

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Objek pada penelitian ini adalah pengguna teknologi inovasi jasa transaksi secara digital yang dikenal dengan sebutan *mobile banking*. *Mobile banking* berkaitan dengan transaksi keuangan di perangkat seluler. Jasa ini tersedia untuk berbagai lembaga keuangan, termasuk bank. *Mobile banking* memungkinkan klien dan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi, yang dapat bervariasi tergantung pada institusi (CFI, 2022). Sekarang, *mobile banking* makin mudah dengan bertumbuhnya aplikasi *mobile*. Pelanggan kini bisa mengecek saldo, melakukan aktivitas transfer, dan juga membeli layanan prabayar. *Mobile banking* saat ini berkembang pesat dengan berkembangnya aplikasi *mobile*. Pelanggan sekarang dapat memeriksa saldo, bahkan membeli layanan prabayar, melihat laporan bank secara online dan melakukan transfer (Danuri, 2019).

#### **1.1.1 Sejarah *Mobile Banking***

Sebelum otorisasi layanan web seluler pada tahun 1999, perbankan seluler terutama dilakukan melalui teks atau SMS, yang dikenal sebagai SMS banking. Beberapa bank di Eropa terdepan dalam hal menawarkan layanan *mobile banking*, menggunakan web *mobile* didukung oleh WAP. SMS banking dan *mobile web* adalah barang perbankan seluler sangat terkenal sebelum 2010. Seiring adanya pertumbuhan pada iOS atau Android, aplikasi *mobile banking* mulai berkembang. Nasabah bisa mendownload aplikasi perbankan pada *smartphone* mereka dengan lebih baik dan kemampuan bertransaksi yang telah ditingkatkan (CFI, 2022).

#### **1.1.2 Jenis Layanan *Mobile Banking***

Berdasarkan CFI (2022) layanan *mobile banking* dapat dikategorikan sebagai berikut.

1. Akses informasi akun, memudahkan nasabah untuk dapat mengecek saldo, riwayat transaksi, deposito berjangka nasabah, laporan pinjaman atau kartu, dan memiliki akses dalam laporan investasi (ekuitas atau reksa dana).
2. Transaksi, layanan transaksi yang dapat memudahkan nasabah untuk mentransfer dana ke rekening di bank yang sama atau bank lain, melakukan

transfer dari rekening pribadi, melakukan pembayaran tagihan, dan pembelian pada aplikasi lain seperti *e-wallet* ataupun sebagai penyedia layanan prabayar.

3. Investasi, layanan manajemen investasi yang dapat membuat nasabah dapat mengelola portofolio pada rekening dan juga dapat menampilkan real-time dari portofolio investasi mereka (deposito berjangka, dll.)
4. Layanan dukungan, dapat membuat nasabah untuk mengecek status permintaan untuk fasilitas pinjaman bank atau kredit dan mampu membantu menemukan ATM terdekat.
5. Konten dan berita, memberikan berita terbaru tentang keuangan dan penawaran yang baru dari bank tersebut.

## **1.2 Latar Belakang**

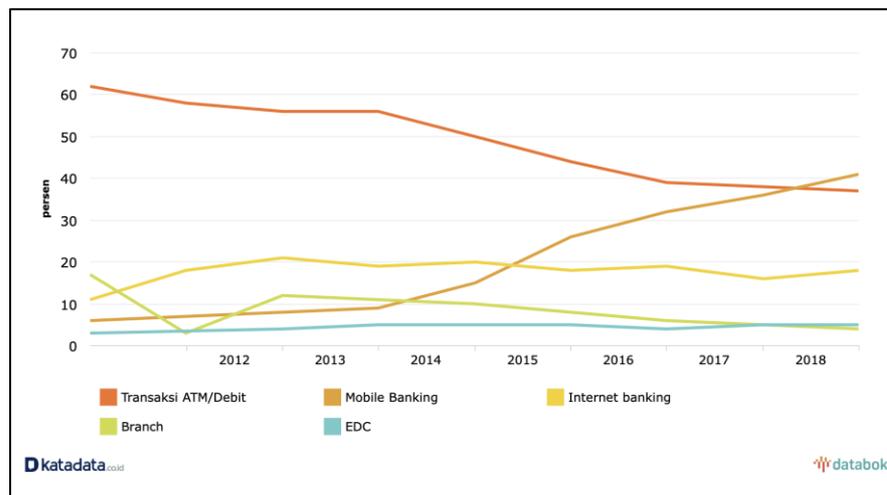
Kemajuan teknologi merupakan sebuah perubahan yang tidak dapat dihindari. Kemajuan teknologi ini membawa perubahan terhadap berbagai aspek dalam kehidupan sehari-hari, termasuk bagaimana penggunaan internet saat ini yang memang menghubungkan setiap manusia yang ada bumi dan dapat berkomunikasi serta berinteraksi satu sama lain dengan melalui media tersebut. Hingga saat ini diketahui bahwa masyarakat Indonesia memiliki jumlah yaitu 277,7 juta penduduk. Dari jumlah keseluruhan tersebut terdapat 204,7 juta yang menggunakan internet, atau sekitar 73,7% pengguna internet yang berada di Indonesia. Diantara 73,7% terdapat 370 juta koneksi antara beberapa perangkat *mobile* oleh pengguna internet yang ada di Indonesia (Datareportal, 2022).

