

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Dijelaskan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 12/POJK.03/2018 *Digital banking* merupakan layanan yang di kembangkan untuk memberikan kemudahan untuk para nasabah, layanan mobile banking ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun hanya dengan melalui *smartphone* yang telah terdaftar sistem aplikasi perbankan dan memiliki akses internet. Layanan yang terdapat pada digital banking ini diantaranya adalah beberapa transaksi perbankan seperti registrasi, pembukaan rekening, dan penutupan rekening. Tidak hanya itu dapat serta mendapatkan pengetahuan tambahan dan melakukan transaksi di bidang keuangan selain dari produk perbankan, seperti mendapatkan nasihat keuangan, melakukan investasi, melakukan transaksi melalui e-commerce, dan memenuhi kebutuhan lainnya dari nasabah Bank. Jenis layanan perbankan secara digital yang dapat dinikmati oleh nasabah diantaranya adalah *SMS banking*, *Phone banking*, *Internet banking*, dan *Mobile banking* (OJK, 2022).

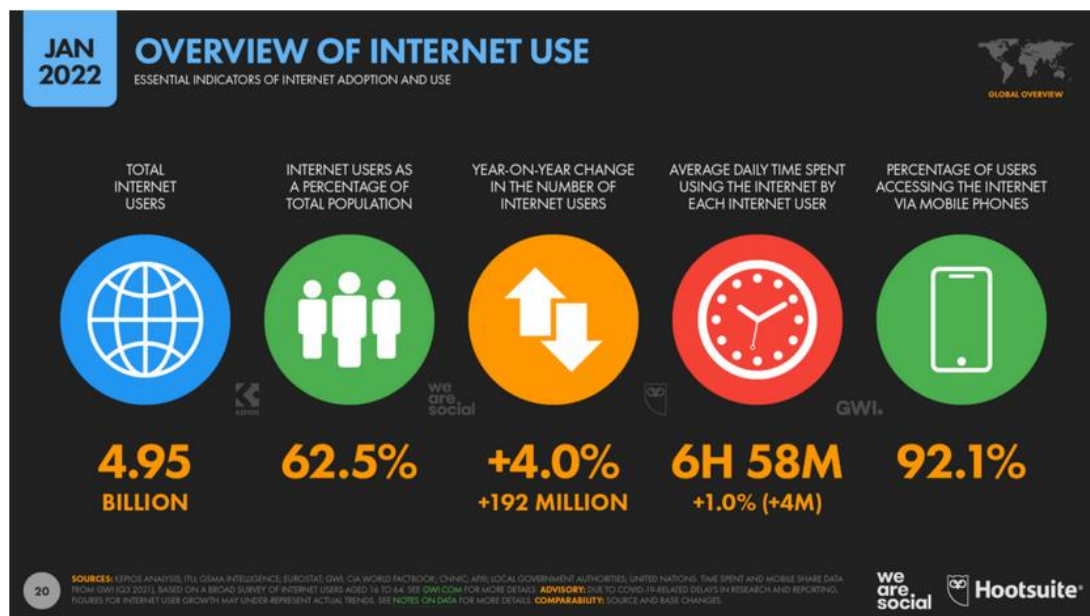
Layanan perbankan digital bernama *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara praktis. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi yang telah disediakan oleh bank namun dengan syarat *smartphone* yang digunakan untuk bertransaksi sudah memiliki akses layanan ini, dimana nasabah diharuskan mengunduh aplikasi *mobile banking* dan terkoneksi dengan internet (OJK, 2022).

Sumber lainnya juga menyatakan bahwa *mobile banking* ini merupakan salah satu jenis layanan yang dapat dinikmati nasabah dimana mereka dapat menggunakan fasilitas perbankan mulai dari pembayaran, transfer, pengecekan saldo, atau bahkan transaksi keuangan lainnya hanya dengan menggunakan telepon seluler atau *smartphone* yang sudah terkoneksi dengan layanan ini (Annur, 2022).

Menurut survei Top Brand Award, terdapat beberapa layanan *mobile banking* di Indonesia yang paling populer per 2022 diantaranya adalah M-bca, Bri Mobile, CIMB Niaga Mobile, M-banking Mandiri, BNI Mobile (Annur, 2022).

