

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. *Mobile Banking*

Salah satu layanan inovatif yang disediakan oleh bank kepada nasabahnya adalah *mobile banking*, yang bertujuan untuk menyederhanakan proses melakukan berbagai transaksi perbankan hanya dengan menggunakan *smartphone*. Para pelanggan saat ini memiliki kesempatan yang cukup besar dalam mengakses beragam layanan informasi keuangan dan kemampuan untuk menerima informasi terbaru dari lembaga perbankan (Giri et al., 2017). *Mobile banking*, yang juga dikenal sebagai *m-banking*, adalah fasilitas layanan perbankan yang memanfaatkan perangkat komunikasi bergerak, seperti *smartphone*. Dengan layanan ini, nasabah sekarang dapat melakukan berbagai transaksi keuangan dengan lebih nyaman dan mudah. Ini berarti segala kegiatan transaksi keuangan yang semula dilakukan nasabah dengan mendatangi kantor cabang bank kini hanya dengan menggunakan media komunikasi saja yakni *smartphone*.

Pengenalan layanan *mobile banking* memberikan banyak keuntungan bagi nasabah bank dengan memberikan cara yang nyaman dan mudah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. Dengan *mobile banking*, nasabah sekarang dapat dengan mudah melakukan aktivitas seperti mengecek saldo rekening, mentransfer dana antar bank, melakukan transfer antar rekening, membayar tagihan, membeli barang atau jasa, dan lain-lain. Layanan ini sangat bermanfaat bagi nasabah yang memiliki aktifitas padat sehingga mereka tidak merasa kesulitan lagi dalam melakukan berbagai jenis transaksi keuangannya. *Mobile banking* ialah sebuah fasilitas layanan perbankan mandiri yang dapat diakses hanya dengan melalui *smartphone* nasabah. Dengan layanan ini, siapa pun yang mempunyai *smartphone* dapat dengan mudah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.

Dari data yang dikeluarkan oleh statista mengenai perkembangan digital banking di Indonesia, terlihat bahwa masyarakat Indonesia lebih condong kepada

penggunaan *mobile banking* dibandingkan dengan *online banking*. Pernyataan tersebut dilihat dari keunggulan *mobile banking* yang semakin berkembang sehingga dapat lebih dimengerti dan mudah untuk diakses oleh masyarakat. Berdasarkan data statistika tersebut juga menunjukkan bahwa *mobile banking* di Indonesia memiliki peran yang cukup penting dalam menunjang proses transaksi dan perekonomian di Indonesia (Statista, 2022).

MOBILE BANKING

BRAND	TBI 2022	
m-BCA	47.4%	TOP
BRI Mobile	19.4%	TOP
m-Banking Mandiri	12.9%	TOP
BNI Mobile	11.2%	
CIMB Niaga Mobile	3.8%	

* Kategori online dan offline

Gambar 1. 1 Top Brand Index Mobile Banking di Indonesia

Sumber : (Top Brand Award, 2022)

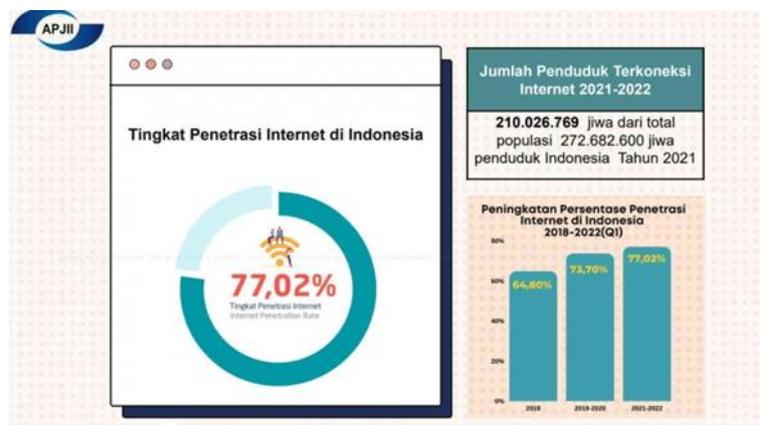
Berdasarkan Gambar 1.1 yang ditampilkan di atas, terlihat jelas bahwa terdapat 3 *brand mobile banking* terbaik di Indonesia berdasarkan *Top Brand Award 2022*. *M-BCA* memiliki nilai top brand indeks tertinggi sebesar 47,4%, diikuti oleh *BRI Mobile* dengan nilai indeks sebesar 19,4%, dan terakhir *M-Banking Mandiri* dengan nilai indeks 12,9% (Top Brand Award, 2022).

