

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat berdampak pada lingkungan bisnis khususnya pada industri keuangan pada perbankan. Industri perbankan salah satu yang memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut dengan memberikan layanan dan fasilitas yang diberikan untuk nasabah. Layanan ini memberikan perubahan serta menjadi nilai tambah untuk nasabah. (Kuisma T, 2007). Industri perbankan selalu memberikan inovasi pada segi teknologi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Layanan yang diberikan khususnya pada sistem transaksi sebagai alat pembayaran yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dari segi kecepatan, ketetapan dan keamanan dalam bertransaksi (Adiyanti, 2015)

Dengan inovasi tersebut, bank menyediakan layanan transaksi secara digital berbentuk *Mobile Banking*. *Mobile Banking* adalah layanan yang diberikan oleh bank untuk melakukan transaksi perbankan dengan *menginstall* aplikasi yang ada pada smartphone. Kemudahan yang diberikan pada layanan tersebut seperti layanan informasi mengenai saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran tagihan dan kegiatan transaksi lainnya. (Keuangan, 2022). Dengan adanya *mobile banking* menjadi kebutuhan untuk masyarakat di Indonesia dalam menggunakan *mobile banking*. Layanan ini merupakan cara yang sangat efektif dan efisien karena nasabah akan merasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi hanya melalui aplikasi dalam smartphone. (Hadi, 2015)

Peneliti juga mengidentifikasi bahwa terdapat 5 bank di Indonesia yang memiliki aset terbesar. 4 diantaranya yaitu bank Mandiri, bank BRI, bank BCA, bank BNI Data ini didapatkan dari kumpulan laporan keuangan per kuartal 1 2022 dan kuartal 2 2022 pada 4 bank berikut (Indonesia, 2022) :

Tabel 1. 1 Daftar 4 Bank Terbesar di Indonesia dari Segi Aset per Juni 2022

NO	Nama Bank	Q2/2022	Q1/2022
1	Mandiri	1.785,71	1.734,01
2	BRI	1.652,84	1.650,28
3	BCA	1.264,47	1.234,27
4	BNI	946,49	931,90

*Sumber:* data laporan setiap bank per Juni Q1 dan Q2 (2022)

Berdasarkan dari data tersebut, yang dimana merupakan kumpulan publikasi pada masing-masing bank tercatat bahwa 4 bank tersebut, yang memiliki aset tertinggi di Indonesia yakni bank Mandiri, ban BRI, bank BCA, bank BNI terlihat padadata tersebut terjadi peningkatan dari data aset pada Q1 ke Q2 yang dimana dengan total aset tersebut dapat dilihat bahwa dengan semakin tinggi aset suatu bank maka semakin tinggi jumlah transaksi yang telah dilakukan. Disimpulkan pada Q2/2022 institusi bank terbesar di Indonesia dari segi aset paling besar masih dipegang oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk atau BMRI. Dengan total aset sebesar Rp1.785,71 triliun.

Keempat perusahaan bank tersebut juga menyediakan layanan *Mobile Banking* berupa aplikasi smartphone yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Daftar 4 *Mobile Banking* dan Jumlah Pengguna

Bank	Nama <i>M-Banking</i>	Pengguna	TBI %
BCA	BCA Mobile	20,8 juta user	47,4
BRI	Brimo	18,47 juta user	19,4
Mandiri	Livin'By Mandiri	11 juta user	12,9
BNI	BNI Mobile Banking	12,4 juta user	11,2

*Sumber:* data yang diolah

Tabel 1.2 menunjukkan daftar nama *mobile banking* dan jumlah pengguna serta nilai *top brand index* dari *mobile banking* masing-masing bank, data ini diambil berdasarkan dari beberapa sumber yang menunjukkan jumlah pengguna *mobile banking*, serta nilai TBI ke-4 bank tersebut pada tahun 2022 (Index, 2022). Disimpulkan bahwa pengguna *mobile banking* terbanyak dan nilai TBI tertinggi yaitu pada perusahaan bank BCA dengan total pengguna BCA Mobile sebanyak 20,8 juta dan nilai TBI sebesar 47,4 %. (KataData, 2022).