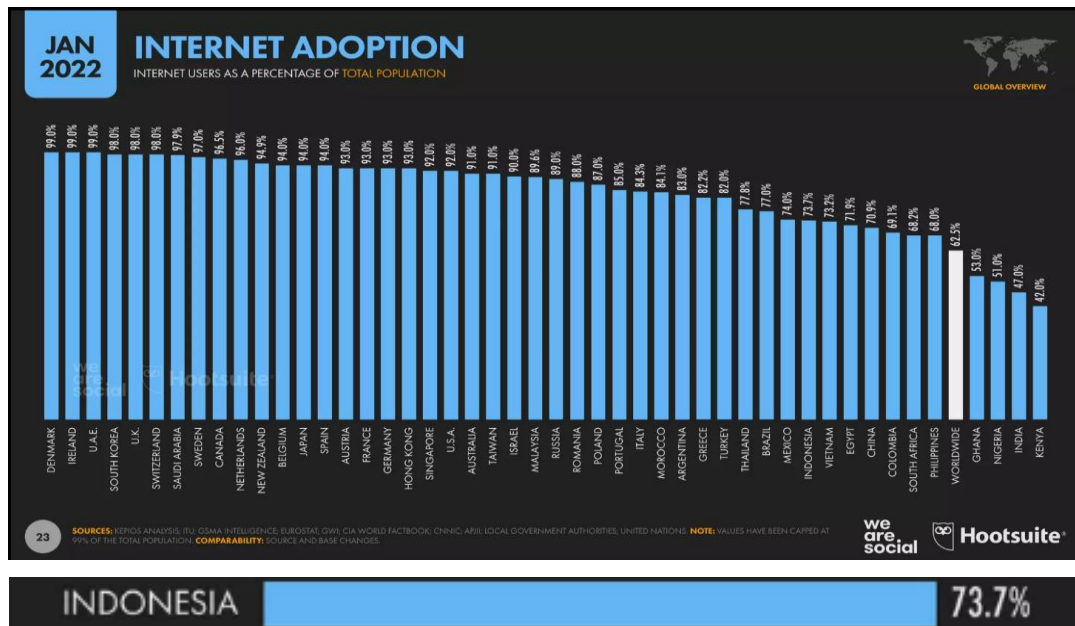
1.2 Latar Belakang Penelitian

Internet merupakan bagian penting yang membantu manusia dalam melakukan segala aktivitasnya yang tentunya sebagian besar manusia telah mengakses internet dalam kehidupan sehari-harinya. (We Are Social, 2022) menyatakan bahwa dalam laporan *Digital 2022 Global Overview Report* dari 7,91 miliar populasi dunia 62,5% sudah mengakses internet.



Gambar 1.1
Overview Internet Use
Sumber: (We Are Social, 2022)

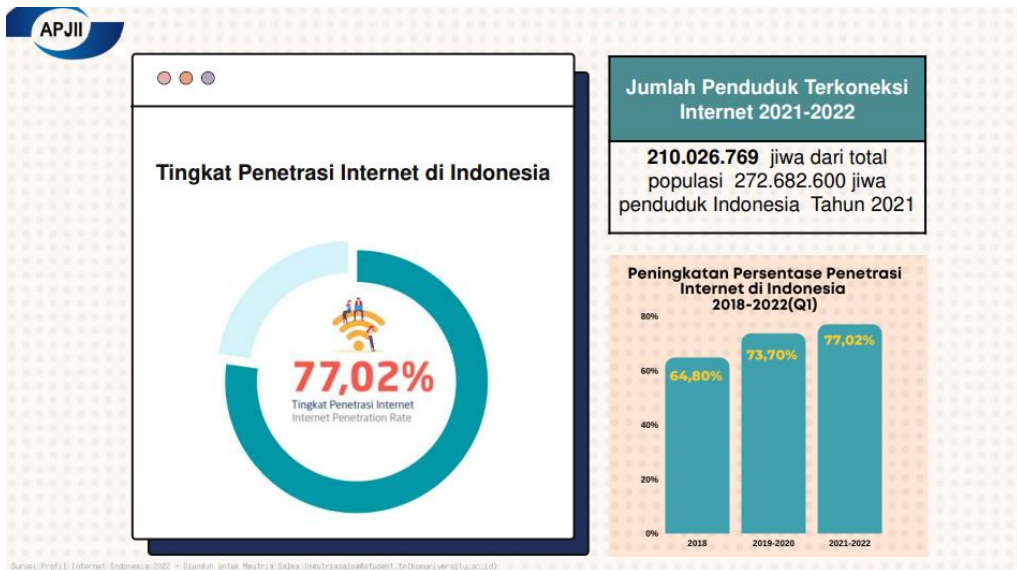
Dari gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa manusia sudah mulai bergantung pada Internet, dimana mereka memanfaatkan internet sebagai sarana untuk menyelesaikan kebutuhannya sehari-hari. Mulai dari mencari informasi, berbelanja, bekerja, belajar, hingga menjadikan internet sebagai sarana bersosialisasi. Kemudian didukung dengan pernyataan we are social mengenai internet adoption yang lebih dari setengah populasi Indonesia sudah mengadopsi internet.



Gambar 1.2
Internet Adoption
Sumber: (We Are Social, 2022).

Berdasarkan pada hasil Laporan *Digital 2022 Global Overview Report* jumlah internet adoption di Indonesia mencapai 73,7% dari jumlah populasi di Indonesia sebanyak 275.361.267 jiwa (We Are Social, 2022). Maka dapat dinyatakan Indonesia memiliki tingkat internet adopsi yang tinggi bahkan lebih dari setengah populasinya.

