

BAB I

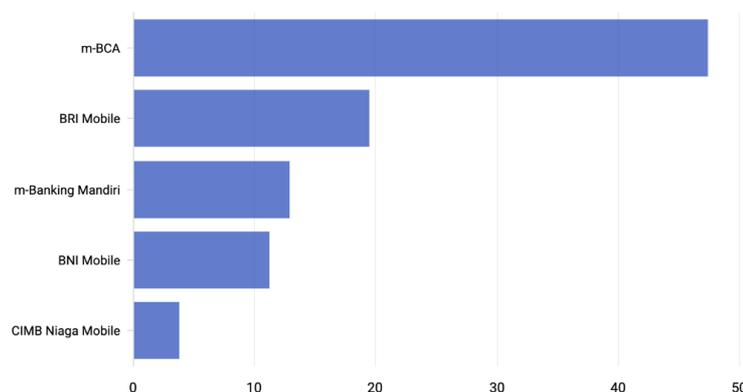
PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 *Mobile Banking*

Mobile Banking (m-Banking) adalah bentuk transaksi dari perbankan dengan menggunakan *smartphone*. Adapun bentuk dari *mobile banking* itu sendiri dapat berupa aplikasi *m-Banking* maupun aplikasi bawaan operator seluler. *Mobile banking* memiliki banyak sekali manfaat bagi nasabah suatu bank karena praktis, yaitu tidak perlu membawa dan menghitung uang tunai. Selain itu, nasabah yang menggunakan *mobile banking* dapat lebih merasa aman karena dalam praktik penggunaannya menggunakan sebuah PIN atau disebut sebagai kode rahasia yang hanya dimiliki oleh nasabah saja. *Mobile banking* juga memudahkan transaksi *non finansial* dan transaksi *finansial*, menjadikan nasabah bertransaksi tidak perlu datang langsung ke kantor bank, karena dapat menggunakan *smartphone* maupun perangkat elektronik lainnya yang memiliki akses internet (OJK, 2022).

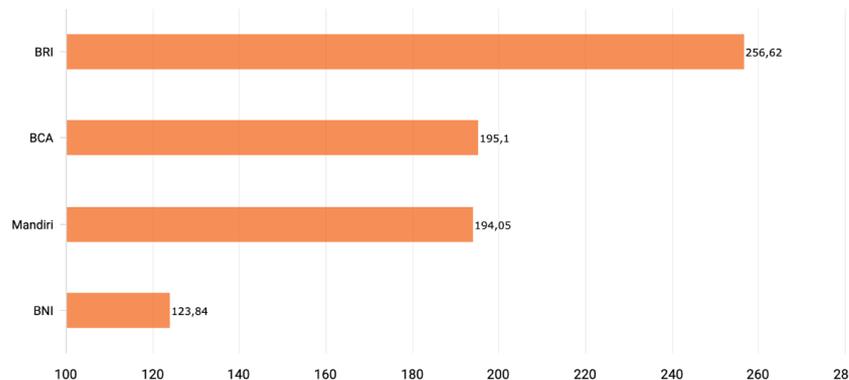
Terdapat 5 aplikasi *mobile banking* terpopuler di Indonesia, dari hasil survei yang digelar *Top Brand Award*, diantaranya m-BCA, BRI Mobile, m-banking Mandiri, BNI Mobile, dan CIMB Niaga Mobile. Diantara 5 *mobile banking* tersebut m-BCA merupakan aplikasi *mobile banking* paling populer di Indonesia pada 2022 (Annur, 2022) dalam portal data online databoks.



Aplikasi *Mobile Banking* Terpopuler di Indonesia

Gambar 1.1 Sumber : databoks.katadata.co.id (2022)

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengelompokkan bank berdasarkan Kelompok Bank Modal Inti (KBMI). Bank yang masuk ke dalam KBMI IV atau disebut juga bank tersebut memiliki modal diatas Rp70 triliun bank tersebut meliputi Bank BRI, Bank BCA, Bank Mandiri dan Bank BNI (Pahlevi, 2022) dalam portal data online databoks.



4 Bank Terbesar Berdasarkan Modal Inti

Gambar 1.2 Sumber : databoks.katadata.co.id (2022)

1) **BCA Mobile**



Logo *Mobile Banking* BCA Mobile

Gambar 1.3 Sumber : bca.co.id (2022)

BCA Mobile merupakan layanan *mobile banking* yang dimiliki oleh Bank BCA. BCA Mobile memberikan layanan kepada nasabahnya dengan nyaman karena memberikan kemudahan melakukan transaksi perbankan dengan langsung melalui *smartphone* dengan memilih menu m-BCA dengan tidak harus untuk mengganti kartu SIM. BCA Mobile juga praktis digunakan karena terdapat fitur layanan transaksi yang lengkap dan *modern* tanpa nasabah harus datang ke kantor cabang. Selain itu BCA Mobile memudahkan nasabah karena fasilitas daftar transfer serta pembayaran yang mampu disimpan guna memudahkan untuk transaksi selanjutnya (BCA, 2022).

