

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

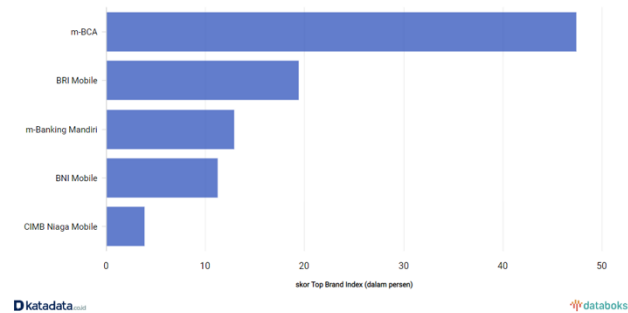
### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Perkembangan TIK yang cepat serta dapat berdampak pada kehidupan masyarakat dalam beberapa tahun terakhir. TIK yang kini menggambarkan bagian yang krusial dalam kehidupan sehari-hari manusia dikarenakan telah berdampak pada proses manusia dalam berkomunikasi serta menggiring pada era informasi, yang dimana saat sekarang informasi membentuk suatu kebutuhan yang sangat melekat. Banyak industri yang terus melakukan inovasi, termasuk dalam industri perbankan yang selalu memberikan perubahan atau inovasi, dari segi teknologi untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya. Dalam hal ini layanan yang dikembangkan pada sistem transaksi yang sebagai alat pembayaran yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan pada aspek keamanan, kecepatan serta ketetapan dalam bertransaksi bagi nasabah.

#### **1.1.1 Mobile Banking**

*Mobile banking* ialah sarana yang mengharuskan nasabah bertransaksi perbankan menggunakan smartphone ataupun ponsel. Keuntungan dari mobile banking adalah semua kebutuhan pelanggan terdapat pada smartphone dan aplikasi mobile banking (Krishnan, S. 2014:10). *Mobile banking* menjadi salah satu teknologi paling menguntungkan bagi banyak orang yang menggunakannya, dalam hal ini *mobile banking* dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi dan produktivitas bagi para nasabah, dalam mengakses atau mengoperasikan layanan perbankan tersebut. *Mobile banking* bisa dilakukan secara fleksibel serta dapat diakses selama 24 jam sehari tanpa perlu mengunjungi kantor bank terdekat dalam melakukan transaksi,

nasabah dapat melakukan transaksi dengan menggunakan ponsel pintar yang terkoneksi dengan jaringan internet.



*Gambar 1.1 Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia*

*Sumber: databoks.katadata (2022)*

Pada gambar 1.1 dapat dilihat, berdasarkan (Top Brand Index, 2022) survei terhadap 8.500 responden yang terdiri dari 15 kota besar di Indonesia, aplikasi *mobile banking* dari Bank Central Asia (BCA), yaitu m-BCA mendapat skor tertinggi Top Brand Index (TBI) sebesar 47,4%. Lalu diikuti oleh BRI Mobile dengan skor 19,4%. M-banking mandiri dengan skor 12,9%. BNI Mobile dengan skor 11,2% dan yang memiliki skor terendah adalah CIMB Niaga Mobile dengan catatan skor sebesar 3,8%.

## **1.2 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi yang berkembang pesat, diikuti kesibukan atau aktivitas masyarakat yang padat serta kepentingan semakin meningkat sehingga masyarakat lebih memilih fasilitas yang mudah atau simple untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Alamsyah, et al. (2020) menjelaskan jika jaringan atau teknologi dikenal sebagai pendekatan yang kuat untuk menjelaskan suatu sistem yang kompleks, konsep disini amatlah cocok untuk diterapkan pada dunia nyata. Dalam hal ini yang memudahkan bagi setiap individu dalam menjalankan aktivitas sehari-harinya. Kesenjangan digital terkait motivasi adalah dengan meningkatkan nilai lebih media digital dibandingkan dengan media tradisional (Van Djik, 2012). Dengan adanya

teknologi membuat segala informasi semakin cepat dan mudah untuk didapatkan. *Mobile banking* yang mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun ini, dan dapat meningkatkan jangkauan bank untuk memungkinkan pengguna menggunakan layanan perbankan dalam bertransaksi tanpa batas tempat dan waktu (Shankar & Rishi, 2020). Berdasarkan pendapat Indrawati & Adicipta (2017) yang menyatakan bahwa revolusi yang terjadi saat ini pada pasar membuat revolusi terjadi pada sektor perbankan yakni *internet banking* atau *mobile banking*. Hal tersebut dilakukan guna menyesuaikan dengan permintaan serta cara yang tepat pada era teknologi saat ini.