1.2. Latar Belakang Penelitian

Seperti yang diketahui saat ini bahwasanya dunia sedang mengalami revolusi industri 4.0, yang umumnya disebut sebagai "*cyber physical system*". Istilah ini merujuk pada konvergensi antara teknologi siber dengan teknologi otomatisasi. Revolusi ini menyebabkan perubahan yang signifikan di berbagai sektor. Menurut catatan sejarah menunjukkan bahwasanya perkembangan revolusi industri ini erat kaitannya dengan proses transformasi digital global yang terjadi di seluruh dunia (Humayun, 2021). Revolusi industri 4.0 memiliki dampak yang luas serta mempengaruhi berbagai aspek kehidupan. Transformasi digital menjadi

salah satu kunci dalam membentuk bagaimana individu bekerja, berinteraksi, dan berkomunikasi.

Revolusi industri ini juga memfasilitasi konektivitas yang lebih mudah antar individu dan juga dapat meningkatkan efisiensi secara drastis (Hatammimi & Krisnawati, 2018). Teknologi siber dan otomatisasi telah merevolusi sektor-sektor industri seperti manufaktur, transportasi, layanan keuangan, dan lainnya. Adanya revolusi industri 4.0 ini juga membuat semua kegiatan masyarakat terbantu dengan adanya teknologi yang serba digital. Menurut (Khairani & Giri, 2020) jika suatu teknologi sedang mengalami perkembangan (perangkat *mobile*) hal ini memungkinkan untuk masyarakat memanfaatkan sebaik mungkin teknologi dengan bebas dan mudah. Dalam proses penggunaan teknologi dibutuhkan yang namanya digital skill dalam mengimplementasikannya, sehingga digital skill juga menjadi salah satu hal penting dalam mengatasi ketimpangan digital.

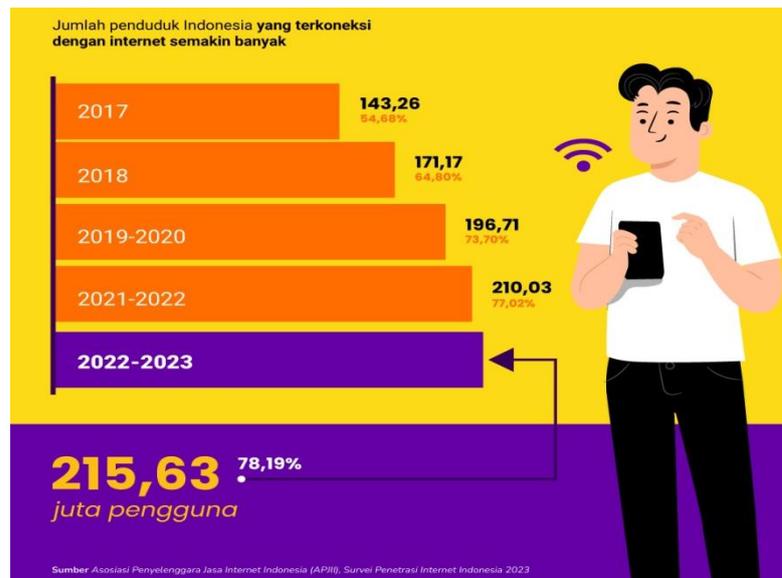


Gambar 1. 2 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2022)

