

ABSTRAK

Pertumbuhan teknologi yang semakin tinggi dan pesat menuntut masyarakat untuk dapat beradaptasi terkait teknologi digital seperti transaksi sehari-hari dalam bidang keuangan. Nasabah awalnya hanya menggunakan mesin ATM dalam melakukan transaksi keuangan, kini transaksi dapat menggunakan *mobile banking* yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dengan cepat, metode tersebut kini telah banyak diminati masyarakat. Namun, terdapat kesenjangan di dalam jumlah pengguna *mobile banking* dan jumlah nasabah pada setiap perbankan, selain itu kemampuan digital di dalam masyarakat juga masih terbilang jauh.

Ada 4 kunci sukses untuk dapat menggunakan teknologi digital, yaitu Motivasi, Akses Fisik dan Material, Keterampilan Digital, dan Penggunaan, namun keterampilan digital memiliki peran paling penting dalam menggunakan teknologi digital untuk mengatasi kesenjangan digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keterampilan digital pengguna *mobile banking* di Kecamatan Natar Lampung Selatan. Penelitian ini menggunakan SPSS sebagai alat pengolah data yang akan dianalisis.

Teknik analisis dalam penelitian ini adalah teknik analisis *Exploratory Factor Analysis* (EFA) yang memiliki 3 tahapan, yang pertama uji kelayakan menggunakan MSA, *Bartlett's Test*, dan *Anti-Image Correlation*. Tahap kedua adalah ekstraksi faktor dengan memilih faktor yang tepat berdasarkan jumlah varians dan scree plot. Tahap terakhir adalah rotasi faktor dengan model Varimax. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah teknik analisis *Exploratory Factor Analysis* (EFA).

Kata Kunci: *Mobile Banking, Exploratory Factor Analysis (EFA), Digital Skills, Customer Behavior*