Gambar 1.2 Essential Digital Headlines

Sumber: datareportal (2022)

Indonesia ialah menjadi satu diantara negara yang memiliki populasi pengguna internet terbesar di dunia. Menurut data yang diperoleh pada datareportal di atas dapat dilihat jika umlah populasi masyarakat indonesia berjumlah 277.7 juta jiwa dan mempunyai 204.7 juta jiwa pengguna internet, serta penggunaan smartpone di Indonesia berjumlah sebanyak 370.1 juta pengguna. Data tersebut juga menunjukkan bahwasannya jumlah pengguna smartpone di Indonesia lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah populasi dan pengguna internet, dimana hal tersebut dapat menunjukkan bahwa setiap orang dapat menggunakan atau pun memiliki smartpone lebih dari satu. Dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara

jumlah populasi manusia yang berjumlah 277.7 juta serta pengguna internet yang berjumlah 204.7 juta atau 73.7% dalam hal ini terdapat kesenjangan sekitar 26.3% masyarakat Indonesia yang tidak menggunakan atau memanfaatkan internet. Jika populasi masyarakat Indonesia dibandingkan dengan banyaknya pengguna smartphone yang berjumlah 370.1 juta maka dapat diketahui terdapat gap sebesar 33.33% jumlah pengguna smartphone yang lebih besar dari pada populasi masyarakat Indonesia. Dalam hal tersebut dikarenakan seorang individu pengguna smartphone dapat menggunakan lebih dari satu device.

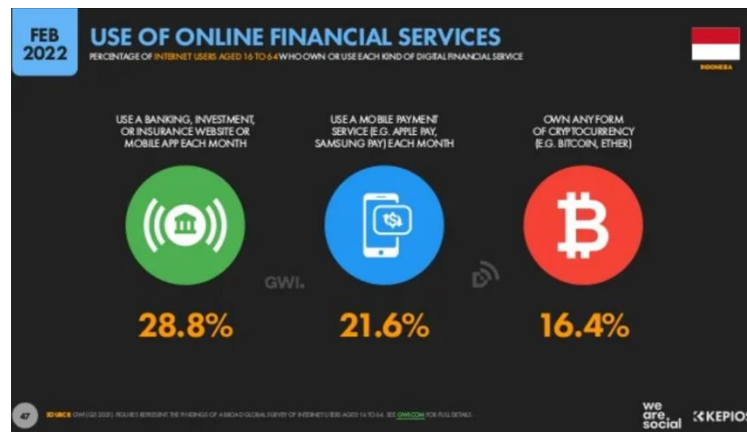
*Tabel 1.1 penetrasi internet di Indonesia berdasarkan umur*

No	Nama	Nilai / % (Persen)
1	5-12	62,43
2	13-18	99,16
3	19-34	98,64
4	35-54	87,3
5	>55	51,73

*Sumber: databoks.katadata (2022)*

Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) menerbitkan laporan “Profil Penggunaan Internet 2022” yang berisikan bahwa APJII mengutarakan bahwa tingkat penetrasi internet Indonesia dengan jumlah sampel survei 7.568 responden yang tersebar di seluruh Indonesia mencapai 77.02% pada periode 2021-2022. Berdasarkan data pada tabel di atas, usia pengguna internet yang tertinggi dijumpai pada golongan usia 13-18 tahun, sejumlah 99.16% golongan usia tersebut menggunakan atau terkoneksi pada internet. Selanjutnya diikuti dengan golongan usia 19-34 tahun penetrasi internet sebesar 98.64%, golongan 35-54 tahun mempunyai sebesar 87.3%. Dan golongan 5-12 tahun mempunyai penetrasi internet sebesar 62.43%. Lalu untuk golongan umur 55 tahun ke atas mempunyai penetrasi terendah pada angka 51.73% (APJII, 2022).

Dapat disimpulkan berdasarkan data diatas bahwa rata-rata umur paling banyak saat ini yang menggunakan internet yaitu berada pada rentang umur 13-54 tahun, dimana usia tersebut adalah usia produktif dalam melakukan aktivitas (APJII, 2022).