Berdasarkan data yang ditemukan, terbukti bahwa dari tahun 2015 sampai dengan 2022 terdapat peningkatan yang signifikan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada masyarakat Indonesia. Pernyataan tersebut pun selaras dengan dilihatnya jumlah penggunaan internet di Indonesia yang terus mengalami peningkatan di setiap tahunnya, dan lembaga APJII mengatakan kurang lebih 77,02% atau sekitar 210 juta jiwa penduduk Indonesia sudah

menggunakan jaringan internet (APJII, 2022). Dengan jumlah pengguna internet yang setiap tahunnya meningkat akan memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan produk inovasi dan disrupsi digital, tentunya dengan didukung oleh infrastruktur digital yang ada.



Gambar 1. 3 Pengguna Internet di Indonesia 2023

Sumber : (APJII, 2023)

Dapat dilihat berdasarkan hasil data terbaru dari (APJII, 2023) terdapat adanya peningkatan pengguna internet di Indonesia pada tahun 2023. Dari 210,03 juta pengguna naik menjadi 215,63 juta pengguna dari jumlah populasi sebesar 275,77 juta jiwa. Yang artinya terjadi peningkatan sebesar 1,17% jika dibandingkan dengan periode tahun sebelumnya. Angka ini mencerminkan adanya peningkatan dalam keterbukaan masyarakat terhadap akses informasi dan adopsi teknologi yang semakin meningkat di Indonesia. Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia semakin menerima dan mengakses internet sebagai sarana untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi, dan melakukan berbagai aktivitas online. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya perubahan perilaku masyarakat seiringan dengan berkembangnya teknologi digital.

Akibat dari terjadinya perubahan besar pada perilaku masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital mengakibatkan transformasi digital menjadi suatu

hal penting di beberapa tahun terakhir. Dengan meningkatnya penetrasi internet di Indonesia, juga membuat adanya potensi kenaikan frekuensi transaksi dalam ekosistem digital. Dengan menaikinya frekuensi tersebut maka akan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi digital yang di mana dapat terjadi dengan peningkatan pendapatan siap dibelanjakan (*disposable income*) di masyarakat.



Gambar 1. 4 Pengguna Layanan Keuangan Online di Indonesia

Sumber : (datareportal.com, 2022)

Salah satu tujuan dari penggunaan internet di Indonesia adalah untuk mengakses layanan keuangan online. Dapat dilihat pada gambar 1.4 bahwasanya persentase pengguna layanan keuangan online untuk perbankan, investasi online, atau *mobile banking* di Indonesia mencapai 28,8% dari total populasi (datareportal.com, 2022). Dalam transformasi digital meliputi proses digitalisasi dengan fokus terhadap efisiensi serta inovasi digital. Dengan adanya kemajuan sistem digital, sektor keuangan pun membuat suatu inovasi baru dalam hal teknologi keuangan, inovasi tersebut dikenal dengan *fintech* (*financial technology*). Bank Indonesia menyatakan bahwa sejalan dengan pertumbuhan yang berkelanjutan dalam teknologi informasi dan komunikasi membuat adanya inovasi terbaru yang secara terus-menerus. Dengan adanya teknologi *fintech* maka terciptalah kesejahteraan sosial dan akan memberikan efek *boosting* untuk pertumbuhan ekonomi di berbagai negara, salah satunya Indonesia (Santoso et al., 2020). Salah satu tujuan dari adanya *fintech* yaitu untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengatasi sistem pembayaran di dalam komunitas.

Fintech membuat industri perbankan menjadi terdorong untuk membuat suatu sistem layanan keuangan online dengan tujuan untuk dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai jenis transaksi keuangan.