2) **BRImo**



Logo *Mobile Banking* BRImo

Gambar 1.4 Sumber : bri.co.id (2022)

Bank BRI memiliki aplikasi keuangan digital atau *mobile banking* yang bernama BRImo. Aplikasi ini diciptakan guna memberi kemudahan bagi nasabah ataupun non nasabah Bank BRI, BRImo diciptakan guna pengguna dapat melakukan transaksi melalui *User Interface* serta *User Experience* yang paling. BRImo memiliki fitur *login face recognition*, fitur *login fingerprint*, fitur *top up gopay*, fitur pembayaran *QR* serta fitur lainnya yang menarik. BRImo memiliki pilihan *Source of Fund* pada tiap transaksi sehingga dapat menggunakan rekening Giro atau Tabungan. Selain itu, Bank BRI terus melakukan pengembangan untuk aplikasi BRImo dengan adanya versi baru guna mempersiapkan *business model* baru di masa depan, perubahan perilaku nasabah yang sebelumnya melakukan transaksi melalui unit kerja BRI, beralih menggunakan ATM juga SMS Banking, maka dari itu Bank BRI mengharapkan seluruh nasabahnya mulai bertransaksi melalui *internet banking*. Selain itu nasabah juga diberi kemudahan dalam *aktivasi* aplikasi BRImo tersebut karena dapat dilakukan langsung melalui aplikasi BRImo (BRI, 2022).

3) **Livin' by Mandiri**



Logo *Mobile Banking* Livin' by Mandiri

Gambar 1.5 Sumber : bankmandiri.co.id (2022)

Livin' by Mandiri merupakan aplikasi keuangan digital atau *mobile banking* milik Bank Mandiri. Adapun Livin' by Mandiri diciptakan untuk nasabah guna memiliki pengalaman banking yang komprehensif karena nasabah tidak perlu harus pergi ke kantor cabang, karena seluruh layanan system perbankan yang diperlukan ada di dalam satu genggamannya yaitu *smartphone*. Livin' by Mandiri juga memudahkan nasabah dalam membuka rekening secara *online*, melakukan transaksi dan integrasi segala kebutuhan nasabahnya mengenai keuangan (Mandiri, 2022).

4) **BNI Mobile Banking**



Logo *Mobile Banking* BNI Mobile Banking

Gambar 1.6 Sumber : bni.co.id (2022)

Bank BNI memiliki sebuah layanan berbasis internet yaitu *mobile banking* yang dinamakan BNI Mobile Banking, *mobile banking* tersebut sebagai fasilitas bagi nasabah untuk melakukan transaksi dengan mudah, aman dan cepat hanya dengan melalui *smartphone*. Nasabah atau konsumen Bank BNI tidak harus pergi ke ATM untuk melihat informasi saldo, melakukan transfer, transaksi, hingga transaksi luar negeri. Selain itu, dengan BNI Mobile nasabah dapat melakukan transaksi secara *cardless* dengan fitur *QRIS* BNI Mobile Banking (BNI, 2022).

1.2 Latar Belakang

Teknologi hadir sebagai metode yang membantu manusia untuk memecahkan masalah atau melakukan aktivitasnya sehari-hari. Saat ini perkembangan teknologi semakin pesat, salah satu bentuk perkembangannya adalah dengan adanya internet. Internet merupakan konektivitas dan bentuk integrasi yang menghubungkan semua elemen kehidupan ke seluruh dunia (Mian Ahmad Jan, 2021).

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh APJII (2022), tingkat penetrasi internet di Indonesia terus menerus meningkat setiap tahunnya. Di tahun 2018 presentase penetrasi

internet di Indonesia mencapai 64,80%, pada tahun 2019-2020 meningkat menjadi 73,70% hingga pada tahun 2021-2022 kuartal 1 terus meningkat hingga 77,02% (APJII, 2022). Sementara itu dilansir dari We Are Social (2022), saat ini terdapat 204,7 juta pengguna internet di Indonesia per Februari 2022 (Andi Link, 2022).