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat, dapat mempermudah setiap individu dalam menjalankan segala pekerjaan dan aktivitasnya sehari-hari. Dengan keberadaan teknologi membuat informasi semakin mudah dan cepat untuk di konsumsi, teknologi tersebut merupakan internet yang memiliki dampak pada banyak industri. Khususnya pada kegiatan ekonomi sosial masyarakat pada populasi di Indonesia. (Adiyanti, 2015)

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak kepulauan dengan total 17.508 pulau dan memiliki 360 suku bangsa didalamnya, bahkan Indonesia sendiri merupakan negara dengan penduduk terpadat ke-4 di dunia berdasarkan data dari (INDONESIA, 2022). Hal ini menjadikan Indonesia merupakan negara dengan kaya akan keberagaman dan perbedaan mulai dari budaya, bahasa, tradisi dan lainnya. dengan kaya nya akan keberagaman dan perbedaan tersebut seringkali masih terdapat banyaknya ketidaksetaraan yang masih di alami antara daerah *urban* dan daerah *rural*, khususnya pada masalah penggunaan akses teknologi yang belum merata yang dapat dijelaskan dengan data di bawah ini.



Gambar 1. 1 Jumlah Populasi dan Pengguna Internet di Indonesia 2022

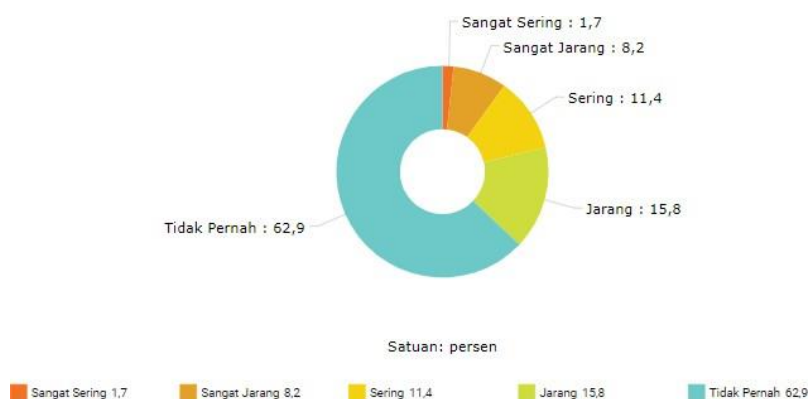
*Sumber:* Data Reportal (2022)

Berdasarkan dari data tersebut, total populasi di Indonesia yakni sebesar 277.7 juta penduduk dengan masyarakat yang tinggal diperkotaan sebesar 57,9% dari total jumlah populasi. Lalu, Sebanyak 370,1 juta penduduk di Indonesia yang memiliki koneksi pada telepon seluler, dapat dijelaskan pada gambar tersebut bahwa penduduk di Indonesia memiliki lebih dari satu telepon seluler pada setiap pengguna-nya dan dari total populasi hanya 204,7 juta penduduk Indonesia yang mengakses internet dan rata-rata konten yang di akses yaitu pada sosial media dengan total sebesar 191.4 juta pengguna, sisanya digunakan untuk mengakses konten lain (yang dimana di dalamnya termasuk konten dalam mengakses *mobile banking*). Dengan adanya internet dapat membantu berbagai macam sektor industri di Indonesia dapat menjalankan aktivitas bisnis nya, khususnya pada industri keuangan perbankan. Saat ini, industri keuangan perbankan menerapkan teknologi untuk memberikan layanan atau fasilitas kepada nasabahnya dengan memberikan aplikasi berupa *mobile banking* untuk mempermudah setiap individu dalam melakukan kegiatan transaksi.

*Mobile Banking* merupakan hasil dari pengembangan teknologi aplikasi mobile untuk memperluas layanan guna meningkatkan kemudahan pada nasabah. Sektor perbankan terus membuat inovasi dalam memberikan teknologi yang memadai sebagai sumber untuk memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan perbankan seperti transaksi yang didukung teknologi internet dan dengan adanya dukungan jaringan internet seperti jaringan 3G,4G,5G dapat

membuat penggunaan *mobile banking* lebih cepat dan mudah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. (Sharma, 2019)

Berdasarkan data dari hasil survei kominfo mengenai status literasi digital di Indonesia pada tahun 2021, dengan total responden sebanyak 10 ribu orang, dengan kriteria sampel dari usia 17 tahun dan mengakses internet dalam 3 bulan terakhir sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Intensitas Penggunaan Internet untuk Akses Transaksi Perbankan

