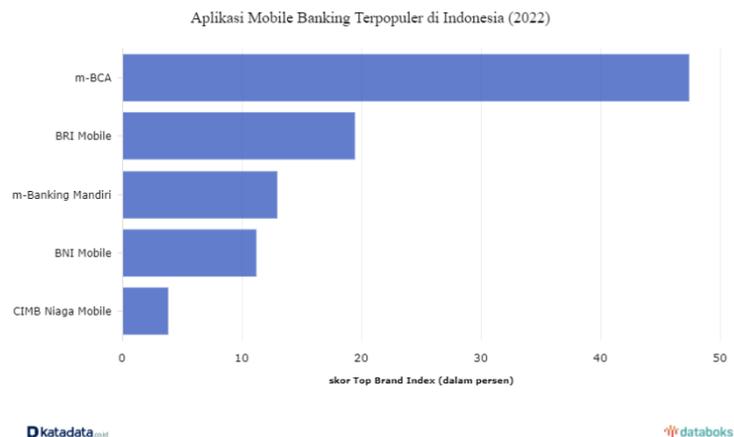


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Hadirnya teknologi di dunia perbankan, membuat berbagai bank di Indonesia berlomba untuk berinovasi memperbarui pelayanan dengan gaya konvensional menjadi digital dengan menciptakan *mobile banking*. Berdasarkan Data Bank Indonesia transaksi menggunakan *mobile banking* mengalami pertumbuhan 68,87%, dimana tahun lalu hanya ada 1,90 miliar transaksi, namun hingga Mei 2022 jumlahnya bertambah menjadi 3,2 miliar transaksi. Transaksi menggunakan *mobile banking* mengalami pertumbuhan hingga 43,76%, dimana tahun lalu kegiatan transaksi hanya Rp. 2,704,61 triliun menjadi Rp 3,888,09. triliun



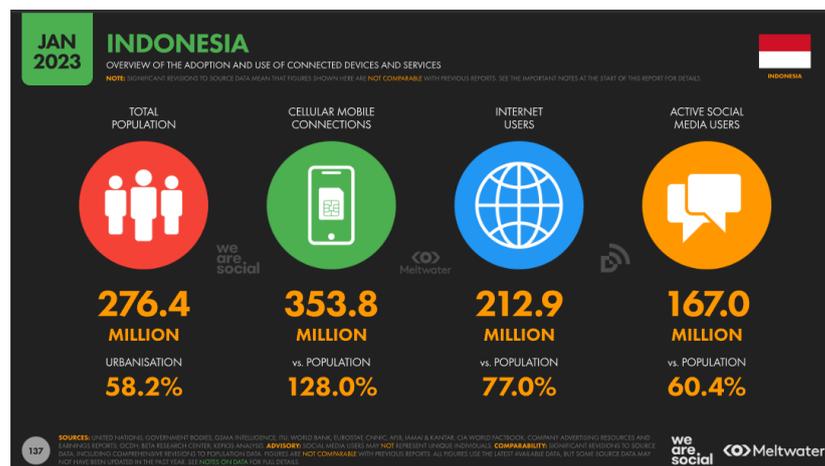
Gambar 1.1 Aplikasi Mobile Terpopuler di Indonesia 2022

Sumber : Databoks

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh *Top Brand Award*, dengan survey yang diberikan kepada 8500 responden yang berada di 15 kota besar Indonesia pada tahun 2022. Didapatkan hasil bahwa mobile banking BCA adalah mobile banking terpopuler di Indonesia pada tahun 2022 dengan mendapatkan skor sebesar 47,4% lalu di urutan kedua ada ada BRI Mobile, diikuti dengan Mbanking Mandiri, dan BNI mobile, sedangkan CIMB Niaga Mobile memiliki skor terendah yaitu hanya 3,8%.

1.2 Latar Belakang

Teknologi digital saat ini sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat, Teknologi yaitu ilmu yang mengajarkan keterampilan dalam membuat alat dan mengolah sesuatu, mulai dari ilmu, keterampilan dan pengetahuan. Teknologi berperan dalam membantu menyelesaikan masalah mulai dari penyebaran informasi, telekomunikasi, pendidikan, dan ekonomi satu sama lain (Rifai et al., 2022). Teknologi informasi khususnya teknologi digital terus berkembang sehingga dapat diakses lewat teknologi handphone atau smartphone, yang bertujuan untuk berinteraksi satu sama lain. Dengan hadirnya teknologi yang bisa dapat membuat berbagai perkembangan di berbagai sector, khususnya sektor ekonomi, yang berdampak pada penggunaan internet dalam melakukan transaksi ekonomi (Maria & Widayati, 2020). Karena teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan yang pesat, menciptakan berbagai kemudahan yang dapat dirasakan masyarakat. Dengan semakin majunya internet maka hal ini akan membuat kemajuan teknologi yang baru, yang bisa digunakan untuk mewujudkan kemudahan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sekunder maupun primer dengan melakukan proses transaksi secara *online* dengan menggunakan internet.

