

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

### 1.1.1 *Mobile Banking*

*Mobile Banking* atau *m-banking* merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank dalam bentuk aplikasi *mobile banking* melalui media ponsel pintar atau *smartphone* menggunakan koneksi internet untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Beberapa jenis transaksi aplikasi *mobile banking*, antara lain informasi saldo, transfer dana sesama bank atau antar bank, mutasi rekening, pembayaran dan pembelian (Otoritas Jasa Keuangan, 2022).

Di Indonesia, terdapat beberapa bank yang mempunyai layanan berupa aplikasi *mobile banking* sebagai berikut.

Tabel 1.1 Aplikasi *Mobile Banking* Terpopuler di Indonesia (2022)

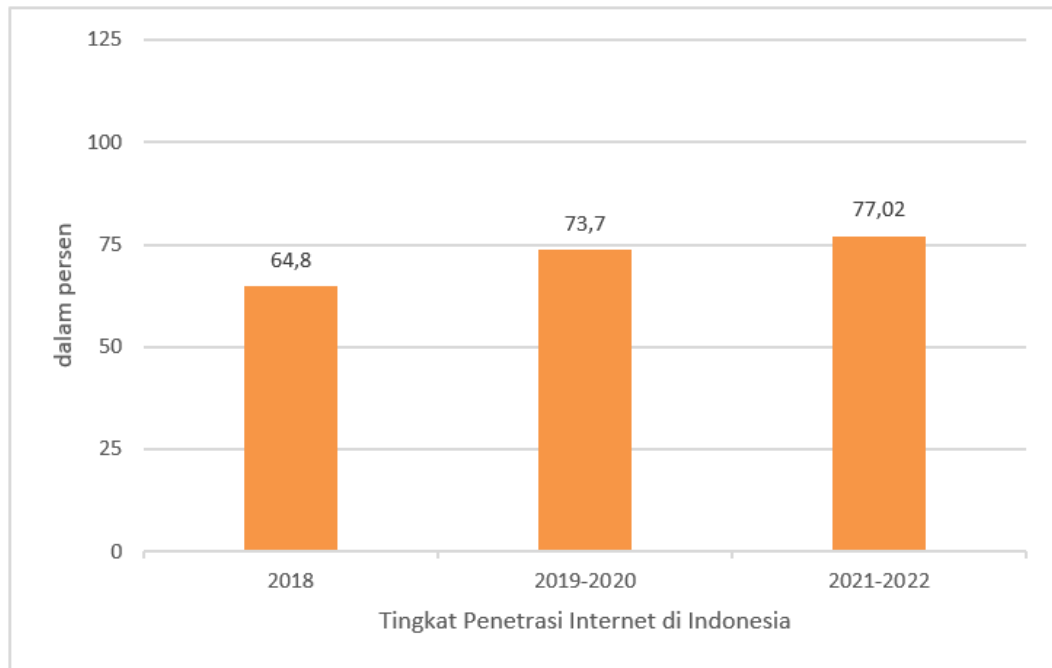
Nama Bank	Nama Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	TBI 2022	
Bank BCA	m-BCA	47.4%	TOP
Bank BRI	BRImo	19.4%	TOP
Bank Mandiri	Livin' Mandiri	12.9%	TOP
Bank BNI	BNI Mobile Banking	11.2%	
Bank CIMB Niaga	Octo Niaga	3.8%	

*Sumber:* Top Brand Award 2022

Berdasarkan data yang dirilis oleh Top Brand Award, terdapat 5 aplikasi *mobile banking* yang menjadi aplikasi *mobile banking* terpopuler di Indonesia yaitu Bank BCA dengan nama aplikasi *mobile banking* yaitu “m-BCA” dengan persentase sebesar 47,4%, Bank BRI dengan nama aplikasi *mobile banking* yaitu “BRImo” dengan persentase sebesar 19,4%, Bank Mandiri dengan nama aplikasi *mobile banking* yaitu “Livin’ Mandiri” dengan persentase sebesar 12,9%, Bank BNI dengan nama aplikasi *mobile banking* yaitu “BNI Mobile Banking” dengan persentase sebesar 11.2%, dan Bank CIMB Niaga dengan nama aplikasi *mobile banking* yaitu “Octo Niaga” dengan persentase sebesar 3,8%.