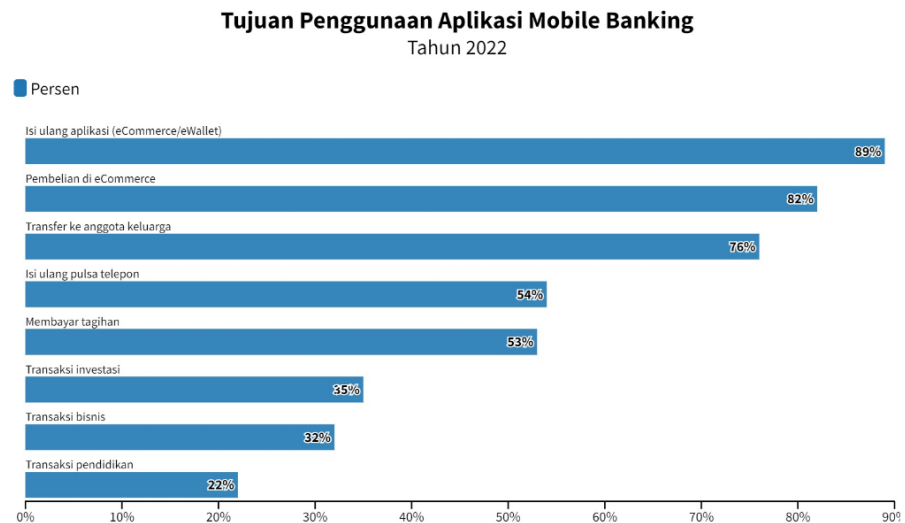


Gambar 1.3 Essential Digital Headlines

Sumber: datareportal (2022)

*Mobile Banking* adalah hasil pengembangan teknologi berbentuk aplikasi mobile guna memperluas layanan untuk kemudahan bagi para pengguna, bertindak sebagai saluran perbankan yang bisa pengguna lakukan dalam berbagai transaksi keuangan, seperti layaknya mencetak cek, transfer uang, serta pembayaran tagihan. Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa total pengguna internet pada sektor keuangan dalam menggunakan layanan banking, invesment atau insurance website dan *mobile banking app*. Pada penggunaan layanan tersebut tercatat angka sebesar 28.8% dari populasi Indonesia (datareportal.com 2022). Transaksi perbankan yang terjadi pada per agustus 2022 tercatat berjumlah 10.401,286 Triliun rupiah (OJK, 2022), dan jumlah volume transaksi pada *mobile banking* berjumlah 711,858 ribu transaksi dengan nilai traksaksi 861,896 Triliun rupiah (bi.go.id, 2022), yang dapat diartikan pengguna *mobile banking* dari seluruh transaksi berdasarkan persentase yaitu sebesar 8.28%. Berlandaskan data yang di peroleh dari Bank XYZ pada Tahun 2023 yang berada dikota Medan, diketahui volume transaksi nasabah melalui XYZ mobile pada

januari 2023 berjumlah 3.297.668 transaksi dengan nilai sebesar 580,185 Miliar rupiah, dan volume transaksi nasabah melalui ATM sebesar 1.336.553 transaksi dengan nilai 1,429 Triliun rupiah. Dengan demikian, dalam hal ini terjadi kesenjangan digital atau yang dikenal dengan digital divide. *Digital Divide* merupakan suatu permasalahan kompleks yang mempunyai sebab-akibat, dinamis dan mengalihkan fokus yang disebabkan oleh kurangnya motivasi, akses fisik dan keterampilan (van Deursen & van Dijk, 2012). Guna memperluas keunggulan bersaing serta motivasi bagi para pengguna untuk menggunakan *mobile banking* menurut Giri, Santoso, Mustikasari, & Bratawisnu (2017) menjelaskan pihak bank haruslah memiliki pengetahuan serta memahami persepsi nasabah dengan demikian hal tersebut dapat membantu bank dalam memotivasi nasabah, serta mendapatkan basis nasabah yang lebih luas.



*Gambar 1.4 Tujuan masyarakat indonesia menggunakan aplikasi mobile banking*

*Sumber: GoodStats (2022)*

Berdasarkan data yang diperoleh dari GoodStats (2022) diketahui jika tujuan pengguna menggunakan mobile banking pada urutan pertama mayoritas responden memfungsikan aplikasi *mobile banking* guna mengisi ulang atau *top-up* pada *e-commerce* dan *e-wallet* dengan presentase 89%, lalu urutan kedua dengan presentase

82% menggunakan untuk pembelian pada *e-commerce*, 76% menggunakan mobile banking guna melakukan transfer pada anggota keluarga dan tujuan penggunaan aplikasi mobile banking lainnya yakni guna mengisi pulsa telepon, transaksi investasi, membayar tagihan, transaksi bisnis dan transaksi pendidikan.

