

BAB I

PENDAHULUAN

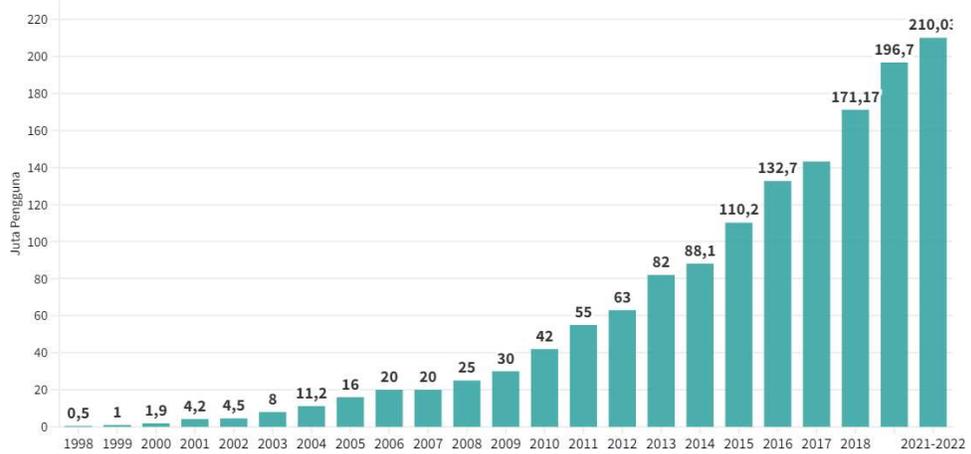
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Senada dengan pertumbuhan jumlah pengguna smartphone dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berlanjut, layanan *Mobile Banking* menjadi populer di Indonesia. Nasabah bank dapat menggunakan Smartphone mereka untuk melakukan transaksi terkait perbankan melalui *Mobile Banking*. Kemudian dapat diakses melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal pengguna. Layanan seperti memeriksa saldo rekening, mengubah suku bunga, mencari lokasi ATM terdekat, dan layanan informasi semisal transfer rekening semuanya tersedia melalui *Mobile Banking*. Selain itu, menawarkan pembelian kredit, pembayaran tagihan, dan transfer uang sebagai layanan transaksi. Masyarakat bisa mengakses layanan tersebut dengan mendaftar ke banknya melalui aplikasi di ponselnya.

1.2 Latar Belakang

Setiap warga negara modern dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang. Perkembangan teknologi di era digital semakin berkembang pesat setiap harinya, bulan dan tahun. Akibatnya, penggunaan teknologi ini meningkat secara dramatis. Teknologi digital sering dikaitkan dengan pekerjaan kita berkat perkembangannya. Itu membuat pekerjaan kita menjadi mudah, cepat, murah, dan nyaman. Orang juga dapat dengan mudah terhubung ke internet berkat teknologi digital.

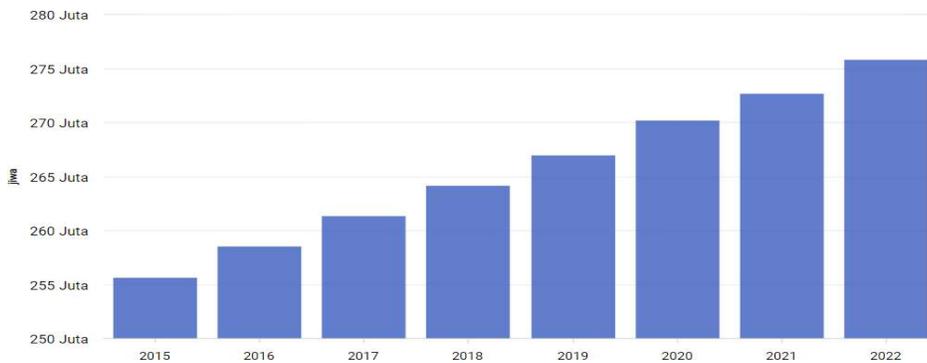
Jumlah Pengguna Internet di Indonesia
(1998 - 2022)



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internett di Indonesia

Sumber : APJII (2022)

Terdapat 210,03 juta pengguna internet yang tinggal di kepulauan Indonesia, seperti dilansir dari hasil survei APJII 2022. Dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sebanyak 196,7 juta pengguna internet. Jumlah pengguna internet naik 6,78% dari tahun 2021 hingga 2022, menurut hasil survei.