## 1.2 Latar Belakang

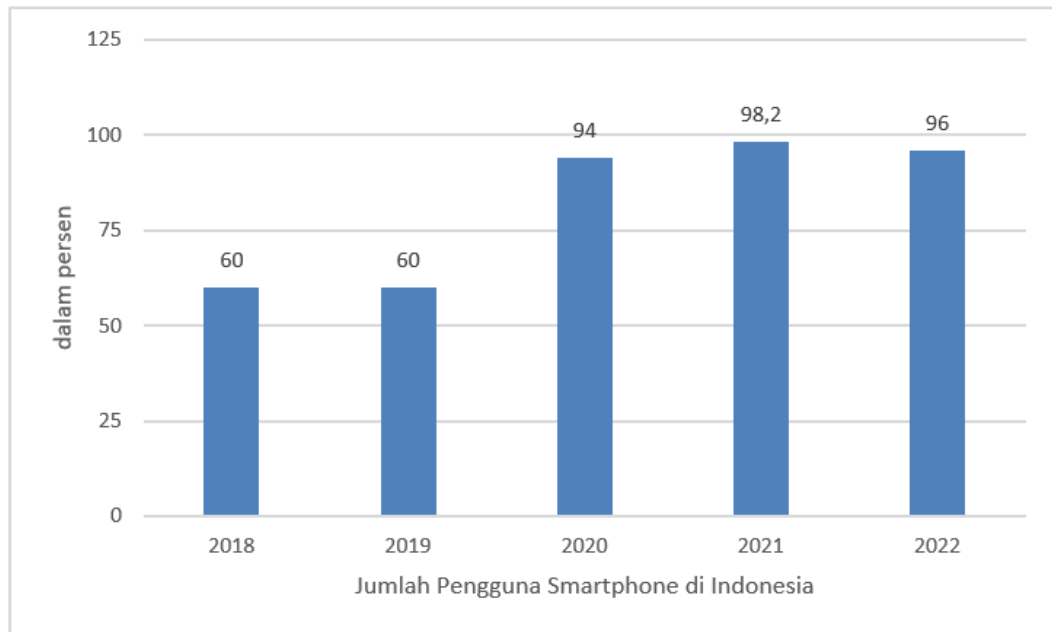
Dalam perkembangannya, teknologi tumbuh semakin pesat. Perkembangan teknologi membuat penyebaran informasi semakin mudah diakses yang dibantu melalui internet. Kini, internet menjadi teknologi yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.



Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia Tahun 2018-2022

*Sumber:* Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2022)

Menurut data yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, dari jumlah penduduk mencapai 272.6 juta jiwa di Indonesia, terdapat 77,02% tingkat penetrasi internet atau setara dengan 210,02 juta pengguna internet pada tahun 2021 hingga tahun 2022. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan berpotensi akan tetap mengalami peningkatan pada tahun-tahun berikutnya. Besarnya pertumbuhan jumlah pengguna internet juga didukung dengan jumlah pengguna *smartphone*.



Gambar 1.2 Jumlah Pengguna *Smartphone* di Indonesia Tahun 2018-2022

*Sumber:* Data Reportal (2022)

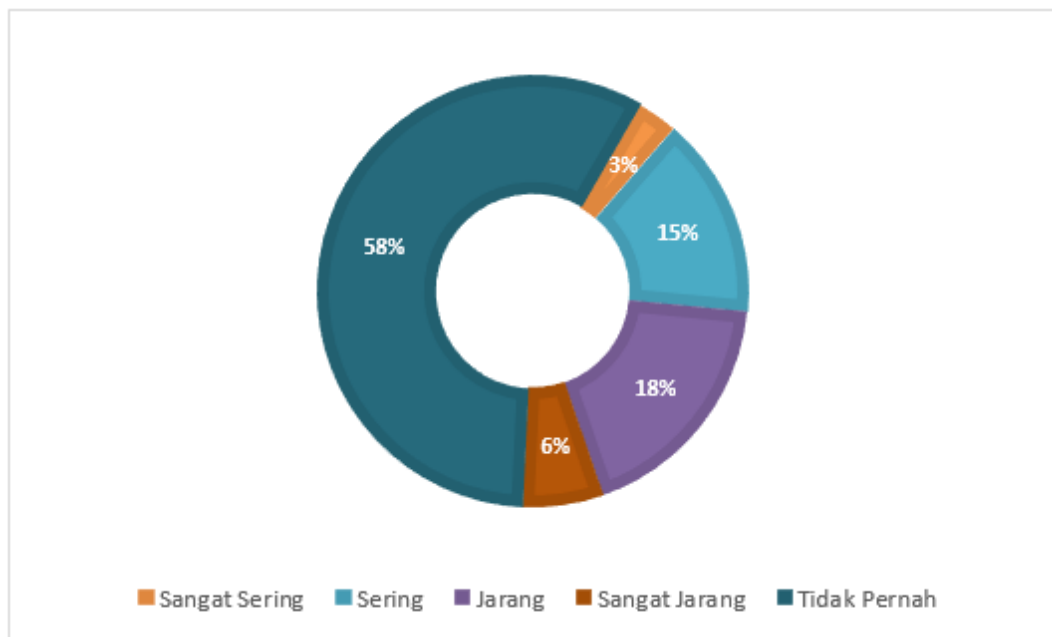
Menurut data yang dirilis oleh Data Reportal, terdapat 96% jumlah pengguna *smartphone* dari jumlah penduduk mencapai 272.6 juta jiwa di Indonesia pada tahun 2022. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia mengalami sedikit penurunan sebesar 2,2% dari tahun 2021 hingga tahun 2022.