Indonesia memiliki populasi berjumlah 277.7 juta jiwa dengan urutan keempatnya terdapat Sumatera Utara dengan populasi yang berjumlah 14.93 juta jiwa (BPS, 2022). Medan ialah ibukota provinsi Sumatera Utara, kota Medan menjadi kota terbesar ketiga di Indonesia. Kota medan mempunyai jumlah penduduk pada tahun 2020 sejumlah 2.435.252 jiwa.

*Tabel 1.2 Jumlah penduduk Kota Medan berdasarkan Kecamatan*

Wilayah	Jumlah Penduduk Kota Medan Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin (jiwa)								
	Laki-Laki			Perempuan			Laki-Laki+Perempuan		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Medan Baru	20 228	20 306	17 467	20 735	20 843	19 055	40 963	41 149	36 522
Medan Maimun	20 296	20 314	24 134	20 796	20 825	25 097	41 092	41 139	49 231
Medan Polonia	28 379	28 456	29 857	29 122	29 226	30 058	57 501	57 682	59 915
Medan Petisah	31 604	31 627	34 614	32 388	32 448	37 230	63 992	64 075	71 844
Medan Kota	37 122	37 148	41 189	38 031	38 083	43 477	75 153	75 231	84 666
Medan Barat	36 265	36 301	43 697	37 159	37 235	44 905	73 424	73 536	88 602
Medan Tuntungan	43 369	43 655	48 243	44 570	44 969	49 006	87 939	88 624	97 249
Medan Selayang	54 192	54 676	50 948	55 734	56 376	52 228	109 926	111 052	103 176
Medan Perjuangan	47 832	47 880	51 025	49 016	49 111	52 788	96 848	96 991	103 813
Medan Belawan	49 067	49 228	55 764	50 206	50 383	53 223	99 273	99 611	108 987
Medan Timur	55 551	55 776	57 284	56 931	57 269	59 701	112 482	113 045	116 985
Medan Area	49 391	49 488	58 023	50 602	50 774	59 006	99 993	100 262	117 029
Medan Sunggal	57 881	58 032	63 909	59 308	59 503	65 154	117 189	117 535	129 063
Medan Amplas	63 858	64 589	64 577	65 465	66 337	65 149	129 323	130 926	129 726
Medan Labuhan	59 834	60 478	67 633	61 027	61 714	66 132	120 861	122 192	133 765
Medan Tembung	68 556	68 683	72 727	70 328	70 566	73 807	138 884	139 249	146 534
Medan Johor	67 053	67 543	75 660	69 016	69 824	76 096	136 069	137 367	151 756
Medan Helvetia	75 983	76 576	81 529	78 006	78 861	83 381	153 989	155 437	164 910
Medan Denai	73 109	73 296	85 282	74 872	75 142	84 361	147 981	148 438	169 643
Medan Marelan	85 368	86 812	92 550	87 088	88 570	89 965	172 456	175 382	182 515
Medan Deli	93 464	94 403	95 957	95 343	96 568	93 364	188 807	190 971	189 321
Medan	1 118 402	1 125 267	1 212 069	1 145 743	1 154 627	1 223 183	2 264 145	2 279 894	2 435 252

Sumber: <https://medankota.bps.go.id/>, 2020

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah penduduk Kota Medan diatas dengan 21 kecamatan yang ada, dapat diketahui bahwa urutan pertama populasi masyarakat Kota Medan pada tahun 2020 terdapat kecamatan Medan Deli dengan 189.321 jiwa, lalu diikuti kecamatan Medan Marelan dengan 182.515 jiwa, kecamatan Medan Denai

dengan 169.643 jiwa dan juga kecamatan lainnya hingga kecamatan Medan Baru dengan jumlah 36.522 jiwa. Berdasarkan golongan usia, kota medan dengan urutan tertinggi yaitu dengan golongan usia 25-29 tahun dengan jumlah 207.840 jiwa, lalu di ikuti dengan golongan usia 30-34 tahun, 20-24 tahun, 35-39 tahun, 15-19 tahun, 40-44 tahun, 45-49 tahun, 50-54 tahun, 55-59 tahun, dan 60-64 tahun (Badan Pusat Statistik Kota Medan, 2020).

