

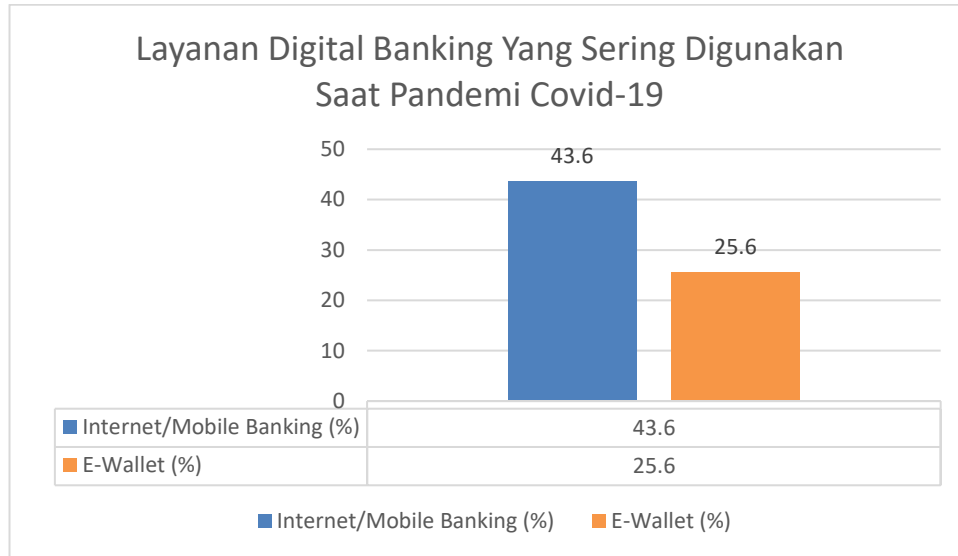
## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1.1.1 Mobile Banking**

*Mobile banking* merupakan salah satu teknologi paling menjanjikan yang muncul dalam beberapa tahun terakhir. Hal tersebut dibuktikan dengan besarnya *value* yang dimiliki *mobile banking* dalam sektor perbankan (Baabdullah et al., 2019). Pengguna *mobile banking* terus mengalami peningkatan secara signifikan, hal ini didasarkan pada manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Menurut (OJK, 2018) terdapat dua manfaat pada penggunaan *mobile banking* yaitu manfaat praktis dan kemudahan transaksi. Praktis maksudnya adalah nasabah tidak perlu membawa dan menghitung uang secara tunai, disamping terjamin keamanannya dikarenakan menggunakan PIN atau kode yang bersifat rahasia. Kemudian kemudahan transaksi yang dimaksud lebih menekankan kepada kemudahan transaksi finansial dan non-finansial. Nasabah tidak perlu datang ke bank terdekat tetapi cukup membawa perangkat fisik (*handphone*) yang tentunya juga didukung oleh jaringan internet yang memadai. Berdasarkan kemudahan tersebut *mobile banking* dapat memberikan suatu solusi alternatif yang selain cepat dan efisien juga menguntungkan dikarenakan dapat menghemat biaya dan memberikan pelayanan perbankan berkualitas tinggi melalui aktivitas transaksi (Merhi et al., 2019).



Gambar 1. 1 Layanan Digital Banking Yang Sering Digunakan Saat Pandemi Covid-19

*Sumber: Inventure-Alvara yang telah diolah kembali oleh penulis (2022)*

Hasil survei Lembaga *Inventure Indonesia* dan *Alvara Research Center* terkait dengan layanan *digital banking* di Indonesia, adanya pandemi *covid-19* mengakibatkan peningkatan pada aktivitas transaksi digital di sektor perbankan, salah satunya adalah *mobile banking*. Hasil riset yang dilakukan menjelaskan bahwa dari 629 responden, 43,6% setuju bahwa mereka sering menggunakan *mobile banking* untuk aktivitas transaksi selama pandemi *covid-19*, sementara 25,6% lebih memilih untuk menggunakan *e-wallet*. Persentase sisa, berpendapat jarang menggunakan atau *balance* dalam penggunaan layanan *digital banking* (*Inventure-Alvara, 2022*).