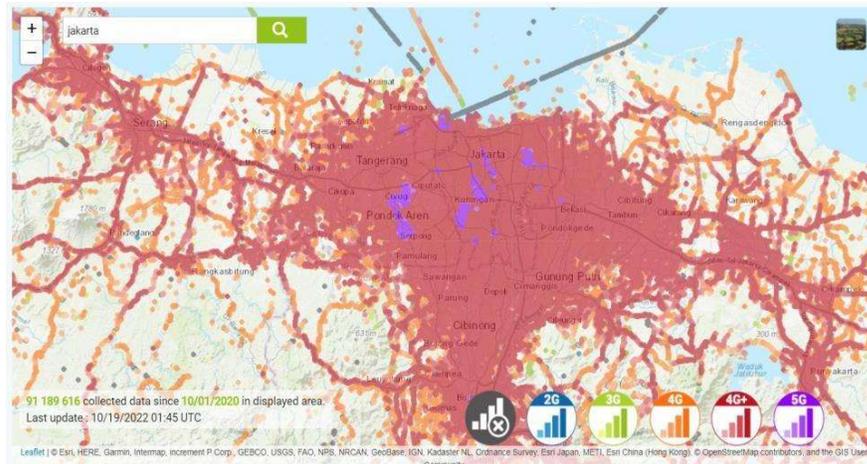


Gambar 1.2 Jumlah Penduduk di Indonesia

Sumber : BPS (2022)

Pada gambar 1.2 dapat dilihat pertengahan tahun 2020, jumlah penduduk Indonesia tercatat sebesar 270,20 juta jiwa. Angka tersebut kembali naik menjadi

272,68 juta orang pada pertengahan tahun 2021. Kemudian, jumlah penduduk Indonesia dilaporkan kembali meningkat menjadi 275,77 juta jiwa hingga pertengahan 2022. Kemudian terdapat 10,64 juta penduduk Jakarta (jakarta.bps, 2022). Menurut data yang disediakan oleh DataReportal, jumlah seluler yang terhubung di Indonesia melebihi 370 juta per Januari 2022 (suara.com, 2022)



Gambar 1.3 Coverage Area Network di Kota Jakarta

Sumber : nPerf.com, 2022

Faktor Coverage Area Network berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi *Mobile Banking*. Dengan tersedianya akses dan layanan internet, penggunaan aplikasi *Mobile Banking* bisa lebih cepat dan mudah. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan untuk kota Jakarta, coverage jaringan yang dapat diperoleh sangat baik, dapat dilihat pada Gambar 1.3 wilayah kota Jakarta didominasi warna merah yang artinya kota Jakarta telah tercover oleh 4G+ dan beberapa daerah juga sudah tercover jaringan 5G, hal ini sangat baik untuk mengakses *Mobile Banking* karena akses internet sudah terpenuhi untuk wilayah kota Jakarta. Akses internet ini memberikan kemudahan bagi masyarakat Jakarta untuk mengakses dan menggunakan uang elektronik hasil digitalisasi perbankan dalam bentuk *Mobile Banking*.

Praktik melakukan transaksi keuangan pada perangkat seluler (ponsel, tablet, dll.) Dikenal sebagai mobile banking. Ini bisa sesederhana klien membayar tagihan atau mengirim uang ke luar negeri atau serumit bank mengirimkan penipuan atau aktivitas penggunaan ke telepon klien. Dapat melakukan transaksi bank kapan saja dan dari mana saja merupakan salah satu keunggulan Mobile Banking. Kekurangannya antara lain masalah keamanan dan kemampuan yang terbatas jika dibandingkan dengan direct atau computer banking (Investopedia, 2022).