Peningkatan Presentase Penetrasi Internet di Indonesia tahun 2018 - 2022 (Q1)

Gambar 1.7 Sumber : APJII (2022)



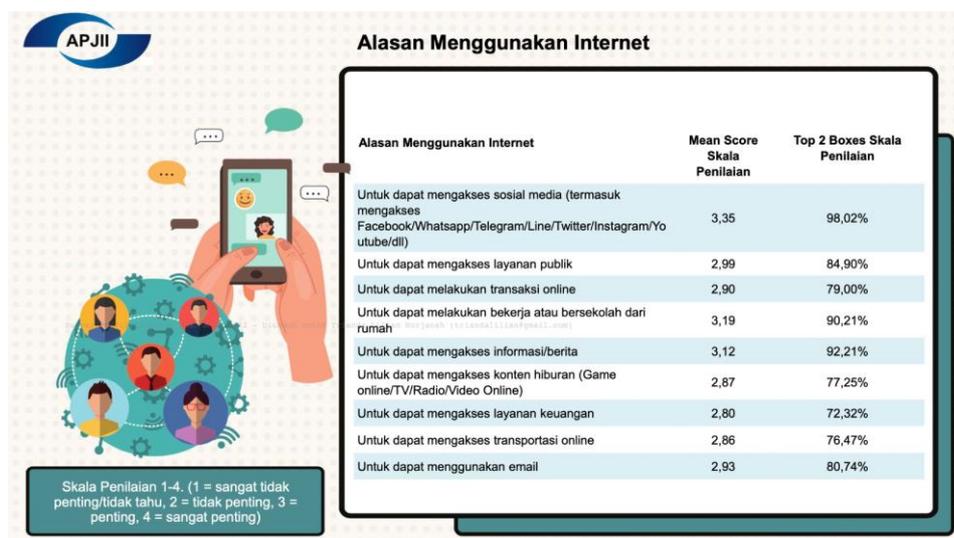
Jumlah *User* Internet di Indonesia

Gambar 1.8 Sumber : We Are Social (2022)

Hadirnya internet ini tentunya membawa segala aspek kehidupan yang tidak terbatas dan mendukung perkembangan teknologi informasi. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi ini, sistem perbankan adalah sektor yang paling terpengaruh. Teknologi informasi telah membuat terbukanya sebuah pasar baru, sebuah produk baru, dan layanan baru juga saluran pengiriman yang bersifat efisien untuk industri

perbankan (Dangolani, 2011). Saat ini, industri perbankan harus memberikan nilai tambah dalam layanannya agar dapat bertahan (Giri, et al., 2016). Bank menggunakan teknologi informasi guna melayani nasabahnya dengan lebih baik. Adaptasi pelanggan terhadap penggunaan TI menjadi aspek penting (Giri, et al., 2019). Salah satu bentuk adopsi perkembangan teknologi informasi industri perbankan yaitu adanya digital banking. Layanan digital banking tersebut diantaranya internet banking, phone banking, sms banking, serta mobile banking (OJK, 2022). Salah satu dari layanan digital banking tersebut adalah *mobile banking* yang merupakan suatu sistem atau layanan untuk nasabah bank bertransaksi dengan menggunakan smartphone dengan waktu yang tidak terbatas atau 24 jam (Husnita dan Ariyanti, 2019). Hadirnya *mobile banking* di Indonesia membawa dampak yang baik bagi nasabah perbankan karena dengan kemudahan akses dan *fitur* yang dimiliki. Maka dari itu, saat ini para perbankan di Indonesia bersaing mengembangkan layanan *mobile banking*-nya untuk kepuasan nasabahnya.

Jika ditinjau berdasarkan laporan APJII (2022) masyarakat Indonesia menggunakan internet untuk dapat mengakses layanan keuangan memiliki skala penilaian 2,80 dengan keterangan skala diantara tidak penting dan penting.



Alasan Masyarakat Menggunakan Internet

Gambar 1.9 Sumber : APJII (2022)

Namun, berdasarkan laporan tahunan tiap bank volume transaksi nasabah menggunakan *mobile banking* meningkat dibandingkan menggunakan ATM pasca pandemi *covid-19*, hal tersebut terjadi karena adanya keterbatasan nasabah dalam melakukan aktifitas sehingga mengharuskan nasabah menggunakan *digital payment* dalam melakukan transaksi



Perbandingan Volume Transaksi ATM dan M-Banking Top 4 Bank Ranked 2021

Dalam Juta

Gambar 1.10 Sumber : Laporan Tahunan Tiap Bank yang Telah Diolah Penulis

Meskipun penggunaan *mobile banking* saat ini terus meningkat namun dilansir dari portal data statistik online statista (2022) saat ini pengguna aplikasi mobile banking di Indonesia sebanyak 39,2% dari seluruh pengguna internet di Indonesia (Statista, 2022). Dapat dikatakan sekitar 80,2 juta orang yang menggunakan *mobile banking* dari 204,7 juta orang pengguna internet. Sedangkan jumlah total penduduk yang ada di Indonesia terdiri dari 277,7 juta jiwa. Dari data tersebut menjadikan adanya ketidakseimbangan antara jumlah pengguna *mobile banking* dan total penduduk yang ada di Indonesia.

