

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 *Mobile banking*

*Mobile banking* merupakan sebuah layanan perbankan dan dapat diakses melalui smartphone dapat berupa aplikasi *mobile banking* ataupun aplikasi bawaan operator seluler. Transaksi akan lebih mudah dilakukan dengan menggunakan *mobile banking* dan transaksi akan lebih cepat dan aman karena adanya kode OTP yang diberikan ketika melakukan transaksi (OJK, 2022). Layanan *mobile banking* yang biasa kita gunakan memudahkan dalam segala urusan karena dengan adanya *mobile banking* kita dapat mengetahui jumlah saldo yang kita miliki, mutasi rekening, suku bunga, pembayaran tagihan, transfer antar rekening, serta kita dapat mengetahui lokasi ATM terdekat atau kantor cabang terdekat. Untuk menggunakan layanan *mobile banking*, sebagai nasabah perlu untuk mengunduh aplikasi *mobile banking* serta melakukan pendaftaran ke pihak bank yang bersangkutan (OJK, 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 2022

Sumber: *Top Brand Index Mobile Banking* (Topbrand, 2022).

*Internet banking* merupakan sebuah layanan yang dapat digunakan untuk bertransaksi dengan memanfaatkan jaringan internet. Sehingga, untuk dapat melakukan transaksi nasabah tidak harus hadir ke kantor bank, untuk menggunakan

layanan ini nasabah dapat menggunakan perangkat komputer, smartphone, dan tablet yang memiliki koneksi ke internet (Shinhan, 2022).

#### INTERNET BANKING

BRAND	TBI 2022	
Klik BCA	38.1%	TOP
Internet Banking BRI	18.8%	TOP
Internet Banking Mandiri	14.6%	TOP
BNI Internet Banking	13.0%	
BII Internet Banking	2.5%	

\* Kategori online dan offline

Gambar 1.2. Top Brand Index Internet banking 2022

Sumber: Top Brand Index Internet Banking (Topbrand, 2022).

#### 1.1.2 BCA Mobile



Gambar 1.3. Logo BCA Mobile

Sumber: Logo BCA Mobile (BCA Mobile, 2022).

BCA Mobile merupakan sebuah aplikasi yang berbasis internet didesain oleh BCA untuk mempermudah nasabahnya dalam melakukan berbagai layanan produk dari BCA yang dapat diakses dengan sangat mudah di berbagai macam tempat yang memiliki koneksi internet dengan menggunakan handphone/seluler (BCA, 2022). Pada laporan tahunan 2020 yang dikeluarkan oleh BCA jumlah transaksi *mobile banking* sebesar 10,1 miliar (59,9% YoY) dan nilai transaksi *internet banking* sebesar 4,3 miliar (30,3% YoY), sedangkan nilai transaksi *mobile*

*banking* pada tahun 2021 sebesar 4.049 triliun (50,4% YoY) dan nilai transaksi *internet banking* sebesar 15.118 triliun (33,7% YoY) pada tahun 2021 (BCA, 2021).

### 1.1.3 BRImo



Gambar 1.4. BRI Mobile

*Sumber: Logo BRI Mobile (BRI Mobile, 2022).*

BRI Mobile merupakan sebuah aplikasi yang dapat diakses dengan menggunakan smartphone dan aplikasi lainnya yang terintegrasi. Aplikasi BRI Mobile memiliki beberapa fitur yang dapat digunakan diantaranya *mobile banking* BRI, *internet banking*, Call BRI, dan info BRI. Untuk menggunakan BRI Mobile ini maka nasabah harus memiliki rekening dan kartu ATM yang masih aktif serta melakukan pendaftaran *mobile banking* BRI serta *internet banking* BRI agar dapat melakukan segala bentuk transaksi finansial (BRI, 2022). Jumlah pengguna BRImo meningkat sebesar 66,3% YoY atau sebesar 18,47 juta pengguna pada bulan Juni 2022 dan jumlah transaksi yang dilakukan menggunakan BRImo meningkat sebesar 136,6% YoY atau sebesar 726,4 juta transaksi pada bulan Juni 2022. Sedangkan volume transaksi yang dilakukan oleh pengguna BRImo meningkat sebesar 131 & YoY atau sebesar 1.075 triliun dan dengan volume transaksi tersebut BRI menghasilkan *fee-based income* sebesar 724,2 miliar (Hidayat, 2022).