Bentuk kemajuan teknologi akses internet tersebut meluas ke beberapa aspek industri dan kehidupan. Salah satu bentuk kemajuan teknologi tersebut yang terdapat pada proses transaksi keuangan adalah *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan aktivitas bertransaksi keuangan pada perangkat seluler seperti *handphone*. Aktivitas ini bisa sesederhana bank yang mengirimkan penipuan atau aktivitas penggunaan ke ponsel klien atau serumit klien yang membayar tagihan atau mengirim uang ke luar negeri. Keuntungan dari *mobile banking* yaitu bisa melakukan transaksi bank dimana saja dan bisa bertransaksi kapan saja. Tetapi kerugian dari *mobile banking* berada pada keamanan dan ada beberapa kemampuan

yang terbatas dengan perbankan yang kita datangi secara langsung ataupun melalui komputer (Investopedia, 2022).

*Mobile banking* sangat nyaman di era digital saat ini dengan banyak bank yang menawarkan aplikasi yang mengesankan. Kemampuan untuk menyetor cek, membayar barang dagangan, mentransfer uang ke teman atau menemukan ATM secara instan adalah alasan mengapa orang memilih menggunakan mobile banking. Namun, membangun koneksi yang aman sebelum masuk ke aplikasi mobile banking adalah penting atau klien dapat mengambil risiko informasi pribadi dikompromikan (Investopedia, 2022).

Pada beberapa tahun ke belakang *mobile banking* merupakan sebuah transaksi yang masih kurang di minati oleh nasabah-nasabah perbankan di Indonesia, karena pada saat itu transaksi yang lebih diminati adalah transaksi menggunakan mesin ATM yang disediakan oleh perbankan. Namun semenjak tahun 2018, terjadi pergeseran transaksi yang paling banyak dan diminati adalah *mobile banking*. Hal tersebut dapat dilihat jelas pada gambar berikut ini.



**Gambar 1.1 Transaksi Perbankan Berdasarkan Metode**

*Sumber:* Widowati (2019)

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas dapat diketahui perubahan minat terhadap metode transaksi pada perbankan dimulai semenjak tahun 2018 awal yang dimana *mobile banking* sudah lebih unggul dibandingkan metode transaksi lainnya, termasuk transaksi dengan menggunakan ATM yang selama beberapa tahun kebelakang mengungguli metode transaksi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa

terjadi pergeseran adopsi terhadap penggunaan media transaksi *mobile banking* di masyarakat.

*Mobile banking* saat ini hanya dapat dimiliki dan digunakan oleh masyarakat yang memiliki akun dan tabungan pada sebuah bank tertentu, sehingga memiliki akses untuk melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* produk yang disediakan oleh perbankan yang digunakan oleh pengguna tersebut. Pada saat ini di Indonesia memiliki jumlah populasi kurang lebih 277,7 juta orang masyarakat, namun yang memiliki akun rekening tabungan pada sebuah bank hanya sebanyak 80,27 juta (cnnindonesia, 2022). Sehingga dapat disimpulkan bahwa 80,27 juta orang tersebut memiliki kesempatan untuk memiliki akun *mobile banking* dan dapat mengakses layanan perbankan melalui *smartphone* yang dimilikinya. Namun ditemukan bahwa hanya 31% atau sekitar 59 juta orang yang memiliki *mobile banking* (Jayani, 2022).

Hal tersebut mengindikasikan bahwa kurangnya kesiapan masyarakat atas perubahan teknologi khususnya pada layanan keuangan perbankan yang sudah berubah ke layanan digital. Hingga saat ini terdapat beberapa produk *mobile banking* dari beberapa jenis merk perbankan yang ada di Indonesia. Namun, sebelumnya akan dipaparkan berbagai merek bank konvensional di Indonesia yang memiliki jumlah nasabah paling banyak hingga tahun 2022. Dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

**Tabel 1.1 Lima Bank Pengguna Terbanyak di Indonesia**

| Nama Bank | Jumlah Aset (Triliun) | Jumlah Nasabah (Juta) |
|-----------|-----------------------|-----------------------|
| Mandiri   | 1.584                 | 22                    |
| BRI       | 1.411                 | 130                   |
| BCA       | 1.259                 | 29                    |
| BNI       | 917                   | 63                    |
| BTN       | 357                   | 1,8                   |