Sistem layanan keuangan digital menurut (Bank Indonesia, 2022) dibagi menjadi beberapa jenis yakni *e-banking* (*sms banking*, mesin EDC, *internet banking* dan *mobile banking*), *e-money* (*Flazz*, *Brizzy*) dan *e-wallet* (Dana, LinkAja, Gopay, Ovo, ShopeePay, dan masih banyak lagi lainnya). Namun yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu tentang *mobile banking*. Saat ini, di industri perbankan membutuhkan nilai tambah dalam hal layanan agar dapat terus bertahan di tengah-tengah kemajuan teknologi (Giri et al., 2016). Industri perbankan sangat membutuhkan teknologi sebagai media informasi agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabahnya. Sehingga dengan begitu sangat dibutuhkannya adaptasi pelanggan terhadap penggunaan teknologi informasi (Giri, Wanda, et al., 2019). Menurut (Giri, R.R et al., 2021) layanan *mobile banking* saat ini telah memberikan berbagai kemudahan, namun tetap masih banyak nasabah di Indonesia yang lebih memilih untuk menggunakan layanan ATM dibandingkan dengan layanan digital yang sudah disediakan seperti *mobile banking*, dan nasabah tetap lebih condong untuk melakukan transaksi dengan teller bank ketimbang menggunakan layanan digital seperti internet banking. Hal tersebut selaras dengan pendapat (Giri, Wanda, et al., 2019) bahwa masih ada sebagian besar nasabah yang tetap lebih memilih untuk mengantri di bank atau menggunakan ATM sebagai alat transaksi perbankan mereka.

Dikarenakan Indonesia sempat mengalami krisis atau kerusakan yang cukup meluas pada kehidupan masyarakat di seluruh dunia, baik dari segi sosial maupun ekonomi akibat terjadinya COVID-19 sehingga hal tersebut membuat adanya keterbatasan dalam melakukan transaksi secara langsung, dengan begitu maka terjadinya pergeseran jenis transaksi pada masyarakat dari yang konvensional menjadi ke sistem digital salah satunya yaitu *mobile banking* (Kannan et al., 2021).

Salah satu fokus utama dalam perkembangan teknologi belakangan ini adalah *mobile banking*, dikarenakan teknologi ini membawa perubahan yang

signifikan baik bagi industri perbankan maupun konsumen (Baabdullah et al., 2019). *Mobile banking* mengalami perkembangan global yang signifikan, terutama dalam beberapa tahun terakhir, berkat kemajuan teknologi informasi yang membuat sistem perbankan lebih mudah dan praktis, karena memungkinkan pengguna untuk menggunakan layanan perbankan dan bertransaksi tanpa terbatas waktu dan tempat (Shankar & Rishi, 2020).

Tabel 1. 1 Perbandingan Jumlah Transaksi *Mobile Banking* dan Bank Umum

Keterangan	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022
Nilai Transaksi <i>Mobile Banking</i>	709.781 T	801.883 T	838.178 T
Nilai Transaksi Bank Umum	10.209.855 T	10.355.312 T	10.348.265 T
Persentase Perbandingan	6,95%	7,74%	8,01%

Sumber : OJK (2022)

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan tahun 2022 menunjukkan bahwa terdapat selisih antara jumlah transaksi melalui bank umum dengan yang menggunakan *mobile banking* di Indonesia hingga Juli 2022 (OJK, 2022). Data ini mengindikasikan bahwa masih ada masyarakat Indonesia yang belum memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada, salah satu nya yaitu teknologi finansial ini (*Mobile Banking*). Fenomena ini menggambarkan adanya ketimpangan digital terhadap pemanfaatan penggunaan *mobile banking*. Ketimpangan digital pun dibagi berdasarkan beberapa tingkat, dimana yang pertama terdapat *access*, tingkat kedua yaitu *resources, skills, and use*, dan tingkat ketiga yaitu *impact* (Jauhiainen et al., 2022). Hal tersebut pun sejalan dengan empat kunci kesuksesan dalam penggunaan suatu teknologi digital yang dikemukakan oleh Van Dijk.

