

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 *Mobile banking*

Mobile banking adalah layanan perbankan digital yang dapat diakses melalui sistem aplikasi perbankan yang terdaftar pada *smartphone* dan terhubung ke internet (Salma & Giri, 2023). Layanan *mobile banking* tersebut mencakup berbagai fitur seperti pembayaran, transfer dana, riwayat transaksi, dan berbagai fungsi lainnya (Hukama et al, 2023). Pemanfaatan layanan *mobile banking* pada ponsel memberikan kesempatan bagi setiap nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan dengan lebih mudah tanpa terbatas oleh ruang maupun waktu. Layanan seperti *mobile banking* dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi setiap nasabah, memungkinkan mereka untuk mengakses layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang (Kurniawati et al., 2017). Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, perbankan kini memanfaatkan berbagai teknologi dalam operasional bisnis mereka. Salah satu contohnya adalah penerapan *mobile banking* (Khairani et al., 2020). Menurut (Hamidi & Safareeyeh, 2019) adanya *mobile banking* membuat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dimana jika dilihat dari layanan perbankan tradisional yang memiliki keterbatasan dalam melakukan saluran fisik seperti perbankan telepon, cabang bank dan mesin anjungan tunai mandiri (ATM) dengan hadirnya *mobile banking* telah menghilangkan batasan fisik dari aktivitas perbankan sehari – hari.

1.1.1 Kabupaten Bangli

Kabupaten Bangli dengan luas area 490.71 Km², merupakan salah satu dari sembilan kabupaten yang berada di Provinsi Bali. Kabupaten Bangli memiliki total

populasi yaitu 258.721 ribu jiwa dengan perbandingan laki – laki sebanyak 130.307 ribu jiwa dan perempuan 128.414 ribu jiwa (BPS Provinsi Bali, 2023). Kabupaten Bangli memiliki total empat kecamatan yaitu Kecamatan Kintamani, Kecamatan Tembuku, Kecamatan Susut, dan terakhir Kecamatan Bangli sebagai Ibu Kota Kabupaten Bangli dan sekaligus menjadi pusat dari pemerintahan dan perekonomian Kabupaten Bangli (BPS Provinsi Bali, 2023). Perekonomian Kabupaten Bangli di topan oleh sektor pertanian yang menjadi fokus utama kabupaten Bangli dan sektor pariwisata yang perlahan mulai pulih dari dampak pandemi *covid – 19* dengan capaian retribusi pada triulan pertama tahun 2023 mencapai 10 miliar rupiah (Muhammad Fredey Mercury, 2023).

1.2 Latar Belakang

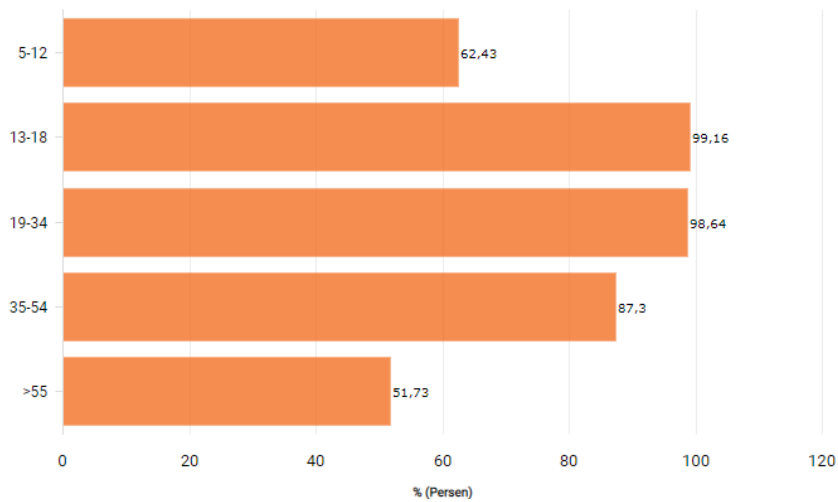
Salah satu perkembangan teknologi informasi yang paling signifikan saat ini adalah kemajuan internet. Internet kini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam setiap aktivitas harian sebagian besar populasi dunia. Hadirnya internet memberikan keuntungan pada berbagai bidang seperti bidang bisnis, bidang akademis, bidang pemerintahan, bidang organisasi dan lain sebagainya. (Laila et al., 2006). Berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) penduduk Indonesia pada rentang tahun 2021 – 2022 dengan total 210,03 juta jiwa telah terkoneksi dengan internet (APJII, 2022). Dalam perkembangannya yang pesat, terdapat pengaruh penggunaan ponsel genggam yang semakin meningkat. Pada tahun 2021, 90,54 persen rumah tangga yang ada di Indonesia sudah mempunyai setidaknya satu nomor telepon seluler. Angka ini mengalami peningkatan dibanding tahun 2018 yaitu sebesar 88,46 persen (BPS, 2022).



Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia 2018 – 2022 (Q1)

Sumber: Profil Pengguna Internet Indonesia 2022, APJII 2022

Berdasarkan hasil *survey* yang sudah dilaksanakan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) penetrasi internet yang ada di Indonesia pada rentang waktu 2018 – 2022 terus mengalami peningkatan. Terlihat pada gambar 1.1 tingkat penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2018 memiliki persentase sebesar 64,80 persen, rentang tahun 2019 – 2020 tingkat penetrasi internet di Indonesia meningkat menjadi 73,70 persen dan tingkat penetrasi internet rentang tahun 2021 – 2022 di Indonesia menyentuh angka 77,02 persen. Tingkat penetrasi pengguna internet dari tahun 2018 – 2022 mengalami peningkatan yang cukup tinggi dikarenakan adanya pandemi *covid – 19* yang merubah kegiatan masyarakat Indonesia menjadi lebih digital, hal ini mendorong kebutuhan internet yang tinggi untuk memenuhi kegiatan yang terbatas akibat adanya pandemi *covid – 19* (APJII, 2022). Pada tahun 2021 – 2022 tingkat penetrasi internet Indonesia jauh meningkat dibanding tahun 2018 yang menandakan bahwa tingkat penetrasi internet tingkat provinsi semakin membaik dan lebih merata meskipun provinsi yang ada di daerah Pulau Jawa masih menjadi yang tertinggi (APJII, 2022).



Gambar 1. 2 Penetrasi Internet di Indonesia Berdasarkan Umur (2022)

Sumber: Profil Pengguna Internet Indonesia 2022, APJII 2022

Usia produktif menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap perekonomian negara, dikarenakan jumlah penduduk usia produktif menyebabkan berbagai peningkatan permintaan seperti permintaan data, barang dan jasa yang pada akhirnya mengarah pada penggandaan transaksi keuangan (Poláček et al., 2020). Berdasarkan gambar diatas dijelaskan bahwa dari sudut pandang usia, kelompok usia 13 – 18 memiliki penetrasi internet tertinggi dengan persentasi 99,16 persen, hal ini mengindikasikan bahwa rata – rata kelompok usia 13 – 18 sudah terhubung dengan internet. Kelompok usia 19 – 34 tahun mengikuti dengan persentase 98,64 persen, kelompok usia 35 – 54 dengan 87,73 persen. Berdasarkan data tersebut penetrasi internet di dominasi oleh usia produktif dan selaras dengan usia produktif masyarakat Indonesia menurut Badan Pusat Statistik yaitu 15 – 64 tahun (BPS, 2022). Usia memainkan peran penting dalam keterampilan terkait penggunaan teknologi, di mana individu yang lebih muda cenderung memiliki keterampilan yang lebih baik daripada individu yang lebih tua. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan keterampilan dalam penggunaan teknologi yang dimiliki oleh individu yang lebih tua, yang pada ujungnya menyebabkan ketimpangan atau *digital divide* (Van Dijk, 2012).