No	Nama	Nilai / Skor Top Brand Index (Dalam Persen)
1	m-BCA	47,4
2	BRI Mobile	19,4
3	m-Banking Mandiri	12,9
4	BNI Mobile	11,2
5	CIMB Niaga Mobile	3,8

Gambar 1. 2 Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia

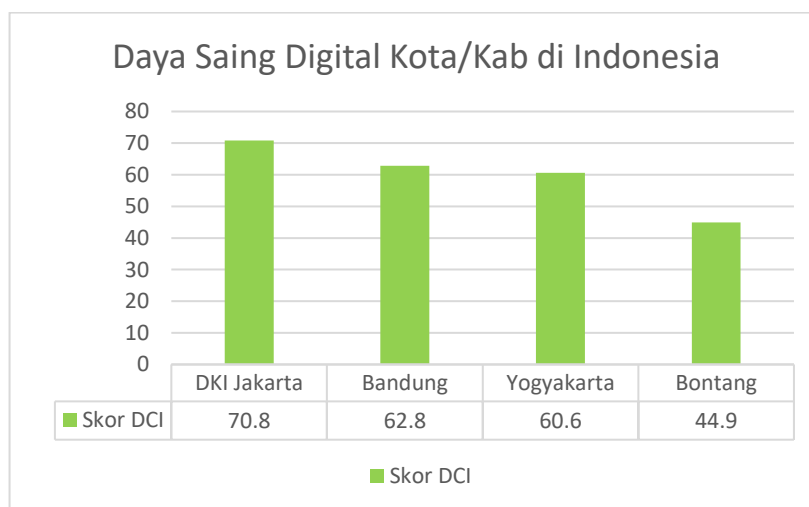
*Sumber: Top Brand Index Mobile Banking (2022)*

Gambar 1.2 menjelaskan mengenai aplikasi *mobile banking* yang paling populer di Indonesia. Menurut (*Top Brand Index, 2022*) berdasarkan kategori persentase m-BCA memiliki nilai *skor top brand index* tertinggi dengan persentase sebesar 47,4%, disusul dengan BRI Mobile (19,4%), m-Banking Mandiri (12,9%), BNI Mobile (11,2%) dan CIMB Niaga Mobile (3,8%).

### 1.1.2 Kota Bontang

Kota Bontang merupakan kota dengan pengeluaran per kapita tertinggi di provinsi Kalimantan Timur (bps.go.id, 2022) Besarnya pengeluaran per kapita tersebut mengindikasikan adanya aktivitas transaksi digital yang tinggi di Kota tersebut. Bontang menjadi menarik untuk diteliti dikarenakan termasuk sebagai kota industri yang didominasi oleh perusahaan batu bara, *oil&gas*, pupuk dan sebagainya. Sehingga penduduk masyarakat Kota Bontang mayoritas adalah pendatang dari berbagai suku yang ada di Indonesia. Dari segi populasi, menurut (bps.go.id, 2021) jumlah penduduk Kota Bontang pada tahun 2020 adalah 178.917 jiwa dan meningkat pada tahun 2021 sebanyak 185.393 jiwa.

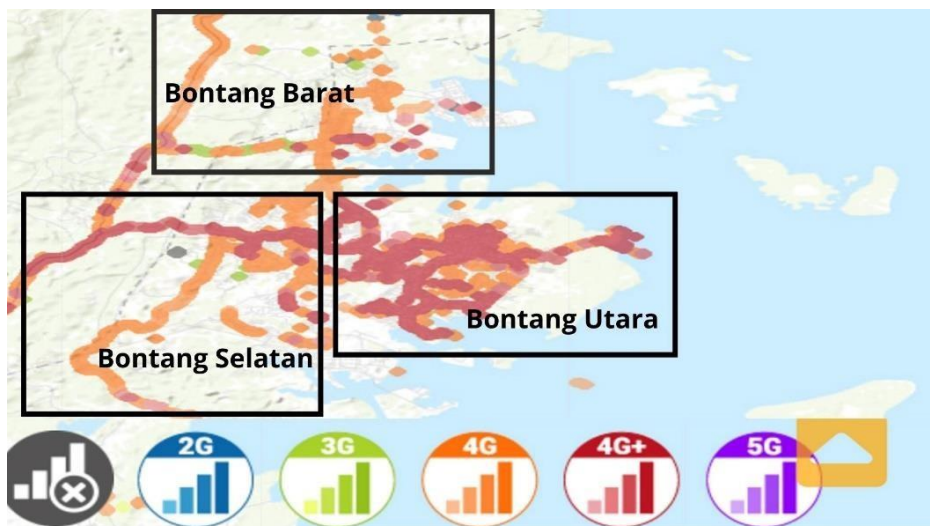
Berdasarkan generasi, Kota Bontang didominasi oleh Gen Z (8-23 tahun) dan Gen Y (24-39 tahun). Kemudian berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki (51,94%) dan perempuan (48,06%) (BPS, 2020). Memilih Kota Bontang sebagai salah satu objek pada penelitian dikarenakan terdapat permasalahan dari segi daya saing digital yang ada di Kota tersebut.