Kemampuan masyarakat Indonesia dalam mengakses internet dan menggunakan *smartphone* membuat sektor perbankan memanfaatkan kemajuan teknologi layanan perbankan berbasis aplikasi *mobile*. Perbankan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran besar terhadap pertumbuhan perekonomian dunia termasuk di Indonesia. Kini, di Indonesia telah memfasilitasi layanan perbankan berbasis aplikasi *mobile*.

Aplikasi *mobile banking* atau *m-banking* merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank dalam bentuk aplikasi *mobile banking* melalui media ponsel pintar atau *smartphone* menggunakan koneksi internet untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Beberapa jenis transaksi aplikasi *mobile banking*, antara lain informasi saldo, transfer dana sesama bank atau antar bank, mutasi rekening, pembayaran dan pembelian (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Dengan adanya

aplikasi *mobile banking*, nasabah dapat melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja tanpa harus pergi ke bank sehingga memberikan kemudahan para nasabah dalam melakukan transaksi.

Namun, pada kenyataannya pengguna aplikasi *mobile banking* masih sangat rendah dibandingkan dengan jumlah keseluruhan penggunaan internet dan pengguna *smartphone*.



Gambar 1.3 Intensitas Penggunaan Internet untuk Akses Layanan Transaksi Perbankan/Keuangan Tahun 2022

*Sumber:* Katadata Insight Center dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (2022)

Berdasarkan hasil peninjauan yang dilakukan oleh Katadata Insight Center dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang bertemakan “Status Literasi Digital di Indonesia 2022”, menunjukkan bahwa hanya sebesar 3% pengguna internet sangat sering mengakses perbankan dan sebesar 58% pengguna internet tidak pernah mengakses transaksi perbankan.

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna *Mobile Banking* di Indonesia

Nama Bank	Nama Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i> (dalam juta)

Bank BCA	m-BCA	18,8
Bank BRI	BRImo	14.21
Bank Mandiri	Livin' Mandiri	11
Bank BNI	BNI Mobile Banking	10,81
Bank CIMB Niaga	Octo Niaga	3

*Sumber: Data diolah peneliti (2022)*

Jika dilihat dari jumlah pengguna *mobile banking*, berdasarkan tabel diatas, Bank BCA memiliki pengguna aplikasi *mobile banking* dengan jumlah sebesar 18,8 juta pengguna. Bank BRI memiliki pengguna aplikasi *mobile banking* dengan jumlah sebesar 14.21 juta pengguna. Bank Mandiri memiliki pengguna aplikasi *mobile banking* dengan jumlah sebesar 11 juta pengguna. Bank BNI memiliki jumlah pengguna aplikasi *mobile banking* dengan jumlah sebesar 10,81 juta pengguna. Bank CIMB Niaga pengguna aplikasi *mobile banking* dengan jumlah sebesar 11 juta pengguna. Total keseluruhan pengguna aplikasi *mobile banking* pada Top 5 bank terpopuler di Indonesia sebesar 57,82 juta pengguna.

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*.

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Barat, dan terbesar ketiga di Indonesia (Website Resmi Kota Bandung, 2022). Pada tahun 2022, sebanyak 85,2 % atau 2,1 juta dari 2,5 juta jiwa penduduk kota Bandung adalah pengguna internet (Humas Kota Bandung, 2022).

	Laki-laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Laki-laki dan Perempuan <i>Male and Female</i>
Kota Bandung <i>Bandung City</i>	85,87	82,45	84,17
Kabupaten Bandung <i>Bandung Regency</i>	76,14	70,40	73,33

Gambar 1.4 Persentase Penduduk Kota Bandung Berumur 5 Tahun Ke Atas yang Mengakses Internet Dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Jenis Kelamin Tahun 2022

*Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat (2022)*

Menurut data yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, menunjukkan bahwa persentase penduduk kota Bandung yang mengakses internet sebesar 85,87% laki-laki, 82,45 % perempuan, dan 84,17% laki-laki dan perempuan. Data tersebut menunjukkan bahwa persentase penduduk kota Bandung yang mengakses internet lebih besar daripada persentase penduduk kabupaten Bandung yang mengakses internet.