Adapun empat kunci kesuksesan agar tidak terjadinya ketimpangan digital yakni motivasi, akses fisik dan material, digital skill, dan penggunaan. Motivasi dapat timbul dengan berbagai macam faktor, salah satunya yaitu dengan adanya keinginan untuk menggunakan perangkat atau teknologi internet. Selanjutnya

physical and material access berfokus pada perangkat dan dukungan teknologi internet yang memadai untuk menggunakan suatu teknologi baru. Kemudian untuk *skills* berkaitan dengan bagaimana cara menggunakan atau pengoperasian sistem digital tersebut. Kalau *usage* berkaitan dengan bagaimana fungsionalitas dari suatu penggunaan teknologi (J. van Dijk, 2020).

Berdasarkan dari data-data yang ditemukan, terlihat bahwa adanya perbedaan yang cukup signifikan antara pengguna internet secara umum dengan pengguna layanan keuangan online, khususnya *mobile banking*, sebesar 71,2%. Hal ini mengindikasikan adanya ketimpangan dalam penggunaan teknologi *mobile banking* di masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penggunaan internet sudah meluas, masih ada sebagian besar masyarakat yang belum memanfaatkan layanan keuangan online, seperti *mobile banking*. Kesadaran dan adopsi teknologi ini masih perlu ditingkatkan agar ketimpangan tersebut dapat diminimalisasi.

Persebaran jaringan internet yang semakin meningkat membuat adanya dampak yang cukup baik khususnya pada sektor perbankan, karena dapat dilihat bahwa saat ini masyarakat lebih cenderung untuk menggunakan perangkat *mobile* seperti misalnya untuk melakukan transaksi keuangan mereka ataupun sekedar untuk mencari informasi suatu produk (Hanifah & Giri, 2023). Namun ada beberapa alasan yang membuat masih adanya masyarakat yang belum mengadopsi penggunaan layanan keuangan online, misalnya karena faktor jaringan yang terbatas di daerah-daerah tertentu.

Menurut CNBC, jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Hal tersebut bisa dibuktikan dari jumlah transaksi *mobile banking* yang meningkat di setiap tahunnya, seperti pada PT Bank Central Asia Tbk yang tercatat adanya pertumbuhan sebesar 34,8% dari Rp. 4.049 triliun di tahun 2021 menjadi Rp. 5.460 triliun di 2022, lalu untuk transaksi *mobile banking* di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang mengalami pertumbuhan sebesar 49,2% dari Rp. 1.631 triliun di tahun 2021 menjadi Rp. 2.435 triliun di tahun 2022, dan begitu juga dengan perbankan lainnya yang mengalami peningkatan pada jumlah transaksi *mobile banking* (CNBC, 2023).

Walaupun demikian masih tetap adanya ketimpangan digital antara jumlah pengguna internet dengan jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia. Ketimpangan digital adalah suatu permasalahan kompleks yang memiliki sebab-akibat, dinamis dan mengalihkan fokus yang disebabkan oleh kurangnya motivasi, akses fisik, dan keterampilan (J. van Dijk, 2020). Ketimpangan digital yang terjadi pun cukup besar dalam hal transaksi di antara masyarakat Indonesia yang belum menggunakan layanan *mobile banking*. Ketimpangan digital ini masih akan tetap ada sampai semua masyarakat dapat memanfaatkan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan mereka untuk mendapatkan manfaatnya yang seoptimal mungkin (Kotler et al., 2021). Ketimpangan digital merupakan permasalahan yang kompleks, dengan sebab-akibat yang saling terkait, sifatnya dinamis, dan membutuhkan perhatian yang disebabkan oleh kurangnya motivasi, akses fisik, dan keterampilan. Namun, masalah ini dapat diatasi. Di antara faktor-faktor tersebut, keterampilan merupakan hal yang berbeda sehingga membutuhkan pelatihan dan kebiasaan terhadap penggunaan terlebih dahulu.