Mobile Banking sangat nyaman di era digital saat ini dengan banyak bank yang menawarkan aplikasi yang mengesankan. Kemampuan seperti menyetor cek, membayar sesuatu barang, mentransfer uang ke teman atau menemukan ATM secara instan adalah alasan mengapa orang memilih untuk menggunakan *Mobile Banking*. Namun, koneksi yang aman sebelum melakukan transaksi pada aplikasi *Mobile Banking* adalah penting atau klien dapat mengambil risiko informasi pribadi dikompromikan (Investopedia, 2022).

Saat ini *Mobile Banking* hanya dapat dimiliki dan digunakan oleh orang yang memiliki rekening dan tabungan di bank tertentu, sehingga mereka memiliki akses untuk melakukan transaksi menggunakan produk *Mobile Banking* yang disediakan oleh bank yang digunakan oleh pengguna tersebut. Saat ini Indonesia berpenduduk kurang lebih 277,7 juta jiwa, namun hanya 80,27 juta yang memiliki rekening tabungan di bank (cnnindonesia, 2022). Sehingga dapat disimpulkan bahwa 80,27 juta orang berpeluang memiliki akun *Mobile Banking* dan dapat mengakses layanan perbankan melalui *Smartphone* mereka. Namun, ditemukan hanya 31% atau sekitar 59 juta orang yang memiliki *Mobile Banking* (Jayani, 2022).

Hal ini mengindikasikan kurangnya kesiapan masyarakat terhadap perubahan teknologi khususnya pada layanan keuangan perbankan yang telah beralih ke layanan digital. Hingga saat ini, terdapat beberapa produk *Mobile Banking* dari beberapa jenis brand perbankan di Indonesia. Namun sebelumnya, berbagai merek bank konvensional Indonesia yang mempunyai jumlah nasabah terbanyak akan ditampilkan hingga tahun 2022 mendatang. terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Bank Pengguna Terbanyak di Indonesia

Nama Bank	Jumlah Aset (Triliun)	Jumlah Nasabah (Juta)
Mandiri	1.726	22
BRI	1.678	130
BCA	1.259	29
BNI	965	63

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas terlihat bahwa Bank Mandiri memiliki total aset sebesar 1.726 triliun dengan jumlah nasabah 22 juta, kemudian Bank BRI memiliki total aset sebesar 1.678 triliun dan jumlah nasabah 130 juta orang, kemudian Bank BCA dengan total aset sebesar 1.259 triliun dan total 29 juta nasabah, kemudian Bank BNI dengan total aset 965 triliun dengan 63 juta nasabah. Hal ini menunjukkan adanya gap jumlah aset antara Bank BCA dengan Bank BRI dan Bank Mandiri, serta gap jumlah nasabah yang dimiliki. Sehingga kinerja perbankan di Indonesia masih belum optimal dari segi aset dan jumlah nasabah yang dimilikinya.

Hal ini juga menunjukkan kurangnya minat masyarakat Indonesia terhadap layanan keuangan perbankan beserta berbagai penawaran teknologi yang dimilikinya, karena jumlah tersebut sangat kecil bila di lihat dengan jumlah masyarakat di Indonesia dan masyarakat yang memiliki rekening bank, sehingga menunjukkan kurang dari kinerja yang optimal bagi setiap bank di Indonesia. Dengan adanya inovasi *Mobile Banking* yang dibuat oleh Bank BCA, seperti layanan tanpa kartu atau dapat diartikan sebagai layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan penarikan uang tunai dengan mesin ATM tanpa menggunakan kartu ATM terkait, hanya menggunakan *Mobile Banking* dan Memasukkan nomor telepon terdaftar dan kode yang diberikan oleh sistem *Mobile Banking*, jumlah nasabah BCA tidak lebih dari Mandiri dan BRI (BCA, 2022).