*Sumber:* Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa Bank Mandiri memiliki jumlah aset sebesar 1.584 triliun dengan jumlah nasabah 22 juta orang, kemudian Bank BRI memiliki jumlah aset sebesar 1.411 triliun dan jumlah nasabah 130 juta orang, kemudian Bank BCA dengan jumlah aset sebesar 1.259 triliun dan jumlah nasabah 29 juta orang, lalu bank Bank BNI memiliki jumlah aset sebesar 917 triliun

dengan jumlah nasabah 63 juta orang dan terakhir yaitu Bank BTN dengan jumlah aset sebesar 357 triliun dengan jumlah nasabah 1,8 juta. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan jumlah aset antara Bank BCA dengan Bank BRI dan Bank Mandiri, begitu juga kesenjangan jumlah nasabah yang dimiliki. Sehingga kinerja perbankan yang ada di Indonesia masih kurang maksimal dalam aspek aset dan jumlah nasabah yang dimilikinya.

Hal tersebut juga menunjukkan kurangnya ketertarikan masyarakat Indonesia terhadap layanan keuangan perbankan dan dengan berbagai tawaran teknologi yang dimilikinya, karena angka tersebut sangat kecil jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat di Indonesia dan masyarakat yang memiliki akun rekening bank, sehingga menunjukan kinerja yang kurang maksimal untuk setiap perbankan di atas, bahkan dengan sebuah inovasi yang terdapat pada *mobile banking* yang dipelopori oleh Bank BCA, seperti adanya layanan *cardless* atau dapat didefinisikan sebagai sebuah layanan yang mengizinkan nasabah untuk menarik uang tunai dari sebuah mesin ATM tanpa menggunakan kartu ATM terkait, hanya cukup menggunakan *mobile banking* dan memasukkan nomor telepon yang terdaftar dan kode yang diberikan oleh sistem *mobile banking*, jumlah nasabah BCA tidak lebih banyak dibandingkan Mandiri dan BRI (BCA, 2022).

Selanjutnya, ditemukan beberapa perbankan dengan jumlah pengguna *m-banking* pada masing-masing perbankan yang dilakukan perbandingan dengan jumlah nasabah perbankan tersebut. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.2 Jumlah Pengguna *Mobile Banking* vs Nasabah**

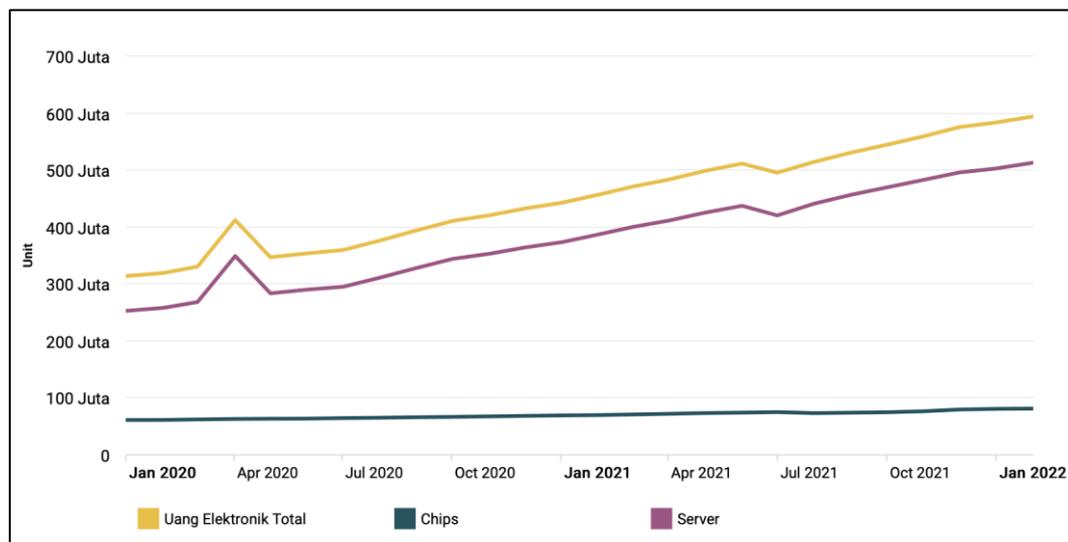
| Nama Bank | Jumlah Nasabah (Juta) | Jumlah Pengguna <i>M-Banking</i> (Juta) | Persentase |
|-----------|-----------------------|---|------------|
| Mandiri   | 22                    | 11                                      | 50%        |
| BRI       | 130                   | 14,2                                    | 11%        |
| BCA       | 29                    | 18                                      | 62%        |
| BNI       | 63                    | 11,8                                    | 19%        |
| BTN       | 1,8                   | 0,7                                     | 39%        |

