

ABSTRAK

Dalam perkembangannya, teknologi tumbuh semakin pesat. Perkembangan teknologi membuat penyebaran informasi semakin mudah diakses yang dibantu melalui internet. Besarnya pertumbuhan jumlah pengguna internet juga didukung dengan jumlah pengguna *smartphone*. Kemampuan masyarakat Indonesia dalam mengakses internet dan menggunakan *smartphone* membuat sektor perbankan memanfaatkan kemajuan teknologi layanan perbankan berbasis aplikasi *mobile*.

Namun, pada kenyataannya pengguna aplikasi *mobile banking* masih sangat rendah dibandingkan dengan jumlah keseluruhan penggunaan internet dan pengguna *smartphone*. Hal tersebut menimbulkan adanya ketidakseimbangan atau *gap* antara jumlah pengguna internet dan jumlah pengguna *smartphone* dengan jumlah pengguna aplikasi *mobile banking* sehingga akan berdampak pada kesenjangan digital dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Layanan aplikasi *mobile banking* dapat menjangkau lapisan masyarakat, salah satunya di kota Bandung. Penggunaan teknologi di kalangan masyarakat membutuhkan *digital skills* dalam pengaplikasiannya sehingga dapat mengukur adanya kesenjangan digital. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis faktor *digital skills* terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* di Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis faktor yaitu *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dengan menyebarkan kuesioner kepada 415 sampel.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat 6 faktor yang membentuk *digital skills* terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* di kota Bandung yaitu *Mobile Operational Skill*, *Information Navigation Skill*, *Creative Skills*, *Social Skills*, *Operational Skill*, dan *Percieved for Ease of User Skills*.

Kata kunci: *digital skills*, *mobile banking*, *exploratory factor analysis*