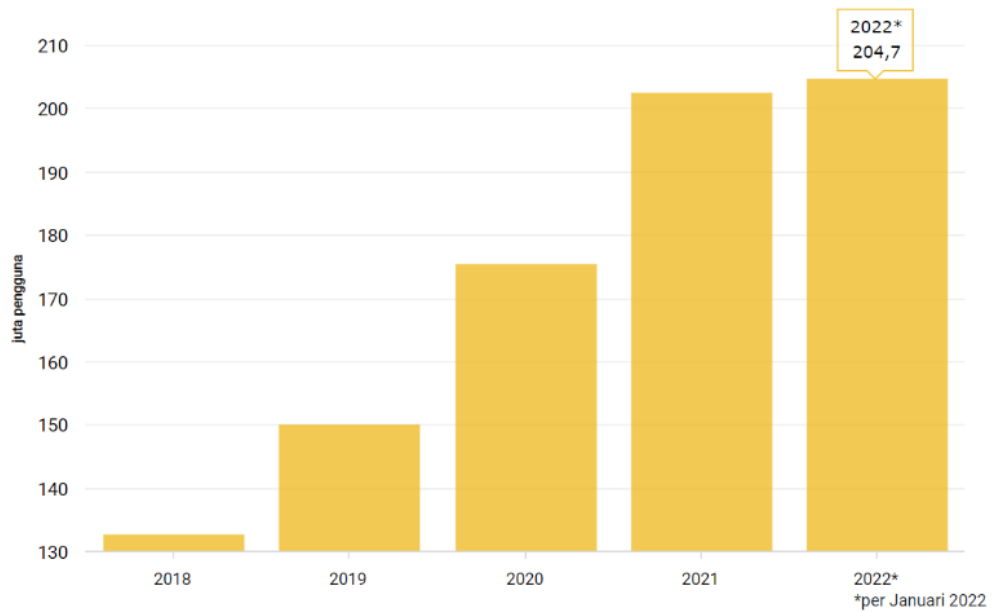
Kemudian tingginya tingkat internet adopsi tersebut didukung dengan Survei yang dilakukan APJII 2021-2022 mendapatkan hasil penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2022 menggapai angka 77.02% (APJII, 2022).



Gambar 1.3
Penetrasi Internet di Indonesia
Sumber: (APJII, 2022)

Survei tersebut dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 7.568 responden yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia, dan dari penetrasi internet yang dilakukan membuat sebanyak 210.026.769 jiwa dari total populasi 272.682.600 jiwa penduduk di Indonesia per tahun 2021 menjadi pengguna internet aktif (APJII, 2022).

Kemudian dinyatakan juga dalam artikel yang bersumber dari Katadata dimana tingkat pengguna internet di Indonesia terus mengalami kenaikan terutama dalam kurun waktu 5 tahun terakhir (Annur, 2022).



Gambar 1.4
 Grafik Tingkat pengguna Internet 5 tahun terakhir
Sumber: (Annur, 2022)

Dari grafik diatas dinyatakan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia pada awal tahun 2022 mencapai 73,7% dari jumlah penduduk (Annur, 2022). Kemudian dengan tingginya tingkat internet adopsi, penetrasi internet dan grafik pengguna internet baik di dunia maupun di Indonesia yang tertera hal tersebut juga berdampak pada Provinsi Jawa Tengah. Didukung dengan hasil survei yang telah dilakukan APJII 2021-2022 (APJII, 2022).

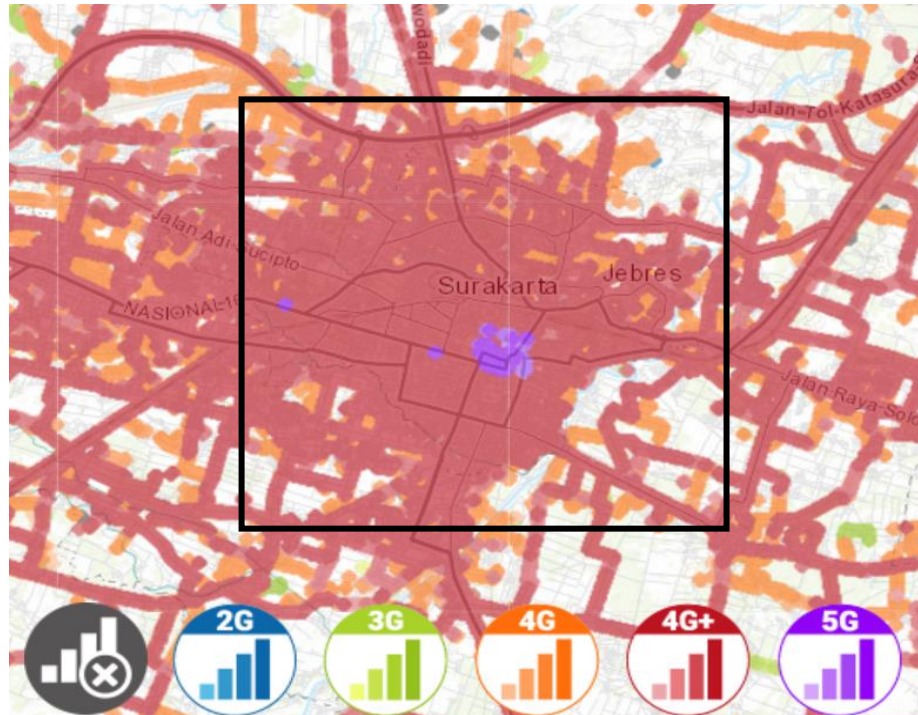
PROVINSI	TINGKAT PENETRASI INTERNET	KONTRIBUSI PENETRASI INTERNET
ACEH	68,1%	1,33%
SUMATERA UTARA	79,3%	4,34%
SUMATERA BARAT	75,4%	1,54%
RIAU	75,6%	1,80%
JAMBI	70,7%	0,93%
SUMATERA SELATAN	81,0%	2,54%
BENGKULU	75,8%	0,57%
LAMPUNG	77,2%	2,57%
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	80,1%	0,43%
KEPULAUAN RIAU	73,7%	0,57%
DKI JAKARTA	83,4%	3,24%
JAWA BARAT	82,4%	14,74%
JAWA TENGAH	76,9%	10,36%
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	78,6%	1,07%
JAWA TIMUR	72,9%	10,93%
BANTEN	81,0%	3,58%
BALI	73,4%	1,17%
NUSA TENGGARA BARAT	65,1%	1,29%
NUSA TENGGARA TIMUR	71,9%	1,42%
KALIMANTAN BARAT	78,8%	1,58%
KALIMANTAN TENGAH	76,6%	0,76%
KALIMANTAN SELATAN	83,0%	1,26%
KALIMANTAN TIMUR	77,6%	1,08%
KALIMANTAN UTARA	72,1%	0,19%
SULAWESI UTARA	80,5%	0,78%
SULAWESI TENGAH	77,3%	0,86%
SULAWESI SELATAN	75,8%	2,54%
SULAWESI TENGGARA	73,6%	0,72%
GORONTALO	75,8%	0,33%
SULAWESI BARAT	57,6%	0,30%
MALUKU	70,5%	0,48%
MALUKU UTARA	68,6%	0,33%
PAPUA	68,9%	1,10%
PAPUA BARAT	64,8%	0,27%