*Sumber:* Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas diketahui bahwa persentase jumlah pengguna layanan jasa *mobile banking* dibandingkan jumlah nasabah yang dimiliki oleh

masing-masing merk perbankan yang ada di Indonesia, maka diketahui bahwa Bank Mandiri terdapat 50% pengguna, Bank BRI terdapat 11% pengguna, Bank BCA terdapat 62% pengguna, Bank BNI terdapat 19% pengguna dan Bank BTN terdapat 39% pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna dari masing-masing perbankan memiliki kesenjangan persentase antara pengguna *m-banking* dengan jumlah nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, dari masing-masing perbankan masih kurang maksimal dalam mencapai jumlah pengguna *mobile banking* pada suatu perbankan.

*Mobile banking* merupakan suatu bagian dari uang elektronik yang mampu menyediakan proses transaksi dalam cakupan transfer, pembayaran dan lainnya. Untuk saat ini dapat dilihat perkembangan uang elektronik di Indonesia seperti gambar berikut ini.

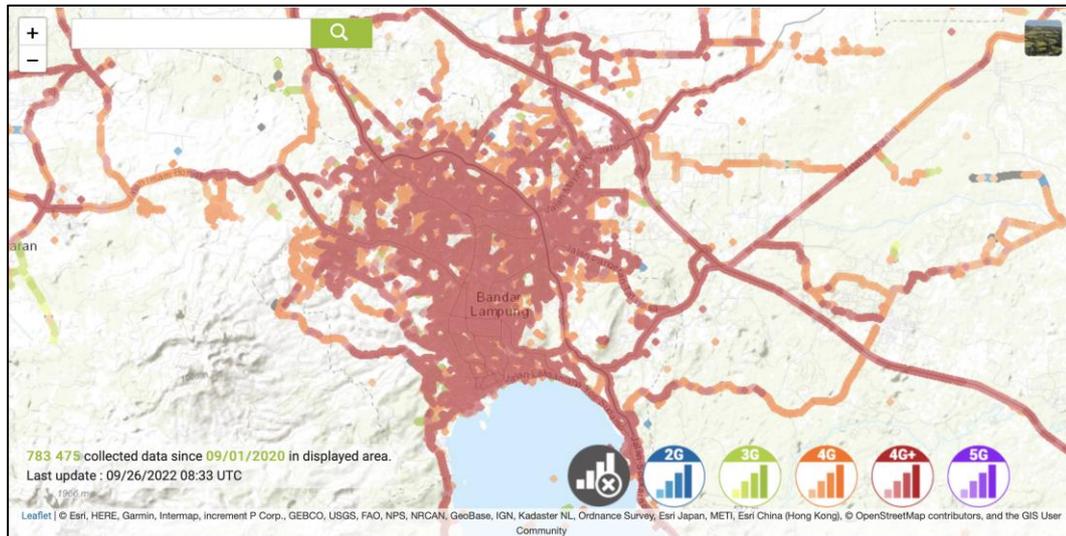


**Gambar 1.2 Jumlah Uang Elektronik Beredar (Januari 2019- Februari 2022)**

*Sumber:* Kusnandar (2022)

Berdasarkan Gambar 1.2 di atas dapat diketahui bahwa, Bank Indonesia (BI) mencatat jumlah uang elektronik yang beredar mencapai 594,17 juta unit pada Februari 2022. Secara spesifik, terdapat sebanyak 512,98 juta unit (86,34%) e-money berbasis server dan 81,19 juta unit (13,67%) e-money berbasis chip atau kartu. Dibandingkan akhir tahun lalu, jumlah *e-money* meningkat 3,28%. Angka ini juga meningkat 30,49% dari tahun lalu dibandingkan dengan kondisi Februari 2021. Kemudian juga diketahui salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki

jumlah masyarakat yang terkoneksi melalui teknologi internet adalah Kota Bandar Lampung jika dibandingkan dengan wilayah lainnya. Hal ini dapat dibuktikan melalui jumlah masyarakat terkoneksi melalui jaringan Telkomsel.