*Sumber:* (DataBoks, 2022)

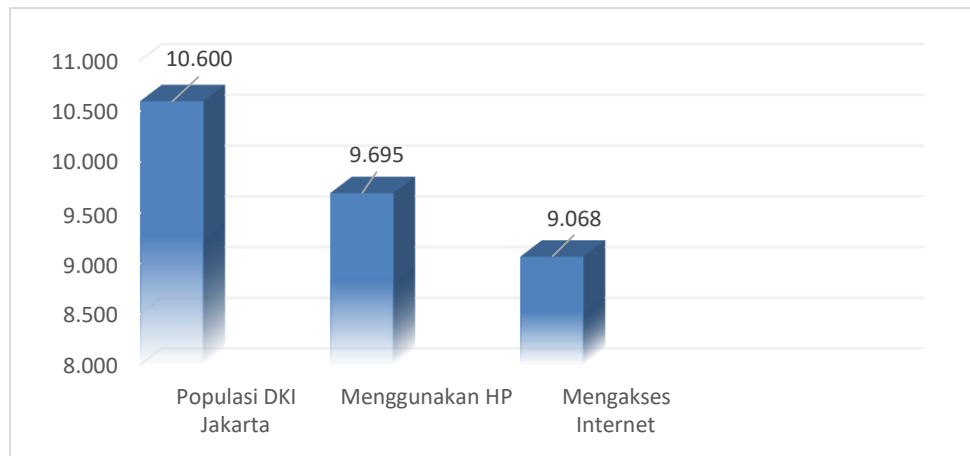
Diketahui pada data tersebut sebanyak 62,9% responden tidak pernah mengakses transaksi pada *mobile banking*, dan hanya sebesar 1,7% responden sangat sering menggunakan aplikasi *mobile banking*, sisanya 8,2% sangat jarang, 15,8% jarang dan sebesar 11,4% sering menggunakan *mobile banking* (katadata,2021). Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia masih banyak yang belum menggunakan *mobile banking*. Pada fenomena yang ada di Indonesia tersebut, juga mempengaruhi penggunaan *mobile banking* pada setiap kota/provinsi di Indonesia khususnya pada DKI Jakarta.

Penduduk Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2021 memiliki populasi berjumlah 10.609.681, diketahui penduduk usia produktif (15-64 tahun) Provinsi DKI Jakarta adalah sebesar 7.588.487, jauh lebih banyak dibandingkan dengan jumlah penduduk usia non-produktif (<15 dan >65 tahun) yang hanya berjumlah

3.021.194. Sehingga 71,52% penduduk DKI Jakarta merupakan penduduk dengan usia produktif dan 28,48% lainnya merupakan penduduk usia non-produktif ((BPS), 2021). DKI Jakarta merupakan pusat ekonomi dan keuangan Indonesia. dengan kontribusi Jakarta pada berbagai sektor industri. Ekonomi Jakarta di dukung dengan sektor konsumsi yang baik. dengan tingginya tingkat konsumsi Jakarta membuat sektor konsumsi menyumbang 60% untuk pertumbuhan ekonomi Jakarta. (BI.go.id, 2022).

Jumlah per kapita DKI Jakarta paling tinggi diantara daerah lainnya, berdasarkan data yang dikeluarkan oleh BPS diketahui bahwa penduduk DKI Jakarta memiliki pengeluaran sebesar Rp 2,39 juta per kapita dalam sebulan. Maka dari itu, rata-rata penduduk DKI Jakarta sudah memiliki tingkat kesejahteraan yang tinggi dibandingkan kota lainnya. Databoks, (2021). Dengan jumlah pengeluaran perkapita yang tinggi tidak heran jika Jakarta memiliki transaksi digital tertinggi dengan nilai 40 persen dari total transaksi digital secara nasional atau setara dengan Rp2.944,4 triliun pada tahun 2021 yang menandakan masyarakat DKI Jakarta sudah banyak menggunakan mobile banking. (BI.go.id, 2022)

Dalam menggunakan layanan *mobile banking*, tentu perlu adanya akses fisik dan material yang mendukung dalam penggunaan layanan tersebut, alat yang digunakan untuk mendukung hal tersebut contoh nya adalah HP dan jaringan internet. Penulis membandingkan apakah fenomena yang terjadi di Indonesia pada data diatas, selaras dengan fenomena yang ada di suatu kota. Berikut merupakan perbandingan antara total populasi di Jakarta, pengguna HP dan yang mengakses internet. (Jakarta, 2021)