Tingkat perkembangan dan penetrasi internet yang cukup tinggi di Indonesia berjalan seiringan dengan era revolusi Industri 4.0. Kanselir Jerman Angela Merkel (2014) menggambarkan Industri 4.0 merupakan transformasi menyeluruh untuk seluruh proses produksi dengan memanfaatkan kombinasi teknologi digital dan internet untuk setiap sektor industri konvensional (Dario Sarmadi, 2014). Teknologi informasi yang terus melaju pesat tentunya berdampak pada dunia bisnis, terkhusus pada industri keuangan dan perbankan (Tantra et, 2020). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meningkatkan proses digitalisasi perbankan Indonesia, peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 yang berisi tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, peraturan tersebut menjelaskan bahwa “Layanan Perbankan Digital merupakan Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan untuk mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan”. Selain dikarenakan adanya peraturan tersebut, meningkatnya pengguna internet di Indonesia telah mendorong perbankan di Indonesia untuk terus mempromosikan layanan *online banking service* yang mereka tawarkan (Rifaldi et al., 2019).

Transformasi digital tentunya dimanfaatkan oleh industri perbankan untuk menghadirkan layanan online yang bisa melayani kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi, layanan online ini dapat diakses hanya dengan menggunakan ponsel dan saat ini dikenal dengan *mobile banking*. Meskipun dengan menggunakan *mobile banking* memberikan banyak hal positif, jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia masih relatif sedikit dibanding masyarakat yang cenderung lebih merasa puas jika melakukan transaksi keuangan menggunakan ATM dan lebih memilih mengantri di bank. Pada aktivitas keseharian, jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia masih lebih sedikit dibandingkan jumlah nasabah (Arditya G at al, 2021).

Hasil *survey* yang di adakakan oleh Top Brand Award terdapat 4 aplikasi *mobile banking* yang tercatat dimana m-BCA menempati peringkat pertama dengan skor Top Brand Index (TBI) sebesar 47,4 persen, BRI Mobile dengan skor TBI 19,4 persen, M-Banking Mandiri dengan skor TBI 12,9 persen, BNI Mobile dengan skor TBI 11,2 persen (Top Brand Award, 2022).

Tabel 1. 1 Perbandingan Jumlah Nasabah Bank dengan Pengguna Mobile banking 2022

| BANK | Jumlah Nasabah | Jumlah Pengguna Mobile Banking | Persentase Pengguna Mobile Banking |
|---------|----------------|--------------------------------|------------------------------------|
| BCA | 24 Juta | 20,8 Juta | 86,66 % |
| BRI | 110,98 Juta | 18,47 Juta | 16,64 % |
| Mandiri | 21,9 Juta | 11 Juta | 50,22 % |
| BNI | 63 Juta | 11,8 Juta | 18,73 % |
| JUMLAH | 219,88 Juta | 62,07 Juta | 28,22 % |

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

BCA, BRI, Mandiri, BNI merupakan empat bank terbesar di Indonesia (Kompas.com, 2022). Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah nasabah pada Juni 2022 dari empat bank tersebut adalah sebesar 219,88 juta dengan total pengguna *mobile banking* dari keempat bank tersebut sebesar 62,07 juta pengguna. Berdasarkan data tersebut persentase pengguna *mobile banking* adalah 28,22 persen, persentase tersebut masih berada di bawah rata – rata dan tidak menyentuh 50 persen total nasabah keseluruhan.