#### 1.1.4 Livin'



Gambar 1.5. Logo Livin' by Mandiri

*Sumber; Logo Livin' by Mandiri (Livin' by Mandiri, 2022).*

Mandiri mengeluarkan aplikasi *Mobile banking*nya yang bernama Livin'. Aplikasi ini telah terintegrasi dengan ekosistem digital lainnya serta dalam aplikasi yang telah terintegrasi ini nasabah tidak perlu berpindah-pindah aplikasi jika ingin melakukan kegiatan transaksi lainnya. Untuk dapat menggunakan Livin nasabah tidak perlu mengunjungi kantor cabang Mandiri. Nasabah hanya perlu mengunduh aplikasi Livin' pada smartphone lalu mengikuti langkah-langkah yang ada untuk melakukan registrasi (Mandiri, 2022). Pada tahun 2021 jumlah pengguna Livin' by Mandiri berbasis aplikasi sebesar 6,92 juta pengguna aktif dengan frekuensi transaksi mencapai sebesar 1.04 miliar kali dengan total nominal sebesar 1.455 triliun. Sedangkan pengguna New Livin' by Mandiri (Livin 2.0) tercatat frekuensi sebanyak 3,81 juta pengguna dengan transaksi sebanyak 122,57 juta kali dengan total nominal sebesar 123,91 triliun dan pengguna Livin; by Mandiri Website hanya sebanyak 762,12 ribu pengguna dengan frekuensi transaksi sebanyak 58,60 juta kali dengan total nominal sebesar 61,75 triliun (Annur, 2022).

### 1.1.5 BNI *Mobile banking*



Gambar 1.6. Logo BNI Mobile banking

*Sumber: Logo BNI Mobile Banking (BNI, 2022).*

BNI *Mobile banking* merupakan aplikasi yang diciptakan oleh BNI untuk mempermudah nasabahnya dalam melakukan segala bentuk transaksi seperti untuk mengetahui informasi saldo, transfer, transaksi, dan transaksi ke luar negeri. BNI *Mobile banking* ini dapat diakses dengan smartphone yang kita miliki serta BNI *Mobile banking* ini mempermudah kita saat melakukan transaksi karena dapat menggunakan QRIS BNI *Mobile banking* atau dapat disebut dengan *cardless*. Untuk menggunakan aplikasi BNI *Mobile banking* ini nasabah hanya perlu mengunduh aplikasi pada smartphone dan melakukan registrasi sesuai dengan arahan. Jumlah pengguna BNI *Mobile banking* mencapai lebih dari 12,4 juta pengguna yang meningkat sebesar 34,7% YoY pada bulan Juni 2022 serta jumlah transaksi tumbuh sebesar 34,8% YoY (BNI, 2022).

### 1.1.6 OCTO Mobile



Gambar 1.7. Logo Octo Mobile

*Sumber: Logo Octo Mobile (CIMB Niaga, 2022).*

CIMB Niaga memiliki aplikasi *Mobile banking*nya yang bernama OCTO Mobile yang dapat digunakan pada smartphone yang kita miliki. OCTO Mobile dirancang agar kebutuhan finansial nasabah dapat terpenuhi kini dan nanti di masa yang akan mendatang. Dengan menggunakan aplikasi *Mobile banking* nasabah yang hendak membuat rekening pertamanya dapat melakukannya tanpa perlu datang ke kantor cabang CIMB Niaga (CIMB Niaga, 2022). Jumlah pengguna OCTO Mobile pada tahun 2021 sebanyak 2,5 juta pengguna dengan jumlah transaksi nasabah meningkat sebesar 99,03% mencapai 112,3 juta transaksi jika dibandingkan dengan tahun lalu yang hanya sebanyak 56,4 juta transaksi. Jumlah volume transaksi pada OCTO Mobile pada tahun 2021 mencapai 144,1 triliun atau meningkat sebesar 47,79% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (CIMB Niaga, 2021).

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Saat ini kondisi keuangan di Indonesia memiliki beberapa tantangan seperti rantai pasok yang tidak mampu mengikuti pemulihan sisi permintaan dan juga tekanan inflasi yang diakibatkan karena pandemi COVID 19 serta faktor lain seperti kondisi geopolitik antara Rusia-Ukraina dengan kondisi tersebut mengakibatkan dampak yang lebih serius dan lebih luas (Kemenkeu, 2022).