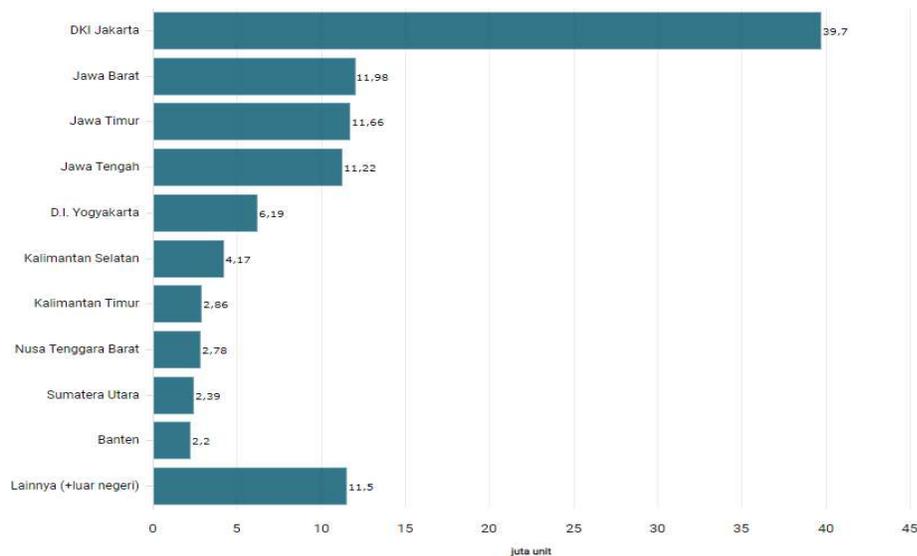
Selanjutnya ditemukan beberapa bank dengan jumlah pengguna m-banking di masing-masing bank dibandingkan dengan jumlah nasabah bank. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2 Jumlah Pengguna *Mobile Banking* vs Nasabah

Nama Bank	Jumlah Nasabah (Juta)	Jumlah Pengguna M-Banking (Juta)	Persentase (%)
Mandiri	22	11	50
BRI	130	18,47	14
BCA	29	20,8	71
BNI	63	11,8	19
Total	244	62,07	25

Sumber: Data diolah (2022)

Tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa persentase pengguna layanan *Mobile Banking* dibandingkan dengan jumlah nasabah yang dimiliki oleh masing-masing brand banking di Indonesia, diketahui bahwa Bank Mandiri memiliki 50% pengguna, Bank BRI memiliki 11% pengguna, Bank BCA memiliki 62% pengguna, Bank BNI memiliki 19% pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna masing-masing bank memiliki kesenjangan persentase kepemilikan pengguna m-banking. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing bank masih kurang optimal dalam menjangkau jumlah pengguna layanan *Mobile Banking* di suatu bank.



Gambar 1.4 Provinsi dengan Uang Elektronik terdaftar terbanyak di Indonesia

Sumber : Katadata (2022)

Uang elektronik atau *e-money* menjadi pilihan populer saat melakukan transaksi keuangan. Ini juga bagus untuk berbelanja dan membayar tagihan; bahkan dapat digunakan untuk mentransfer uang antar pengguna. Hingga April 2022, tercatat 106,65 juta unit uang elektronik di Bank Indonesia. Jakarta, ibu kota Indonesia, mencatat lebih dari sepertiga jumlah uang elektronik di Indonesia. Hal ini karena sama-sama menggunakan uang elektronik yang berbasis server dan berbasis chip. Oleh karena itu, angka ini mencakup kedua jenis mata uang tersebut. Dari seluruh dana elektronik, Jawa Timur memiliki volume terbesar kedua dengan 11,66 juta unit dibandingkan Jawa Barat dengan 11,98 juta unit. Ini adalah perbedaan 10,93%.