Gambar 1.5
 Penetrasi dan Kontribusi Internet di Indonesia
Sumber: (APJII, 2022)

Berdasarkan gambar 1.5 diatas hasil survei yang telah dilakukan APJII 2021-2022 (Q1) mendapatkan hasil tingkat penetrasi internet di Jawa Tengah adalah sebesar 76,9% dan tingkat kontribusinya adalah sebesar 10,36% dari jumlah sampel sebanyak 7.568 (APJII, 2022). Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat penetrasi dan kontribusi internet di Jawa Tengah lumayan tinggi jika dibandingkan dengan daerah lain.

Kemudian tingginya tingkat kontribusi dan penetrasi tersebut juga berdampak pada Kota Surakarta yang merupakan salah satu Kota yang berada di Provinsi Jawa Tengah. Kota Surakarta ini dapat dikatakan kota yang mengadopsi

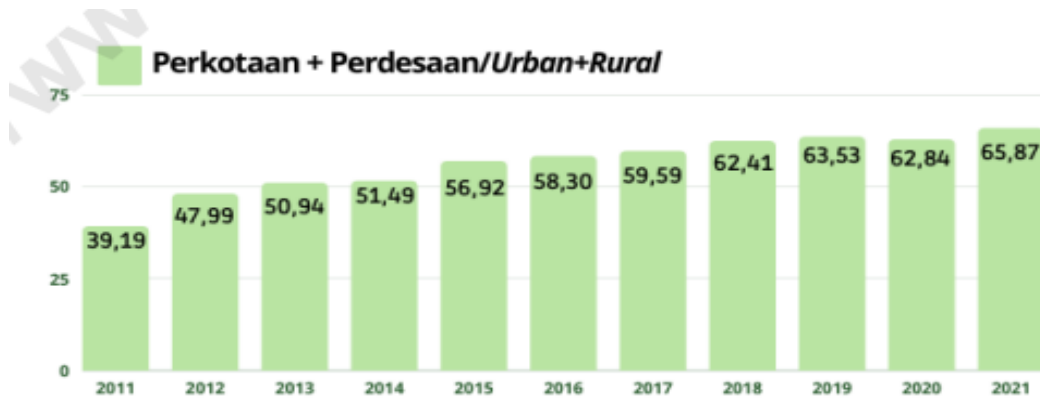
perkembangan internet dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari gambar 1.6 coverage area Surakarta dibawah.



Gambar 1.6
Coverage area Surakarta
Sumber: (nperf, n.d.).

Dibuktikan dengan gambar 1.6 tersebut didapatkan data hasil analisis yang didapatkan berdasarkan *coverage area network* dimana hampir seluruh daerah di Surakarta sudah dapat mengakses internet dengan baik dengan tingkatan terbaik yaitu 4G+ bahkan beberapa titiknya sudah terkoneksi internet dengan jaringan 5G (nperf, n.d.).

Peningkatan pengguna internet di Indonesia serta Provinsi Jawa Tengah tersebut juga berdampak pada penggunaan telepon seluler yang terus meningkat. Berdasarkan data yang Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa pengguna telepon seluler setiap tahunnya mengalami kenaikan yang tergolong signifikan dibuktikan dengan gambar 1.7 grafik penggunaan telepon seluler di bawah.



Gambar 1.7
 Grafik Pengguna Telepon Seluler di Indonesia
Sumber: (BPS, 2022)

Berdasarkan gambar yang tertera dimana didapatkan hasil pada tahun 2021 persentase penduduk Indonesia yang memiliki telepon seluler tercatat sebanyak 65,87% dari seluruh total penduduk Indonesia. Dapat dikatakan bahwa selama periode 2011 - 2021, rata-rata peningkatan persentase penduduk yang telah memiliki/menguasai telepon seluler sebesar 2,53 persen per tahun (BPS, 2022). Dengan hasil survei tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata peningkatan penduduk yang telah memiliki atau menguasai telepon seluler stabil bahkan setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Peningkatan penggunaan telepon seluler di Indonesia tersebut berdampak juga pada provinsi Jawa Tengah dimana berdasarkan data yang didapat dari Badan Pusat Statistik Penggunaan telepon seluler tersebut juga terus mengalami peningkatan setiap tahunnya (Badan Pusat Statistik, n.d.).