Berdasarkan data yang dipaparkan, juga dapat disimpulkan bahwasanya masih sedikit pengguna *mobile banking* jika dibandingkan dengan jumlah nasabah dari perbankan itu sendiri (Tania & Giri, 2021). Transaksi digital merupakan salah satu solusi untuk sektor perbankan dalam melakukan pengembangan layanan dan juga dapat memfasilitasi akses bagi nasabah untuk melakukan transaksi secara digital (Ramadhaniansyah & Giri, 2023). Saat ini, di industri perbankan membutuhkan nilai tambah dalam hal layanan agar dapat terus bertahan di tengah-tengah kemajuan teknologi (Giri et al., 2016). Industri perbankan sangat membutuhkan teknologi sebagai media informasi agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabahnya. Sehingga dengan begitu sangat dibutuhkannya adaptasi pelanggan terhadap penggunaan teknologi informasi (Giri, Apriliani, et al., 2019).

Wilayah	[Metode Baru] Pengeluaran Per Kapita (Ribu Rupiah)		
	2020	2021	2022
PROVINSI JAMBI	10 392,00	10 588,00	10 871,00
KERINCI	9 995,00	10 184,00	10 570,00
MERANGIN	10 279,00	10 380,00	10 714,00
SAROLANGUN	11 616,00	11 792,00	12 069,00
BATANGHARI	9 825,00	10 032,00	10 173,00
MUARO JAMBI	8 556,00	8 825,00	9 118,00
TANJUNG JABUNG TIMUR	9 026,00	9 163,00	9 503,00
TANJUNG JABUNG BARAT	9 480,00	9 699,00	9 968,00
TEBO	10 389,00	10 546,00	10 725,00
BUNGO	11 471,00	11 670,00	11 956,00
KOTA JAMBI	12 056,00	12 240,00	12 597,00
KOTA SUNGAI PENUH	10 248,00	10 454,00	10 745,00

Gambar 1. 5 Pengeluaran Per Kapita di Kota Jambi

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi (2022)

Penelitian ini dilakukan di Kota Jambi yang di mana Kota Jambi sendiri memiliki jumlah populasi penduduk sebanyak 611.353 jiwa pada tahun 2020 (Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi, 2020). Kota Jambi merupakan daerah yang cukup menarik untuk diteliti dikarenakan termasuk sebagai daerah yang memiliki keunggulan pada beberapa sektor penunjang pertumbuhan perekonomian, salah satunya yaitu pada sektor pertambangan berupa batu bara dan logam mulia seperti emas dan perak. Banyaknya industri besar di Kota Jambi menjadikan daerah tersebut salah satu daerah yang memiliki pengeluaran per kapita terbesar di provinsi Jambi selama 3 tahun terakhir (Badan Pusat Statistik Jambi, 2022). Dengan begitu sangat memungkinkan adanya aktivitas transaksi perbankan yang cukup tinggi di Kota Jambi.



Gambar 1. 6 Peta Penyebaran Jaringan Internet di Kota Jambi

Sumber : (nPerf, 2022)

Berdasarkan gambar 1.5. menjelaskan *Coverage Area Network* di Kota Jambi. Secara garis besar dapat dilihat bahwa persebaran dan liputan akses internet di Kota Jambi belum cukup merata. Jika dilihat secara detail masih terdapat beberapa titik yang belum mendapatkan jangkauan internet. Ketidakmerataan jangkauan internet tersebut dapat menimbulkan satu *gap* yang mengindikasikan bahwa masih ada masyarakat Kota Jambi yang belum menggunakan *mobile banking* dikarenakan oleh faktor jaringan. Contohnya di beberapa titik yang belum terjangkau oleh signal dengan baik membuat mereka lebih memilih untuk tetap menggunakan ATM walaupun hanya untuk sekedar mengecek saldo ataupun melakukan transaksi keuangan. Faktor tersebutlah yang dapat dikategorikan sebagai ketimpangan digital.