Tabel 1. 2 Perbandingan Nilai Transaksi Bank Umum dan Mobile Banking di Indonesia

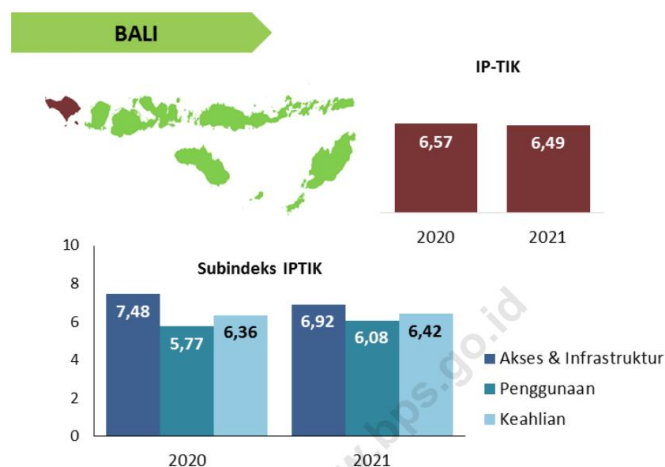
| Keterangan | Mei 2022 | Juni 2022 | Juli 2022 |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Nilai Transaksi <i>Mobile banking</i> | 709.781 M | 801.883 M | 838.178 M |
| Nilai Transaksi Bank Umum | 10.209.855 M | 10.355.312 M | 10.348.265 M |
| Persentase Perbandingan | 6,95 % | 7,74 % | 8,01 % |

Sumber: Bank Indonesia (2022) & OJK (2022)

Selain melihat dari sisi jumlah pengguna empat bank besar yang ada di Indonesia, pada Tabel 1.2 terdapat persentase perbandingan nilai yang kecil antara nilai transaksi

mobile banking dan nilai transaksi bank umum. Perbandingan nilai transaksi antara *mobile banking* dan nilai transaksi bank umum terdapat kenaikan, namun hanya berkisar di 6,95 persen pada bulan Mei, 7,74 persen pada bulan Juni, dan 8,01 persen di bulan Juli 2022. Hal tersebut menunjukkan nilai yang rendah untuk transaksi *mobile banking* di Indonesia. Fenomena ini menggambarkan adanya kesenjangan *digital* atau *digital divide* terhadap penggunaan *mobile banking*. *Digital divide* dibagi berdasarkan beberapa tingkat, dimana yang pertama terdapat *access*, tingkat kedua berdasarkan *resources, skills, and use*, dan tingkat ketiga terdapat *impact* (Jauhiainen et al., 2022). Hal itu sejalan dengan empat kunci dalam penggunaan teknologi *digital* yaitu, motivasi, akses fisik dan material, kemampuan *digital* dan penggunaan. Motivasi timbul disebabkan oleh berbagai macam faktor, seperti adanya keinginan untuk menggunakan perangkat atau teknologi internet, kecemasan yang diakibatkan oleh *technophobia*, tidak tertarik untuk menggunakan komputer dan internet bagi kaum lanjut usia, pekerjaan yang mengharuskan seseorang menggunakan perangkat dan teknologi internet dan sebagainya. Kemudian *physical and material access* merujuk kepada perangkat dan dukungan teknologi internet yang memadai untuk menggunakan suatu teknologi baru. *Skills* yang berkaitan dengan cara penggunaan atau pengoperasian dan *usage* bagaimana fungsionalitas dari suatu penggunaan teknologi (Van Dijk, 2012a). Perkembangan *mobile banking* di Indonesia tentunya juga dipengaruhi oleh transformasi digital yang mempengaruhi kegiatan masyarakat (Ramadhaniansyah et al., 2023).

Berdasarkan kategori (IP – TIK) Indeks Pembangunan TIK yang ada di Indonesia, setiap provinsi mengalami peningkatan dari tahun 2020 – 2021 yang menggambarkan bahwa adanya perbaikan pembangunan TIK pada provinsi yang ada di Indonesia. Namun, terdapat Provinsi Bali yang menjadi satu – satunya provinsi yang mengalami penurunan dari sisi IP – TIK.



