

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Mobile banking adalah layanan yang disediakan oleh bank untuk memudahkan nasabah bank untuk melakukan transaksi melalui mobile atau handphone mereka yang berbasis smartphone dengan operating system IOS maupun Android, dengan kemajuan teknologi dan internet yang sudah memadai untuk mengakses internet ataupun aplikasi layanan yang membantu masyarakat dalam kehidupan sehari-hari seperti layanan mobile banking, ini memudahkan masyarakat bertransaksi tanpa harus ke kantor bank secara offline ataupun ke mesin ATM bank. Seperti layanan tarik tunai tanpa kartu, transfer, cek saldo, mutasi rekening, pembukaan rekening baru dan masih banyak lagi layanan yang ditawarkan oleh mobile banking itu sendiri. Dengan jumlah populasi masyarakat Indonesia dan jumlah total keseluruhan transaksi mobile banking yang mengalami perbedaan yang signifikan.

1.2 Latar Belakang

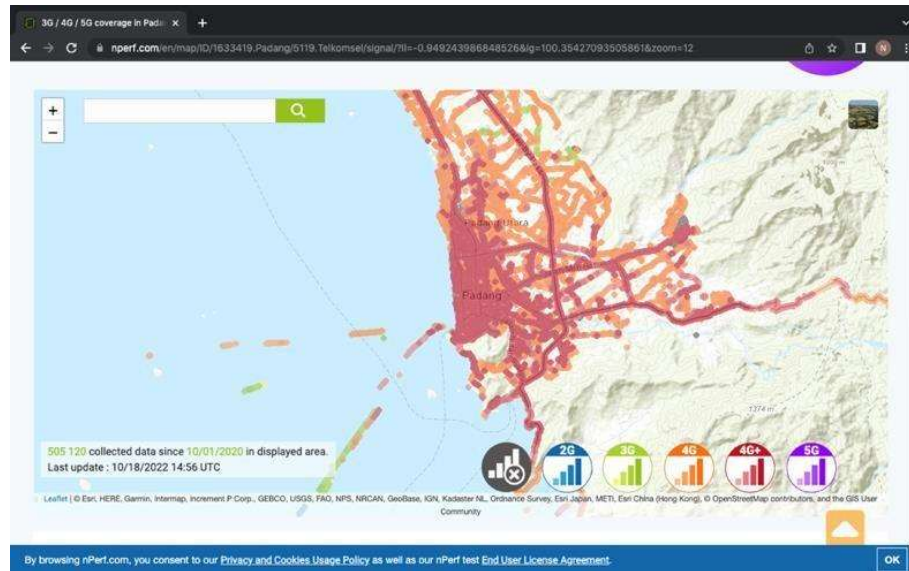
Perkembangan internet di Indonesia sangatlah pesat, jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat 87,2% menurut data oleh Badan Pusat Statistik pada tahun 2020. Masyarakat Indonesia menggunakan internet sebagai penunjang kegiatan sehari-hari. Seperti berkomunikasi lewat aplikasi chattingan, hiburan dan melakukan transaksi, salah satunya mobile banking. Menurut Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia pada tahun 2019-2020 jumlah pengguna internet di Sumatera Barat sebanyak 5.008 juta jiwa. Sementara menurut Kominfo pengguna internet di kota Padang merupakan 93,3% dari seluruh pengguna internet di Sumatera Barat. Dari pemaparan tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat Kota Padang menggunakan internet dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

No	Provinsi	Jumlah Pengguna Internet 2019-2020 (Juta)	Jumlah Pengguna Internet 2018 (Juta)
1	NAD	3,721,410	2,621,700
2	SUMUT	11,720,332	10,900,428
3	SUMBAR	5,008,263	4,556,735
4	RIAU	4,463,320	3,580,480
5	JAMBI	2,385,325	2,468,970
6	SUMSEL	6,950,709	5,404,126
7	BENGKULU	1,498,568	1,656,310
8	LAMPUNG	5,269,085	3,309,191
9	BABEL	1,124,602	1,002,470
10	KEPRI	1,943,467	1,522,360

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet.

