

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 *Mobile Banking*

Layanan transaksi keuangan atau yang biasa disebut dengan *mobile banking* digunakan pada menu yang tersedia di aplikasi dan akan diunduh serta di instal pada smartphone. Perbandingan antara *SMS banking* dan *mobile banking* terletak pada tingkat kemodernan dan kemudahan penggunaan yang lebih maju pada *mobile banking*. Hal ini karena pengguna tidak perlu mengingat format pesan yang harus dikirim ke bank atau nomor tujuan pada *SMS banking* (CFI Team, 2022).

Jika dikaitkan berdasarkan data yang dikeluarkan oleh statista mengenai perkembangan *digital banking* di Indonesia, dapat dilihat bahwa masyarakat Indonesia kebanyakan memilih menggunakan *mobile banking* dibandingkan dengan *SMS banking*. *Mobile banking* saat ini semakin berkembang dan memiliki keunggulan yang dapat dengan mudah dimengerti dan diakses oleh masyarakat. Berdasarkan data statista tersebut juga menunjukkan bahwa *mobile banking* di Indonesia mempunyai peranan penting untuk menunjang proses transaksi dan menumbuhkan perekonomian di Indonesia (Statista.com, 2022).

#### MOBILE BANKING

| BRAND             | TBI 2022 |     |
|-------------------|----------|-----|
| m-BCA             | 47.4%    | TOP |
| BRI Mobile        | 19.4%    | TOP |
| m-Banking Mandiri | 12.9%    | TOP |
| BNi Mobile        | 11.2%    |     |
| CIMB Niaga Mobile | 3.8%     |     |

\* Kategori online dan offline

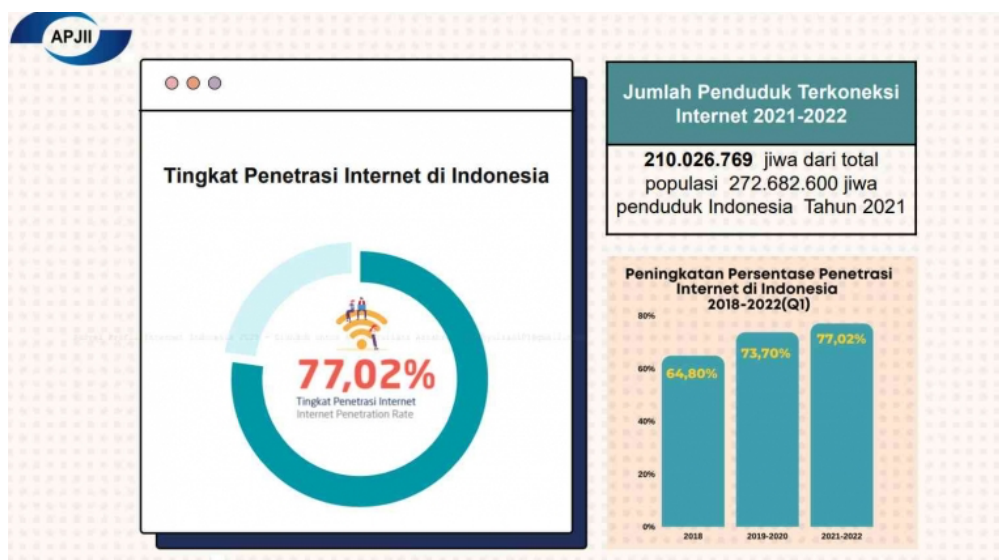
**Gambar 1. 1 *Top Brand Index Mobile Banking* di Indonesia**

*Sumber : Top Brand Award 2022*

Dari gambar 1.1. diatas dapat diketahui bahwa ada 3 *brand mobile banking* terbaik di Indonesia berdasarkan *Top Brand Award 2022* yaitu *M-BCA* dengan TBI sebesar 47,4%, lalu ada *BRI Mobile* dengan TBI 19,4%, dan terakhir ada *M-Banking Mandiri* dengan TBI sebesar 12,9%.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Teknologi yang berkembang pesat saat ini telah membawa banyak perubahan di berbagai industri. Berdasarkan data sejarah, perkembangan revolusi industri di dunia tidak lepas dari proses transformasi *digital* (Humayun & Arabia, n.d.). Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa per tanggal 30 Juni 2022 jumlah penduduk Indonesia mencapai 275,4 juta jiwa. Berdasarkan riset dari Badan Pusat Statistik menyatakan bahwa terdapat 5 urutan provinsi yang memiliki jumlah populasi penduduk terbanyak yaitu Jawa Barat dengan Bandung sebagai ibukota berada pada posisi pertama dengan jumlah penduduk sebanyak 48,78 juta jiwa, Jawa Timur dengan Surabaya sebagai ibukota berada pada posisi kedua dengan jumlah penduduk sebanyak 40,87 juta jiwa, Jawa Tengah dengan Semarang sebagai ibukota berada pada posisi ketiga dengan jumlah penduduk sebanyak 36,74 juta jiwa, Sumatera Utara dengan Medan sebagai ibukota berada pada posisi keempat dengan jumlah penduduk sebanyak 14,93 juta jiwa, dan Banten dengan Serang sebagai ibukota berada pada posisi kelima dengan jumlah penduduk sebanyak 12,06 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2022)



