

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Objek Penelitian

1.1.1 Mobile banking

Pelanggan saat ini memiliki kesempatan yang lebih besar untuk mengakses beragam layanan informasi keuangan dan kemampuan untuk menerima informasi terbaru dari lembaga perbankan (Rifaldi et al., 2017). *Mobile banking* merujuk pada layanan perbankan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan yang memberikan nasabah fasilitas untuk dapat bertransaksi *smartphone* (Arditya & Rifaldi, n.d.). Layanan ini menyerupai *SMS banking*, namun dilengkapi dengan fitur tambahan yang meningkatkan kemudahan pengguna. Bank berkolaborasi bersama operator seluler untuk memasang program khusus pada *mobile phone chip card* sehingga dapat dilakukan transaksi perbankan (OJK, n.d.). Prevalensi teknologi *mobile* dalam kehidupan sehari – hari meningkatkan popularitas *mobile banking* dan *mobile banking* ini sangat berguna untuk pengguna, bank, dan lembaga keuangan (Baptista & Oliveira, 2016). *Mobile banking* menawarkan kenyamanan yang lebih besar dibandingkan dengan *SMS banking*, yang muncul sebelum adanya *mobile banking*. Hal ini dikarenakan nasabah tidak lagi diwajibkan untuk mengirimkan pesan SMS dengan format tertentu ke bank atau nomor tujuan yang ditentukan. Melihat potensi dari keberadaan *mobile banking* yang memiliki efisiensi yang tinggi, banyak bank akan terus melakukan inovasi untuk layanan tersebut (Rifaldi, Giri, Wanda, et al., 2019).

Mobile banking menawarkan fungsi – fungsi seperti layanan informasi, layanan pembayaran, dan layanan investasi. Layanan informasi yang disediakan *mobile banking* seperti pengecekan saldo, riwayat transaksi, suku bunga hingga lokasi dari ATM atau cabang bank terdekat. Kemudian layanan pembayaran seperti *transfer* bank

dan pembayaran tagihan berupa pembayaran listrik, air internet, dan cicilan. Layanan investasi disediakan bervariasi oleh masing – masing bank yang terkait.

Dengan adanya *mobile banking*, dapat mengubah cara pengguna berkomunikasi dengan satu sama lain, yang membuat organisasi dan bank untuk sinkronisasi situs web mereka sendiri di *mobile banking* sehingga mereka dapat berkomunikasi dan berinteraksi langsung dengan pelanggan mereka. Dimana yang sebelumnya pelanggan merupakan seorang yang menerima informasi atau mendapatkan informasi dengan adanya *mobile banking* akan terjadi komunikasi dua arah yang membuat pengguna sebagai pemberi sekaligus penerima informasi (Hamidi & Safareeyeh, 2019). Keberadaan *mobile banking* menghilangkan keterbatasan fisik dalam operasi perbankan sehari-hari karena jika dibandingkan dengan layanan perbankan konvensional yang memiliki keterbatasan pada akses fisik seperti cabang bank, perbankan telepon, dan mesin ATM. Disisi lain keberadaan layanan *mobile banking* ikut menyukseskan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang sudah ada sejak 2014 (Rifaldi, Giri, Apriliani, et al., 2019). Hal ini berarti bahwa *mobile banking* memberikan kemudahan pada pengguna.

1.1.2 Kota Denpasar

Kota Denpasar, yang terletak di pulau Bali, Indonesia, merupakan ibu kota dan kota terbesar di Provinsi Bali. Kota ini berperan penting sebagai pusat pemerintahan, ekonomi, budaya, dan pariwisata di Bali. Dengan sejarah yang kaya, Denpasar telah menjadi tujuan wisata utama di Indonesia. Menurut data (BPS, 2021), jumlah penduduk Denpasar mencapai sekitar 788,589 ribu jiwa. Kota ini memiliki masyarakat yang beragam, termasuk orang Bali, Jawa, dan suku-suku lainnya, yang turut memberikan kekayaan budaya kota. Denpasar menjadi pintu gerbang utama bagi para wisatawan yang ingin menjelajahi keindahan Bali. Terdapat berbagai objek wisata yang menarik di Denpasar, seperti pantai Sanur, museum Bali, dan banyak lagi. Pariwisata menjadi pilar ekonomi utama kota ini, dengan ribuan wisatawan yang datang setiap tahunnya.