*Tabel 1.3 Rata-rata Pengeluaran per Kapita Sebulan di Sumatera Utara 2019-2021*

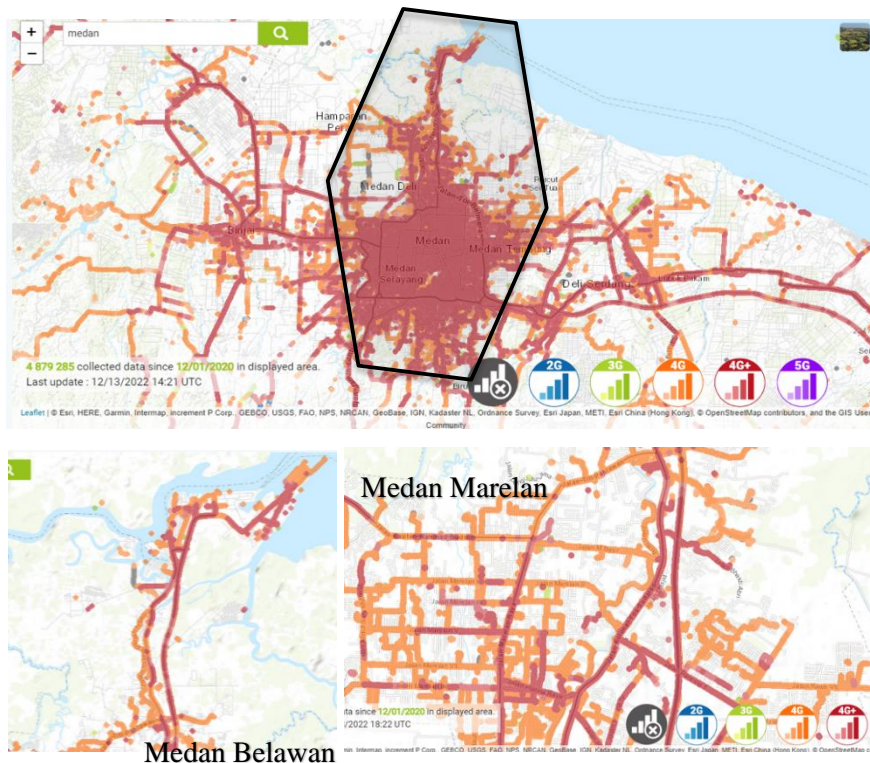
Rata-rata Pengeluaran per Kapita Sebulan Makanan dan Bukan Makanan di Daerah Perkotaan dan Perdesaan Menurut Kabupaten/Kota (Rupiah)									
Kabupaten Kota	Makanan			Bukan Makanan			Jumlah		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Sumatera Utara	576323	598245	607812	487641	526008	534905	1063964	1124253	1142717
Nias	375827	351933	377798	265499	254508	295778	641326	606440	673576
Mandailing Natal	554358	540254	542045	310698	344741	329497	865057	884995	871542
Tapanuli Selatan	529385	536695	560990	311028	330067	335262	840412	866763	896251
Tapanuli Tengah	443675	483409	539537	316435	379463	389199	760110	862872	928736
Tapanuli Utara	482448	542254	603959	324841	372334	361346	807289	914588	965305
Toba Samosir	648287	679294	718847	444401	487695	506078	1092688	1166990	1224925
Labuhan Batu	569762	549479	548551	455187	442490	431982	1024949	991968	980533
Asahan	540263	554285	582960	442049	482440	441891	982312	1036725	1024851
Simalungun	572724	613148	585859	423839	498507	454267	996563	1111655	1040126
Dairi	587752	582111	581603	413966	406610	372022	1001718	988722	953625
Karo	816054	808453	883498	506668	555739	501286	1322722	1364192	1384784
Deli Serdang	591829	612847	585736	482378	575380	504425	1074208	1188226	1090160
Langkat	499495	494844	557130	361228	381947	379795	860723	876791	936925
Nias Selatan	415133	410311	416429	314262	256434	255323	729396	666745	671752
Humbang Hasundutan	487650	523613	575395	324869	320285	419149	812519	843898	994544
Pakpak Bharat	547925	574158	563226	392505	402024	410680	940430	976182	973906
Samosir	566094	613178	682177	391121	480873	441934	957215	1094051	1124111
Serdang Bedagai	539924	554582	566194	436127	418377	389559	976051	972959	955753
Batu Bara	488857	525736	551630	416224	412515	406770	905081	938251	958399
Padang Lawas Utara	560811	552230	611200	404962	357176	424626	965773	909406	1035826
Padang Lawas	554708	553774	629302	366613	439039	450233	921322	992813	1079535
Labuhanbatu Selatan	563706	591773	626245	454590	458057	533948	1018295	1049829	1160194
Labuanbatu Utara	550255	567544	582346	408403	462309	428671	958658	1029853	1011017
Nias Utara	401060	377913	384128	280988	273844	233112	682048	651757	617241
Nias Barat	379715	358378	335819	224782	228187	245019	604497	586565	580838
Sibolga	599666	628813	640481	467665	540930	529568	1067331	1169743	1170048
Tanjungbalai	571837	614446	650705	371675	415737	447769	943512	1030183	1098474
Pematangsiantar	566979	662849	627821	528283	663572	613364	1095262	1326421	1241185
Tebing Tinggi	540711	643558	658064	561810	601371	671468	1102521	1244930	1329533
Medan	715223	755191	734086	844721	876408	1054070	1559944	1631599	1788156
Binjai	521487	571089	590492	564405	589788	542020	1085891	1160877	1132512
Padangsidempuan	613466	679004	661437	586805	715221	585169	1200271	1394225	1246606
Gunungsitoli	466016	466955	479941	465238	406534	428304	931254	873488	908245