## Gambar 1. 2 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia

*Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2022)*

Penggunaan jaringan internet pada saat ini yang terjadi di Indonesia mengalami pertumbuhan setiap waktu, kurang lebih 77,02% atau sekitar 210 juta jiwa penduduk Indonesia sudah menggunakan jaringan internet. Dengan peningkatan jumlah pengguna internet setiap tahunnya, masyarakat memiliki kesempatan untuk memanfaatkan produk inovatif dan eksploitasi *digital*. Hal ini tentu saja didukung oleh adanya infrastruktur digital yang ada.

Perubahan besar dalam perilaku masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital telah menyebabkan transformasi digital menjadi faktor yang sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan pada gambar 1.2. dapat diartikan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 77,02% atau sekitar 210 juta pengguna dalam setahun, sehingga dapat disimpulkan 99,7% masyarakat Indonesia telah memanfaatkan teknologi internet (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2022).



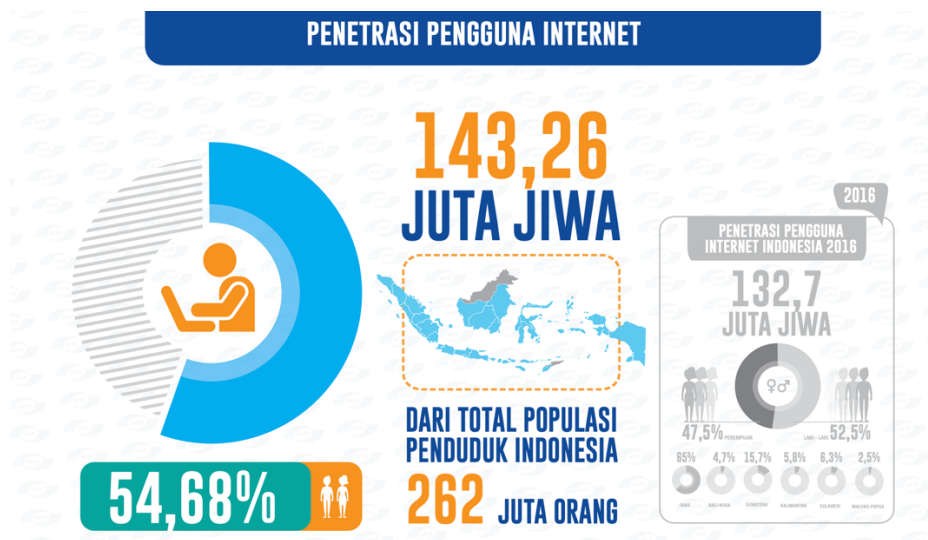
**Gambar 1. 3 Pengguna Layanan Keuangan Online di Indonesia**

*Sumber : datareportal.com (2022)*

Perkembangan teknologi yang pesat pada saat ini dimana adanya interaksi antar generasi (Hukama et al., 2023), mengubah sistem pembayaran yang pada awalnya masyarakat lebih mengenal sistem pembayaran tunai dan pada saat ini berubah menjadi sistem pembayaran secara tidak tunai. Dengan perkembangan ini mempermudah transaksi pembayaran mengikuti kemajuan yang ada dan mendorong sistem pembayaran elektronik (Salsabila et al., n.d.). Sistem layanan keuangan digital menurut (Bank Indonesia, 2022) dibagi menjadi beberapa jenis yakni *e-banking* (*sms banking*, mesin EDC, *internet banking* dan *mobile banking*), *e-money* (*Flazz*, *Brizzy*) dan *e-wallet* (Dana, LinkAja, Gopay, Ovo, ShopeePay, dan masih banyak lagi lainnya). Namun yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu tentang *mobile banking*.