Gambar 1.3 IP – TIK Provinsi Bali 2021

Sumber: (BPS, 2022)

Berdasarkan Gambar 1.3 dari sisi IP – TIK Provinsi Bali pada tahun 2021 mengalami penurunan nilai indeks IP – TIK, Provinsi Bali mengalami penurunan IP – TIK pada tahun 2021 dengan nilai indeks 6,49 dibandingkan dengan tahun 2020 yang sebesar 6,57. Pada penilain IP – TIK terbagi menjadi tiga kategori penilain yaitu pertama terdapat penilain dari sisi Akses dan Infrastruktur yang menggambarkan mengenai tingkat infrakstruktur dan kepemilikan jaringan dalam akses ke TIK, kedua terdapat penilain dari sisi Penggunaan TIK yang menggambarkan mengenai intensitas penggunaan TIK, ketiga terdapat penilain dari sisi Keahlian TIK yang menggambarkan mengenai kemampuan atau keahlian yang diperlukan dalam TIK (BPS, 2022). Provinsi Bali yang menjadi satu – satunya provinsi dengan nilai IP – TIK yang mengalami penurunan tentunya menggambarkan bahwa masyarakat Provinsi Bali dari sisi penggunaan TIK dan keahlian dalam menggunakan TIK tidak terlalu baik, sehingga hal ini tentunya mengindikasikan motivasi yang dimiliki oleh masyarakat Provinsi Bali untuk terhubung dengan TIK masih belum maksimal sehingga tercerminkan dari penurunan nilai IP – TIK. Provinsi Bali dinilai berdasarkan *Digital Divide Index* berada

di urutan 29 dari 34 Provinsi yang ada di Indonesia dengan nilai 20.62 dan masuk kedalam *high Level Digital Divide Group* (Nori Wilantika, 2018).

Tabel 1. 3 Data Pengguna Internet Provinsi Bali

| KABUPATEN | PERSENTASE PENGGUNAAN INTERNET PROVINSI BALI | | | |
|------------|--|-------|-------|---------------------------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | PENINGKATAN PENGGUNAAN INTERNET |
| Jembrana | 45,86 | 50,6 | 61,84 | 15,96 |
| Tabanan | 48,06 | 56,64 | 63,9 | 15,84 |
| Badung | 67,62 | 72,91 | 77,84 | 10,22 |
| Gianyar | 54,81 | 62,5 | 65,74 | 10,93 |
| Klungkung | 47,67 | 53,37 | 54,24 | 6,57 |
| Bangli | 37,38 | 45,39 | 56,26 | 18,87 |
| Karangasem | 35,06 | 40,38 | 47,75 | 12,69 |
| Buleleng | 38,66 | 46,37 | 56,01 | 17,35 |
| Denpasar | 74,04 | 81,55 | 86,73 | 12,69 |
| TOTAL | 54,08 | 61,06 | 67,75 | 15,14 |

Sumber: (BPS Provinsi Bali, 2022)

Berdasarkan Tabel 1.3 Melihat dari segi total penggunaan internet di Provinsi Bali, masyarakat Bali 54.08 persen sudah mengakses internet pada tahun 2019 dan meningkat pada tahun 2020 menjadi 61.06 persen, pada tahun 2021 terjadi peningkatan kembali menjadi 67.75 persen. Berdasarkan tahun 2019 – 2021 Kabupaten Bangli menempati peringkat pertama dengan 18.87 persen yang dimana Kabupaten Bangli memiliki penduduk dengan total 258,7 ribu jiwa dan Kabupaten Bangli merupakan termasuk kabupaten rural. Persentase penggunaan internet tersebut menandakan bahwa sebagian besar masyarakat Provinsi Bali sudah mengakses internet dan hal ini menunjukkan bahwa kemungkinan masyarakat Bali untuk memanfaatkan *mobile banking* untuk bertransaksi cukup besar, terkhusus Kabupaten Bangli yang memiliki peningkatan persentase penggunaan internet paling tinggi di Provinsi Bali.

Fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kesenjangan dalam penggunaan *mobile banking* di Provinsi Bali, Khususnya Kabupaten Bangli. Salah satu perbankan terbesar di Bali yaitu Bank BPD Daerah Bali dengan *mobile banking* BPD Bali mengalami peningkatan transaksi *mobile banking*

pada tahun 2022 dan tumbuh 5,3 persen di banding tahun 2021 (Bisnis.com, 2022). Pemerintahan Kabupaten Bangli dan Bank BPD Bali juga melakukan kerjasama dalam meningkatkan digitalisasi di Kabupaten Bangli dengan mengimplementasikan pembayaran digital menggunakan QRIS dan memanfaatkan *Mobile Banking* BPD Bali sebagai sarana pembayaran (Poros Bali, 2022). Masyarakat Kabupaten Bangli juga dimudahkan melalui kerjasama Bank BPD Bali dan PDAM Kabupaten Bangli, yang dimana dalam proses pembayaran tagihan air PDAM bisa melalui *Mobile Banking* BPD BALI (BPD BALI, 2020). Dengan adanya kerjasama antara Pemerintahan Kabupaten Bangli dengan Bank BPD Bali tentunya mendorong masyarakat Kabupaten Bangli untuk lebih merasakan manfaat dari *mobile banking*.

Mobile banking atau *m-banking* memungkinkan pengguna untuk melakukan urusan perbankan mereka seperti pembayaran tagihan, memantau saldo rekening, melakukan transfer uang dan lainnya sehingga pengguna *mobile banking* mendapatkan pengalaman yang baik (Jamshidi et al., 2018). *Mobile Banking* menjadi fenomena yang penting apabila dilihat dari manfaat yang berikan tentunya akan memberikan kemudahan dalam kegiatan masyarakat, namun *mobile banking* masih belum terlalu dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia (Budiutama et al., 2023). Rendahnya minat masyarakat Indonesia dalam menggunakan *mobile banking* juga dapat dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital. Provinsi Bali berada di urutan ke 28 dari total 34 Provinsi di Indonesia (*Digital Competitiveness Index, 2022*). Rendahnya literasi digital Provinsi Bali tentunya mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital khususnya Kabupaten Bangli yang juga bagian dari Provinsi Bali.

Tabel 1. 4 Perbandingan Rata – Rata Lama Sekolah Provinsi Bali Menurut Kabupaten dan Kota

| KABUPATEN / KOTA | RATA-RATA LAMA SEKOLAH PROVINSI BALI MENURUT KABUPATEN/KOTA (TAHUN) | | |
|------------------|---|-------|-------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Kota Denpasar | 11.47 | 11.48 | 11.50 |
| Kab. Badung | 10.39 | 10.62 | 10.64 |
| Kab. Gianyar | 9.04 | 9.29 | 9.55 |
| Provinsi Bali | 8.95 | 9.06 | 9.39 |
| Kab. Tabanan | 8.88 | 9.14 | 9.15 |
| Kab. Jembrana | 8.23 | 8.35 | 8.64 |
| Kab. Klungkung | 8.13 | 8.14 | 8.46 |
| Kab. Buleleng | 7.24 | 7.25 | 7.56 |
| Kab. Bangli | 7.17 | 7.18 | 7.47 |
| Kab. Karangasem | 6.32 | 6.33 | 6.67 |

Sumber: (BPS Provinsi Bali, 2023)

Berdasarkan Tabel 1.4 Rata – rata lama sekolah masyarakat Kabupaten Bangli termasuk yang terendah di Provinsi Bali. Dibandingkan dengan Kota Denpasar pada tahun 2022 rata – rata lama sekolah masyarakat Kota Denpasar berada di angka 11.50, sedangkan Kabupaten Bangli berada di angka 7.47. Rendahnya angka rata – ara lama sekolah masyarakat Kabupaten Bangli tentunya mempengaruhi kesiapan dalam mengakses TIK. Individu yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki performa yang lebih baik dalam semua keterampilan dibandingkan dengan individu yang memiliki latar belakang pendidikan yang lebih rendah (Van Dijk, 2012).