Gambar 1. 3 Daya Saing Digital Kota/Kabupaten di Indonesia

Sumber: East Ventures yang Diolah Kembali Oleh Penulis (2022)

Berdasarkan daya saing digital penulis himpun dari (east ventures, 2022) memperlihatkan daya saing digital yang mencakup Teknologi Informasi, ketenagakerjaan, kewirausahaan, pengeluaran TIK, regulasi, keuangan, kapasitas pemerintah, perekonomian dan produktivitas. Berdasarkan data tersebut DKI Jakarta, Bandung dan Yogyakarta secara berurutan menempati posisi 1,2 dan 3. Bontang yang menjadi objek kota pada penelitian ini menempati posisi 69. Sehingga dalam hal ini menimbulkan suatu *gap* terkait dengan daya saing digital yang ada di kota Bontang jika dibandingkan dengan Kota atau Kabupaten lainnya.



Gambar 1. 4 Coverage Area Network di Kota Bontang

Sumber: Coverage Map Indonesia (nPerf.com, 2022)

Gambar di atas merupakan *Coverage Area Network* di Kota Bontang. Secara garis besar, *coverage area network* di Kota Bontang sudah cukup baik namun persebaran antar kecamatan belum merata. *Coverage area network* terbaik berada di Bontang Utara, Bontang Selatan dan Bontang Barat (nperf.com, 2022).

## 1.2 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membuat transformasi besar dalam aktivitas transaksi digital, contohnya pada pelayanan bank yang dapat dilakukan secara *online* (Rahi et al., 2019). Dengan adanya dukungan tersebut membuat aktivitas transaksi perbankan yang dilakukan secara *online* semakin umum dikenal oleh masyarakat. Transaksi digital telah menjadi solusi sektor perbankan dalam rangka memberikan pelayanan individual (Rahi et al., 2019).

Beberapa perbankan juga telah menyiapkan akses untuk transaksi digital dalam rangka mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kualitas layanan kepedanasabah (Rahi et al., 2019). Kemudian berkembangnya transaksi digital juga didukung oleh jumlah populasi dalam suatu negara yang akan dipaparkan pada gambar berikut:

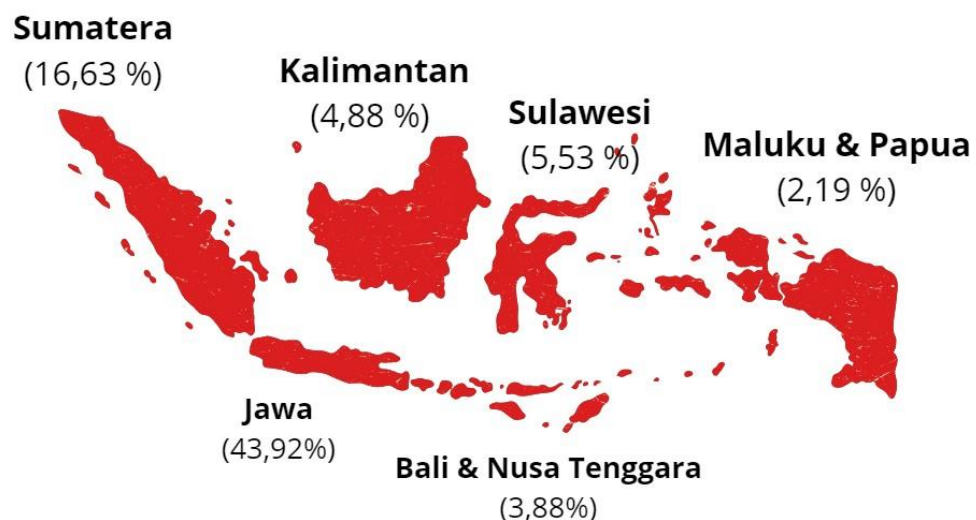
Country	Most Recent Year	Most Recent Value (Thousands)
China	2021	1,412,360.00
India	2021	1,393,409.03
United States	2021	331,893.74
Indonesia	2021	276,361.79