Sumber: *Badan Pusat Statistik Sumatera Utara (2022)*

Provinsi Sumatera Utara menjadi populasi dengan angka terbanyak diluar pulau jawa. Menurut tabel 1.3 diatas, dapat dilihat jika Kota Medan menjadi ibukota provisi sumatera yang memiliki pengeluaran per kapita paling besar yaitu Rp1.788.156 pada



tahun 2021 jika disandingkan dengan daerah lainnya di Sumatera Utara. Provinsi Sumatera Utara mempunyai simpanan daerah terbesar di seluruh pulau Sumatera yaitu sebesar 297 Triliun dan 24.944.693 juta jumlah rekening berdasarkan agustus 2022 (LPS, 2022). Kota Medan menjadi salah satu kota strategis sebagai pusat bisnis atau menjadi pintu gerbang perdagangan internasional karena berbatasan langsung dengan Selat Malaka dibagian utara dan beberapa negara tetangga seperti Kuala Lumpur dan Singapore. Kota Medan memiliki tempat perbelanjaan yang ditawarkan mulai dari pusat perbelanjaan menengah, tempat tradisional hingga modern seperti Sun Plaza, Center Point, Manhattan Square, Deli Park dan lainnya.



Gambar 1. 5 coverage Area Network di kota Medan

Sumber: <https://www.nperf.com/>, 2022

Dalam menggunakan *mobile banking* masyarakat harus membutuhkan *smartphone* untuk mengakses aplikasi *mobile banking*, berdasarkan gambar di atas yang peneliti dapatkan, kota Medan telah terjangkau oleh jaringan internet dengan

mayoritas memiliki cakupan sinyal yang mendukung untuk menjalankan aplikasi *mobile banking*, dan diperjelas dengan cakupan sinyal 4G+ yang tersebar di kota medan (nPerf, 2022). Tetapi pada bagian kecamatan medan belawan dan kecamatan medan marelan memiliki *coverage area network* kurang baik yang mana hal tersebut dapat dibuktikan dengan beberapa titik di kedua kecamatan tersebut masih belum memiliki cakupan jaringan internet yang baik.