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia

Jaringan internet dengan sinyal 4G di Sumatera Barat Khususnya di Kota Padang sudah menyebar secara merata, sehingga masyarakat Kota Padang memiliki fasilitas jaringan yang memadai untuk mengakses internet. Seperti gambar 1.2 dibawah ini

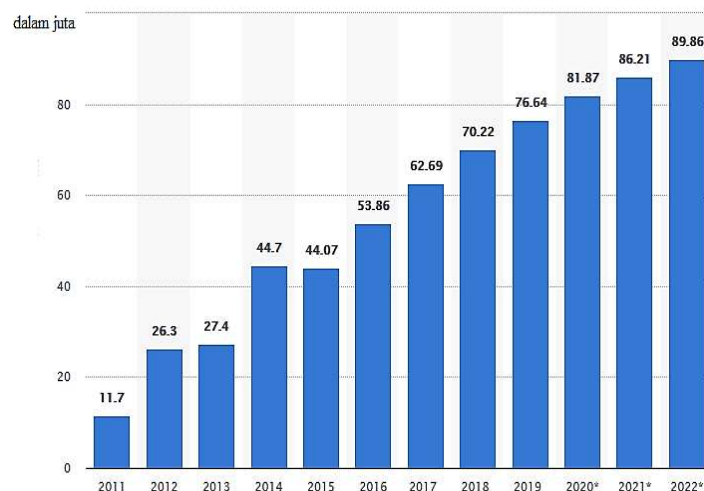


Gambar 1. 2 Coverage Area Network Di Kota Padang.

Sumber: nPerf.com, 2022

Dari cover average area Kota Padang memiliki jaringan internet yang memadai, dengan 4G+ mendominasi beberapa wilayah dan jaringan 4G selebih nya. Dikutip dari website resmi pemerintah Kota Padang Padang.co.id “Pegguna mobile banking terus mengalami lonjakan yang tinggi dengan pertumbuhan 230,25% , yang mengindikasikan preferensi masyarakat terhadap mobile banking terus menguat”. Hal ini juga terjadi secara sustain di Kota Padang sehingga pemanfaatan mobile banking diberbagai transaksi sudah menjadi kebiasaan sehari-hari, termasuk dalam pembayaran berbagai retribusi kota. Walaupun Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Padang mengalami penurunan dari 2,96 (tahun 2020) menjadi 2,47 (tahun 2021), namun secara kuantitas dan kualitas tingkat elektronifikasi Kota Padang sesungguhnya mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini dapat dilihat diantaranya dari berbagai transaksi non tunai pada setiap pembayaran retribusi daerah, termasuk pemanfaatan aplikasi e-payment untuk pembayaran retribusi pelayanan menara telekomunikasi.

Dengan pertumbuhan masyarakat di Indonesia berjumlah 275 juta jiwa berdasarkan Badan Pusat Statistik pada tahun 2020, Ini didukung oleh pengguna smartphone Indonesia berjumlah 89,86 juta smartphone (katadata, 2022) seperti gambar 1.3 yang ada dibawah ini



Gambar 1. 3Jumlah Smartphone Beredar Di Indonesia.

Sumber: www.katadata.co.id

Menurut Hutabarat (2010), Mobile banking adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Menurut data PT Bank Negara Indonesia (Tbk), jumlah pengguna *Mobile Banking* di Indonesia sebanyak 11,8 Juta pada bulan Mei 2022 (Bank Negara Indonesia, 2022) dengan jumlah penduduk negara Indonesia berdasarkan Badan Pusat Statistik pada tahun 2022 sebanyak 275 Juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2022). Data penggunaan transaksi *mobile banking* dengan jumlah nasabah di Indonesia yang beredar pada bulan Mei 2022 menurut statistik Bank Indonesia yaitu sejumlah 641.783 transaksi yang tercatat (Bank Indonesia, 2022).