Gambar 1. 5 Negara Dengan Jumlah Penduduk Terbesar di Dunia Tahun 2021

Sumber: *data.worldbank.org* (2022)

Pada tahun 2021, total populasi penduduk di dunia mencapai 7,84 miliar jiwa. Indonesia sendiri adalah negara dengan populasi terbesar keempat di dunia (*data.worldbank.org*, 2022). Pernyataan tersebut didukung oleh sumber data dari (*bps.go.id*, 2021) yang mengungkapkan bahwa jumlah penduduk Indonesia mencapai 276,4 juta jiwa. Angka tersebut merupakan cakupan yang sangat besar dalam mendukung perkembangan transaksi digital di Indonesia.

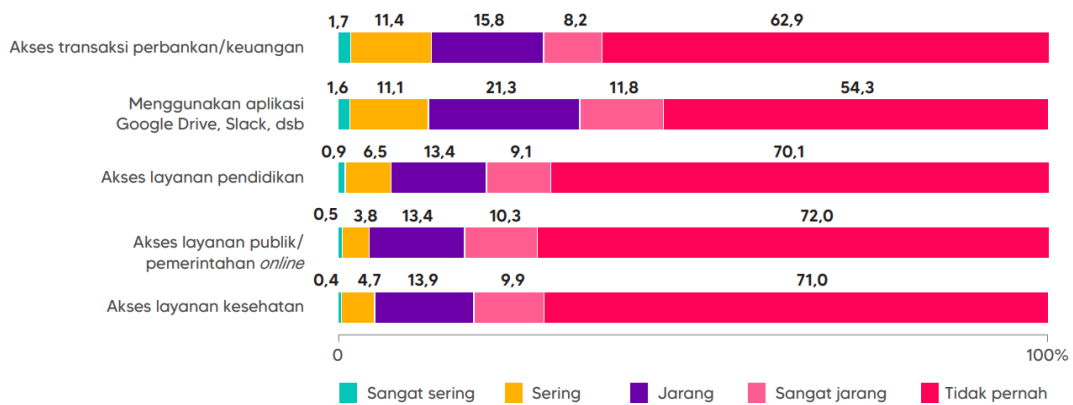
## PERSEBARAN AKSES INTERNET DI INDONESIA



### Gambar 1. 6 Persebaran Akses Internet di Indonesia

*Sumber: Persebaran Akses Internet di Indonesia (APJII, 2022)*

Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia dari tahun 2021-2022 mencapai 77,02% (APJII, 2022). Walaupun pengguna internet akan terus meningkat, namun jika dilihat dari persebaran akses internet di Indonesia ternyata masih sentral di pulau Jawa. Bila ditinjau, Bontang yang menjadi objek kota pada penelitian ini masuk ke provinsi Kalimantan Timur yang mana di Kalimantan persebaran akses internet hanya sebesar (4,88%) di tahun 2022. Dikarenakan persebaran akses internet masih sentris di pulau jawa maka hal tersebut menjadi *challenge* dalam membangun program ke depan (APJII, 2022).