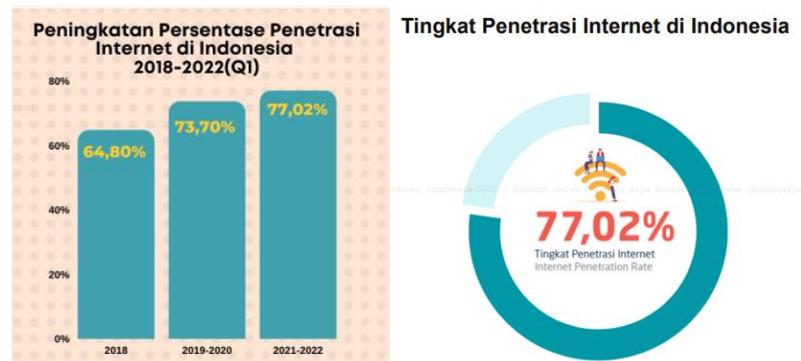
Tak hanya itu, Denpasar juga dikenal karena warisan budayanya yang kaya. Seni tari dan musik tradisional Bali menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Dalam setiap perayaan tradisional Bali, Denpasar menjadi pusat kegiatan yang meriah, termasuk perayaan Hari Raya Nyepi dan perayaan Galungan dan Kuningan. Perekonomian Denpasar didukung oleh sektor pariwisata yang kuat, dengan pantai Sanur dan berbagai atraksi lainnya menjadi magnet wisatawan. Selain itu, kota ini juga memiliki kegiatan perdagangan yang sibuk, terutama di pasar tradisional seperti Pasar Badung dan Pasar Kumbasari. Infrastruktur yang baik, termasuk jaringan jalan dan Bandara Internasional Ngurah Rai yang memudahkan aksesibilitas. Dengan segala keindahan alam, warisan budaya yang kuat, dan ekonomi yang berkembang, Denpasar terus menjadi salah satu destinasi utama di Bali dan menyambut wisatawan dari berbagai belahan dunia.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Teknologi Informasi dan komunikasi (TIK) dipandang sebagai salah satu landasan dasar masyarakat modern. Banyak negara percaya pemahaman TIK dan penguasaan keterampilan terhadap TIK menjadi prioritas utama dalam proses pertumbuhan ekonomi (Özer et al., 2021). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang bersama faktor kemudahan yang diperoleh oleh masyarakat. Pesatnya perkembangan teknologi informasi membawa perubahan pada kebiasaan masyarakat yang serba *digital*. Masyarakat dimudahkan untuk memperoleh informasi dengan akses yang tak terbatas. Dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2020, penggunaan TIK di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Melihat perkembangan pemanfaatan TIK di Indonesia, indikator TIK tercepat ditunjukkan oleh penggunaan TIK pada rumah tangga mencapai 78,18 persen. (BPS, 2020)

Selaras dengan revolusi industri 4.0, berdasarkan Gambar 1.1 menjelaskan bahwasannya, menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), terdapat 210,02 juta jiwa dari jumlah masyarakat Indonesia sebesar 270,20 juta jiwa

yang terkoneksi dengan internet dimana dengan tingkat penetrasi sebesar 77,02 persen. Hal tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan tahun 2018 sebesar 64,80 persen dan tahun 2020 sebesar 73,70 persen. (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2022).



Gambar 1. 1 Peningkatan Penetrasi Internet di Indonesia

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Revolusi memfasilitasi konektivitas yang lebih mudah antara individu dan meningkatkan efisiensi secara drastis (Hatammimi & Krisnawati, 2018). Adanya revolusi industri 4.0 membuat semua kegiatan masyarakat dibantu dengan adanya teknologi yang serba *digital*. Transformasi *digital* tersebut mencakup proses digitalisasi dengan fokus terhadap efisiensi serta inovasi *digital* (Vial, 2019). Selaras dengan kemajuan tersebut, sektor keuangan memperkenalkan munculnya teknologi keuangan, yang sering disebut sebagai *fintech* (*financial technology*). Disebutkan pada Peraturan Nomor 18/40/PBI/2016 yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, pertumbuhan yang berkelanjutan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong terjadinya inovasi yang terus-menerus dalam teknologi dan sistem informasi. Implementasi *fintech* dalam prakteknya akan mendorong kesejahteraan sosial dan akan memberikan efek *boosting* untuk pertumbuhan ekonomi di berbagai negara, khususnya Indonesia (Santoso et al., 2020). Hal ini menghasilkan munculnya berbagai inovasi, khususnya di bidang teknologi keuangan, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengatasi sistem pembayaran di dalam