Penggunaan *mobile banking* tidak signifikan itu untuk relevan dengan seluruh penduduk Indonesia. Perkembangan penduduk di Indonesia belum bisa diimbangi dengan digitalisasi dan penggunaan internet. Sehingga menciptakan kesenjangan digital antara pengguna mobile banking dan jumlah penduduk Indonesia. Kesenjangan digital adalah suatu permasalahan kompleks yang memiliki sebab dan akibat, dinamis dan mengalihkan fokus yang disebabkan oleh kurangnya motivasi, akses fisik dan keterampilan (Van Dijk, 2020). Kesuksesan dalam teknologi digital terdapat empat kunci diantaranya motivasi, akses fisik dan material, kemampuan digital serta penggunaan. (Van Dijk, 2020).

Adanya kesenjangan digital karena tidak meratanya perkembangan teknologi juga informasi, salah satu faktornya yakni dari segi aspek geografis. Pada umumnya, kota besar di Indonesia mendapat akses digital terlebih dahulu dibandingkan dengan kota atau kabupaten kecil lainnya. Selain itu, karakteristik masyarakat yang cenderung menghindari risiko menjadi salah satu diantara penyebab rendahnya tingkat adopsi suatu teknologi (Giri, et al., 2019).

Dikutip dari binamarga.pu.go.id (2022), guna memperlancar konektivitas serta

meningkatkan perekonomian masyarakat, terutama wilayah selatan Jawa Barat, pemerintah Indonesia segera memulai pembangunan jalan tol paling panjang di Indonesia. Rencana tersebut dilakukan pada tahun ini yaitu 2022 dan diprediksi selesai pada tahun 2029 (detik.com, 2022). Jalan tol tersebut dibangun dengan jarak sepanjang 206,65 km guna menghubungkan provinsi Jawa Barat dan Jawa Tengah. Adapun jalan tol tersebut bernama Tol GETACI atau singkatan dari Gedebage, Tasikmalaya dan Cilacap. Dalam pembangunan jalan tol tersebut, Kabupaten Ciamis turut dilintasi sejauh 33 km, dengan melewati 22 desa, dan 1 kelurahan yang berada di 4 kecamatan. Maka dari itu, Kabupaten Ciamis ikut serta dalam rencana pembangunan jalan tol tahap 2 yang akan melintasi 4 daerah kecamatan, antara lain Kecamatan Ciamis, Kecamatan Cimaragas, Kecamatan Pamarican dan Kecamatan Cidolog (jabartribunnews.com, 2022). Rencana pemerintah mengenai pembangunan jalan tol tersebut atas dasar mengembangkan Jawa Barat di bagian selatan karena melihat populasi dari penduduknya yang besar serta banyaknya potensi yang harus dikembangkan seperti pada sektor pertanian juga sektor pariwisata. Bagian selatan wilayah Jawa Barat tersebut mempunyai pesona alam pegunungan juga banyak pantai indah yang masih belum dikembangkan (binamarga.pu.go.id, 2019).

Salah satu wilayah selatan Jawa Barat adalah Kabupaten Ciamis yang merupakan salah satu Kabupaten yang masuk ke dalam daerah Priangan Timur. Saat ini Kabupaten Ciamis terdiri atas 27 wilayah kecamatan dan memiliki 284 potensi wisata (Dinas Pariwisata Ciamis, 2022).

Data Potensi Wisata Kabupaten Ciamis

Print Excel CSV Copy PDF

Show All entries Search:

| No. | Nama Kecamatan | Nama Objek Wisata | Lokasi | Luas | Sarana Prasarana Di Objek Wisata | No Sertifikat | Status Kepemilikan Tanah | Keterangan | Maps |
|-----|----------------|-------------------|--|-------|----------------------------------|---------------|--------------------------|------------|----------------------|
| 1 | Banjaranyar | Curug Jambe | Dusun Sukadana Rt 06 / 03 Desa Cigayam | 1 Ha | Kolam Renang Alami | | Hak Milik | | Maps |
| 2 | Banjaranyar, | Cipanas | Dusun Mekarsari Rt 13 Rw 03 | 1 Ha | Pemandian | | Tanah Desa | | Maps |
| 3 | Banjaranyar,, | Gowa Wayang | Dusun Mekarsari Rt 10 Rw 02 | 100 m | Pemandangan | | Tanah Desa | | Maps |
| 4 | Banjaranyar,, | Goa Angin | Dusun Mulyasari Rt 10 Rw 02 | 50 m | Pemandangan | | Tanah Desa | | Maps |