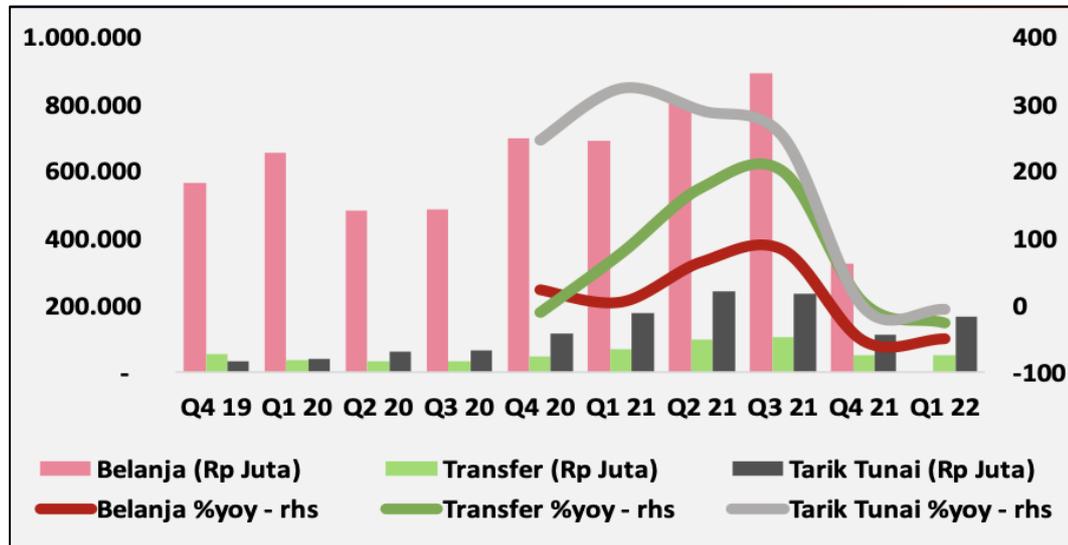


**Gambar 1.3 Jaringan Koneksi Terhubung Internet Karir Telkomsel di Bandar Lampung**

*Sumber:* Nperf (2022)

Berdasarkan Gambar 1.3 di atas, maka dapat diketahui koneksi jaringan internet di Kota Bandar Lampung didominasi oleh koneksi karir Telkomsel yang memiliki kecepatan internet 4G+ dan 4G, hal ini menggambarkan bahwa masyarakat di Kota Bandar Lampung memiliki kecepatan internet yang stabil dan memudahkan masyarakat untuk mengakses internet dengan tujuan dan kebutuhan masing-masing. Dengan jumlah penduduk bandar lampung yang totalnya 1,184 juta (lampung.bps, 2022). Salah satu bentuk akses internet tersebut adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat Lampung untuk mengakses dan menggunakan uang elektronik yang merupakan hasil digitalisasi perbankan dalam bentuk *mobile banking*. Pada saat ini literasi digital di lampung memiliki skor indeks 3.52 atau dikategorikan sedang, belum berhasil mencapai nilai indeks dengan kategori baik (survei.literasidigital.id, 2022). Ditambah menurut Elhajjar & Ouaida (2019) bahwa semakin besar keterampilan dari literasi digital yang dimiliki seseorang maka semakin besar juga kemungkinan untuk seseorang mengadopsi *mobile*

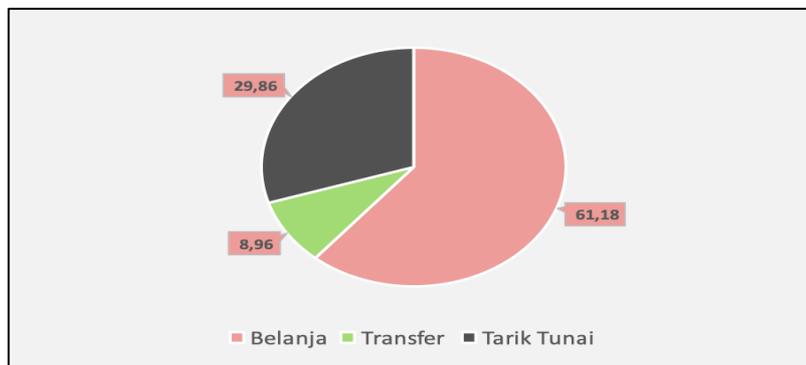
banking. Adapun perkembangan uang elektronik pada masyarakat Lampung dapat dilihat pada gambar berikut ini.



**Gambar 1.4 Perkembangan Transaksi UE Berdasarkan Jenis Transaksi di Bandar Lampung**

*Sumber:* BankIndonesia (2022)