Kabupaten/Kota	Persentase Penduduk Usia 5 Tahun Ke Atas yang Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat (Persen)					
	Pernah Mengakses Internet			Tidak Pernah Mengakses Internet		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Kab. Kepulauan Mentawai	14,95	16,98	20,88	85,05	83,02	79,12
Kab. Pesisir Selatan	27,86	30,80	36,03	72,14	69,20	63,97
Kab. Solok	31,12	32,62	37,67	68,88	67,38	62,33
Kab. Sijunjung	28,46	33,91	40,46	71,54	66,09	59,54
Kab. Tanah Datar	35,54	36,12	43,45	64,46	63,88	56,55
Kab. Padang Pariaman	30,42	34,35	39,87	69,58	65,65	60,13
Kab. Agam	36,16	40,99	48,74	63,84	59,01	51,26
Kab. Lima Puluh Kota	26,70	34,79	36,22	73,30	65,21	63,78
Kab. Pasaman	22,39	33,68	35,43	77,61	66,32	64,57
Kab. Solok Selatan	30,02	33,06	41,07	69,98	66,94	58,93
Kab. Dharmasraya	38,66	44,61	48,50	61,34	55,39	51,50
Kab. Pasaman Barat	22,65	26,86	34,24	77,35	73,14	65,76
Kota Padang	56,18	60,52	63,61	43,82	39,48	36,39
Kota Solok	52,87	57,63	62,27	47,13	42,37	37,73
Kota Sawahlunto	40,72	49,38	55,30	59,28	50,62	44,70
Kota Padang Panjang	56,38	59,42	71,48	43,62	40,58	28,52
Kota Bukittinggi	59,35	69,27	73,84	40,65	30,73	26,16
Kota Payakumbuh	51,29	55,76	62,13	48,71	44,24	37,87
Kota Pariaman	45,58	49,83	62,29	54,42	50,17	37,71
Provinsi Sumatera Barat	36,49	41,15	46,35	63,51	58,85	53,65

Gambar 1. 4 Persentase penduduk 5 Tahun Ke Atas Mengakses Internet.

Sumber: BPS Kota Padang

Dari gambar 1.4 diatas , masyarakat Kota Padang yang pernah mengakses internet di tahun 2020 sebanyak 63,61% namun dari data Bps Kota Padang

menyediakan fasilitas finansial sebanyak 11,55% , dari total masyarakat yang pernah mengakses internet terdapat perbedaan yang signifikan

Digital skills yang dibutuhkan dalam masyarakat sering diberi label sebagai keterampilan abad ke-21 (Griffin, McGaw, & Care, 2012). Meskipun konsep ini menekankan pada keterampilan yang luas, komponen digital sering dianggap sebagai keterampilan yang terpisah dalam kisaran keterampilan abad ke-21, misalnya di bawah label keterampilan teknis. Namun, karena keterampilan pasti terjalin dengan teknologi dalam masyarakat dalam mencari pengetahuan (De Haan, 2010), hal ini dianggap sebagai komponen digital sebagai bagian dari keterampilan yang harus dimiliki seorang profesional. Konektivitas dengan orang dan informasi semakin didukung dan dimediasi oleh teknologi digital (Mangematin, Sapsed, & Schuessler, 2014).

Saat ini masih banyak beberapa masyarakat masih awam terhadap teknologi khususnya Mobile banking, Ini dapat dilihat dari perbedaan yang signifikan dari jumlah keseluruhan penduduk masyarakat di Indonesia sebanyak 275 Juta Jiwa sedangkan jumlah transaksi penggunaan fasilitas finansial sebanyak 11.55% di kota Padang, Dengan latar belakang ini, untuk memahami konsekuensi digitalisasi dalam hal keterampilan digital pada individu. Hal ini memberikan diskusi mendalam tentang *Operational skills, formal skills, information skills dan strategic skills* yang dapat dianggap sebagai keterampilan digital, Tujuannya adalah untuk memberikan rincian lebih lanjut tentang indeks spesifik yang dikandung setiap keterampilan digital (Van Deursen dan Van Dijk, 2010)

Adapun terdapat empat komponen dalam *digital skills* dalam mencari pengetahuan, diantaranya adalah *Information Digital Skills, Critical Thinking Digital Skills, Creative Digital Skills, dan Problem Solving Digital Skills*. *Information Digital Skills* merupakan salah satu bentuk profesional yang bekerja di berbagai domain bergantung pada sistem pencarian informasi untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk merumuskan kebijakan, memberikan saran, dan membuat keputusan penting (Russell-Rose, Chamberlain, & Azzopardi, 2018). *Critical Thinking* merupakan salah satu di era digital dan

dimanapun yang dapat dipublikasikan secara online, keterampilan berpikir tingkat tinggi seperti berpikir kritis menjadi salah satu komponen yang sangat penting. Kemampuan untuk menyajikan sudut pandang sendiri yang didukung oleh argumen membutuhkan keterampilan berpikir kritis tersendiri (Mulnix, 2012). *Critical Thinking* mencakup pemikiran disiplin diri, dimana seorang individu menilai, mensintesis, dan menafsirkan informasi relevan yang dikaitkan dengan suatu situasi (Hyytinen, Toom, & Postareff, 2018).