*Mobile banking* sebagai salah satu aspek perkembangan teknologi yang sangat krusial dalam sejak tahun terakhir ini dikarenakan banyak membawa nilai tambah yang sangat besar bagi perbankan dan ekonomi bagi konsumen (Baabdullah et al., 2019), bahkan *mobile banking* sudah menjadi salah satu gaya hidup yang berdampak penting terhadap perkembangan perekonomian serta berkesinambungan dengan kemajuan teknologi yang membawa peranan besar pada layanan transaksi keuangan khususnya *mobile banking* (Ramadhaniansyah et al., 2023). Menurut gambar 1.3. menyatakan bahwa pengguna layanan keuangan seluler untuk perbankan, investasi, online atau *mobile banking* di Indonesia hanya 28,8% dari jumlah populasi (datareportal.com, 2022) Berdasarkan dari data Otoritas Jasa Keuangan tahun 2022 menyatakan Pada bulan Juli 2022, jumlah transaksi perbankan di Indonesia mencapai 10.348,26 triliun rupiah, dengan volume transaksi pada layanan *mobile banking* sebesar 5.528,15 triliun rupiah, yang artinya pengguna *mobile banking* dari seluruh jumlah transaksi yaitu sebesar 53,42%. Berdasarkan data tersebut, dapat diartikan bahwa selisih antara pengakses teknologi internet dibandingkan dengan pengguna keuangan secara daring senilai 70,9% yang berdampak pada ketimpangan sebesar 46,57% transaksi yang tidak menggunakan *mobile banking*.

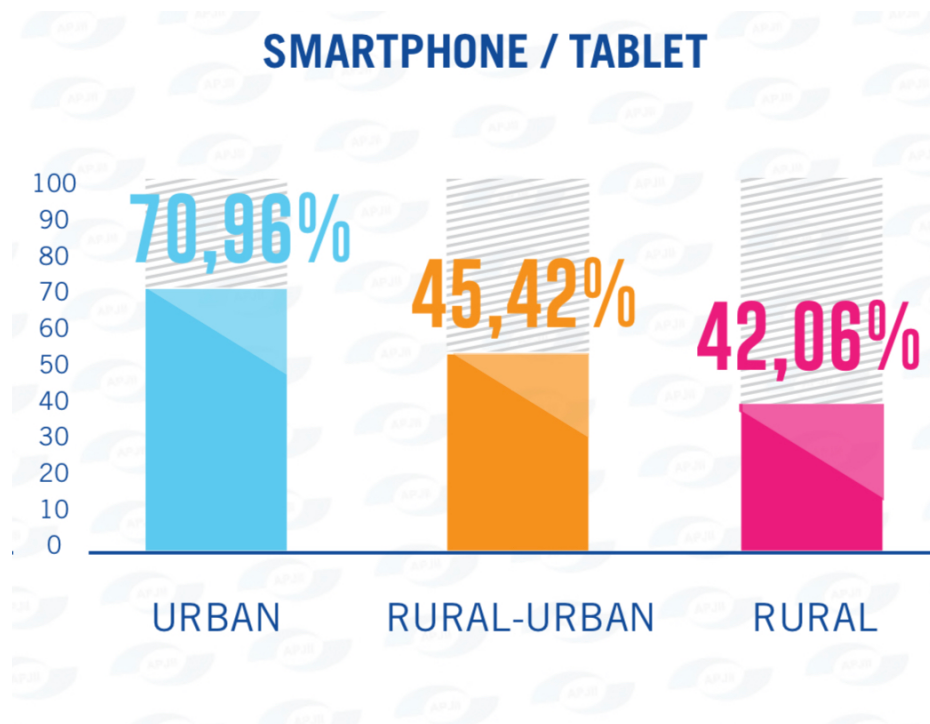
Dengan begitu membuat adanya ketimpangan pada digital menunjukan bahwa transaksi masyarakat yang belum menggunakan *mobile banking* di Indonesia sebesar 46,58%. Ketimpangan digital ini akan melekat hingga masyarakat sadar dengan manfaat menggunakan teknologi akan berdampak bagi kehidupan (Kotler & Keller, 2016a). Masalah ketimpangan *digital* merupakan isu yang kompleks dengan keterkaitan sebab-akibat yang dinamis, serta mengalihkan perhatian akibat kurangnya motivasi, akses fisik, dan keterampilan. (van Deursen & van Dijk, 2014), meskipun masalah tersebut dapat dipecahkan, perlu dicatat bahwa keterampilan merupakan aspek yang berbeda serta membutuhkan pelatihan dan kebiasaan dalam penggunaannya sebelumnya. Terdapat empat kunci kesuksesan dalam ketimpangan *digital* yakni keinginan (*motivation*), akses fisik dan material, *digital skill*, dan penggunaan. Motivasi bisa muncul melalui berbagai faktor, termasuk keinginan untuk menggunakan perangkat atau teknologi internet, kecemasan akibat *technophobia*, kurang minat dalam penggunaan komputer dan internet bagi orang tua, dan lain sebagainya. Selanjutnya, akses fisik dan materi berfokus pada ketersediaan perangkat dan dukungan teknologi internet yang memadai untuk menggunakan teknologi baru. Keterampilan (*skills*) berkaitan dengan pemahaman tentang cara menggunakan atau mengoperasikan teknologi, sedangkan penggunaan (*usage*) berkaitan dengan fungsi dan kegunaan dari penggunaan teknologi tersebut. (van Deursen & van Dijk, 2014).