Jakarta, ibu kota Indonesia. Di Provinsi DKI Jakarta terdapat lima kota administratif dan satu kabupaten administratif: Luas Kota Administratif Kepulauan Seribu 47,90 km², luas Kabupaten Administratif Kepulauan Seribu 11,81 km², luas Jakarta Utara 142,20 km², luas Jakarta Barat 126,15 km², luas Jakarta Selatan 145,73 km², luas Jakarta Timur 187,73 km², dan luas Jakarta Pusat 47,90 km². Mulut garis pantai seluas 35 km² di utara adalah tempat bertemunya 13 sungai dan dua kanal. Di sebelah selatan dan timur berbatasan dengan kotamadya Bogor, Bekasi, dan Depok, dan di sebelah barat berbatasan dengan kotamadya Tangerang dan

Kabupaten Tangerang, dan di sebelah utara oleh Samudera Jawa. Setiap tahunnya, DKI Jakarta mengalami peningkatan jumlah penduduk. 10.644.986 jiwa akan bermukim di Jakarta pada tahun 2020. Pada tahun 2010, laju pertumbuhan penduduk sebesar 0,83 persen. Pada tahun 2020, kepadatan penduduk menjadi 16.072 per km². Jakarta.go.id, 2022) Jakarta merupakan salah satu kota terpadat di dunia dan kota di Indonesia dengan pendapatan per kapita tertinggi. Hal ini menjadi, sejumlah tantangan dan masalah. Demi kepentingan seluruh warga Jakarta, Jakarta yang didaulat menjadi kota metropolitan semakin membutuhkan solusi yang efektif dan efisien. Jakarta masih membutuhkan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut, meskipun sejumlah masalah telah diselesaikan dan tantangan zaman telah teratasi..

Jakarta *Smart City* menerapkan enam indikator—*Smart Governance, Smart Economy, Smart Environment, Smart People, Smart Mobility, dan Smart Living*—untuk memaksimalkan sumber pemanfaatan teknologi dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Jakarta.go.id, 2021). Dalam *smart economy* terdapat indikator yang salah satunya yaitu membangun ekosistem transaksi keuangan digital seperti penggunaan cashless, hal ini dapat meningkatkan penggunaan *mobile banking*.

Hal ini menimbulkan gap yang sangat signifikan antara jumlah *Smartphone* yang beredar di Indonesia, jumlah pengguna internet dan jumlah pengguna *Mobile Banking* di Indonesia. Terlebih dengan 39,69 juta (37,22%) uang elektronik terdaftar di Jakarta. Artinya, lebih dari sepertiga uang elektronik yang terdaftar di Indonesia beredar di kota Jakarta, hal ini seharusnya membuat penggunaan *Mobile Banking* di Jakarta meningkat. Namun belum ditemukan data pasti berapa jumlah pengguna *Mobile Banking* di kota Jakarta saat ini. Pesatnya perkembangan teknologi memberikan banyak hal positif bagi penggunanya, tetapi juga sejumlah hal negatif. Digital merupakan salah satu efek negatif yang terjadi. dalam beberapa kasus, penggunaan aplikasi *Mobile Banking* tidak seperti yang diharapkan. Saat ini masih banyak masyarakat yang masih awam dengan penggunaan teknologi pada rentang usia dan pekerjaan

tertentu, dalam hal ini juga mempengaruhi permasalahan yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking*, mayoritas masyarakat masih memilih untuk menggunakan ATM. mesin untuk melakukan transaksi keuangan baik untuk cek saldo atau transfer uang. Hal ini terkait dengan keterampilan masyarakat Jakarta dalam menggunakan *Mobile Banking*, mereka cenderung tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi.

Digital skills yang dibutuhkan dalam masyarakat sering disebut sebagai keterampilan abad 21 (Griffin, McGaw, & Care, 2012). Meskipun konsep ini menekankan seperangkat keterampilan yang luas, komponen digital sering dianggap sebagai keterampilan yang terpisah dalam rentang keterampilan abad ke-21, misalnya di bawah label keterampilan teknis. Namun, karena keterampilan pasti terkait dengan teknologi di masyarakat dalam mencari pengetahuan (De Haan, 2010), itu dianggap sebagai komponen digital sebagai bagian dari keterampilan yang wajib dimiliki seorang profesional. Konektivitas dengan orang dan informasi semakin didukung dan dimediasi oleh teknologi digital (Mangematin, Sapsed, & Schuessler, 2014).