komunitas. *Fintech* yang berkembang sejalan dengan kebutuhan masyarakat pada sistem pembayaran mendorong industri perbankan untuk menyediakan transaksi yang dapat dilakukan melalui ponsel atau yang disebut sebagai *mobile banking*.

Mobile banking telah mengalami perkembangan global yang signifikan, terutama dalam beberapa tahun terakhir, berkat kemajuan cepat dalam teknologi informasi dan bank karena memungkinkan pengguna untuk menggunakan layanan perbankan dan bertransaksi tanpa terbatas waktu dan tempat (Shankar & Rishi, 2020). *Mobile banking* tidak hanya bermanfaat bagi pengguna namun juga memberikan keuntungan pada bank. Bank lebih memilih memberikan pelayanan melalui *m-banking* dengan adanya efektivitas biaya dan jangkauan yang lebih besar sehingga bank cenderung mendorong pengguna untuk mengadopsi layanan *m-banking*. Penggunaan *m-banking* di Indonesia menjadi tren perpindahan gaya transaksi dari konvensional ke *digital*. Bank Indonesia mencatat nilai transaksi *m-banking* mengalami peningkatan dihitung dari Mei 2022 sampai Juli 2022.

Tabel 1. 1 Laporan Statistik Bank Indonesia, OJK

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 (2020) & OJK (2022)

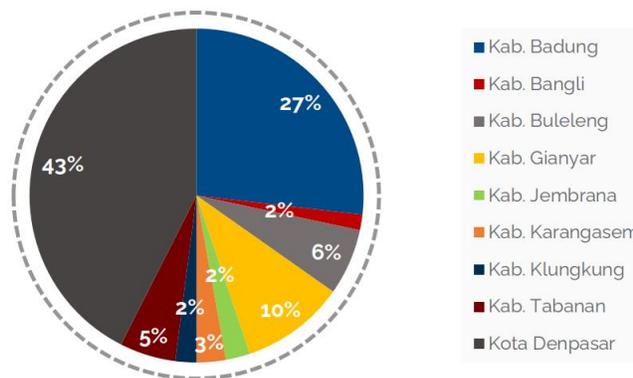
Perbandingan nilai transaksi antara *mobile banking* dan nilai transaksi bank umum terdapat kenaikan, namun hanya berkisar di 6,95 persen pada bulan Mei, 7,74 persen pada bulan Juni, dan 8,01 persen di bulan Juli 2022. Hal tersebut menunjukkan nilai yang rendah untuk transaksi *mobile banking* di Indonesia. 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, 2012).

Bali sebagai daerah yang termasuk ke dalam pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat, ditunjukkan dengan pesatnya pertumbuhan pariwisata yang mengarah pada kebutuhan untuk bertransaksi secara efisien. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Indonesia dalam pernyataannya di CNBC Indonesia, Bali tetap menjadi sumber utama devisa bagi Indonesia, menempati peringkat kedua setelah minyak dan gas. Bali menyumbangkan setengah dari keseluruhan pendapatan pada sektor pariwisata. (Emir Yanwardhana, 2021). Namun adanya wabah *COVID-19*, menimbulkan kerusakan yang meluas pada kehidupan masyarakat di seluruh dunia, baik dari segi sosial maupun ekonomi (Kannan et al., 2021). Karena keterbatasan untuk melakukan transaksi secara langsung, membuat pergeseran jenis transaksi masyarakat dari konvensional ke *digital*. Terbukti dari transaksi *digital* mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan sebelumnya, tercermin dari tingginya transaksi uang elektronik atau *e-money*, yang dikonfirmasi oleh BI bahwa terjadi pergeseran konsumen ke arah *digital* (Reska Sisilia et al., 2020).