**Gambar 1. 4 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia**

*Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2017)*

Dalam populasi Indonesia yang mencapai 262 juta jiwa, tingkat penetrasi penggunaan internet sebesar 54,68% menunjukkan bahwa lebih dari setengah dari total populasi telah menggunakan internet. Namun, fenomena di Indonesia menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet lebih sedikit daripada jumlah pengguna smartphone secara keseluruhan, dan juga jumlah pengguna *mobile banking* tergolong sedikit (Hanifah et al., 2022). Berdasarkan survei yang dilakukan oleh asosiasi penyelenggara jasa internet Indonesia, secara keseluruhan data tersebut akan terus bertambah seiring berjalannya waktu. Hal ini menunjukkan bahwa penetrasi internet di Indonesia dapat dikatakan cukup tinggi. Terdapat dua kategori cakupan wilayah, yaitu perkotaan (*urban*) dan pedesaan (*rural*). Perkotaan merupakan wilayah dengan mata pencaharian sebagian besar bukan dalam sektor pertanian dan sering disebut sebagai wilayah metropolitan yang menyediakan berbagai layanan dan distribusi pemerintahan. Di sisi lain, pedesaan adalah daerah yang mayoritas penduduknya menggantungkan mata pencahariannya pada sektor pertanian dan pengelolaan sumber daya alam.



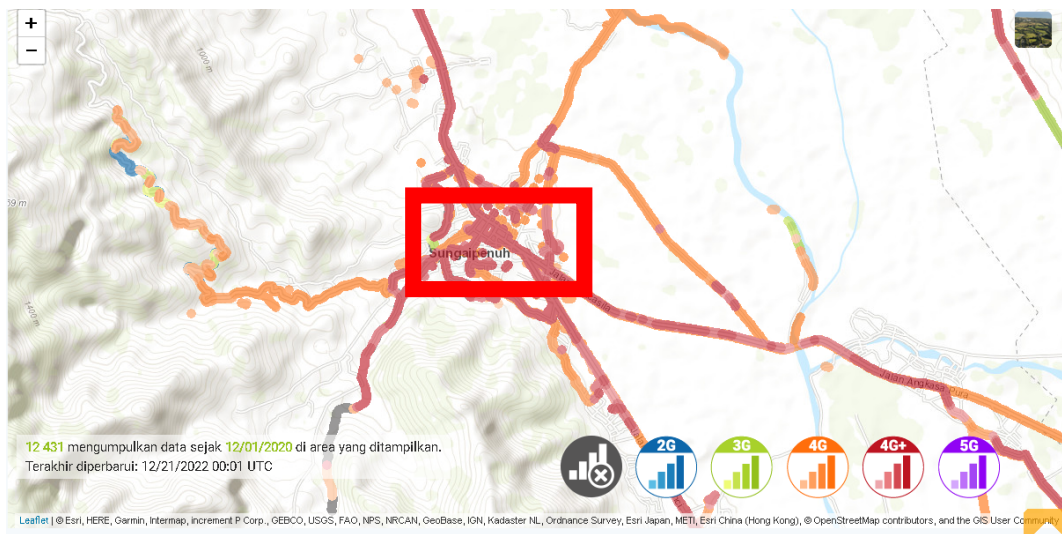
**Gambar 1. 5 Penetrasi Internet antara Urban, Rural-Urban dan Rural**

*Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2017)*

Berdasarkan gambar 1.5 menunjukkan bahwa penetrasi perkotaan (*urban*) adalah 70,96 persen, dan penetrasi internet pedesaan adalah 79,79 persen dan 42,06 % penduduk pedesaan (*rural*). Adanya perbedaan yang signifikan dalam persentase tersebut menunjukkan adanya kurangnya literasi teknologi, terutama di wilayah pedesaan di Indonesia, yang menyebabkan pemanfaatan jaringan internet tidak maksimal (Varas Sagita et al., 2023). Adopsi teknologi informasi akan berefek positif jika semakin tinggi manfaat dari penggunaan, maka niat dari untuk mengadopsi teknologi informasi semakin tinggi (Balqis et al., n.d.)