Namun kondisi perbankan di Indonesia dalam kondisi yang baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan aset perbankan nasional per Februari 2022 naik sebesar 10,3% secara *year on year* menjadi sebesar 10.062 triliun. Primus Dorimulu selaku Direktur Pemberitaan Berita Satu Media Holdings (BSMH) menyampaikan bahwa perbankan nasional membukukan 30,9 triliun laba bersih yang didapatkan atau naik 43% ketika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya (Ardianto, 2022). Dengan kenaikan pendapatan perbankan Indonesia yang cukup tinggi transaksi *digital banking* di Indonesia meningkat sebesar 29,47 % pada tahun 2022 (Burhan, 2022).

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menyampaikan melalui Direktorat Jenderal Dukcapil bahwa jumlah penduduk di Indonesia pada tanggal 30 Desember 2021 sebanyak 273.879.750 jiwa. Jumlah tersebut dibagi menjadi

138.303.472 jiwa (50,5%) adalah laki-laki dan 135.576.278 jiwa (49,5%) adalah perempuan (Kemendagri, 2022).

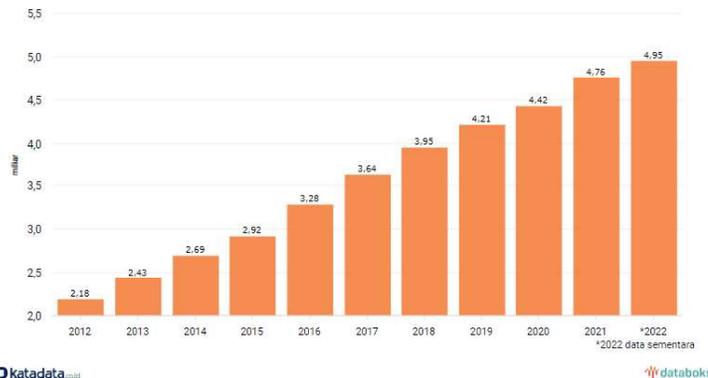
Wilayah Kecamatan	Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan (Jiwa)		
	Laki-laki dan Perempuan		
	2019	2020	2021
Kabupaten Bogor	5 965 410	5 427 068	5 489 536

- Sumber : BPS Kab. Bogor, Estimasi Penduduk dan Hasil SP2020 (September)  
 - Data dikutip dari Publikasi Kabupaten Bogor Dalam Angka

Gambar 1.8. Jumlah Penduduk di Kabupaten Bogor

Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2021).

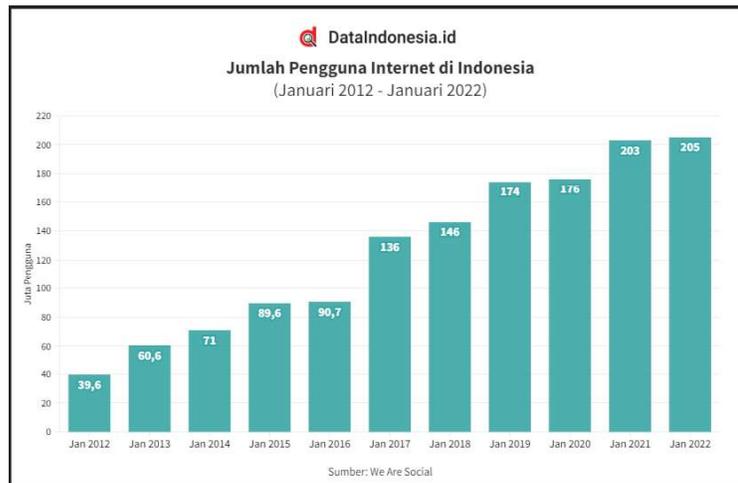
Sedangkan jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Bogor pada tahun 2019 sebanyak 5.965.410 juta jiwa, pada tahun 2020 sebanyak 5.427.068 juta jiwa, dan pada tahun 2021 jumlah penduduk di Kabupaten Bogor sebanyak 5.489.536 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2021).



Gambar 1.9. Jumlah Pengguna Internet di Dunia

Sumber: (Databoks, 2022).

Jumlah pengguna internet yang ada di dunia meningkat 4% dari tahun sebelumnya menjadi sebanyak 4,95 miliar pengguna berdasarkan laporan Data Reportal pada bulan Januari 2022 (Databoks, 2022).