Provinsi	Persentase Penduduk yang Memiliki/Menguasai Telepon Seluler Menurut Provinsi dan Klasifikasi Daerah								
	Perkotaan			Perdesaan			Perkotaan+Perdesaan		
	2019 ↑↓	2020 ↑↓	2021 ↑↓	2019 ↑↓	2020 ↑↓	2021 ↑↓	2019 ↑↓	2020 ↑↓	2021 ↑↓
JAWA TENGAH	66,04	65,27	67,13	57,06	56,24	58,08	61,66	60,87	62,76

Gambar 1.8
 Pemilik Telepon Seluler di Jawa Tengah
Sumber: (Badan Pusat Statistik, n.d.)

Persentase penggunaan telepon seluler di Jawa Tengah tergolong tinggi sebanyak 62,76% dari total penduduk per tahun 2021 adalah sebanyak

36.742.501. Maka jika dibandingkan lebih dari setengah penduduk Jawa Tengah sudah dapat mengoperasikan telepon seluler (BPS, 2021).

Dengan berkembangnya internet yang diiringi dengan meningkatnya penggunaan telepon seluler di Indonesia yang khususnya adalah Provinsi Jawa Tengah, hal ini juga berdampak pada perkembangan dunia perbankan yang mulai terdigitalisasi. Pada era sekarang yang serba digital dunia perbankan juga mulai merambah dan beralih menuju digitalisasi (Otoritas Jasa Keuangan, 2022).

Perbankan Indonesia sudah mulai melakukan digitalisasi dengan cara membuat layanan transaksi keuangan yang dapat dilakukan dengan cara digital salah satunya adalah melalui layanan *Mobile banking*. Tidak dipungkiri bahwa *mobile banking* di Indonesia berkembang dengan baik dibuktikan dengan tabel 1.1 perbandingan pengguna *mobile banking* dari segi nilai transaksi dan volume transaksi.

Tabel 1.1
Tabel Perbandingan pengguna *Mobile banking* dan ATM

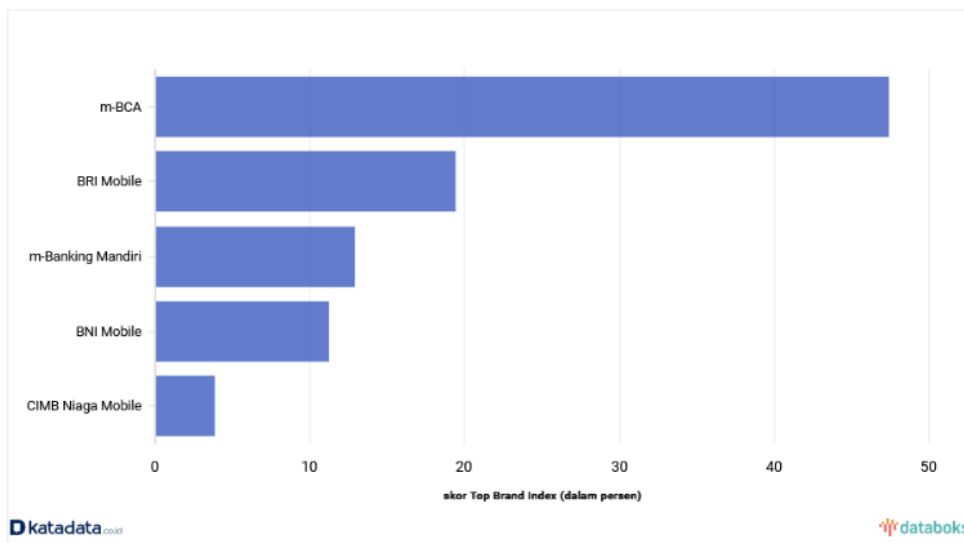
Periode 2022	SMS/Mobile Banking		ATM	
	Nilai transaksi	Volume Transaksi	Nilai transaksi	Volume Transaksi
Januari	780,821	603,622	625,907	616
Februari	693,529	572,454	557,176	551,26
Maret	824,446	673,073	677,587	637,265
April	879,513	712,671	738,911	653,62
Mei	709,781	641,783	605,275	586,711
Juni	801,883	669,898	631,219	587,486
Juli	818,178	717,191	712,991	669,154
Agustus	861,896	711,858	694,13	659,06
Total	6370,047	5302,55	5243,196	4960,556

Sumber: (BI, 2022)

Didapatkan data nilai transaksi dan Volume transaksi *mobile banking* dimana volume transaksi merupakan Jumlah aktivitas atau frekuensi atas transaksi yang diproses dalam sistem pada periode waktu tertentu, dan nilai transaksi merupakan Nominal/nilai dari transaksi yang diproses oleh sistem dalam matauang tertentu pada periode waktu tertentu (BI, 2022).

Dari tabel 1.1 tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan *mobile banking* di Indonesia berkembang dengan baik dikarenakan jika dibandingkan dari segi nilai transaksi serta volume transaksi dengan layanan ATM, keduanya tidak memiliki selisih yang banyak bahkan *mobile banking* lebih banyak jumlah nilai transaksi dan volumenya transaksinya dibandingkan dengan ATM yang notabene ATM merupakan sebuah layanan yang sudah berkembang lama dan tergolong dalam layanan perbankan yang sering digunakan (BI, 2022).