Kabupaten Kerinci memiliki jumlah populasi penduduk sebanyak 250.259 jiwa pada tahun 2020 (Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi, 2020). Kabupaten Kerinci merupakan daerah yang cukup menarik untuk diteliti dikarenakan termasuk sebagai daerah yang memiliki keunggulan pada beberapa sektor penunjang pertumbuhan perekonomian, salah satu nya yaitu pada sektor pertanian. Pada tahun 2021 Jambi merupakan 3 pengekspor terbesar se Indonesia pada bidang pertanian, yang dimana pada saat itu dunia mengalami

guncangan krisis perbankan (Alamsyah et al., 2019). Salah satu komoditi yang diekspor yaitu kopi dari perkebunan Kabupaten Kerinci (diskominfo, 2021). Banyaknya industri besar di Kabupaten Kerinci menjadikan daerah tersebut salah satu daerah yang memiliki pengeluaran. Dengan begitu sangat memungkinkan seharusnya adanya aktivitas transaksi perbankan yang cukup tinggi di Kabupaten Kerinci.



**Gambar 1. 6 Peta Penyebaran Jaringan Internet di Kab. Kerinci**

*Sumber : nPerf (2022)*

Pada gambar 1.6. menjelaskan *Coverage Area Network* di Kabupaten Kerinci. Secara garis besar dapat dilihat bahwa persebaran dan liputan akan internet di Kabupaten Kerinci masih belum begitu merata (Nperf, 2022). Ketidakmerataan jangkauan internet tersebut menimbulkan suatu *gap* yang mengindikasikan bahwa masih ada masyarakat Kabupaten Kerinci yang belum menggunakan *mobile banking* dikarenakan oleh faktor jaringan. Contohnya di beberapa titik yang belum terjangkau oleh sinyal dengan baik membuat mereka lebih memilih untuk tetap menggunakan ATM walaupun hanya untuk sekedar mengecek saldo ataupun melakukan transaksi keuangan. Faktor tersebutlah yang dapat dikategorikan sebagai ketimpangan *digital* atau *digital divide*.

Dapat dilihat dari uraian diatas, disimpulkan bahwa banyaknya permasalahan yang timbul terkait penggunaan *mobile banking* khususnya di Kabupaten Kerinci. Penelitian ini didasari oleh fenomena terhadap tidak

meratanya akses internet di Indonesia khususnya di Kabupaten Kerinci, *gap* antara pengguna internet dengan pengguna aplikasi *mobile banking*. Dengan begitu, penulis melakukan penelitian yang diberi judul “**Studi Tentang Dampak Ketimpangan *Digital* Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* di Kabupaten Kerinci**”.

### 1.3 Perumusan Masalah

Indonesia yang sedang dilanda revolusi industri 4.0 dan sedang mempersiapkan revolusi industri 5.0, dan menurut sejarah revolusi industri ini selalu erat dengan transformasi *digital*. Penggunaan internet di Indonesia sedang mengalami peningkatan signifikan. Hingga pada tahun 2022, jumlah penggunaan internet di Indonesia mencapai 204,7 juta pengguna. Jika dilihat berdasarkan grafik, peningkatan yang terjadi hingga tahun 2022 ini mencapai 54,25%. Bahkan jumlah individu yang menggunakan internet sudah mencapai 74% dari jumlah keseluruhan penduduk di Indonesia berdasarkan data Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Perkembangan teknologi informasi ini membawa perubahan besar bagi aktivitas transaksi perbankan. Salah satu contohnya adalah perkembangan *mobile banking* yang semakin meningkat. Yang menjadi salah satu faktor penyebab *mobile banking* terus meningkat dan berkembang adalah dengan terus meningkatnya jumlah populasi dunia hingga mencapai 7,84 miliar jiwa yang jika dilihat dari tahun-tahun sebelumnya terjadi peningkatan sekitar 0,94% atau sekitar 72,7 juta jiwa.