Kondisi tersebut mendukung peningkatan penggunaan fasilitas bank khususnya *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat yang semakin mengarah pada pemanfaatan teknologi. Generasi milenial sebagai salah satu usia

produktif menjadi pengaruh dalam pergeseran transaksi *digital* di Bali. Salah satu implementasi di Bali adalah penyebaran pedagang yang mengadopsi metode pembayaran elektronik yaitu QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Dalam hal ini, Bali menempati peringkat ke-6 di tingkat nasional. Penyebaran QRIS di Kota Denpasar sendiri mencapai angka 43%, yang merupakan angka yang lebih tinggi dibandingkan dengan kabupaten lain di Bali. (Bank Indonesia, 2022). Secara khusus, di kota Denpasar, penyebaran QRIS mencapai angka 43%. Angka ini menunjukkan bahwa kota Denpasar memiliki tingkat adopsi QRIS yang lebih tinggi dibandingkan dengan kabupaten-kabupaten lain di Bali. Dengan tingkat adopsi yang tinggi, QRIS telah menjadi salah satu metode pembayaran elektronik yang populer di kalangan pedagang di kota Denpasar.



Gambar 1. 2 Persebaran Merchant QRIS di Provinsi Bali, 2022

Sumber: Laporan Perekonomian Provinsi Bali, 2022

Untuk mendukung pergeseran masyarakat ke arah transaksi *digital* dari data BPS Bali, sudah menunjukkan hasil yang cukup baik dalam ketersediaan infrastruktur yang diperlukan. Dari Tabel 1.2 dijelaskan bahwasannya data BPS masyarakat Provinsi Bali yang menggunakan telepon seluler mencapai 83,62 persen, menggunakan komputer mencapai 14,52 persen dan mengakses internet mencapai 67,75 persen. Kota Denpasar sebagai ibu kota Provinsi Bali, menduduki posisi teratas dalam setiap kategori dimana jumlah penduduk 788,589 ribu jiwa, dan tercatat sebagai penduduk terbanyak

dibandingkan kabupaten atau kota lainnya. Dengan penggunaan telepon seluler sebesar 93,80 persen, menggunakan komputer sebesar 24,15 persen, dan mengakses internet sebesar 86,73 persen.

Tabel 1. 2 Persentase Penduduk yang Mengakses TIK, 2021

Kabupaten/Kota	Jenis Aktivitas		
	Menggunakan Telepon Seluler	Menggunakan Komputer	Mengakses Internet
Jembrana	86.11	7.63	61.84
Tabanan	80.26	12.46	63.90
Badung	84.99	22.42	77.84
Gianyar	80.19	13.15	65.74
Klungkung	68.78	8.55	54.24
Bangli	73.52	7.27	56.26
Karangasem	74.52	5.63	47.75
Buleleng	84.35	7.08	56.01
Denpasar	93.80	24.15	86.73
Provinsi Bali	83.62	14.52	67.75

Sumber: *bali.bps.go.id*

Namun pergeseran konsumen ke arah *digital* yang disebutkan oleh Bank Indonesia dan ketersediaan infrastruktur yang memadai, tidak adanya keselarasan masyarakatnya dengan tingkat literasi *digital*. Dari data *Digital Competitiveness Index* 2022, Bali berada pada peringkat ke 28 dari total 34 provinsi di Indonesia. Jika dibandingkan dengan provinsi yang menduduki peringkat pertama yaitu DI Yogyakarta, terdapat selisih skor yang sangat jauh dan juga skor dari Bali masih dibawah skor median nasional yang berada pada kisaran 62.9 (Daya, n.d.).