Dengan dinyatakannya *mobile banking* memiliki jumlah nilai transaksi dan volume transaksi lebih banyak tersebut, berdasarkan survei Top Brand Award, terdapat beberapa layanan *mobile banking* yang paling digemari masyarakat adalah m-BCA. Penilaian tersebut berdasarkan survei 8.500 responden yang tersebar di 15 kota besar di Indonesia (Annur, 2022).



Gambar 1.9
Grafik Top 5 Mobile Banking di Indonesia
Sumber: (Annur, 2022).

Perkembangan Dari gambar 1.10 tersebut dapat dinyatakan bahwa *mobile banking* yang paling banyak digunakan adalah m-BCA memperoleh skor TBI sebesar 47,4%, lalu disusul dengan BRI Mobile dengan skor TBI 19,4%, kemudian M-banking Mandiri 12,9%, BNI Mobile 11,2%, dan CIMB Niaga Mobile sebanyak 3,8%.

Dengan data yang Perkembangan *mobile banking* semakin pesat setiap harinya karena didukung dengan perkembangan teknologi yang kian pesat juga. Deloitte (2015) juga menyatakan hal ini sejalan dengan identifikasi yang dilakukan Deloitte terhadap industri perbankan yang memiliki periode perubahan yang singkat dengan tingkat dampak yang besar (short fuse, big bang) (Santoso, et al., 2021). Dikarenakan didukung bahwa Mobile banking (M-Banking) memiliki potensi untuk menawarkan layanan perbankan dasar dan transaksi elektronik kepada nasabah yang tidak memiliki rekening bank (Giri & Wellang, 2016). Salah satu daerah yang menerima baik perkembangan *Mobile banking* ini adalah Jawa Tengah yang merupakan urutan ke 4 Provinsi yang paling kaya di Indonesia. Tidak hanya menerima perkembangan *mobile banking* dengan baik namun juga mendukung agar transaksi perbankan segera dilakukan *digitalisasi* agar dapat memudahkan nasabah hingga ke pelosok desa dapat bertransaksi dengan mudah (Jatengprov, n.d.).

Jawa Tengah ini memiliki beberapa kota besar yang menyongsong berkembangnya perekonomian salah satunya adalah Surakarta. Surakarta merupakan kota yang terletak di Jawa Tengah dan menjadi salah satu kota terbesar setelah Semarang yang menunjang kota-kota lainnya di Jawa Tengah. Surakarta ini lebih dikenal dengan “Kota Solo” yang memiliki luas 44,04 km² (Mapgeo, n.d.).

Keragaman budaya yang ada di Kota Solo mulai dari segi kuliner, adat istiadat, industri dan budaya-budaya lainnya. Tidak hanya itu kota Solo ini juga merupakan kota yang menyongsong perekonomian di Jawa Tengah melalui industri kebudayaan yang menjadikan kota ini dijuluki The Spirit Of Java serta kota ini ditetapkan sebagai salah satu penunjang perindustrian dari segi kebudayaan di Jawa Tengah (DPRD Surakarta, n.d.). Dengan berkembang pesatnya perindustrian tersebut maka memungkinkan perkembangan perbankan *Mobile banking* di Surakarta berkembang dengan baik.

Namun meskipun Internet, penggunaan telepon seluler, hingga *mobile banking* di Indonesia serta di Surakarta berkembang dengan pesat dan baik, faktanya persentase penduduk Indonesia yang menggunakan internet untuk

mengakses perbankan digital masih rendah. Dimana didapatkan data dari survei yang dilakukan oleh “Katadata Insight Center (KIC), Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) pada tahun 2022 dengan sampel survei di 34 provinsi dan 514 kabupaten/kota yang berjumlah 10.000 responden” (Katadata Insight Center & Kominfo, 2022). Didapatkan hasil survei sebagai berikut:



Gambar 1.10
Kegiatan Berinternet
Sumber: (Katadata Insight Center & Kominfo, 2022)

Dari gambar 1.12 tersebut didapatkan hasil dimana untuk layanan perbankan digital/keuangan 57% dari 10.000 responden di Indonesia tidak pernah menggunakan internet untuk mengakses transaksi perbankan/keuangan (Katadata Insight Center & Kominfo, 2022).

Selain itu, pada survei yang sama pada tahun yang berbeda dengan item pertanyaan “Dari layanan perbankan berikut ini, mana yang Anda punya dan gunakan?” didapatkan hasil hanya sebanyak 13,3% dari 10.000 responden yang menggunakan dan memiliki layanan perbankan *mobile banking* (Kata Data Insight Center & Kominfo, 2021).

