. Analisis regresi linear berganda, menurut Imam Ghozali, adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen (bebas) terhadap satu variabel dependen (terikat)(Ghozali, 2014).

Penggunaan teknik ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menguji seberapa besar pengaruh dua variabel independen, yaitu pemahaman nasabah atas risiko operasional dan pemahaman nasabah atas risiko keamanan bank digital, terhadap satu variabel dependen, yaitu behavioral intention to use. Regresi linear berganda dipilih karena mampu mengukur pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat secara simultan maupun parsial. Hal ini penting untuk mengetahui apakah kedua variabel tersebut memberikan kontribusi signifikan terhadap niat perilaku nasabah dalam menggunakan layanan bank digital, baik secara bersama-sama maupun masing-masing.

3.5.1 Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali, statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata, maksimum, minimum, standar deviasi (Ghozali, 2014). Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau merangkum data yang diperoleh dari responden dalam penelitian ini. Statistik deskriptif memberikan gambaran umum tentang karakteristik data untuk menganalisis dan interpretasi skor persepsi untuk setiap variabel.

3.5.2 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi Pearson Product Moment antara skor butir pertanyaan dengan skor total variabel. Rumus yang digunakan untuk menghitung korelasi Pearson adalah:

$$r \text{ hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi Pearson

n = jumlah responden

X = skor butir pertanyaan

Y = skor total variabel

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- a) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka item pertanyaan dinyatakan valid.
- b) Sebaliknya, jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ atau Sig. $> 0,05$, maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

3.5.3 Uji Reliabilitas

Setelah instrumen penelitian dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen tersebut. Uji

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen memberikan hasil yang stabil dan konsisten apabila digunakan dalam kondisi yang serupa. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha yang dihitung dengan rumus:

$$\alpha_u = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

α = Cronbach's Alpha

k = jumlah item pertanyaan

σ^2_i = varians tiap item

σ^2_t = varians total

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas sebagai berikut:

- a) $\alpha \geq 0,60 \rightarrow$ Reliabel
- b) $\alpha < 0,60 \rightarrow$ Tidak reliabel

Semakin mendekati angka 1, nilai Cronbach's Alpha menunjukkan tingkat reliabilitas yang semakin tinggi. Dalam penelitian ini, item instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar atau sama dengan 0,60.

3.5.4 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal merupakan salah satu asumsi penting dalam analisis regresi linear berganda. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan

dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S). Rumus dasar Kolmogorov-Smirnov adalah:

$$D = \sup |F_o(x) - F_t(x)|$$

Keterangan:

D = nilai statistik K-S

$F_o(x)$ = distribusi frekuensi kumulatif empiris (data hasil penelitian)

$F_t(x)$ = distribusi frekuensi kumulatif teoretis (normal)

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas:

- a) Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka data berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka data tidak normal.

Selain menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, normalitas data juga dapat didukung dengan melihat pola histogram atau normal P-P plot pada output SPSS. Apabila titik-titik pada grafik mengikuti garis diagonal, maka data dapat dikatakan normal. Dengan data yang berdistribusi normal, maka analisis regresi linear berganda dapat dilakukan dengan lebih optimal dan hasilnya dapat diinterpretasikan secara lebih akurat.

3.5.5 Uji Hipotesis

- a) Uji t (Uji Parsial)

Uji t atau uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Dalam konteks penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui apakah pemahaman nasabah atas risiko operasional dan pemahaman nasabah atas risiko keamanan bank digital secara parsial berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention to use.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t:

- a) Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Melalui uji t ini, dapat diketahui variabel mana yang paling dominan berpengaruh secara individu terhadap behavioral intention to use.

b) Uji F

Uji F atau uji simultan digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama (simultan) dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui apakah pemahaman nasabah atas risiko operasional dan risiko keamanan bank digital secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention to use.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F:

- Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

Melalui uji F, dapat dipastikan apakah model regresi yang digunakan layak atau tidak untuk menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian.

c) Koefisien Determinasi

Nilai R^2 mengukur seberapa besar varians dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model.

Interpretasi R^2 menurut Hair et al.:

- a) $R^2 \geq 0.75 \rightarrow$ Model sangat kuat
- b) R^2 sekitar 0.50 \rightarrow Model moderat
- c) R^2 sekitar 0.25 \rightarrow Model lemah

Adapun, hipotesis statistik untuk penelitian ini diantaranya:

H_1 : Tingkat pemahaman nasabah atas risiko operasional dan risiko keamanan berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce (BNC) secara simultan.

H_0 : Tingkat pemahaman nasabah atas risiko operasional dan risiko keamanan tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce (BNC) secara simultan

H_2 : Tingkat pemahaman nasabah atas risiko keamanan berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce (BNC).

H_0 : Tingkat pemahaman nasabah atas risiko keamanan tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce (BNC)

H_3 : Tingkat pemahaman nasabah atas risiko operasional berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce (BNC).

H_0 : Tingkat pemahaman nasabah atas risiko operasional tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce (BNC).