Gambar 1.10. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia  
*Sumber:* (Karnadi, 2022).

Dalam laporan yang dikeluarkan oleh *We Are Social* pada bulan Januari 2022 terdapat 205 juta jiwa yang menggunakan internet di Indonesia atau sebanyak 73,7% dari total keseluruhan populasi Indonesia yang menggunakan internet. Waktu yang dihabiskan dalam menggunakan internet rata-rata selama 8 jam 36 menit setiap harinya dan mayoritas populasi di Indonesia menggunakan internet dengan menggunakan *smartphone* sebesar 94,1% populasi (Karnadi, 2022).

Jenis Kelamin	Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun Ke Atas yang Mengakses Internet Dalam 3 Bulan Terakhir menurut Jenis Kelamin (Persen)	
	2019 <sup>1)</sup>	2020 <sup>1)</sup>
Laki-Laki	59,13	64,66
Perempuan	53,20	57,70
Laki-Laki + Perempuan	56,25	61,27

Sumber: Survei Sosial Ekonomi Nasional Kabupaten Bogor

Gambar 1.11. Persentase Jumlah Pengguna Internet di Kabupaten Bogor  
*Sumber:* (Badan Pusat Statistik, 2020).

Jumlah pengguna internet di Kabupaten Bogor pada tahun 2019 sebanyak 56,25% atau sebanyak 3.355.544 juta jiwa. Sedangkan pada tahun 2020 sebanyak 61,27% atau sebanyak 3.325.165 juta jiwa yang menggunakan internet (Badan Pusat Statistik, 2020).

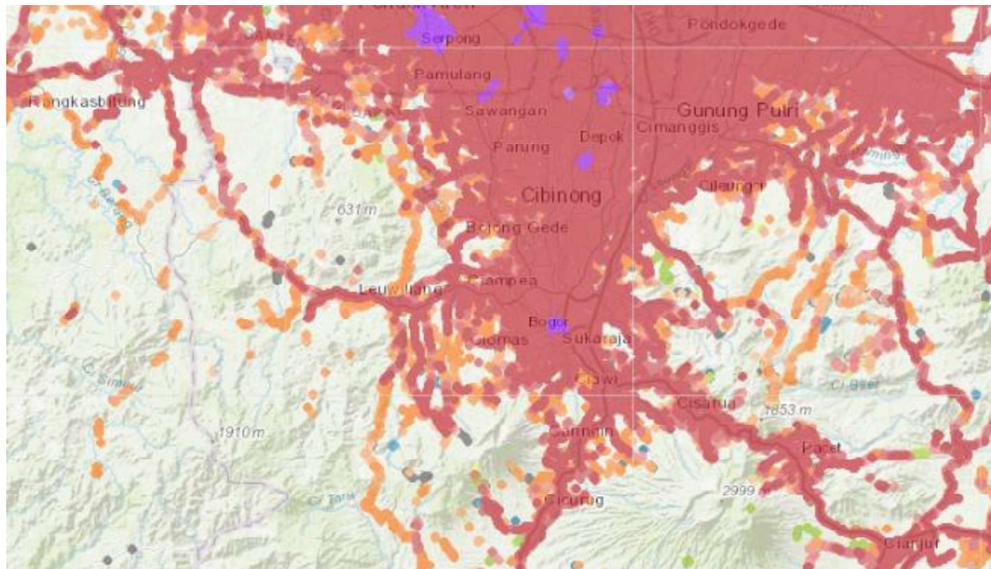
Dengan perkembangan zaman yang sudah semakin berkembang perusahaan-perusahaan terus berusaha untuk mempermudah segala pekerjaan

pelanggannya. Saat ini generasi yang lebih muda sudah mulai terbiasa dengan menggunakan komputer yang memiliki akses internet yang memenuhi kebutuhan (Giri, Santoso, Mustikasari, & Bratawisnu, 2017). Salah satu produk yang sekarang banyak dikembangkan oleh perusahaan terutama dalam sektor perbankan adalah *digital banking*. Dengan adanya layanan tersebut dapat mengefisiensikan kegiatan operasional bank kepada para nasabahnya.

*Digital banking* adalah sebuah layanan perbankan elektronik yang bertujuan untuk memanfaatkan data nasabah secara optimal, dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, sesuai dengan kebutuhan, dan memungkinkan nasabah untuk melakukannya secara mandiri. Selain itu, keamanan juga tetap menjadi perhatian utama dalam layanan ini (OCBC NISP, 2022).