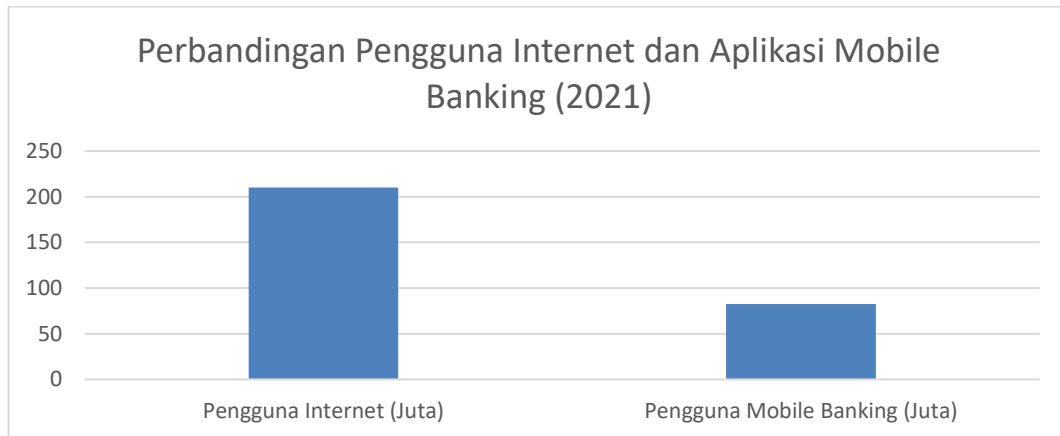


*Gambar 1. 7 Penggunaan Akses Internet Masyarakat Untuk Berbagai Aktivitas*

*Sumber: Status Literasi Digital Indonesia (Katadata, 2022)*

Gambar 1.7 mengutarakan penggunaan akses internet masyarakat untuk berbagai aktivitas yang dilakukan kepada sepuluh ribu responden. Jika dilihat pada penggunaan internet untuk akses transaksi *financial* atau perbankan angka yang dipaparkan masih rendah. 62,9% masyarakat Indonesia tidak pernah mengakses transaksi *financial* atau perbankan sehingga hal ini menjadi suatu kesenjangan dalam adopsi atau penggunaan teknologi digital. Peningkatan tren terhadap perkembangan internet di masa depan dapat menjadi faktor pendukung dalam berkembangnya transaksi digital khususnya di Indonesia. Pergerakan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor perbankan telah tumbuh secara cepat dalam beberapa dekade terakhir. Teknologi tersebut kemudian diimplementasikan dalam rangka mencapai keunggulan kompetitif berdasarkan skala ekonomi untuk cakupan market yang lebih besar serta efisiensi biaya.

(Sharma et al., 2017). Sistem transaksi digital menurut (Bank Indonesia, 2022) dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu *e-banking* (*sms banking*, mesin EDC, *internet banking* dan *mobile banking*), *e-money* (Flazz, Brizzy) dan *e-wallet*. (DANA, LinkAja, Gopay, dan lainnya). Fokus pada penelitian ini akan mengarah ke *mobile banking*.



Gambar 1. 8 Perbandingan Pengguna Internet dan Aplikasi Mobile Banking

*Sumber: (APJII, 2022) dan (CNBC, 2021) yang datanya diolah kembali oleh penulis (2022)*

Persentase pengguna *mobile banking* hanya 39,2% dari seluruh pengguna internet di Indonesia (CNBC, 2021). Jika menurut (APJII, 2022) jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 210 juta *user*, artinya jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia berkisar 82,3 juta jiwa. Oleh karena itu, dalam hal ini terjadi kesenjangan digital atau yang dikenal dengan *digital divide*. *Digital Divide* merupakan suatu permasalahan kompleks yang memiliki sebab-akibat, dinamis dan mengalihkan fokus yang disebabkan oleh kurangnya motivasi, akses fisik dan keterampilan (van Deursen & van Dijk, 2019). Masalah terkait motivasi dan akses fisik merupakan permasalahan yang dapat diselesaikan. Berbeda dengan keterampilan yang merupakan suatu hal yang berbeda sehingga diperlukannya pelatihan dan kebiasaan terhadap penggunaan terlebih dahulu.

Penjelasan pada poin di atas merupakan gambaran secara rinci mengenai bagaimana *digital divide* mempengaruhi seseorang dalam mengadopsi teknologi digital. Secara mendalam, dapat penulis jelaskan berdasarkan tahap demi tahap. Pertama, *motivation* yang merupakan dorongan, motif, harapan serta sikap yang

mendorong seseorang untuk mengakses material seperti *smartphone* dan jaringan internet. *Motivation* yang muncul selain kuat juga memiliki pengaruh yang positif dikarenakan pada dasarnya seseorang dalam mengakses teknologi digital akan menggunakan secara sering dan berulang. Sehingga kekecewaan akan penggunaan teknologi dalam hal ini harus dihindari (van Dijk, 2020). Jika meninjau *step* pertama (*motivation*) berdasarkan poin-poin pada gambaran umum objek maupun latar belakang, dapat disimpulkan bahwa akses internet yang belum merata di Indonesia menyebabkan perbedaan motivasi seseorang hingga menimbulkan disparitas yang tinggi. Dalam penelitian ini, masih banyak masyarakat Kota Bontang yang belum menggunakan *mobile banking*.