Kurangnya penyebaran signal di kota medan menimbulkan gap yang dapat mengindikasi jika masih terdapat masyarakat kota medan yang tidak atau belum memanfaatkan *mobile banking* dalam bertransaksi perbankan diakibatkan faktor jaringan. Dapat di liat pada gambar diatas beberapa titik masih belum terjangkau oleh signal yang baik, faktor jaringan membuat mereka lebih memilih untuk datang ke ATM hanya untuk transaksi secara elektronik dan pengecekan saldo. Hal tersebut dapat dikelompokkan sebagai kesenjangan digital. Pada masyarakat kelahiran tahun 1980 kebawah di kota medan *mobile banking* dianggap sebagai sesuatu hal baru oleh penggunanya sehingga membutuhkan proses adaptasi yang membutuhkan waktu dalam pengimplementasiannya. Berdasarkan Van Djik (2012) dalam jurnalnya terdapat empat jenis kesenjangan digital yaitu seperti motivasi, akses fisik, keterampilan dalam digitalisasi serta penggunaan yang berbeda, keempat hal tersebut merupakan dampak dari pengaksesan yang tidak setara pada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik dalam melaksanakan penelitian terkait pengaruh kesenjangan digital dalam *mobile banking* khususnya kota medan. Penelitian ini didasarkan terdapatnya fenomena terhadap kota medan yaitu adanya ketidak seimbangan antara meratanya akses internet. Dengan demikian penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “ **ANALISI PENGARUH DIGITAL DIVIDE TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING DI KOTA MEDAN**”

### 1.3 Rumusan Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi informasi memberikan perubahan dalam aktivitas perbankan. Penggunaan *mobile banking* dapat membantu setiap individu dalam melakukan berbagai kegiatan transaksi dimana saja dan kapan saja. Hal tersebut berdasarkan dengan manfaat yang dirasakan oleh nasabah pengguna karena dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi dan produktivitas. Faktor lain yang jadi penyebab masih sedikitnya pengguna *mobile banking* yaitu *coverage area*. Dalam hal ini Kota Medan yakni kota terbesar ketiga di Indonesia serta memiliki pengeluaran perkapita tertinggi di Sumatera Utara, tetapi memiliki persebaran akses internet yang belum merata contohnya yaitu kecamatan medan belawan dan medan marelan. Terdapat juga faktor gender, age, education dan location yang dapat menjadi moderasi yang dapat memunculkan suatu gap mengenai perilaku masyarakat dalam menggunakan atau mengakses *mobile banking*.

Berlandaskan rumusan masalah diatas, pertanyaan pada penelitian ini yakni sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh *Motivation* Terhadap *physical & Material access*?
2. Bagaimana pengaruh *physical & material access* terhadap *mobile banking skill*?
3. Bagaimana pengaruh *mobile banking skill* terhadap *usage*?
4. Bagaimana pengaruh *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *motivation* dengan *physical & material access*?
5. Bagaimana pengaruh *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *physical & material access* dengan *mobile banking skill*?
6. Bagaimana *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah serta pertanyaan penelitian yang diuraikan, 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 & material access*
5. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *physical & material access* dengan *mobile banking skill*
6. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*

## 1.5 Manfaat Penelitian

Beralaskan tujuan penelitian diatas, diinginkan dapat bermanfaat guna menambah wawasan mengenai pengaruh *digital divide* terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada masyarakat kota medan. Selain itu, terdapat beberapa manfaat lain melalui penelitian ini, yakni:

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diinginkan guna memberi pengetahuan terkait pengaruh *digital divide* dalam menggunakan *mobile banking*, serta menjadi suatu pelengkap dari penelitian terdahulu.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian diinginkan dapat memberi manfaat kepada pihak bank dan pemerintah guna memahami faktor yang memiliki dampak pada nasabah dalam memanfaatkan *mobile banking* dan memperhatikan fenomena terkait *digital divide* pada sektor perbankan. Kemudian dapat memberikan edukasi atau informasi kepada nasabah untuk menggunakan *mobile banking* secara benar dan bijak.

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

Berdasarkan permasalahan pada penelitian, maka dapat dilakukan penyusunan terkait sistematika penulisan yang bertujuan untuk menjelaskan mengenai isi penelitian yang tersusun dari Bab I sampai dengan Bab V. sistematika terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

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

Menjabarkan penelitian secara umum yang meliputi dari Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

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

Menjabarkan Teori Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

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

Menjabarkan terkait pendekatan dan metode penelitian serta teknik yang difungsikan, terdiri dari jenis penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, uji validitas dan Reabilitas dan Teknik Analisis Data.

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

Menjelaskan tentang hasil penelitian serta bahasan dari hasil penelitian yang dipaparkan mulai dari hasil analisis data lalu interpretasi yang diikuti penarikan kesimpulan. Secara spesifik sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian,

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

Menjelaskan tentang kesimpulan hasil dari pertanyaan penelitian, selanjutnya disertakan dengan saran dan manfaat yang berhubungan mengenai penelitian.