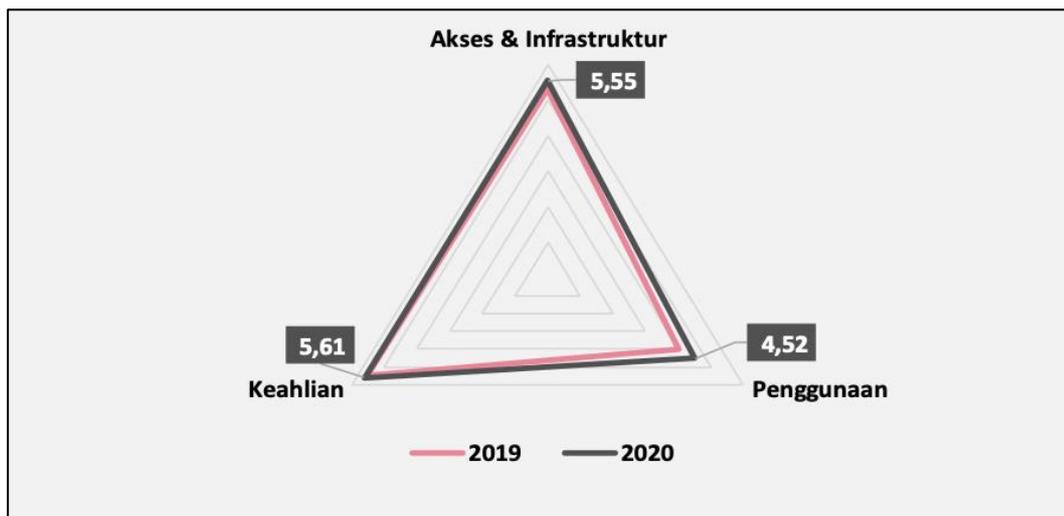
Berdasarkan Gambar 1.4 di atas diketahui bahwa dilihat dari jenis transaksinya, pertumbuhan pada triwulan I 2022 terkontraksi pada seluruh jenis transaksi, antara lain belanja, transfer, dan tarik tunai masing-masing sebesar 50,11% (yoy), -26,28% (yoy), dan -5,67% (yoy). Hal ini menggambarkan bahwa transaksi uang elektronik di dominasi oleh kegiatan belanja, kemudian disusul oleh tarik tunai dan terakhir yaitu transfer. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini mengenai pangsa pasar uang elektronik.



**Gambar 1.5 Pangsa Pasar Uang Elektronik di Bandar Lampung**

*Sumber:* BankIndonesia (2022)

Berdasarkan Gambar 1.5 tersebut diketahui bahwa secara proporsi, transaksi uang elektronik selama periode laporan terutama berasal dari transaksi belanja sebesar 61,18%. Sedangkan dua transaksi lainnya yaitu penarikan dan transfer masing-masing menyumbang 29,86% dan 8,96%. Hal ini karena didukung oleh tren peningkatan penggunaan digitalisasi pembayaran digitalisasi di Provinsi Lampung yang ditunjukkan gambar berikut ini.



**Gambar 1.6 Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi Bandar Lampung**

*Sumber:* BankIndonesia (2022)

Berdasarkan Gambar 1.6 tersebut juga tergambar dari terus membaiknya Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP- TIK), yakni dari 4,83 di tahun 2019 menjadi sebesar 5,15 di tahun 2020. Peningkatan tersebut ditopang oleh seluruh komponennya, yakni baik akses infrastruktur, penggunaan, maupun keahliannya yang juga terus meningkat. Menurut POJK no.12/POJK.03/2018 dalam melakukan transaksi pembayaran pada *merchant* yang bekerja sama dengan bank, nasabah dapat melakukan pemindaian QR *code* atau *NFC* di *smartphone* pada mesin pembaca yang telah disediakan oleh *merchant* untuk pendebitan secara otomatis yang telah sesuai dengan nominal transaksi. Menurut Jaya (2021), terdapat 211.788 *merchant* di Lampung, dan angka tersebut menunjukkan pertumbuhan sebesar 245%. Lalu, per Oktober 2021 jumlah rekening e-money di Lampung adalah 1,5 juta rekening e-money, termasuk berbasis chip

(dalam bentuk kartu) dan berbasis server (dalam bentuk aplikasi e-money termasuk mobile banking), Peningkatan 62,6% dibandingkan pada Oktober 2020 dengan jumlah 935.165 dan peningkatan 58,3% dibandingkan pada Desember 2020 dengan jumlah 960.466. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pertumbuhan pada pengguna uang elektronik di Bandar Lampung, namun masih ketatnya *mobile banking* bersaing dengan fasilitas uang elektronik yang saat ini ada dan beredar di Bandar Lampung.

Terkait dengan bagaimana seorang nasabah mampu untuk mengadopsi suatu teknologi khususnya *m-banking* pada industri perbankan, akan dapat di uji dari cara nasabah mau atau tidak untuk menggunakan teknologi tersebut dan memiliki rasa aman atas kemungkinan-kemungkinan risiko yang dapat terjadi terhadap nasabah tersebut. Seperti halnya yang disampaikan oleh Ivanova & Kim (2021) yang menyatakan bahwa kebutuhan untuk memahami bagaimana setiap tatanan struktur yang lebih tinggi muncul dari tatanan yang lebih rendah dan tindakan individu. Ini menunjukkan bahwa inovasi melibatkan kemunculan dan penyebaran ide, teknologi, dan pasar, dan bahwa proses ini berpotensi menghasilkan lebih dari sekadar jumlah bagian interaktifnya.