Tahapan ke-2 dalam akses teknologi digital adalah ***physical & material access***. *Physical* merupakan kesiapan atau kemampuan seseorang secara fisik untuk menerima dan mengadopsi suatu teknologi baru. Sedangkan *material* merupakan apakah seseorang mampu untuk meraih ataupun membeli akses material seperti *smartphone* dan jaringan internet (van Dijk, 2020). Lebih lanjut berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Jan van Dijk, 2020) mengungkapkan bahwa tidak hanya di negara berkembang, bahkan negara maju masih banyak yang kesulitan dalam membeli akses material (*smartphone* dan jaringan internet). Namun, berdasarkan kesiapan fisik, umumnya negara berkembang lebih sulit menerima suatu teknologi baru dibandingkan negara maju. Penelitian (van Dijk, 2020), selaras jika dibandingkan dengan kondisi Indonesia saat ini. Di mana walaupun akses material sudah semakin terjangkau namun masih banyak masyarakat yang tidak mampu membeli. Kemudian dari sisi *physical* masih banyak masyarakat yang juga belum siap ketika dihadapkan dengan teknologi baru (Wijaya, 2018).

Pada saat *motivation* dan *physical & material access* telah terbentuk, maka terdapat tahap ke-3. Terdapat banyak istilah yang mengekspos kemampuan seseorang dalam mengadopsi penggunaan teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir. Namun arti dari istilah tersebut adalah ***mobile bankingskill*** yang menjadi tahap ke-3 dalam adopsi teknologi digital (van Dijk, 2020). *Mobile banking skill* menjadi penting karena memuat pengetahuan, kompetensi, kefasihan maupun



kemampuan sebelum menggunakan teknologi digital khususnya *mobile banking*. Jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka *mobile banking skill* memiliki perananan penting, contohnya pada gambaran umum objek penelitian sebelumnya dijelaskan bahwa daya saing digital masyarakat Kota Bontang masih rendah. Jika dispesifikkan pada penggunaan *mobile banking*, maka dapat diindikasikan bahwa ketika daya saing digital masyarakat Kota Bontang rendah, maka kecenderungan mereka untuk menggunakan *mobile banking* juga rendah. Hal ini dikarenakan *skill* merupakan tahapan yang sangat penting sebelum seseorang akan menggunakan teknologi digital (*mobile banking*). (van Deursen & van Dijk, 2019)

Proses penggunaan atau *usage* merupakan tahap terakhir dari tahapan dalam adopsi teknologi digital khususnya *mobile banking* pada penelitian ini. Menurut (van Deursen & van Dijk, 2019) *usage* terdiri dari frequency (seberapa sering seseorang dalam menggunakan teknologi digital) dan *diversity* (keberagaman dalam penggunaannya). Terdapat beberapa kesenjangan dalam *usage* dalam teknologi digital, seperti: sumber daya dan lokasi yang mempengaruhi penggunaan teknologi digital (*mobile banking*). Namun sebenarnya salah satu hal yang paling krusial dalam *usage* atau penggunaan adalah pendistribusian akses teknologi digital yang tidak merata (van Dijk, 2020). Jika ditinjau kembali pada aspek penelitian ini, ketika seseorang (khususnya masyarakat Kota Bontang) tidak mampu melewati ketiga proses dalam adopsi teknologi digital (*mobile banking*) sebelumnya, maka pada tahap *usage* pun tidak akan tercapai. Secara keterhubungan, juga telah mencakup beberapa poin baik pada gambaran umum objek penelitian maupun poin pada latar belakang.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Perkembangan teknologi informasi telah membuat perubahan besar dalam aktivitas transaksi perbankan, salah satunya adalah penggunaan *mobile banking* yang terus meningkat. Hal tersebut didasarkan pada manfaat secara praktis dan kemudahan dalam transaksi yang dirasakan oleh pengguna. Faktor lain yang menyebabkan *mobile banking* akan terus berkembang adalah terus meningkatnya populasi dunia yang mencapai 7,84 miliar jiwa yang jika dibandingkan dengan tahun 2020 terjadi peningkatan sebesar (0,94%) atau sekitar 72,7 juta jiwa.