Saat ini sudah banyak *digital banking* seperti Livin', Jenius, blu, Bank Jago, Digibank, Motion bank, dll. Nasabah akan dipermudah jika menggunakan *digital banking* dalam melakukan segala bentuk transaksi kapanpun dan dimanapun. Pertumbuhan *digital banking* di Indonesia masih sangat menjanjikan karena masyarakat atau UMKM masih banyak yang belum menggunakan layanan perbankan. Namun tantangan dalam mengembangkan *digital banking* masih cukup sulit terutama dalam cakupan jaringan internet terutama jaringan 4G yang belum merata ke sebuah daerah di Indonesia (Kemenkeu DJPB, 2022).

*Mobile banking* saat ini sudah semakin marak digunakan oleh masyarakat Indonesia karena dengan menggunakan *mobile banking* akan mempermudah segala aktivitas yang memerlukan proses transaksi. Saat ini volume transaksi melalui *mobile banking* terus bertambah mencapai 3,2 miliar (Perwitasari, 2022).



Gambar 1.12. Peta jangkauan Jaringan Internet di Kabupaten Bogor

*Sumber: 3G/4G/5G Coverage Map Indonesia (Nperf, 2022).*

Dari gambar *coverage* daerah di Kabupaten Bogor, dapat dilihat persebaran internet yang sudah cukup merata dan sudah meliputi daerah-daerah rural. Pusat koneksi internet yang memiliki sinyal paling kuat berada di pusat kota yang berada di sekitar Kebun Raya Bogor yang sudah mendapatkan sinyal 5G dan mayoritas daerah Bogor Kota mendapatkan sinyal 4G dan 4G+ (Nperf, 2022).

Saat ini kantor perwakilan wilayah bank Indonesia Provinsi Jawa Barat berkolaborasi dengan Pemerintahan Kabupaten Bogor untuk menjalankan program digitalisasi dengan penggunaan QRIS yang menjadi langkah awal dalam program digitalisasi di Jawa Barat serta saat ini sebanyak 5,5 juta pengguna atau sebesar 26% dari pengguna nasional (Susianti, 2022).

Dari informasi yang telah dijabarkan, alasan kenapa penelitian ini berlatar di Kabupaten Bogor adalah karena dengan tingkat persebaran dan penetrasi internet di daerah Kabupaten Bogor, yang mana beberapa daerah bahkan sudah memiliki jaringan 5G, serta program digitalisasi yang diadakan oleh pemerintah Kabupaten Bogor. Dalam menerapkan digitalisasi terutama dalam menggunakan *mobile banking* tentunya memerlukan keterampilan dalam mengoperasikannya. Keterampilan dalam mengoperasikan dapat disebut juga sebagai *digital skills* yang

mana kemampuan tersebut sangat berguna untuk individu dalam menggunakan perangkat keras maupun perangkat lunak dan khususnya dalam menggunakan *mobile banking*. Terdapat *research gap* dalam penelitian yang dilakukan oleh Van Dijk yang berjudul “*The Evolution of the Digital Divide: The Digital Divide Turns to Inequality of Skills and Usage*” dan terdapat empat jenis akses dalam menggunakan teknologi digital, diantaranya yaitu *motivation, physical and material access, digital skills, dan usage* (Van Dijk, 2012). Kemudian terdapat empat jenis keterampilan dalam *digital skills* atau keterampilan digital diantaranya: *operational mobile skills, information navigation skills, social skills, dan creative skills* (Van Deursen , Helsper, & Eynon, 2015). Dari keempat faktor tersebut belum diketahui faktor mana yang termasuk kedalam *digital skills* yang mempengaruhi secara langsung kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* (Van Deursen , Helsper, & Eynon, 2015).