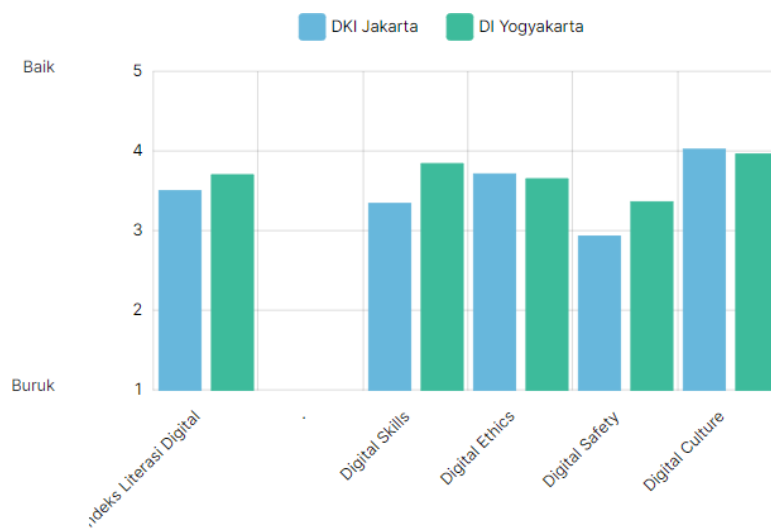
Gambar 1. 3 Perbandingan populasi, pengguna HP dan Internet

*Sumber:* Data diolah (2023)

Kebutuhan dalam memfasilitasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) seperti telepon seluler atau Hp dan perangkat lainnya serta internet sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, khususnya pada ibu kota. Pada grafik diatas menunjukkan total populasi DKI Jakarta sebanyak 10,600 juta pada tahun 2021 (Jakarta, 2021) Menurut Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS, 2021) provinsi DKI Jakarta pada tahun 2021. Pada data tersebut, sebesar 91,47% masyarakat DKI Jakarta sudah menggunakan HP atau setara dengan 9.695 juta penduduk sudah menggunakan HP, dengan perbandingan presentase pada gender yang dimana laki-laki berjumlah 93,55% lebih tinggi dibandingkan perempuan sekitar 89,42%, yang menandakan bahwa laki-laki lebih banyak menggunakan HP.

Data dari susenas pada bulan maret 2021, memberikan data presentase penduduk DKI Jakarta yang menggunakan internet pada tahun 2021. Pada grafik tersebut, terdapat bahwa 85,55% penduduk DKI Jakarta menggunakan internet, jumlah yang menggunakan internet berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki dibandingkan perempuan. Diketahui data dari (BPS, 2021) bahwa masyarakat DKI Jakarta dalam tujuan mengakses internet pada layanan keuangan hanya berkisar 18% dan yang paling banyak mengakses konten hiburan.

Berdasarkan dari teori (DIJK, 2012) kesenjangan digital salah satunya bisa dilihat dari terdapat perbedaan yang signifikan pada orang-orang dengan usia dan pendidikan yang berbeda dalam mengakses hal teknologi. Faktor yang paling penting yaitu pada latar belakang pendidikan. Orang-orang dengan pendidikan lebih tinggi justru memiliki keterampilan yang lebih memumpuni jika dibandingkan dengan orang-orang dengan latar belakang pendidikan yang lebih rendah dalam penggunaan teknologi internet. Hal ini juga berpengaruh pada literasi digital seseorang dalam menggunakan akses teknologi.