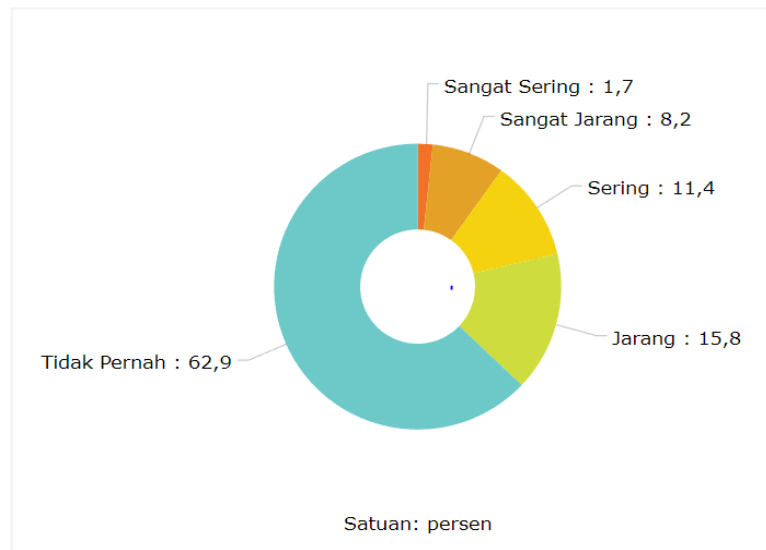


Gambar 1.11

Penggunaan Layanan Perbankan

Sumber: (Kata Data Insight Center & Kominfo, 2021)

Selanjutnya, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) melakukan survei sebagai dukungan untuk hal tersebut dengan menggunakan total responden berjumlah 10 ribu orang dan penentuan sampelnya adalah anggota rumah tangga berusia 13-70 tahun, serta mengakses internet dalam 3 bulan terakhir. Didapatkan hasil bahwa 62,9% responden belum pernah mengakses aplikasi *mobile banking* (Mutia, 2022)



Gambar 1.12
 Grafik Masyarakat Belum Pernah Mengakses Mobile Banking
Sumber: (Mutia, 2022)

Maka berdasarkan gambar 1.12 hingga gambar 1.14 dapat diartikan bahwa penduduk Indonesia masih banyak yang belum memanfaatkan atau menerima dengan baik kemajuan digitalisasi ini dikarenakan adanya kesenjangan digital dimana masih banyak masyarakat yang minim pengetahuan mengenai digitalisasi. Di Indonesia, kesenjangan digital banyak terjadi pada masalah infrastruktur. Hal ini mencakup kekurangan dalam media dan kurangnya keterampilan terkait konten (Hadi, 2018). Faktor yang menyebabkan kesenjangan digital antara daerah pedesaan dan perkotaan di Indonesia umumnya adalah motivasi yang rendah dan akses terbatas akibat ketidaksetaraan sosial di Indonesia. Selanjutnya, kekurangan keterampilan dan perbedaan dalam frekuensi atau akses penggunaan teknologi digital hal tersebut semakin memperparah kesenjangan digital (Jayanthi & Dinaseviani, 2022).

Kemudian Kesenjangan Digital di Indonesia dapat disebabkan oleh terbatasnya infrastruktur informasi dan komunikasi khususnya di wilayah Indonesia. Tak hanya itu kesenjangan digital ini juga dapat disebabkan karena layanan informasi yang masih kurang serta dapat juga disebabkan karena kurangnya informasi yang bersifat edukatif (Kominfo, 2011). Serta sebagian besar orang (terutama mereka yang berusia lebih tua) tidak memiliki keterampilan

komputer yang memadai, sehingga mereka biasanya lebih memilih perbankan tradisional yang telah dimodernisasi untuk memberikan layanan yang lebih cepat. Di sisi lain, generasi muda lebih terbiasa menggunakan komputer dan memiliki kemampuan online yang memadai. (Giri, Santoso, & Bratawisnu).

Dengan adanya kesenjangan digital tersebut maka Skill digital patut dimiliki oleh berbagai kalangan hidup masyarakat pada saat ini khususnya kaum muda yang generasinya identik dengan kemajuan teknologi seperti *smartphone* (Fathurrahmani, Herpendi, & Hafizd, 2021).

Research gap serta fokus penelitian ini adalah pada layanan *mobile banking* dan kesenjangan digital yang disebabkan oleh minimnya *digital skill*. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Van Dijk dengan judul “*The Evolution of the Digital Divide The Digital Divide Turns to Inequality of Skills and Usage*”, yang menyatakan bahwa terdapat empat kompetensi keterampilan digital secara berurutan. Di antaranya yaitu *motivation, physical and material access, digital skills* dan *usage* (Van Dijk, 2012). Kemudian didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Van Deursen yang berjudul “*Development and Validation of the Internet Skills Scale (ISS)*” terdapat empat jenis kemampuan digital atau *digital skill* diantaranya adalah *operational mobile skills, information navigation skills, social skills*, dan *creative skills* (Deursen, Helsper, & Eynon, 2015). Namun, dari keempat kemampuan atau skill yang dijabarkan tersebut masih belum diketahui faktor mana yang termasuk kedalam *digital skills* yang mempengaruhi secara langsung kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Pada penelitian ini penulis melakukan pembaruan dimana melakukan kolaborasi antara penelitian mengenai kesenjangan digital terhadap *digital skill* dan *internet skill* yang dilakukan oleh Van Dijk dan Van Derseun serta pembaruan untuk meneliti mengenai *digital skill* terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Yang nantinya diharapkan dapat mengkonfirmasi mengenai keempat faktor *digital skill* yang diantaranya adalah *operational mobile skills, information navigation skills, creative skills* dan *social skills* tersebut memiliki pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan uraian serta data-data yang tercantum diatas yang menunjukkan bahwa Indonesia menerima baik perkembangan internet dan teknologi yang berdampak pada industri perbankan yang mulai terdigitalisasi hingga terciptanya layanan perbankan *mobile banking* yang dinyatakan berkembang pesat. Namun, faktanya dibalik perkembangan tersebut masih minim masyarakat yang menggunakan dan mengoperasikan layanan perbankan digital *mobile banking* maka dapat dikatakan bahwa Indonesia mengalami kesenjangan digital. Dengan demikian penulis ingin melakukan penelitian mengenai digital skill pada penggunaan layanan *mobile banking* khususnya di Kota Surakarta yang merupakan pusat kebudayaan di Jawa Tengah yang menjadi salah satu kota penyongsong perekonomian Jawa Tengah. Dengan adanya fenomena tersebut peneliti memiliki keinginan untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS FAKTOR KONFIRMATORI DIGITAL SKILL PADA PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING DI KOTA SURAKARTA”**