Dalam penelitian ini mengkolaborasikan antara penelitian yang dilakukan oleh Van Dijk yang membahas mengenai kesenjangan digital dengan penelitian yang dilakukan oleh Van Deursen yang membahas mengenai *digital skills* dalam menggunakan internet dan *internet skills*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui faktor mana yang termasuk kedalam *digital skills* dan faktor mana yang berpengaruh pada penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan fenomena yang sudah disampaikan pada latar belakang, maka penelitian ini dilakukan berdasarkan pengaruh *digital skills* terhadap akses pengguna *Mobile banking*. Sedikitnya penelitian yang membahas *digital skills* dalam industri perbankan membuat penulis melakukan penelitian ini dan mengangkat judul “**ANALISIS FAKTOR KONFIRMATORI *DIGITAL SKILL* PADA PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING* DI KABUPATEN BOGOR**”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Pengguna internet di daerah Kabupaten Bogor memiliki jumlah yang tidak sedikit. Persentase pengguna internet di Kabupaten Bogor telah mencapai 61% atau berjumlah 3.325.165 juta jiwa dari total jumlah penduduk yang juga meningkat dari tahun sebelumnya sebesar 54% dari total jumlah penduduk. Tingkat penggunaan

internet di daerah Kabupaten Bogor juga sejalan dengan tingginya jumlah penggunaan ponsel pintar atau *smartphone* yang juga didukung dengan tingkat persebaran internet di daerah Kabupaten Bogor.

Dalam bidang perbankan terdapat banyak aplikasi *mobile banking* yang dapat membantu layanan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun. Namun, penggunaan *mobile banking* di kehidupan masyarakat sendiri masih minim. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah kemampuan digital masyarakat, atau dalam penelitian ini disebut sebagai *digital skills*. Terdapat beberapa contoh *digital skills* menurut Van Dijk, yaitu *operational mobile skills*, *information navigation skills*, *creative skills*, dan *social skills*.

Oleh karena itu dari latar belakang yang sudah dipaparkan, peneliti menentukan rumusan masalah untuk mengkonfirmasi faktor dalam penelitian ini dan didapatkan pertanyaan penelitian yaitu:

Mengkonfirmasi apa saja faktor yang mewakili digital skill pada penggunaan layanan *mobile banking* di Kabupaten Bogor.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang sudah dijelaskan, didapatkan tujuan penelitian ini yaitu:

Konfirmasi faktor-faktor apa saja dalam *digital skills* yang berpengaruh pada penggunaan layanan *Mobile banking* di Kabupaten Bogor.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Aspek teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan ilmu serta pengetahuan bagi penulis mengenai *digital skills* yang berkaitan dengan *mobile banking* dan menambah pengetahuan bagi pembaca untuk mengetahui *digital skills* serta diharapkan tulisan ini dapat dijadikan acuan atau referens untuk penelitian yang dilakukan selanjutnya.

##### **1.5.2 Aspek praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat membantu perusahaan perbankan dalam mengembangkan bisnisnya terutama dalam bidang

digital seperti *mobile banking* dan memberikan manfaat bagi penyedia layanan perbankan yang berbasis internet.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

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

Bab pendahuluan merupakan bab yang menjelaskan secara menyeluruh namun singkat dan jelas yang dapat menjelaskan isi dari penelitian yang dilakukan secara tepat. Pada bab pendahuluan ini terdapat Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan tata cara penulisan Tugas Akhir.

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

Bab Tinjauan Pustaka menjelaskan mengenai teori yang digunakan secara umum dan juga khusus serta pada bab ini terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian ini jika diperlukan.

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

Bab Metode Penelitian memiliki tujuan untuk menegaskan pendekatan, metode yang digunakan, serta teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data dan untuk menganalisis data yang dapat digunakan untuk menjawab masalah dalam penelitian yang dilakukan. Pada bab ini pembahasan yang dilakukan adalah mengenai Jenis Penelitian, Operasional Variabel, Populasi dan Sampel (kuantitatif)/Situasi Sosial (kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data

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

Bab 4 ini menjelaskan hasil dari penelitian yang dilakukan dan pembahasan dijelaskan secara sistematis dan sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan dari penelitian yang dilakukan ditulis dengan format sub judul. Pada bab ini memiliki dua bagian: untuk bagian yang pertama menjelaskan hasil dari penelitian yang dilakukan sedangkan pada bagian kedua menjelaskan analisis dari hasil penelitian yang dilakukan. Penulisan masing-masing aspek pembahasan ditulis dengan hasil dari penelitian yang dilakukan dan diinterpretasikan setelah itu kesimpulan. Untuk pembahasan yang dilakukan akan lebih baik jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.

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

Pada bab ini peneliti menjelaskan jawaban dari pertanyaan penelitian kemudian dari jawaban tersebut diberikan saran yang saling berkaitan dengan manfaat penelitian.