Tabel 1. 5 Perbandingan IPM Kabupaten Bangli/Jenis Kelamin

| TAHUN | PERBANDINGAN IPM KABUPATEN BANGLI / JENIS KELAMIN | |
|-------|---|-----------|
| | LAKI - LAKI | PEREMPUAN |
| 2020 | 73.22 | 67.48 |
| 2021 | 73.22 | 67.51 |
| 2022 | 74.46 | 68.40 |

Sumber: (BPS Provinsi Bali, 2023)

IPM (Indeks Pembangunan Manusia) berdasarkan jenis kelamin Kabupaten Bangli. IPM merupakan pengukuran capaian pembangunan manusia berbasis sejumlah komponen dasar kualitas hidup. Berdasarkan Tabel 1.5 kelamin laki – laki pada setiap tahunnya selalu memiliki nilai yang lebih tinggi dibanding jenis kelamin perempuan.

Pada tahun 2022 terlihat bahwa jenis kelamin laki – laki memiliki nilai IPM sebesar 74.46 dan jenis kelamin perempuan memiliki nilai IPM 68.40. Perbedaan nilai tersebut tentunya mempengaruhi individu tersebut dalam melakukan akses terhadap TIK. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa pria cenderung memiliki pandangan yang lebih optimis terhadap teknologi dan cenderung memiliki stereotip tentang kemampuan orang dalam menggunakannya (Yuldinawati, 2022).

Berdasarkan uraian diatas, membuat ketertarikan penulis untuk meneliti apakah terjadi *digital divide* pada penggunaan *mobile banking* di masyarakat Kabupaten Bangli. Sehingga untuk mengetahui kesenjangan digital dalam mengakses *mobile banking*, khususnya Kabupaten Bangli, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“DAMPAK *DIGITAL DIVIDE* TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DI KABUPATEN BANGLI: SEBUAH ANALISIS”**.

1.3 Perumusan Masalah

Salah satu perkembangan teknologi informasi yang sangat signifikan saat ini adalah perkembangan internet. Hal ini terlihat dari tingkat penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2022, yang mencapai 77,02 persen dengan total 210,03 juta penduduk yang terhubung ke internet. Pertumbuhan internet di Indonesia dengan tingkat penetrasi yang tinggi ini sejalan dengan revolusi industri 4.0. Revolusi industri 4.0 mendorong pergeseran industri ke arah digital dan hal ini menjadi penyebab dari beralihnya berbagai kegiatan untuk selalu mengikuti perkembangan yang ada. Transformasi digital dimanfaatkan oleh industri perbankan untuk menghadirkan layanan online yang bisa melayani kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi, layanan online ini dapat diakses hanya dengan menggunakan ponsel dan saat ini dikenal dengan *mobile banking*.

Pesatnya perkembangan internet di Indonesia justru tidak berjalan seiringan dengan jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia, hal ini terbukti dari persentase pengguna *mobile banking* dari empat bank besar Indonesia yaitu BCA, BRI, Mandiri dan BNI hanya sebesar 28,22 persen. Hal tersebut mengindikasikan bahwa terjadinya

ketimpangan antara masyarakat yang sudah mengakses internet dengan pengguna *mobile banking*.