1.3 Perumusan Masalah

Dari uraian yang telah dipaparkan pada Latar belakang yang menyatakan bahwa penggunaan Internet di Indonesia yang terus meningkat hingga menyentuh angka 73,7% dan sekarang Indonesia menjadi salah satu negara yang termasuk dalam pengguna Internet tertinggi ke 3 di Asia. Pada saat ini juga Indonesia memiliki *coverage area network* yang baik dimana penyebaran kualitas jaringan Internet tergolong sudah baik yang menyebabkan penggunaan telepon seluler terus meningkat, tidak hanya itu hal tersebut juga menimbulkan dampak pada kemajuan teknologi yang semakin maju dan menyebabkan semua mulai berjalan ke arah digitalisasi. Salah satunya adalah pada sektor perbankan yang sekarang sudah merambah pada digitalisasi salah satu layanannya adalah *Mobile Banking*. Surakarta merupakan salah satu Kota yang menerima perkembangan digitalisasi ini dengan baik. Surakarta yang juga disebut dengan *The Spirit of Java* yang menjadi pusat kebudayaan di Jawa Tengah menjadikan perkembangan internet

dan teknologi berkembang cukup baik sehingga dalam industri perbankan yang menerima baik perkembangan *mobile banking*.

Namun dibalik berkembangnya teknologi dan internet diiringi juga dengan digitalisasi yang merambah pada dunia perbankan yang memberikan dampak baik dimana perbankan terus meningkatkan dan mengembangkan layanan mereka dan salah satu layanan digital mereka adalah *Mobile Banking*. Perkembangan *mobile banking* yang diterima baik di Indonesia berkembang dengan pesat di balik fenomena tersebut faktanya 57% dari 10.000 responden di Indonesia tidak pernah menggunakan internet untuk mengakses transaksi perbankan/keuangan, kemudian didukung dengan survei yang dilakukan Katadata 62,9% dari 10.000 responden masyarakat di Indonesia belum pernah mengakses *mobile banking*. Dan didukung dengan fakta hasil survei bahwa hanya 13,3% dari 10.000 responden yang menggunakan dan memiliki layanan perbankan *mobile banking*.

Serta berdasarkan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Van Dijk serta Van Deursen dengan mengkolaborasikan penelitian tersebut untuk meneliti *digital skill* terhadap penggunaan *mobile banking*, yang belum diketahui mana faktor yang benar-benar mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan *mobile banking*. Maka penelitian ini diharapkan dapat mengkonfirmasi mengenai keempat faktor yang mempengaruhi *operational mobile skills*, *information navigation skills*, *creative skills* dan *social skills*. Berdasarkan dengan fenomena tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa masih adanya kesenjangan digital dalam penggunaan *mobile banking* di Indonesia.

Maka berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi, Peneliti menentukan Perumusan masalah dalam topik penelitian ini adalah untuk mengkonfirmasi:

1. Konfirmasi apakah faktor-faktor yang dihipotesiskan mewakili variabel digital skill terhadap penggunaan layanan mobile banking di Kota Surakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka didapat tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Mengkonfirmasi faktor-faktor yang dihipotesiskan benar-benar mewakili variabel digital skill terhadap penggunaan layanan mobile banking di Kota Surakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu dan pengetahuan tentang faktor-faktor yang memengaruhi Digital Skill terhadap akses layanan mobile banking di Surakarta. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penulis, pembaca, dan penelitian masa depan dalam membandingkan teori dengan realitas di lapangan.

2. Secara Praktis

Secara praktis dapat menjadi acuan bagi penulis selanjutnya Ketika akan melakukan penelitian yang serupa. Serta diharapkan penelitian yang telah dilakukan ini dapat memberikan informasi dan saran untuk pihak-pihak yang terlibat dari segi manfaat dan informasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam layanan perbankan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Adapun susunan sistematika penulisan tugas akhir yang berjudul “Analisis Faktor Konfirmatory *Digital Skill* pada Pengguna Layanan *Mobile Banking di Kota Surakarta*”

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 berisikan, Gambaran Umum Penelitian, Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan, Manfaat, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 Tinjauan Pustaka ini berisikan teori penelitaian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

3. BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab 3 berisikan, Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif)/Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisa Data.

4. BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB 4 berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian, sementara bagian kedua membahas atau menganalisis hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan dimulai dengan analisis data, diinterpretasikan, dan diikuti dengan penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan, disarankan untuk membandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

5. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

BAB 5 ini membahas mengenai Kesimpulan merupakan jawaban dari hasil penelitian, serta saran yang dapat diberikan kepada perusahaan terkait yang berkaitan dengan manfaat penelitian.