	Laki-laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Laki-laki dan Perempuan <i>Male and Female</i>
Mendapatkan Informasi/Berita <i>Get Information/News</i>	77,90	72,41	75,22
Mendapatkan Informasi Barang/Jasa <i>Get Information Goods/Services</i>	30,89	27,02	29,00
Mengirim/Menerima E-mail <i>Send/Receive E-mail</i>	17,39	12,49	15,00
Media Sosial/Jejaring Sosial <i>Social Media/Social Network</i>	73,25	75,62	74,41
Pembelian Barang/Jasa <i>Buy Goods/Services</i>	21,06	26,72	23,82
Penjualan Barang/Jasa <i>Sell Goods/Services</i>	8,79	6,51	7,68
Fasilitas Finansial <i>Financial Facility</i>	15,00	10,39	12,75
Pembelajaran Online <i>Online Learning</i>	21,31	25,42	23,31
Bekerja Online Dari Rumah <i>Work From Home</i>	6,18	5,01	5,61
Hiburan <i>Entertainment</i>	60,70	59,85	60,29
Pembuatan Konten Digital <i>Digital Content Creation</i>	1,13	2,30	1,70
Lainnya <i>Others</i>	3,64	3,47	3,56

Gambar 1.5 Persentase Penduduk Kota Bandung Berumur 5 Tahun Ke Atas yang Mengakses Internet Dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Jenis Kelamin dan Tujuan Mengakses Internet Tahun 2022

*Sumber:* Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat (2022)

Menurut data yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, menunjukkan bahwa sebesar 77,90 % laki-laki, 72,41 % perempuan, dan 75,22% laki-laki dan perempuan mengakses internet untuk mendapatkan informasi dan berita di kota Bandung. Tidak dapat diketahui secara pasti data pengguna *mobile banking* di kota Bandung. Namun, data tersebut menunjukkan bahwa hanya sebesar 15% laki-laki, 10,39% perempuan, dan 12,75% laki-laki dan perempuan yang mengakses internet untuk kebutuhan fasilitas finansial di kota Bandung.



Gambar 1.6 Cakupan Jaringan Seluler di Kota Bandung, Indonesia

*Sumber: nPerf (2022)*

Faktor cakupan jaringan seluler juga berpengaruh dalam mengakses internet. Berdasarkan gambar diatas, kota Bandung didominasi oleh warna merah dengan diperkuat dengan cakupan sinyal 4G dan 4G+ yang berarti bahwa kota Bandung memiliki kecepatan internet yang memudahkan masyarakat dalam mengakses internet salah satunya untuk menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* (nPerf, 2022).

Layanan aplikasi *mobile banking* dapat menjangkau lapisan masyarakat, salah satunya di kota Bandung. Adanya kesenjangan digital dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* menjadi salah satu hal yang perlu dibenahi dalam menghadapi persaingan global untuk meningkatkan keunggulan bersaing dalam mengupayakan pertumbuhan ekonomi digital.

Penggunaan teknologi di kalangan masyarakat membutuhkan *digital skills* dalam pengaplikasiannya sehingga dapat mengukur adanya kesenjangan digital (Van Deursen & Van Dijk, 2010). *Digital skills* atau keterampilan digital adalah kemampuan individu dalam mengetahui, memahami, dan menggunakan perangkat keras dan piranti lunak TIK serta sistem operasi digital dalam kehidupan sehari-hari (Kominfo, 2021).

Penelitian mengenai *digital skills* pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya, peneliti mengambil teori dari penelitian yang berjudul “*Development*

*and Validation of the Internet Skills Scale (ISS)*” oleh Alexander J.A.M. van Deursen, Ellen J. Helsper, dan Rebecca Eynon. Ada 5 komponen untuk mengukur *digital skills* diantaranya adalah *operational, information navigation, social, creative, dan mobile* (Van Deursen, et al., 2016).

Berdasarkan penjabaran latar belakang, peneliti akan meneliti “**Analisis Faktor Digital Skills Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Di Kota Bandung**”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

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.

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut.

1. Apa saja faktor *digital skills* terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* di kota Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjabaran dari perumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian sebagai berikut.



1. Untuk mengetahui faktor *digital skills* terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* di kota Bandung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada perusahaan layanan aplikasi *mobile banking* agar dapat mengukur serta mengetahui pengaruh faktor *digital skills* dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*.

### **1.5.2 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah pengetahuan dan pemahaman baru bagi peneliti selanjutnya mengenai *digital skills* terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan merupakan penjelasan secara umum yang menggambarkan isi penelitian dengan tepat meliputi gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka merupakan teori-teori secara umum hingga secara khusus disertai dengan penelitian terdahulu, dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian, dan diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Metode penelitian menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian meliputi uraian mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel atau situasi sosial, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, serta teknik analisis data.

### **d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang disajikan dalam sub-judul tersendiri yang berisi dua bagian yaitu bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua

menyajikan pembahasan dari hasil penelitian. Sebaiknya, poin pembahasan tersebut, dimulai dengan data yang telah analisis dan berlandaskan pada penelitian terdahulu yang relevan.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban terkait dengan pertanyaan penelitian dan menjadi saran terkait dengan manfaat penelitian.