Tabel 1. 2 Indeks Literasi Digital Tertinggi Di Indonesia

Peringkat	Tahun 2022	
	Provinsi	Indeks
1	DI Yogyakarta	3,64
2	Kalimantan Barat	3,64
3	Kalimantan Timur	3,62
4	Papua Barat	3,62
5	Jawa Tengah	3,61
6	Kalimantan Tengah	3,60
7	Jawa Barat	3,60

Peringkat	Tahun 2022	
	Provinsi	Indeks
8	DKI Jakarta	3,59
9	Kep. Riau	3,59
10	Jawa Timur	3,58

Sumber : Kominfo (2022)

Selain itu, salah satu faktor lainnya yang menyebabkan masyarakat Jambi belum memanfaatkan penggunaan *mobile banking* yaitu literasi digital di Kota Jambi yang masih rendah. Kota Jambi sendiri bahkan tidak termasuk dalam 10 Provinsi dengan indeks literasi digital tertinggi di Indonesia. Dengan rendahnya literasi digital di Kota Jambi membuktikan bahwa tingkat edukasi mengenai penggunaan atau adopsi suatu teknologi pun masih rendah sehingga masyarakat Kota Jambi pun masih terbatas dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi. Literasi digital mengacu pada kompetensi seseorang untuk berpartisipasi dalam pengetahuan digital, yang mencakup keterampilan mengakses, menggunakan, memahami, mengevaluasi, membuat, dan mengkomunikasikan informasi digital (Lankshear & Knobel, 2008).

Berdasarkan informasi yang ada, dapat disimpulkan bahwasanya masih terdapat masalah yang perlu diatasi terkait pemanfaatan layanan *mobile banking*, terutama di Kota Jambi. Penelitian ini di dasari oleh fenomena ketimpangan digital terhadap tingkat pemanfaatan *mobile banking*. Peneliti melakukan penelitian di Kota Jambi, yang dimana Kota Jambi merupakan salah satu daerah yang memiliki keunggulan pada beberapa sektor penunjang pertumbuhan perekonomian, salah satu nya yaitu pada sektor pertambangan berupa batu bara dan logam mulia seperti emas dan perak. Dengan begitu mengindikasikan bahwa terjadinya aktivitas transaksi perbankan yang cukup tinggi di Kota Jambi. Namun disisi lain dari segi akses internet yang masih rendah dan ditambah dengan tingkat indeks literasi digital yang masih rendah juga mengindikasikan hal tersebut menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya ketimpangan digital di Kota Jambi. Karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Pengaruh**

Ketimpangan Digital Terhadap Tingkat Pemanfaatan *Mobile Banking* di Kota Jambi : Perspektif Pengguna *Mobile Banking*".

1.3. Perumusan Masalah

Dilihat dari konteks yang telah diuraikan, Indonesia saat ini sedang mengalami perubahan besar dalam beberapa sektor industri karena adanya revolusi industri 4.0 dan persiapan menuju revolusi industri 5.0. Sejarah menunjukkan bahwa transformasi digital selalu menjadi elemen utama dalam setiap revolusi industri. Selama beberapa tahun terakhir, penggunaan internet di Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Hingga pada tahun 2022, jumlah penggunaan internet di Indonesia mencapai 210 juta pengguna. Jika dilihat berdasarkan grafik, peningkatan yang terjadi hingga tahun 2022 ini mencapai 54,25% bila dibandingkan dengan tahun 2018 lalu. Bahkan jumlah pengguna internet sudah mencapai 74% dari jumlah keseluruhan penduduk di Indonesia berdasarkan data Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Perkembangan teknologi informasi ini membawa perubahan besar bagi aktivitas transaksi perbankan. Salah satu contohnya adalah perkembangan *mobile banking* yang semakin meningkat. Yang menjadi salah satu faktor penyebab *mobile banking* terus meningkat dan berkembang adalah dengan terus meningkatnya jumlah populasi dunia hingga mencapai 7,84 miliar jiwa yang bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya terdapat peningkatan nilai sekitar 0,94% atau sekitar 72,7 juta jiwa.