Gambar Data Potensi Wisata Kabupaten Ciamis

Gambar 1.11 Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Ciamis (2022)

| | | | | | | | | | |
|-----------|---------------|--------------------|--|------------|---|----------------|-----------------------------------|------------|----------------------|
| 280 | Tambaksari... | Cipari | Desa Mekarsari Dusun Linggaharja Rt 05 / 02 | 1 Ha | Pengairan atau Embung | | Gunung Bitung | | Maps |
| 281 | Tambaksari... | Puncak Gohong | Desa Kaso Dusun Mekarjaya | 3 Ha | Gazebo | | Perhutani | | Maps |
| 282 | Tambaksari... | Tamiang Ropoh | Desa Kadupandak Dusun Kadupandak Rt 04 / Rw 06 | | Tempat Selfi, Paralayang, Tugu Siliwangi | | Tanah Masyarakat dan Negara | | Maps |
| 283 | Tambaksari... | Blok Nyangkowak | Desa kaso Dusun Wangunjaya | | Sawah Lembah | | Milik Masyarakat | | Maps |
| 284 | Tambaksari... | Meralaya | Desa Mekarsari Dusun Linggaharja Rt 05 / 02 | 8 Ha | Wisata Alam | | Tanah Kas Desa | | Maps |
| No. _____ | Nama Kec... | Nama Obj... | Lokasi _____ | Luas _____ | Sarana Pr... | No Sertifik... | Status Kep... | Keterangan | Maps _____ |

Showing 1 to 284 of 284 entries

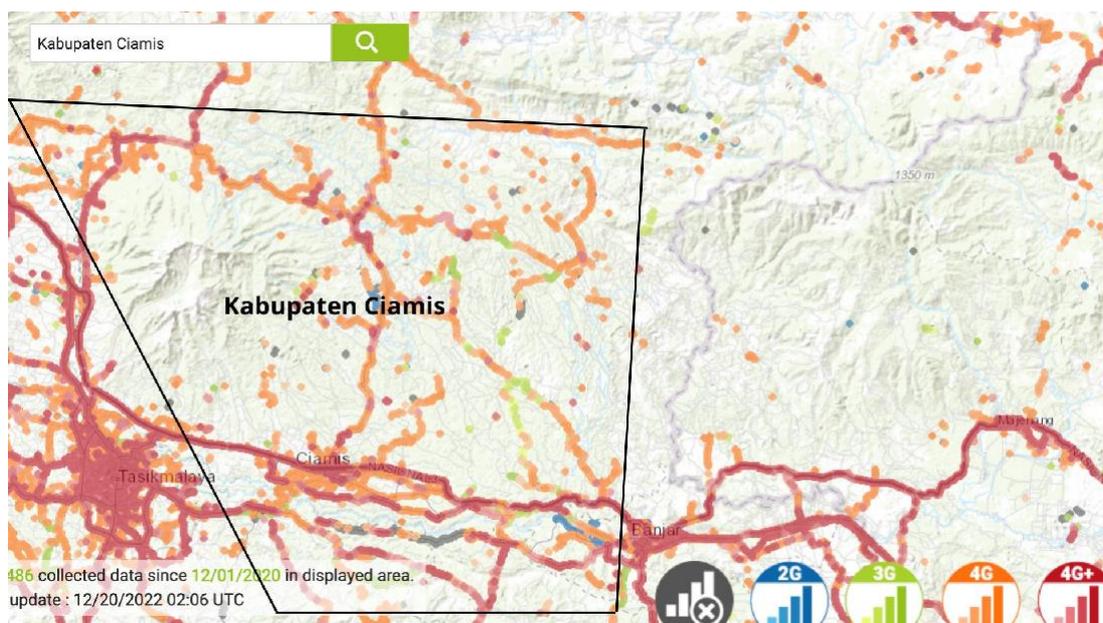
Gambar Data Potensi Wisata Kabupaten Ciamis

Gambar 1.12 Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Ciamis (2022)

Selain itu, Kabupaten Ciamis juga memiliki 188.633 unit Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) (Open Data Jabar, 2021). Berdasarkan hal tersebut tentu saja Kabupaten Ciamis memiliki potensi yang mendukung pembangunan dan pengembangan perekonomian di wilayah selatan Jawa Barat, hal tersebut juga didukung dengan letak geografis Kabupaten Ciamis yaitu berada di posisi strategis yang dilewati oleh jalan Nasional lintas Provinsi Jawa Barat, Provinsi Jawa Tengah dan jalan Provinsi lintas Ciamis - Cirebon - Jawa Tengah (Badan Penghubung Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2022).

