

## ABSTRAK

Indonesia yang berada pada kawasan Asia dengan mayoritas populasi dunia yang dimiliki saat ini sedang mengalami fenomena *digital divide* pada sektor keuangan karena pengguna layanan keuangan *online* seperti *mobile banking* hanya 28,8% dari populasi di Indonesia. Kota Medan memiliki potensi perputaran transaksi *mobile banking* yang cukup besar karena memiliki dana tersimpan di perbankan sebesar 178,04 triliun rupiah dengan pengeluaran per kapita terbesar di Sumatera Utara, serta wilayah kota Medan telah terjangkau akses jaringan internet 4G+ secara merata.

Terdapat 4 kunci kesuksesan untuk mampu menggunakan teknologi digital, yaitu *Motivation, Physical and Material Access, Digital Skills, dan Usage*, namun *digital skill* memiliki peran paling penting dalam penggunaan teknologi digital untuk mengatasi *digital divide*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang membentuk *digital skill* pada penggunaan *mobile banking* di kota Medan.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data EFA untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk *digital skill* pada penggunaan *mobile banking* di kota Medan. Proses pengolahan dan analisis data pada penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, penelitian ini menemukan 5 faktor yang dapat membentuk *digital skill* pada penggunaan *mobile banking* di kota Medan. Faktor-faktor tersebut adalah *Mobile Operational Skill, Information Navigation Skill, Operational Skill, Creative Skill, dan Social Skill*. Penamaan faktor berdasarkan esensi dari item-item pembentuknya.

Penelitian ini hanya sebuah permulaan yang dapat berkontribusi dalam menemukan faktor-faktor pembentuk *digital skill* pada penggunaan *mobile banking*. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian menggunakan metode CFA untuk memperkuat hasil penemuan pada penelitian ini dan SEM untuk meneliti *digital divide* secara komperhensif.

**Kata Kunci:** *Consumer Behavior, Digital Skills, Mobile Banking*