Gambar 1. 4 Indeks Literasi Digital

**Sumber:** (Kominfo, 2021)

Pada data diatas, merupakan indeks literasi digital Indonesia tahun 2021 dengan skor indeks mencapai 3,49, pengukuran ini dilakukan dengan melakukan survey kepada 10.000 responden di seluruh wilayah di Indonesia dengan mengukur pada 4 pilar literasi digital yakni *digital skills*, *digital ethics*, *digital safety*, dan *digital culture* (Kominfo, 2021)

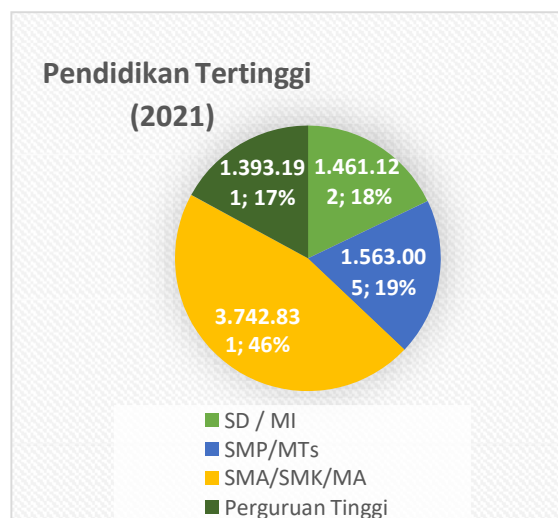
Menurut UNESCO (2011), literasi digital yaitu kecapakan seseorang apakah mereka memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi. Bisa dilihat bagaimana setiap individu memiliki kemampuan dalam mengakses teknologi.



Ketika menggunakan akses teknologi tersebut perlu adanya keterampilan sehingga perlu adanya literasi digital yang baik.

Pada data yang ditunjukkan oleh kominfo dalam survei literasi digital di Indonesia, DKI Jakarta berada pada peringkat ke-18 dan tidak termasuk ke dalam 5 peringkat kota yang memiliki literasi digital tertinggi, justru literasi digital yang memiliki indeks tertinggi ada pada D.I Yogyakarta dengan total indeks sebesar 3.71 dengan literasi digital DKI Jakarta sebesar 3.51. Dilihat dari fakta tersebut, DKI Jakarta yang dimana sudah memiliki infrastruktur yang memadai dan tingkat perkapita tertinggi ternyata masih memiliki literasi digital yang rendah, Lalu apa yang menyebabkan Jakarta memiliki literasi digital yang kecil dibandingkan daerah lainnya.

Dalam hal ini, faktor pendidikan juga berperan penting dalam keterampilan menggunakan akses teknologi khususnya pada *mobile banking* (DIJK, 2012) Berikut merupakan data penduduk berumur 15 tahun ke atas menurut tamatan pendidikan masyarakat angkatan kerja dan bukan angkatan kerja sebagai berikut



Gambar 1. 5 Tamatan Pendidikan Tertinggi

*Sumber:* (BPS, 2021)

Faktor dalam pendidikan juga mempengaruhi tingkat penggunaan perangkat TIK dan internet. Berdasarkan dari data tersebut, diketahui bahwa jumlah penduduk berumur 15 tahun ke atas yang merupakan angkatan kerja maupun bukan angkatan kerja dengan total 8.266.356.00 orang. Didominasi oleh tamatan

SMA/SMK/MA sekitar 46% tertinggi, lalu tingkat tamatan kedua paling tinggi yaitu pada SMP/MTs sekitar 19%, disusul oleh tingkat tamatan SD sebesar 18% dan yang terakhir yaitu tamatan perguruan tinggi sebesar 17% lebih kecil dibandingkan tamatan SMP/MTs dan SD/MI. Berdasarkan dari fenomena ini, bahwa terjadi kesenjangan antar tamatan pendidikan di Jakarta, dengan fenomena latar belakang yang sudah diuraikan diatas, berdasarkan fasilitas jaringan internet, serta rendahnya tingkat tamatan pendidikan di Jakarta yang menjadi faktor kesenjangan yang mungkin berpengaruh terhadap penggunaan internet khususnya pada layanan *mobile banking*.

Dengan adanya beberapa gap yang sudah penulis uraikan. Ini sangat berkaitan dengan teori *digital divide* yang menjelaskan mengenai kesenjangan digital yang disebutkan oleh (DIJK, 2012) hal tersebut disebabkan terdapat beberapa hal yang menyebabkan ketidaksetaraan pada individu yang mengakses segala aktivitas dengan kemampuan ataupun keterampilan digital yang berbeda. Menurut buku tersebut, kesenjangan digital dapat dipahami sebagai ketidaksetaraan dalam empat jenis akses seperti faktor motivasi, akses fisik, keterampilan digital, dan penggunaan yang berbeda. Perbedaan akses setiap individu dalam menggunakan teknologi informasi dan komputer (TIK) memiliki karakteristik yang berbeda seperti halnya pada tingkat pendapatan dan pendidikan, pekerjaan, usia, jenis kelamin, dan etnis.