Kabupaten Ciamis memiliki jumlah penduduk 1.237.726 jiwa dan 671.063 jiwa angkatan kerja (Badan Pusat Statistik Kabupaten Ciamis, 2022). Kabupaten Ciamis memiliki 243 desa yang tersebar di 27 kecamatan (Pengadilan Negeri Ciamis, 2022). Bank BRI memiliki 28 unit bank yang tersebar di 27 wilayah kecamatan Kabupaten Ciamis (Bank BRI Ciamis, 2022). Sedangkan Bank Mandiri memiliki 10 unit di Kabupaten Ciamis, Bank BNI 3 unit, dan Bank BCA 1 KCP di Kabupaten Ciamis (Google Maps, 2022)

Jika dilihat dari persebaran bank di wilayah Kabupaten Ciamis, unit perbankan telah cukup tersebar di Kabupaten Ciamis. Maka dari itu diindikasikan banyak dari masyarakat Kabupaten Ciamis yang menjadi potensi nasabah bank.



Cakupan Jaringan di Kabupaten Ciamis

Gambar 1.13 Sumber : nperf.com (2022)

Berdasarkan Susenas Maret 2021 Kabupaten Ciamis dengan sampel sebanyak 1040 rumah tangga yang tersebar di 27 Kecamatan dengan memilih 40% blok sensus populasi secara *Probability Proportional to Size* (PPS) dengan ukuran jumlah Kepala Keluarga (KK) hasil rekap daftar penduduk SP2020, menunjukkan sebanyak 79, 38% penduduk berumur 5 tahun ke atas menggunakan komputer atau *smartphone* (Statistik Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Ciamis, 2021). Namun Pada gambar 1.13 terlihat cakupan jaringan di daerah Kabupaten Ciamis masih belum merata, terlihat jaringan kuat 4G+ hanya berada di daerah yang memiliki jalan Nasional lintas Provinsi, yaitu di pusat Kabupaten Ciamis, bagian timur Kabupaten Ciamis yang merupakan akses jalan menuju provinsi Jawa Tengah, bagian selatan yang merupakan akses jalan menuju Kota Tasikmalaya dan bagian utara Kabupaten Ciamis yang merupakan akses jalan menuju Kota Cirebon. Maka dari itu, ketidakmerataan jaringan internet di Kabupaten Ciamis menjadikan adanya *gap* yang mengindikasi masih banyaknya masyarakat yang tidak menggunakan *mobile banking* di Kabupaten Ciamis akibat dari jaringan internet yang belum merata untuk diakses.

Meskipun bank telah cukup tersebar di wilayah Kabupaten Ciamis, namun jaringan internet masih belum merata dengan baik di setiap daerah di Kabupaten Ciamis, hal itu membuat nasabah bank lebih memilih melakukan cek saldo atau transaksi secara elektronik dengan cara langsung di ATM. Faktor jaringan yang tidak merata tersebut

mampu dikatakan sebagai faktor dari kesenjangan digital (*digital divide*). Sementara salah satu syarat dalam mengoperasikan sistem *mobile banking* yaitu harus tersedianya koneksi internet (Van Dijk, 2020). Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Malaquias dan Hwang (2019) yang membahas *mobile banking* menjawab beberapa kebutuhan nasabah, seperti melakukan aktivitas perbankan tanpa harus pergi ke ATM. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Van Dijk yang berjudul “*The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage*”, dimana penelitian tersebut membahas 4 kunci sukses dalam menggunakan teknologi digital, diantaranya yaitu *Motivation, Physical & Material Access, Digital Skills* dan *Usage*.

Pada tahap pertama yaitu *Motivation* merupakan suatu rangsangan atau dorongan seseorang guna mengakses perangkat fisik maupun material seperti *smartphone* dan jaringan internet. Ketika adanya motivasi tersebut, seseorang akan mengakses teknologi secara berulang. Hadirnya sebuah motivasi dapat berupa motivasi positif maupun negatif, contohnya adanya kemauan menggunakan perangkat atau teknologi digital, perasaan cemas dan tidak nyaman menggunakan teknologi atau *technophobia*, tidak adanya ketertarikan menggunakan teknologi digital bagi masyarakat lanjut usia, serta tuntutan pekerjaan yang membuat seseorang harus menggunakan perangkat dan teknologi internet (Van Dijk, 2020).