Masyarakat kaya teknologi membutuhkan individu untuk memperoleh seperangkat keterampilan baru yang terkait dengan penggunaan teknologi. Dengan meningkatnya digitalisasi, pasar tenaga kerja telah berkembang pesat, membutuhkan tenaga kerja dengan keterampilan digital yang luas. Dengan latar belakang ini, gunakan istilah keterampilan digital di abad ke-21 untuk memahami konsekuensi digitalisasi dalam hal keterampilan pekerja individu. Ini memberikan diskusi mendalam tentang *Information, Critical Thinking, Creative, dan Problem Solving* yang dapat dianggap sebagai keterampilan digital di abad ke-21 untuk pekerja, Tujuannya adalah untuk memberikan rincian lebih lanjut tentang indeks spesifik yang dimiliki setiap keterampilan. (Van Laar, Van Deursen, Van Dijk, & De Haan, 2017).

Ada empat komponen *digital skills* dalam mencari pengetahuan, antara lain *Information Digital Skills, Critical Thinking Digital Skills, Creative Digital Skills, dan Problem Solving Digital Skills. Information Digital Skills* adalah bentuk

profesional yang bekerja di berbagai domain tergantung pada sistem pencarian informasi untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk merumuskan kebijakan, memberikan saran, dan membuat keputusan penting (Russell-Rose, Chamberlain, & Azzopardi, 2018). *Critical Thinking* adalah salah satu di era digital dan di mana pun dapat dipublikasikan secara online, keterampilan berpikir tingkat tinggi seperti berpikir kritis menjadi salah satu komponen terpenting. Kemampuan untuk menyajikan sudut pandang sendiri yang didukung oleh argumen membutuhkan keterampilan berpikir kritisnya sendiri (Mulnix, 2012). *Critical Thinking* mencakup pemikiran disiplin diri, di mana seorang individu menilai, mensintesis, dan menafsirkan informasi yang relevan terkait dengan suatu situasi (Hyytinen, Toom, & Postareff, 2018).

Creative adalah kreativitas digital yang dianggap sebagai kunci sukses dalam lingkungan yang kompetitif dan dinamis saat ini. Keterampilan digital kreatif didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi untuk mendorong proses kreatif dengan melihat tugas dari perspektif baru atau dengan membentuk kombinasi baru dari ide-ide yang ada (Chung, Lee, & Choi, 2015). Pertumbuhan dan diversifikasi platform partisipatif online telah menyebabkan proliferasi yang signifikan dari aktivitas kreatif dalam konteks digital (Literat & Glaveanu, 2018). Sedangkan *Problem Solving* adalah sesuatu yang dapat membantu individu atau tim untuk memecahkan masalah kompleks di tempat kerja (Mainert, Niepel, Murphy, & Greiff, 2018). Dengan peningkatan jumlah pekerjaan yang membutuhkan karyawan untuk memecahkan masalah kompleks secara real time dan penurunan yang sesuai dalam jumlah pekerjaan yang melibatkan penerapan praktik dan rutinitas organisasi yang terdefinisi dengan baik, keterampilan pemecahan masalah cenderung menjadi semakin penting (Autor, Levy, & Murnane, 2003; Neubert, Mainert, Kretzschmar, & Greiff, 2015).

Penelitian tentang *digital skills* juga telah dilakukan oleh penelitian sebelumnya, penulis mengambil teori dari penelitian yang berjudul “*Measuring the levels of 21st-century digital skills among professionals working within the creative industries: A performance-based approach*” oleh Alexander Van Duursen, Jan Van

Dijk , dan Jos De Haan, mengungkapkan bahwa peserta memiliki beberapa masalah atau kesulitan dalam mengevaluasi informasi digital dan keterampilan dalam memecahkan masalah digital.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan yang sama, sehingga peneliti tertarik untuk menyusun tugas akhir. Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengangkat judul “Analisis Faktor Keterampilan Digital terhadap Pengguna *Mobile Banking* Di Kota Jakarta”.