Selain itu juga terdapat beberapa pendapat ahli yang menyatakan bahwa harapan usaha, mirip dengan harapan kinerja, diidentifikasi memiliki dampak yang kuat pada niat penggunaan teknologi (Thusi dan Maduku, 2020). Kemudian juga dilanjutkan bagaimana seseorang nasabah agar memiliki kecenderungan yang diberikan dari kalangan masyarakat yang tergabung dalam kelompok nasabah tersebut selaku pengguna layanan *m-banking* dari suatu bank, seperti yang disampaikan oleh Alalwan et al., (2017) dalam konteks mobile banking, pengaruh sosial didefinisikan sebagai “pengaruh lingkungan sekitar dan lingkungan sosial terhadap niat nasabah untuk mengadopsi mobile banking”. Hal tersebut akan menunjang atas bagaimana kelompok referensi dan rekomendasi dari orang lain, dapat mempengaruhi keinginan untuk mengadopsi teknologi baru.

Namun tidak sedikit juga yang mengatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh sebuah sistem pada *m-banking* akan membawa bagaimana keputusan seorang nasabah untuk menggunakan sistem tersebut ataupun tidak. Seperti yang

disampaikan oleh Musyaffi et al., (2021) yang menyatakan bahwa Dalam konteks mobile banking, mendukung bahwa konsumen *mobile banking* diharapkan memiliki pengetahuan yang memadai dan infrastruktur yang memadai untuk operasional perbankan. Selain itu, bagi seorang individu untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*, seseorang perlu memiliki seperangkat keterampilan, seperti menginstal aplikasi perbankan, pengetahuan tentang layanan operasi mobile, dan fitur keamanannya.

Tidak hanya fasilitas, namun bagaimana sebuah *mobile banking* dapat memberikan sebuah kepercayaan dan rasa aman, begitu juga dengan berbagai risiko yang dapat terjadi dan niat dari seorang nasabah mau atau tidak untuk menggunakan sebuah layanan *mobile banking*. Berikut dapat dilihat beberapa pendapat disampaikan oleh beberapa peneliti, seperti yang dikatakan oleh Hanif dan Lallie (2021) yang menyatakan bahwa mendefinisikannya sebagai “ekspektasi psikologis bahwa bank akan mengambil langkah-langkah untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan data pengguna dan transaksi terhadap risiko keamanan siber yang timbul dari penggunaan aplikasi *mobile banking*. Risiko yang dirasakan sebagai perasaan ketidakpastian atau kecemasan atas kemungkinan penipuan, akses tidak sah, pelanggaran kerahasiaan, peretasan, dan ancaman dunia maya lainnya sebagai akibat dari penggunaan aplikasi *mobile banking*. Begitu juga dengan niat atas seorang nasabah, dimana. teknologi *mobile banking*, niat untuk menggunakan diidentifikasi sebagai faktor yang berdampak langsung dan kuat dari perilaku penggunaan.

Selain itu juga diketahui bahwa adanya risiko layanan perbankan tergantikan oleh layanan fintech. Sebelum pandemi melanda secara global, isu fintech yang akan menggeser peran perbankan sudah banyak dibahas oleh para pakar. Kehadiran pelaku usaha fintech menjadi tantangan bagi industri perbankan dalam beberapa tahun terakhir. Industri perbankan juga harus bersaing dengan industri teknologi dengan transformasi yang begitu pesat (Wirjoatmodjo, 2018). Transformasi dan digitalisasi perbankan harus dirancang secara matang, mulai dari penyiapan infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM) hingga regulasi pembuat kebijakan yang mumpuni (Satria 2018). Berdasarkan data Masterplan Ekonomi Syariah 2019-

2024 yang dikeluarkan Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah, kuantitas dan kualitas sumber daya manusia (SDM) bank syariah di Indonesia belum memadai, B.U.S. teknologi informasi belum mampu mendukung produk layanan bank syariah, dan kualitasnya di bawah teknologi bank konvensional. Perkembangan fintech jika tidak dimanfaatkan dengan baik akan mengancam perkembangan industri perbankan (Komite Nasional Keuangan Syariah 2018).

