

## ABSTRAK

Layanan mobile banking semakin populer sebagai dampak dari terus berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi serta meningkatnya jumlah pengguna smartphone di Indonesia. Layanan yang disebut "Mobile Banking" memungkinkan pelanggan bank melakukan bisnis perbankan mereka dari smartphone atau perangkat seluler lainnya. Namun, terdapat disparitas antara jumlah nasabah dan pengguna Mobile Banking untuk masing-masing brand perbankan Indonesia. Selain itu, sudah menjadi rahasia umum bahwa masyarakat Indonesia masih memiliki kemampuan digital yang jauh lebih rendah dibandingkan bangsa lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keterampilan digital pengguna mobile banking dan kesiapan mereka menghadapi perubahan digital banking di Jakarta, Indonesia, khususnya. dengan memanfaatkan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Selain itu, SPSS akan digunakan untuk pemrosesan data, dan analisis akan dilakukan.

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis *Exploratory Factor Analysis* atau EFA dengan menggunakan software statistik SPSS Versi 24 mendapatkan data dari responden yang merupakan pengguna *Mobile Banking* di Jakarta sebanyak 370 orang.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, penelitian ini menemukan 3 faktor yang dapat membentuk digital skill pada penggunaan *Mobile Banking* di kota Jakarta, yaitu Mobile Operational Skill, Information Navigation Skill dan Social Creative Skill. Penamaan faktor pada penelitian ini dilakukan berdasarkan indikator pembentuk masing-masing faktor.

Penelitian dapat berkontribusi dalam menemukan faktor-faktor pembentuk digital skill pada penggunaan *Mobile Banking*. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian berkelanjutan, serta melakukan konfirmasi dari hasil eksplorasi faktor pada penelitian ini untuk memperkuat temuan.

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