Walaupun pengguna *mobile banking* berpotensi untuk terus meningkat, namun fakta menunjukkan bahwa total pengguna *mobile banking* di Indonesia pada tahun 2021 hanya sekitar 39,2% dari seluruh total populasi pengguna internet di Indonesia. Artinya, pengguna *mobile banking* hanya berkisar 82,32 juta jiwa. Salah satu faktor yang menyebabkan masih rendahnya pengguna *mobile banking* adalah terkait dengan *coverage area*. Contohnya adalah Kota Bontang. Meski Bontang merupakan salah satu kota yang memiliki pendapatan perkapita terbesar di Kalimantan Timur namun persebaran akses internet belum merata di semua titik. Disamping faktor tersebut terdapat faktor *gender, age, education, location* yang dapat menjadi moderasi sehingga memunculkan suatu *gap* terkait perilaku masyarakat dalam mengakses *mobile banking*.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa masih terdapat *digital divide* dalam mengakses *mobile banking* di Indonesia, khususnya Kota Bontang. Maka dari itu, terdapat empat tahapan dalam adopsi *digital technology* (Mobile Banking) secara berurutan yaitu *motivation, physical & material access, Mobile Banking skill* dan *usage*. Keempat tahapan ini akan menjadi variabel konstruk dalam penelitian dalam rangka mengkaji *digital divide* terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Bontang. Penelitian di Kota Bontang menjadi penting untuk dilakukan dikarenakan Bontang menjadi salah satu Kota di Kalimantan Timur yang memiliki pendapatan perkapita terbesar namun secara daya saing digital dan cakupan area signal masih rendah. Maka, rumusan masalah dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Dari sisi akademis, *motivation, physical & material access, mobile banking skill* dan *usage* yang akan menjadi konstruk pada penelitian ini menjadi faktor yang penting dalam mengkaji fenomena *digital divide* namun penelitian yang telah dilakukan di Indonesia mayoritas berfokus pada *behavioral intention user*.
2. Dari sisi Praktis, meningkatnya perkembangan internet di Indonesia masih menimbulkan kesenjangan atau disparitas terutama pada penggunaan *mobile banking*. Sehingga empat tahapan dalam adopsi *digital technology* yaitu *motivation, physical & material access, mobile banking skill* dan

*usage* perlu diperluas *scope*-nya agar masyarakat Kota Bontang khususnya dapat mengadopsi perkembangan teknologi yang dinamis.

### **1.2.1 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis uraikan, maka terdapat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *motivation* terhadap *physical & material access*?
2. Apakah terdapat pengaruh *physical & material access* terhadap *mobile banking skill*?
3. Apakah terdapat pengaruh *mobile banking skill* terhadap *usage*?
4. Apakah *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *motivation* terhadap *physical and material access*?
5. Apakah *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *physical and material access* terhadap *mobile banking skill*?
6. Apakah *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* terhadap *usage*?
7. Apakah variabel *motivation, physical & material access, mobile banking skill* dan *usage* mampu dijelaskan menggunakan garis kontinum?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka terdapat tujuan penelitian yaitu:

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

*banking skill?*

6. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*?
7. Untuk mengetahui apakah variabel *motivation, physical & material access, mobile banking skill* dan *usage* mampu dijelaskan menggunakan garis kontinum?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat terutama dalam menambah wawasan mengenai pengaruh *digital divide* terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* di kota Bontang. Selain itu, terdapat beberapa manfaat lain melalui penelitian ini, yaitu:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan serta memberi acuan kepada akademisi yang sedang melakukan penelitian terkait *digital divide* pada *mobile banking*.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak bank dan pemerintah dalam meninjau fenomena terkait *digital divide* pada sektor perbankan. Kemudian dapat memberikan edukasi kepada nasabah khususnya masyarakat Kota Bontang untuk menggunakan *mobile banking* secara bijak.

#### **1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Berdasarkan permasalahan pada penelitian, maka dilakukan penyusunan terkait sistematika penulisan yang bertujuan untuk menjelaskan mengenai isi yang terdapat dalam penelitian. Sistematika terdiri atas beberapa bagian sebagai berikut:

##### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan penelitian secara umum yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

##### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Menjelaskan mengenai teori penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan

hipotesis penelitian.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Menjelaskan mengenai pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, terdiri atas jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas serta Teknik yang digunakan untuk menganalisis data.

### **4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian yang dipaparkan secara sistematis sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian.

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

Menjelaskan mengenai kesimpulan yang merupakan jawaban pertanyaan penelitian serta saran mengenai penelitian.