Provinsi Bali pada tahun 2021 mengalami penurunan nilai indeks (IP – TIK) Indeks Pembangunan TIK, Provinsi Bali mengalami penurunan IP – TIK pada tahun 2021 dengan nilai indeks 6,49 dibandingkan dengan tahun 2020 yang sebesar 6,57. Provinsi Bali dinilai berdasarkan *Digital Divide Index* berada di urutan 29 dari 34 Provinsi yang ada di Indonesia dengan nilai 20.62 dan masuk kedalam *high Level Digital Divide Group*. Dilihat dari sisi literasi digital Provinsi Bali berada di urutan ke 28 dari total 34 Provinsi di Indonesia. Kabupaten Bangli sebagai salah satu Kabupaten di Provinsi Bali menjadi salah satu kabupaten dengan Rata – rata lama sekolah terendah di Provinsi Bali, dengan rata – rata lama sekolah di angka 7.47 tahun. Rendahnya angka rata – rata lama sekolah masyarakat Kabupaten Bangli tentunya mempengaruhi kesiapan dalam mengakses TIK.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kemungkinan terjadi kesenjangan digital pada pengguna *mobile banking*. Sejalan dengan hal tersebut terdapat empat akses secara berurutan yang menjadi faktor dalam mengakses teknologi digital dan menjadi pembentukan *digital divide* yaitu tahap *motivation*, kedua terdapat tahapan *physical and material access*, berikutnya terdapat tahapan *digital skills*, dan terakhir terdapat tahapan *usage* (Van Dijk, 2012). Sehingga dalam proses mengkaji bentuk kesenjangan digital atau *digital divide* penting dilakukan penelitian terutama di Provinsi Bali khususnya Kabupaten Bangli. Berlandaskan penjelasan diatas, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang sudah di jelaskan, berikut permasalahan yang ada pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- 1 Bagaimana pengaruh motivasi terhadap *physical access and material access*?

- 2 Bagaimana pengaruh *physical access and material access* terhadap *mobile banking skill*?
- 3 Bagaimana pengaruh *mobile banking skill* terhadap *usage*?
- 4 Bagaimana pengaruh *education, age, gender* memoderasi hubungan antara *motivation* dengan *physical and material access*?
- 5 Bagaimana pengaruh *education, age, gender* memoderasi hubungan antara *physical and material access* dengan *mobile banking skill*?
- 6 Bagaimana pengaruh *education, age, gender* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Untuk mengetahui pengaruh *motivation* terhadap *physical access and material access*
- 2 Untuk mengetahui pengaruh *physical access and material access* terhadap *mobile banking skill*
- 3 Untuk mengetahui pengaruh *mobile banking skill* terhadap *usage*
- 4 Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* memoderasi hubungan antara *motivation* dengan *physical and material access*
- 5 Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* memoderasi hubungan antara *physical and material access* dengan *mobile banking skill*
- 6 Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga kepada berbagai pihak terkait. Berdasarkan beberapa aspek, berikut adalah beberapa manfaat dari penelitian ini:

- Dari aspek praktis, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pandangan baik bagi pemerintah dan industri perbankan mengenai fenomena *digital divide* sehingga dapat memberikan solusi khususnya pada *mobile banking*. Selain itu bagi masyarakat, penelitian ini memberikan edukasi untuk menggunakan *mobile banking* dengan bijak.
- Dari aspek akademis, penelitian ini bermanfaat sebagai acuan yang berguna bagi akademisi yang sedang melakukan penelitian mengenai *digital divide* pada *mobile banking* ataupun literasi untuk menambah ilmu pengetahuan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan skripsi ini disusun dalam beberapa bab yang masing - masing bab menguraikan beberapa pokok pembahasan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulisan penelitian akan menguraikan beberapa hal terkait dengan Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN

Pada bab ini penulisan penelitian menguraikan secara singkat teori yang melandasi penelitian, kerangka pemikiran dari penelitian serta hipotesis yang akan menjadi tolak ukur pada penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan secara detail tentang metode penelitian yang digunakan. Penjelasan dimulai dari metode pengumpulan data melalui kuesioner, dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas, dan yang terakhir dilanjutkan dengan analisis data menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) SEM. Selain itu juga menjelaskan mengenai sampel yang diambil dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan secara detail tentang deskripsi objek penelitian. Menjelaskan tentang karakteristik data, adapun mendeskripsikan dan membahas hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini, akan dibahas mengenai simpulan dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya. Selain itu, juga akan diberikan saran-saran yang ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian ini, termasuk saran untuk penelitian selanjutnya.