Tabel 1. 3 Perbandingan Indeks Literasi *Digital* Bali dan DI Yogyakarta

Provinsi	Keterangan	Skor (1-100)	Peringkat Provinsi	Median Nasional
Bali	Indeks Literasi <i>Digital</i>	47.48	28	62.9
DI Yogyakarta	Indeks Literasi <i>Digital</i>	100	1	62.9

Sumber: *Digital Competitiveness Index 2022*

Literasi *digital* mengacu pada kompetensi yang diperlukan suatu kelompok untuk berpartisipasi dalam pengetahuan, yang mencakup keterampilan untuk mengakses,

menggunakan, memahami, mengevaluasi, membuat, dan mengkomunikasikan informasi *digital* (Lankshear & Knobel, 2008). Rendahnya tingkat literasi *digital* didukung dengan tingkat pendidikan yang belum merata di Bali khususnya antara jenjang pendidikan SMA sederajat dengan Diploma dan Sarjana memiliki selisih 17.84 persen.

Tabel 1. 4 Perbandingan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Persentase Jenjang Pendidikan
SLTA Sederajat	35.93%
DIV/S1/S2/S3	18.09%
Selisih Perbandingan	17.84%

Sumber: bali.bps.go.id 2022

Dari penjelasan tersebut memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *m-banking* dalam berbagai segmen meningkatkan kemungkinan untuk mengembangkan strategi pemasaran, yang memenuhi kebutuhan unik dari setiap segmen (Jamshidi et al., 2018). Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini dilandaskan oleh fenomena *digital divide* pada penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini meneliti *mobile banking* di Bali yang merupakan daerah penyumbang devisa negara terbesar kedua di Indonesia, serta jangkauan internet yang luas. Dengan fokus pada Kota Denpasar sebagai ibu kota, dan pusat pariwisata di Bali. Denpasar memiliki tingginya akses internet yang ditambah dengan jumlah transaksi *digital* yang tinggi dilihat dari penggunaan QIRIS yang mencapai angka 43%, namun disisi lain indeks literasi digital yang rendah, ditambah dengan tingkat pendidikan yang belum merata. Sehingga untuk mengetahui kesenjangan *digital* dalam mengakses *mobile banking*, pada Kota Denpasar, penulis melakukan penelitian yang berjudul **“PENGUNAAN MOBILE BANKING DI DENPASAR, BALI: PERSPEKTIF DIGITAL DIVIDE”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang, pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menghasilkan perubahan yaitu mengubah kebiasaan masyarakat dan mendorong terciptanya gaya hidup kontemporer. Peningkatan penggunaan internet di Indonesia yang mencapai 78,18 persen pada revolusi 4.0 menunjukkan bahwa aktivitas masyarakat dibantu dengan kemudahan yang diberikan oleh teknologi *digital*. Kehadiran *mobile banking* sebagai salah satu bentuk dari *fintech* telah mengalami perkembangan sangat pesat di seluruh dunia dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung proses pertumbuhan ekonomi.

Perkembangan yang pesat menciptakan kondisi ketimpangan pada masyarakat dalam mengakses internet yaitu kesenjangan *digital*. Fakta kesenjangan *digital* pada penggunaan *mobile banking* dilihat dari rendahnya nilai transaksi *mobile banking* yang rata – rata berada dibawah 10 persen dibandingkan dengan nilai transaksi bank umum. Walaupun penetrasi internet di Indonesia berada pada angka yang tinggi sebesar mencapai 72,02 persen, namun masih terdapat ketidaksetaraan dalam mengakses internet, terutama pada penggunaan *mobile banking*. Khususnya Bali sebagai daerah di Indonesia dengan jangkauan internet yang luas serta perkembangan ekonomi yang kuat sebagai salah satu penyumbang devisa negara terbesar dengan nilai transaksi *digital* yang tinggi dan Kota Denpasar sebagai Ibukota provinsi Bali yang memiliki jumlah akses internet tertinggi dan penggunaan QRIS tertinggi dibandingkan provinsi lainnya. Namun, tingginya akses internet tersebut tidak diimbangi dengan literasi *digital*. Dari data *Digital Competitiveness Index 2022*, Bali memiliki skor 47.48 berada pada peringkat ke 28 dari total 34 provinsi di Indonesia. Apabila dibandingkan dengan provinsi yang menduduki peringkat pertama yaitu DI Yogyakarta memiliki skor 100, terdapat selisih skor 52.52 dan juga skor dari Bali masih dibawah skor median nasional yang berada pada kisaran 62.9.

Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa terjadi kondisi kesenjangan *digital* terutama pada penggunaan *mobile banking*. Mengenai hal tersebut, terdapat empat akses yang menjadi faktor penting yang dapat membentuk *digital divide* secara berurutan yaitu *motivation, physical and material access, digital skill* dan *usage*. Oleh

karena itu, melakukan penelitian ini memiliki kepentingan yang signifikan untuk mengeksplorasi bagaimana kesenjangan *digital* terbentuk, terutama di Bali yaitu penyumbang salah satu devisa pada perekonomian Indonesia dan Kota Denpasar yang memiliki konektivitas internet yang paling luas di Bali dipilih sebagai lokasi representatif untuk mempelajari penggunaan *mobile banking*. Permasalahan penelitian didefinisikan sebagai berikut.

1. Dari segi akademis, *motivation, physical and material access, digital skill* dan *usage* merupakan faktor penting dalam memahami pembentukan *digital divide* namun, sebagian besar penelitian di Indonesia hanya berfokus pada sosioekonomi pengguna.
2. Dari segi praktis, walaupun pemerintah Indonesia telah meningkatkan penetrasi internet di berbagai wilayah Indonesia namun kesenjangan *digital* di Indonesia masih terbilang tinggi khususnya pada penggunaan *mobile banking* sehingga penelitian mengenai *digital divide* terkait dengan *motivation, physical and material access, digital skill* dan *usage* perlu dilakukan lebih luas untuk dapat menjelaskan *digital divide* secara nyata agar Indonesia khususnya Denpasar, Bali dapat menyesuaikan dan tetap selaras dengan perkembangan teknologi yang cepat.

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, penelitian ini mengajukan pertanyaan-pertanyaan diantaranya.

1. Bagaimana pengaruh *motivation* 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 *gender, age, dan education* memoderasi hubungan antara *motivation* dengan *physical and material access*?
5. Bagaimana pengaruh *gender, age, dan education* memoderasi hubungan antara *physical and material access* dengan *mobile banking skill*?

6. Bagaimana pengaruh *gender*, *age*, dan *education* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*?

1.4 Tujuan Penelitian

Pemaparan mengenai rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah diajukan, maka terdapat beberapa tujuan pada penelitian ini adalah 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*, dan *education* memoderasi hubungan antara *motivation* dengan *physical and material access*
5. Untuk mengetahui pengaruh *gender*, *age*, dan *education* memoderasi hubungan antara *physical and material access* dengan *mobile banking skill*?
6. Untuk mengetahui pengaruh *gender*, *age*, dan *education location* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*?

1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini mampu memberikan kontribusi yang berharga bagi berbagai pemangku kepentingan. Berdasarkan beberapa aspek, manfaat penelitian ini diantaranya adalah:

- a. Dari aspek praktis, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pandangan baik bagi pemerintah maupun 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

- b. 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

Struktur penyusunan skripsi ini terbagi kedalam beberapa bagian bab yang setiap bagiannya menggali berbagai topik yang berbeda. Penyusunan yang diterapkan untuk skripsi ini diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan yaitu dokumentasi penelitian menyajikan tinjauan mendalam mengenai berbagai aspek, termasuk gambaran tentang objek penelitian, apa yang melatarbelakangi penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penyusunan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka disajikan gambaran ringkas mengenai proses penulisan makalah penelitian, teori-teori dasar yang mendasari penelitian, kerangka berfikir yang digunakan dalam studi, dan hipotesis yang digunakan sebagai titik acuan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan komprehensif tentang metodologi penelitian yang digunakan. Dimulai dengan menguraikan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dilanjutkan dengan mengevaluasi validitas dan reliabilitas, dan diakhiri dengan analisis data menggunakan Partial Least Squares (PLS). Selain itu, bab ini juga membahas proses pemilihan sampel dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini disajikan laporan yang komprehensif dan rinci yang memberikan deskripsi terperinci tentang objek penelitian. Bab ini dengan teliti menguraikan karakteristik data yang melekat dan memberikan gambaran serta analisis mendalam tentang hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berfokus pada kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan, yang didasarkan pada analisis dan diskusi temuan-temuan. Selain itu, rekomendasi diberikan kepada para pemangku kepentingan mengenai hasil penelitian dan investigasi masa depan.