1.3 Rumusan Masalah

Sejalan dengan perkembangan internet di Indonesia, penggunaan *Mobile Banking* dapat menjadi salah satu kebutuhan bagi masyarakat. Dengan adanya teknologi internet ini telah muncul layanan *Mobile Banking* yang dapat menunjang kebutuhan transaksi saat ini. Pengguna layanan *Mobile Banking* dibandingkan dengan jumlah nasabah yang dimiliki oleh masing-masing brand banking di Indonesia masih rendah, diketahui bahwa Bank Mandiri memiliki 50% pengguna, Bank BRI memiliki 11% pengguna, Bank BCA memiliki 62% pengguna, Bank BNI memiliki 19% pengguna. Sekiranya terdapat 25% saja pengguna mobile banking di indonesia Hal ini menunjukkan bahwa pengguna masing-masing bank memiliki kesenjangan persentase kepemilikan pengguna m-banking. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing bank masih kurang optimal dalam menjangkau jumlah pengguna layanan *Mobile Banking* di suatu bank.

Faktor Coverage Area Network berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi *Mobile Banking*. Dengan tersedianya akses dan layanan internet, penggunaan aplikasi *Mobile Banking* bisa lebih cepat dan mudah. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan untuk kota Jakarta, coverage jaringan yang dapat diperoleh sangat baik, wilayah kota Jakarta didominasi warna merah yang artinya kota Jakarta telah tercover oleh 4G+ dan beberapa daerah juga sudah tercover jaringan 5G, hal ini sangat baik untuk mengakses *Mobile Banking* karena akses internet sudah terpenuhi untuk wilayah kota Jakarta. Akses internet ini memberikan kemudahan bagi masyarakat Jakarta untuk mengakses dan menggunakan uang elektronik hasil digitalisasi perbankan dalam bentuk *Mobile Banking*. Dengan *Mobile Banking*, transaksi keuangan akan lebih mudah diakses. Namun, dalam menggunakan

aplikasi *Mobile Banking* memiliki berbagai masalah, salah satunya adalah keterampilan digital pengguna.

Dengan itu, penelitian ini ingin melihat dan menganalisis penggunaan aplikasi *Mobile Banking* terhadap keterampilan digital warga Jakarta, berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya. Dalam penelitian ini, masalah dirumuskan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang membentuk keterampilan digital dalam menggunakan *Mobile Banking* di kota Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang akan diperoleh pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang membentuk keterampilan digital dalam menggunakan *Mobile Banking* di kota Jakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua kategori::

1.5.1 Aspek Teoritis

Aspek teoretis dapat memberikan wawasan baru bagi penulis. Selain itu, diharapkan temuan penelitian ini akan membantu mengidentifikasi masalah pemanfaatan layanan *mobile banking* untuk keterampilan digital di wilayah Jakarta. Eksplorasi ini seharusnya membantu semua pertemuan termasuk.

1.5.2 Aspek Praktis

Dalam pelaksanaannya diharapkan temuan penelitian ini dapat menjadi rekomendasi dan masukan bagi penyedia layanan aplikasi *Mobile Banking* untuk mengukur dan mengetahui pengaruh dari berbagai faktor yang terlibat dalam penggunaan layanan *Mobile Banking*. Terutama berkaitan dengan keterampilan digital.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Informasi dan bahan laporan penelitian, serta sistematika proses penulisan dibahas pada bagian ini..

a. BAB I PENDAHULUAN

Penelitian yang dipaparkan pada bab ini secara tepat dijabarkan dengan penjelasan secara umum, padat, dan ringkas sebagai berikut: Sistematika Penyusunan Tugas Akhir, Rincian Masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Penelitian, dan Keunggulan Penelitian.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab Selain penelitian sebelumnya dan kerangka penelitian yang diakhiri dengan hipotesis, bab ini mencakup teori-teori umum hingga khusus..

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang pengumpulan data, uji validasi dan reliabilitas, populasi dan sampel, jenis penelitian, operasional variabel, dan teknik analisis data..

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Terdapat dua bagian untuk bab ini. Bagian pertama membahas temuan penelitian, dilanjutkan dengan bagian kedua pembahasan atau analisis data serta interpretasi dan implikasinya..

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menawarkan saran mengenai manfaat penelitian setelah memberikan tanggapan atas pertanyaan penelitian.