Walaupun penggunaan *mobile banking* berpotensi untuk terus meningkat, namun berdasarkan fakta yang ada menunjukkan bahwa total keseluruhan penggunaan *mobile banking* di Indonesia pada tahun 2021 hanya sekitar 32,9% dari jumlah keseluruhan populasi pengguna internet. Artinya pengguna *mobile banking* hanya sekitar 82,32 juta jiwa. Dan yang menjadi salah satu faktor penyebab hal tersebut adalah *coverage area*, *gender*, *age*, dan *education*. Hal tersebut dapat menjadi moderasi sehingga memunculkan suatu *gap* terkait perilaku masyarakat dalam penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat ketimpangan digital dalam mengakses *mobile banking* di Indonesia, khususnya di Kota Jambi. Berikut adalah pertanyaan penelitian yang dapat diajukan untuk mengkaji fenomena tersebut :

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

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah 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, dan education* memoderasi hubungan antara *motivation* dengan *physical and material access*.

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

1.5. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi berbagai pihak dengan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman. Dengan mempertimbangkan berbagai aspek, manfaat dari penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. Dari segi praktis, penelitian ini dapat memberikan manfaat dengan memberikan wawasan yang berharga bagi pemerintah dan lembaga perbankan dalam menghadapi fenomena ketimpangan digital, khususnya dalam konteks *mobile banking*. Penelitian ini dapat menjadi landasan untuk merumuskan solusi yang tepat guna mengatasi ketimpangan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan edukasi kepada pengguna *mobile banking* agar mereka dapat menggunakan layanan tersebut secara bijaksana.
2. Dari segi akademis, penelitian ini memiliki manfaat dalam kontribusinya terhadap pengetahuan dan pemahaman mengenai motivasi dalam konteks ketimpangan digital dalam adopsi penggunaan aplikasi *mobile banking* di Kota Jambi. Penelitian ini dapat menjadi tambahan literatur dan referensi yang berharga bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang ini.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Pada struktur tugas akhir ini terdapat pengaturan dan penjelasan mengenai urutan penelitian yang terdiri dari Bab I hingga Bab V. Pengaturan ini bertujuan untuk menyajikan gambaran umum tentang isi penelitian ini. Gambaran umum tersebut mencakup informasi dan seluruh topik yang akan dibahas dalam setiap Bab. Struktur penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini menyajikan gambaran umum tentang subjek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur penulisan tugas akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menguraikan teori-teori yang menjadi dasar penelitian, disertai dengan studi sebelumnya, kerangka penelitian, dan diakhiri dengan perumusan hipotesis.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini akan difokuskan pada pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan dan analisis data untuk menjawab permasalahan penelitian. Bab ini mencakup proses pengumpulan data, operasionalisasi variabel, pemilihan populasi dan sampel, uji reliabilitas, uji validitas, serta teknik analisis data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan menyajikan hasil penelitian beserta pembahasannya. Pembahasannya dijelaskan secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Pada bagian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu penyajian hasil penelitian dan penjelasan tentang temuan yang diperoleh. Hasil penelitian disajikan dalam subjudul yang berbeda, diikuti oleh penjelasan mendalam mengenai hasil-hasil tersebut.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian bab terakhir ini berfokus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang telah diajukan. Selanjutnya, diberikan saran-saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian tersebut. Bab ini memberikan kesimpulan secara komprehensif berdasarkan hasil penelitian dan membahas implikasi yang relevan serta memberikan rekomendasi yang sesuai untuk pengembangan penelitian selanjutnya.