Pada tahap kedua, *Physical and Material Access* yang merupakan fasilitas perangkat dan dukungan teknologi internet memadai guna menggunakan suatu teknologi digital. Ketika seseorang telah memiliki motivasi untuk menggunakan teknologi digital (*mobile banking*), maka harus memiliki *Physical and Material Access* diantaranya *smartphone* dan jaringan internet yang memadai untuk diakses.

Pada tahapan ketiga, *Mobile Banking Skills*. *Skills* disini memiliki keterkaitan dengan kemampuan menggunakan atau mengoperasikan teknologi digital (*mobile banking*). Ketika seseorang telah memiliki *Physical and Material Access*, maka seseorang dapat dengan fasih ataupun mempelajari terkait kemampuan mengoperasikan teknologi digital (*mobile banking*).

Pada tahap *Usage* yang menjadi bagaimana fungsionalitas dari suatu penggunaan teknologi digital (Jan van Dijk, 2020). Ketika seseorang telah memiliki kemampuan dan dengan fasih mengoperasikan teknologi digital (*mobile banking*). Maka akan terciptanya penggunaan *mobile banking* baik secara berkala maupun kebutuhan yang beragam.

Kunci sukses menggunakan teknologi digital tersebut menjadi variabel konstruk

yang akan diteliti pada penelitian ini. Kemudian digital divide akan terjadi apabila 4 kunci sukses menggunakan teknologi digital tersebut tidak signifikan. Selanjutnya kunci sukses dalam menggunakan teknologi digital dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut van Dijk (2020) dan Yuldinawati (2022) diantaranya yaitu perbedaan *Gender* (jenis kelamin), *Age* (usia), *Education* (pendidikan) dan *Location* (lokasi). Faktor perbedaan *Gender*, *Age*, *Education* dan *Location* tersebut yang akan menjadi variabel moderator dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian dan fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *digital divide* terhadap penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Ciamis karena daerah tersebut memiliki potensi wisata dan UMKM yang berpotensi untuk kemajuan ekonomi, pengguna *smartphone* yang telah cukup tinggi, namun fenomena jaringan internet yang masih belum tersebar di daerah Kabupaten Ciamis. Selain itu, 4 kunci sukses dalam menggunakan teknologi digital dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut van Dijk (2020) dan Yuldinawati (2022) diantaranya yaitu perbedaan *Gender* (Jenis Kelamin), *Age* (Usia), *Education* (Pendidikan) dan *Location* (Lokasi Kecamatan). Maka pada penelitian ini, perbedaan *Gender* (Jenis Kelamin), *Age* (Usia), *Education* (Pendidikan) dan *Location* (Lokasi Kecamatan) menjadi faktor-faktor yang diperhatikan pada masyarakat Kabupaten Ciamis menggunakan *mobile banking*.

Adapun penelitian berkaitan dengan perilaku konsumen *mobile banking* di Kabupaten Ciamis dengan mengetahui pengaruh kesenjangan digital terhadap penggunaan *mobile banking*. Sehingga judul penelitian ini yaitu **“ANALISIS PENGARUH DIGITAL DEVIDE TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING DI KABUPATEN CIAMIS”**

1.3 Rumusan Masalah

Adanya perkembangan teknologi yang melahirkan internet membuat industri perbankan turut andil untuk melakukan inovasi dalam mengembangkan layanannya salah satunya adalah adanya *mobile banking*. Hadirnya *mobile banking* di Indonesia membawa dampak yang baik bagi nasabah perbankan karena dengan kemudahan akses dan fitur yang dimiliki, terlebih pasca terjadinya *covid-19* dimana pertumbuhan transaksi menggunakan *mobile banking* meningkat dibanding menggunakan ATM di Indonesia.

Tetapi total pengguna internet yang menggunakan *mobile banking* di Indonesia pada tahun 2021 sekitar 39,2% dari seluruh pengguna internet di Indonesia atau sekitar

80,2 juta orang yang menggunakan *mobile banking* dari 204,7 juta orang pengguna internet. Sedangkan jumlah total penduduk yang ada di Indonesia terdiri dari 277,7 juta jiwa. Dari data tersebut menunjukkan masih rendahnya jumlah pengguna layanan *mobile banking* di Indonesia.