Walaupun penggunaan *mobile banking* berpotensi untuk terus meningkat, namun berdasarkan fakta yang ada menunjukkan bahwa total pengguna *mobile banking* di Indonesia pada tahun 2021 hanya sekitar 32,9%. Dari jumlah keseluruhan populasi pengguna internet, dengan intensitas penggunaan yang rendah maka, akan ada resiko yang dirasakan rendah (Rifaldi, Giri, Apriliani, et al., 2019). Artinya pengguna *mobile banking* hanya sekitar 82,32 juta jiwa. Dan yang menjadi salah satu faktor penyebab hal tersebut adalah *gender*, *age*, dan

*education*. Hal tersebut dapat menjadi moderasi sehingga memunculkan suatu *gap* terkait perilaku masyarakat dalam penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat ketimpangan *digital* dalam mengakses *mobile banking* di Indonesia, khususnya di Kabupaten Kerinci. Definisi permasalahan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Dari segi akademis, motivasi, akses fisik dan materi, keterampilan digital, dan penggunaan merupakan faktor penting dalam pemahaman mengenai terbentuknya kesenjangan digital. Namun, sebagian besar penelitian di Indonesia hanya memfokuskan pada faktor sosioekonomi pengguna.
2. Dari segi praktis, meskipun pemerintah Indonesia telah meningkatkan penetrasi internet di berbagai wilayah Indonesia, namun kesenjangan digital di Indonesia masih tinggi, terutama dalam penggunaan *mobile banking*. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih luas mengenai kesenjangan digital terkait dengan motivasi, akses fisik dan materi, keterampilan digital, dan penggunaan agar dapat menjelaskan kesenjangan digital secara lebih mendalam. Hal ini penting agar Indonesia, khususnya Kabupaten Kerinci dapat beradaptasi dan tetap sejalan dengan perkembangan teknologi yang cepat.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Untuk mengkaji fenomena tersebut maka didapatlah pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan antara motivasi dengan akses fisik dan akses materi?
2. Bagaimana akses fisik dan akses materi mempengaruhi keterampilan *mobile banking*?
3. Bagaimana keterampilan *mobile banking* mempengaruhi penggunaan?
4. Bagaimana gender, usia, dan pendidikan mempengaruhi hubungan antara motivasi, akses fisik dan akses materi?

5. Bagaimana gender, usia, dan pendidikan mempengaruhi hubungan antara akses fisik dan akses materi dengan keterampilan mobile banking?
6. Bagaimana gender, usia, dan pendidikan mempengaruhi hubungan antara keterampilan mobile banking dengan penggunaan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas didapatkan tujuan penelitian ini yaitu :

1. Agar mengetahui dampak dari *motivation* (MO) terhadap *physical access and material access* (PM).
2. Untuk mengetahui hubungan PM terhadap *mobile banking skill* (MB).
3. Untuk mengetahui pengaruh MB terhadap *usage* (US),
4. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, dan education* memoderasi hubungan antara MO dengan PM.
5. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, dan education* memoderasi hubungan PM dengan MB.
6. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, dan education* memoderasi hubungan antara MB dengan US

### 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan beberapa aspek, manfaat dari penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Dari aspek praktis, penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan pandangan yang baik terhadap pemerintah dan industri perbankan mengenai fenomena *digital divide* sehingga dapat dijadikan sebagai solusi khususnya pada MB.
2. Dari aspek akademis, penelitian ini bermanfaat untuk dijadikan pengetahuan dan wawasan tambahan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terkait motivasi pada *digital divide* terhadap adopsi penggunaan aplikasi MB di Kabupaten Kerinci. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi penelitian lainnya.

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Bagian ini memuat sistematika untuk memperjelaskan rangkaian penelitian pada bagian bab-bab yang ada. Sistem ini berfungsi untuk menggambarkan isi penelitian ini secara umum. Gambaran umum berisi informasi dan segala sesuatu yang tercakup dalam setiap bab. Diantaranya:

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

Dalam bab ini, dokumentasi penelitian menyajikan tinjauan mendalam mengenai berbagai aspek.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Di bagian bab ini, teori-teori yang menjadi dasar studi dijelaskan atau digariskan, studi sebelumnya dihubungkan, kerangka acuan studi dan, jika berlaku, hipotesis bila diperlukan.

### **b. BAB III METODE 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.

### **c. BAB IV HASIL PENELITIAN 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.

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

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