Dalam penelitiannya, Gasser et al., (2017) dari Harvard memperkirakan bahwa pada tahun 2025, rantai nilai industri perbankan mulai dari perilaku pelanggan, operasi perbankan, model penerimaan pendapatan perbankan, data besar, dan platform perbankan, akan sepenuhnya berubah menjadi perbankan digital. Sumber daya manusia perbankan syariah harus mengikuti perubahan tersebut dan memperbaiki kekurangan kualitas. Mengadopsi teknologi membutuhkan keterampilan digital yang memadai.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dijelaskan diatas maka, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis kesiapan masyarakat Indonesia terhadap digitalisasi perbankan. Sehingga judul daripada penelitian ini adalah “*Exploratory Factor Analysis Keterampilan Digital Dalam Penggunaan Mobile Banking Di Bandar Lampung*”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Tingginya pertumbuhan teknologi khususnya dibidang keuangan terkait transaksi sehari-hari oleh nasabah-nasabah perbankan di Indonesia yang awalnya diungguli oleh metode transaksi menggunakan mesin ATM dan bergeser semenjak tahun 2018 hingga sekarang dengan transaksi menggunakan *mobile banking* menjadi metode transaksi paling banyak digunakan dan paling diminati. Hingga pada saat ini terdapat top 5 perbankan dengan jumlah aset dan jumlah nasabah paling banyak di Indonesia, antara lain secara berurutan yaitu Mandiri, BRI, BCA, BNI dan BTN, namun hanya BCA yang memiliki jumlah persentase nasabah paling banyak yang menggunakan aplikasi *mobile bankingnya* yang berada pada persentase 62% hal tersebut menunjukkan terdapat kesenjangan jumlah nasabah dan jumlah pengguna *mobile banking* pada setiap brand perbankan yang ada di Indonesia. Salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki jumlah masyarakat yang

terkoneksi melalui teknologi internet adalah Kota Bandar Lampung, selain itu diketahui bahwa kota bandar lampung dengan jumlah penduduk kota bandar lampung 1,184 juta dan masih memiliki skor indeks tentang literasi digital 3,52 atau masih dikategorikan sedang, belum mencapai kategori baik, sedangkan semakin baik keterampilan literasi digital seseorang maka semakin besar kemungkinan seseorang untuk mengadopsi *mobile banking*. Selanjutnya terdapat 211.788 *merchant* di Lampung, dan angka tersebut menunjukkan pertumbuhan sebesar 245%. Lalu, per Oktober 2021 jumlah rekening e-money di Lampung adalah 1,5 juta rekening e-money, termasuk berbasis chip (dalam bentuk kartu) dan berbasis server (dalam bentuk aplikasi e-money termasuk *mobile banking*), Peningkatan 62,6% dibandingkan pada Oktober 2020 dengan jumlah 935.165 dan peningkatan 58,3% dibandingkan pada Desember 2020 dengan jumlah 960.466. Hal ini meunjukkan bahwa terdapat pertumbuhan pada uang elektronik di Bandar Lampung, namun tidak hanya penggunaan *mobile banking* saja di Bandar Lampung melainkan *mobile banking* masih bersaing dengan fasilitas uang elektronik yang saat ini ada dan beredar di Bandar Lampung sehingga hal ini menarik peneliti untuk melakukan penelitian dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut ini.

1. Faktor-faktor apa saja yang membentuk keterampilan digital dalam penggunaan *mobile banking* di Bandar Lampung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari peneltiian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui Faktor-faktor apa saja yang membentuk keterampilan digital dalam penggunaan *mobile banking* di Bandar Lampung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun yang manfaat dari penelitian ini dibagi atas dua bagian sebagai berikut:

##### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Aspek teoritis dari penelitian ini adalah untuk menerapkan teori-teori yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan, memberikan informasi mengenai faktor faktor keterampilan digital dan penggunaan *m-banking* di Bandar Lampung,

dan memberikan informasi bagi mahasiswa/i yang sedang mencari informasi mengenai teknik analisis data EFA.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Aspek praktis dari penelitian ini dapat digunakan oleh perbankan di Indonesia sebagai sumber penyusunan strategi pengembangan, inovasi, maupun kolaborasi dalam faktor-faktor keterampilan digital dalam penggunaan *mobile banking* di Bandar Lampung. Sehingga perbankan di Bandar Lampung akan tepat menggunakan strategi dan mencapai target yang diinginkan serta tepat sasaran.

### **1.6 Sistematika Tugas Akhir**

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Bab I berisi tentang penjelasan secara umum tentang gambaran dari penelitian ini, seperti objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

#### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab II mengandung teori yang terkait dengan penelitian berdasarkan penelitian terdahulu yang dirumuskan pada kerangka penelitian, serta jika diperlukan membuat hipotesis penelitian.

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

Bab III menegaskan metode dan teknik pendekatan yang digunakan pada penelitian ini untuk mengumpulkan serta menganalisis data yang mampu menjawab permasalahan dari penelitian ini, yang meliputi penjelasan tentang jenis penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, cara pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data yang digunakan.

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

Bab IV merupakan hasil dari keseluruhan penelitian yang diuraikan secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian dengan menyajikan hasil penelitian serta pembahasan atau analisisnya. Setiap bagian pembahasan dimulai dari hasil analisis data yang kemudian diinterpretasikan serta diikuti dengan penarikan kesimpulan pada masing-masing bagian.

#### **e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

BAB V adalah proses penarikan kesimpulan secara keseluruhan yang merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian serta memberikan saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.