Salah satu faktor masyarakat Indonesia tidak menggunakan *mobile banking* adalah tidak meratanya akses jaringan internet yang termasuk dalam tahap *physical and material access*, khususnya di daerah kecil seperti Kabupaten Ciamis. Meskipun Kabupaten Ciamis memiliki potensi wisata dan UMKM yang mendukung kemajuan ekonomi daerah, namun akses jaringan internet di Kabupaten Ciamis masih belum merata di setiap wilayahnya. Selain faktor jaringan internet tersebut, menurut Van Dijk (2020) dan Yuldinawati (2022) adanya faktor perbedaan jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), tingkat pendidikan (*education*) dan lokasi (*location*) dapat menjadi moderasi yang memperkuat ataupun memperlemah seseorang dalam menggunakan teknologi digital (*mobile banking*). Berdasarkan hal tersebut, muncul suatu *gap* yang berkaitan dengan perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan aplikasi *mobile banking*.

Berdasarkan uraian fenomena tersebut, maka masih adanya *digital divide* dalam mengakses *mobile banking* di Indonesia, khususnya di daerah Kabupaten Ciamis, berdasarkan hal tersebut maka terdapat rumusan masalah penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Apa saja gambaran dari *Motivation, Physical and Material Access, Mobile Banking Skill* dan *Usage*?
2. Bagaimana pengaruh *Motivation* terhadap *Physical and Material Access*?
3. Bagaimana pengaruh *Physical and Material Access* terhadap *Mobile Banking Skill*?
4. Bagaimana pengaruh *Mobile banking skill* terhadap *Usage*?
5. Bagaimana pengaruh *Education, Age, Gender, dan Location* memoderasi hubungan antara *Motivation dan Physical and Material Access*?
6. Bagaimana pengaruh *Education, Age, Gender, dan Location* memoderasi hubungan antara *Physical Material Access* dan *Mobile Banking Skill*?
7. Bagaimana pengaruh *Education, Age, Gender, dan Location* memoderasi hubungan antara *Mobile Banking Skill* dan *Usage*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada 1.3, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran dari *Motivation, Physical and Material Access, Mobile Banking Skill* dan *Usage*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Motivation* terhadap *Physical and Material Access*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Physical and Material Access* terhadap *Mobile Banking Skill*.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Mobile Banking Skill* terhadap *Usage*.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Education, Age, Gender, dan Location* memoderasi hubungan antara *Motivation* dan *Physical and Material Access*.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Education, Age, Gender, dan Location* memoderasi hubungan antara *Physical and Material Access* dan *Mobile Banking Skill*.
7. Untuk pengaruh *Education, Age, Gender, dan Location* memoderasi hubungan antara *Mobile Banking Skill* dan *Usage*.

1.5 Manfaat Penelitian

Harapan dari adanya penelitian ini yaitu dapat memberi manfaat kepada semua pihak dan beberapa aspek seperti aspek praktis dan aspek teoritis.

1.5.1 Aspek Praktis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi acuan semua pihak terutama pemerintah agar lebih *aware* terhadap kesenjangan digital yang terjadi di masyarakat terutama daerah *rural* atau kabupaten. Pemerintah diharapkan memberikan pemerataan wawasan teknologi informasi dan komunikasi pada daerah *rural* atau kabupaten. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan acuan bagi industri keuangan khususnya perbankan untuk terus melakukan perbaikan, inovasi serta evaluasi terhadap layanannya.

1.5.2 Aspek Teoritis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan semua pihak untuk dijadikan referensi pengembangan penelitian atau ilmu pengetahuan khususnya pada industri keuangan khususnya perbankan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam penelitian ini terdapat lima bab dan ketentuan sistematika penulisan penelitian secara ringkas yaitu sebagai berikut :

1.6.1 BAB I PENDAHULUAN

Di bagian bab ini sebagai bab penelitian awal yang menjelaskan secara umum mengenai objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.6.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian bab 2 ini dijelaskan mengenai tinjauan pustaka penelitian yang menjadi landasan dari analisis penelitian ini, penelitian terdahulu, pembuatan kerangka pemikiran, hipotesis penelitian juga ruang lingkup penelitian.

1.6.3 BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini akan menjelaskan tentang jenis dari penelitian, variabel operasional dari penelitian, tahapan dari penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, teknisanalisis data serta pengujian dari hipotesis penelitian.

1.6.4 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Di bagian ini akan membahas uraian mengenai deskripsi objek penelitian, pengolahan data hasil analisis. Pada bagian ini disajikan secara sistematis menyesuaikan lingkup penelitian serta tujuan dari penelitian.

1.6.5 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini membahas uraian mengenai kesimpulan dari hasil penelitian beserta rekomendasi dan saran.