Creative merupakan kreativitas digital yang dianggap sebagai kunci sukses dalam lingkungan yang kompetitif dan dinamis saat ini. Keterampilan digital kreatif didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi untuk mendorong proses kreatif dengan melihat tugas dari perspektif baru atau dengan membentuk kombinasi baru dari ide-ide yang ada (Chung, Lee, & Choi, 2015). Pertumbuhan dan diversifikasi platform partisipatif online telah menyebabkan proliferasi yang signifikan dari aktivitas kreatif dalam konteks digital (Literat & Glaveanu, 2018). Sedangkan *Problem Solving* merupakan hal yang dapat membantu individu atau tim untuk memperoleh dan menerapkan pengetahuan yang diperlukan untuk memecahkan masalah kompleks di tempat kerja (Mainert, Niepel, Murphy, & Greiff, 2018). peningkatan jumlah pekerjaan yang membutuhkan karyawan untuk memecahkan masalah yang kompleks secara real time dan penurunan yang sesuai dalam jumlah pekerjaan yang melibatkan pelaksanaan praktik dan rutinitas organisasi yang terdefinisi dengan baik, keterampilan pemecahan masalah cenderung menjadi semakin penting (Autor, Levy, & Murnane, 2003; Neubert, Mainert, Kretzschmar, & Greiff, 2015).

Penelitian mengenai *Digital Skills* juga pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya, penulis mengambil teori dari penelitian yang berjudul “Measuring the levels of 21st-century digital skills among professionals working within the creative industries: A performance-based approach” oleh Alexander Van Duursen, Jan Van Dijk, dan Jos De Haan, mengungkap bahwa participants memiliki sebagian permasalahan atau kesulitan dengan evaluasi informasi digital dan keterampilan dalam pemecahan suatu masalah digital.

Dari permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa perbedaan jumlah total masyarakat Indonesia dan transaksi Mobile Banking, maka peneliti tertarik untuk Menyusun sebuah tugas akhir berdasarkan hal tersebut, peneliti mengangkat judul **“Analisis Digital Skill penggunaan Mobile Banking Pada Masyarakat di Kota Padang”**

1.3 Rumusan Masalah

Pertumbuhan pengguna internet yang bertumbuh tiap harinya, membuat internet dibutuhkan sebagai penunjang kegiatan sehari-hari. Salah satunya layanan mobile banking yang membantu aktivitas masyarakat dalam bertransaksi. Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Padang mengalami penurunan dari 2,96 (tahun 2020) menjadi 2,47 (tahun 2021), populasi masyarakat kota Padang 913,045 ribu jiwa pada tahun 2021, tentu masyarakat kota Padang mengalami berupa macam kendala yang beragam pula, oleh karena itu penelitian ini ingin melihat apa permasalahan masyarakat kota Padang dalam mengakses aplikasi layanan mobile banking. Salah satunya digital skill yang memiliki 6 point yaitu, keterampilan operasional, keterampilan formal, keterampilan informasi, keterampilan komunikasi, keterampilan pembuat konten dan keterampilan strategis. Dari latar belakang di atas sebelumnya berikut rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Apa sajakah faktor-faktor yang membentuk digital skill terhadap pengguna *mobile banking* pada masyarakat Kota Padang

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai suatu tujuan yang ingin dicapai, tujuan yang ingin dicapai berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang membentuk digital skill pada *mobile banking* pada masyarakat Kota Padang

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran dan pembelajaran tentang bagaimana analisis digital skills pada pengguna mobile banking pada masyarakat Kota Padang pada Provinsi Sumatera Barat. , Kemudian dalam segi praktis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan kepada perusahaan layanan penyedia aplikasi mobile banking agar dapat mengukur serta mengetahui pengaruh faktor apa saja yang terlibat dalam penggunaan layanan mobile banking. Khususnya dalam hal digital skills.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Pada bagian ini berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V. Sistematika ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan. Gambaran tersebut berisi informasi dan segala hal yang akan dibahas pada masing-masing Bab. Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel / Situasi Sosial, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitianpenelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.