Berdasarkan dari latar belakang yang penulis uraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kesenjangan digital dalam penggunaan *mobile banking* di DKI Jakarta. berdasarkan dari fenomena Gap atau kesenjangan di Indonesia yang memperlihatkan bahwa Jumlah pengguna telepon seluler lebih banyak dari total populasi di Indonesia dengan setiap individu yang mengakses internet kurang dari total pengguna smartphone di Indonesia, serta kecilnya angka dalam mengakses internet untuk konten *mobile banking*, Khususnya untuk kota DKI Jakarta memiliki tingkat per kapita tertinggi di Indonesia, dan sangat didukung dengan keadaan infrastruktur serta layanan yang sangat memadai, dan tingginya transaksi digital dan pengguna internet tetapi memiliki jumlah tamatan sekolah yang rendah dan literasi digital yang rendah.

Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti “Analisis Pengaruh *Digital Divide* Dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Kota DKI Jakarta.

### 1.3 Perumusan Masalah

Semakin berkembangnya teknologi khususnya pada persebaran akses internet di Indonesia yang semakin luas menjadikan internet sebagai kebutuhan untuk melakukan segala kegiatan atau aktivitas yang dilakukan. Seperti halnya pada penggunaan *mobile banking* yang dapat membantu setiap individu untuk melakukan segala kegiatan transaksi. Namun, sangat di sayangkan masih sedikit masyarakat yang mengakses internet untuk konten keuangan seperti halnya pada akses *online banking*. serta, dengan banyaknya material atau jumlah *smartphone* yang melebihi total populasi di Indonesia tetapi masih terdapat jaringan internet yang tidak terhubung dengan *smartphone*.

Berdasarkan fenomena di Indonesia tersebut, penulis meneliti di DKI Jakarta yang memiliki total populasi terpadat, serta pendapatan perkapita yang tinggi dan didukung dengan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, tetapi memiliki angka literasi digital yang rendah dan tingkat pendidikan yang masih rendah. Maka dari itu, peneliti ingin melakukan analisis mengenai pengaruh kesenjangan digital apa saja yang mempengaruhi penggunaan pada *mobile banking* di DKI Jakarta berdasarkan dari fenomena pada latar belakang yang penulis sudah uraikan. Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka yang menjadi pertanyaan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh *motivation* terhadap *physical access and material access* ?
2. Bagaimana pengaruh *physical access and material access* terhadap *mobile bankingskill* ?
3. Bagaimana pengaruh *mobile banking skill* terhadap *usage* ?
4. Bagaimana pengaruh *education, age, dan gender* memoderasi hubungan

antara *motivation* dengan *physical and material access* ?

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

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menjawab pertanyaan penelitian yang ada dalam rumusan masalah, yaitu 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, education* memoderasi hubungan antara *motivation* dengan *physical and material access*
5. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* memoderasi hubungan antara *physical and material access* dengan *mobile banking skill*
6. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* dan memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Aspek Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh dari *digital divide* dalam penggunaan *mobile banking* di DKI Jakarta.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta prediksi terhadap minat adopsi *mobile banking* di DKI Jakarta

3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pelengkap dari penelitian-penelitian terdahulu juga sebagai referensi ataupun sumber literasi tambahan untuk penelitian di masa depan.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Harapan dari penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pemerintah maupun pihak (Bank) untuk lebih memahami konsumen dan masyarakat dalam mengetahui pengaruh *digital divide* (kesenjangan digital) dalam penggunaan *mobile banking*. Agar pihak terkait memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menjadikan fenomena ini sebagai wawasan untuk memberikan solusi dalam mengatasi fenomena kesenjangan digital di DKI Jakarta.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Berisi tentang sistematika dan penjelasan mengenai ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian. Sistematika penulisan disusun guna memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang akan dilakukan. Gambarantersebut berisi informasi dan segala hal yang akan dibahas pada masing-masing Bab sebagai berikut:

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

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

#### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis diperlukan.

#### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat

menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, dan Uji Validitas dan Reabilitas, serta Teknik Analisis Data.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan dimulai dari hasil analisis data, kemudian intepretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan dan membandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.