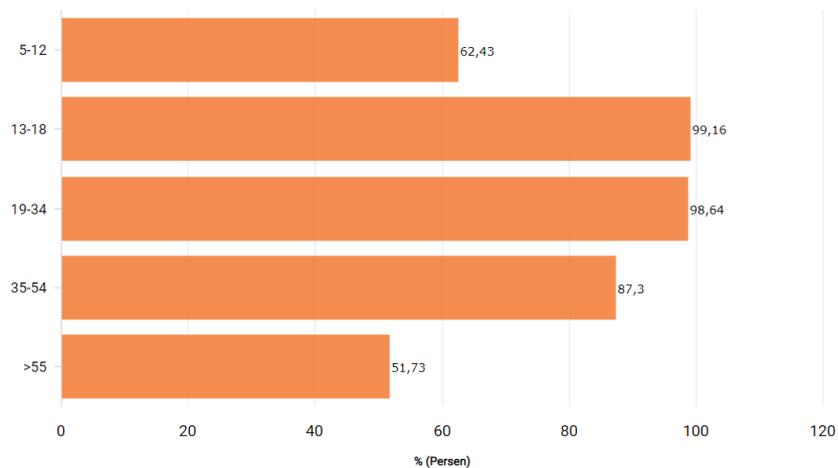


Gambar 1.2 Jumlah populasi pengguna internet Indonesia 2023

Sumber : Data Reportal 2023

Dari data di atas di atas pada tahun 2023 Indonesia memiliki jumlah populasi sebesar 276,4 juta penduduk, dengan 58,2% penduduk tinggal di daerah

perkotaan. Sebanyak 353,8 juta penduduk Indonesia mempunyai smartphone dengan 128% hal ini berarti bahwa 1 orang memiliki lebih dari *smartphone*, dan sebanyak 212.9 penduduk Indonesia merupakan pengguna internet dengan 167 juta penduduk Indonesia active menggunakan media sosial. Pada aktivitas penggunaan media sosial penduduk Indonesia sebanyak 60,4% sehingga sisanya pengguna melakukan aktifitas lain dengan menggunakan internet .



Gambar 1. 3 Penetrasi Internet Berdasarkan Umur
Sumber : Databoks

Pada gambar diatas menjelaskan bahwa penetrasi penggunaan internet berbeda berdasarkan umur, dimana terlihat bahwa penduduk Indonesia yang merupakan anak muda berusia 13-18 tahun dan penduduk pada umur usia produktif yaitu 19-34 tahun lebih lebih sering menggunakan internet. Umur meruapakan salah satu faktor dalam penggunaan internet. Penduduk yang berusia muda yang berumur 13-34 tahun lebih banyak mengakses internet hal ini dikarenakan kaum muda lebih termotivasi untuk menggunakan media digital, dan cenderung siap menerima perkembangan teknologi yang baru. Kaum muda juga lebih banyak dalam mendapatkan akses ke media digital dari orang tua. Hal tersebut merupakan efek dari generasi, dimana individu yang berusia lebih dari 40 tahun tidak belajar menggunakan media digital saat masa mudanya, dan dimasa sekarang harus belajar menggunakannya.sehingga orang tua lebih terikat pada media tradisional (J. van

Dijk, 2020). Sehingga dari data diatas dapat dilihat bahwa ada kesenjangan penguasaan internet yang dipengaruhi oleh usia.

Tabel 1.1 Provinsi penetrasi Internet Tertinggi 2023
Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia

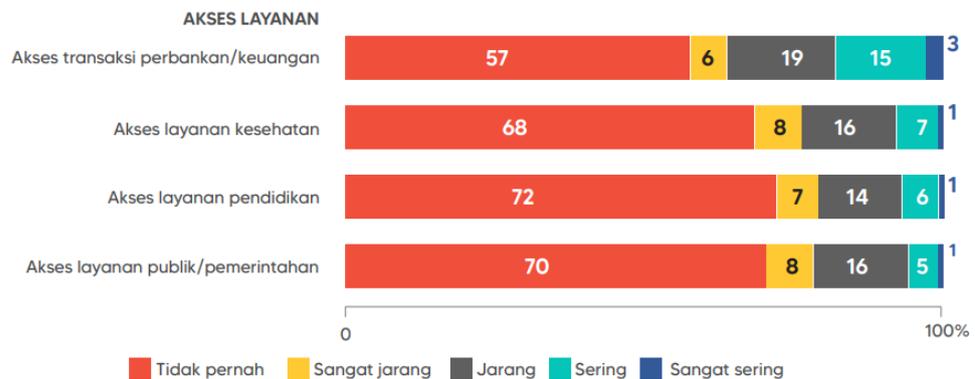
Provinsi	Presentase
Banten	89,10 %
DKI Jakarta	86,96 %
Jawa Barat	82,73 %
Kep. Bangka Belitung	82,66 %
Jawa Timur	81,26 %
Bali	80,88 %
Jambi	80,48 %
Sumatra	80,31 %
Riau	70,26 %
Kep. Banka Belitung	68,85 %

Menurut data survey dari APJII Asosiasi penyelenggara Jasa Internet Indonesia penetrasi penggunaan internet di Indonesia yaitu mencapai 78,19%. Dibandingkan tahun lalu, penertrasi di Indonesia meningkat 1,17%. Penetrasi pengguna internet tertinggi yaitu Banten dengan nilai 89,10%, dan Jawa Barat berada di posisi ke tiga dengan skor 82,73% .Dengan meningkatnya penetrasi internet di Indonesia hal ini akan berpengaruh pada berbagai penggunaan media digital dalam mengakses berbagai layanan secara digital. Oleh karena itu berbagai industri dituntut untuk bersikap reponsif terhadap berbagai bentuk perubahan. Dengan perkembangan teknologi dan penetrasi penggunaan internet yang terus mengami kenaikan, salah satunya industry perbankan seperti bank dituntut untuk terus menciptakan berbagai inovasi untuk proses bisnisnya (Alfatihah & Sundari, 2021).

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
8	DKI Jakarta	3,59
9	Kep. Riau	3,59
10	Jawa Timur	3,58
11	Sulawesi Tenggara	3,57
12	Papua	3,55
13	Bengkulu	3,55
14	Maluku	3,54
15	Jambi	3,54
	Skor Indeks 2022	3,54

Gambar 1.4 Indeks Literasi Digital Jawa Barat
Sumber : Kata Data Insight Center

Dengan adanya perkembangan teknologi serta penetrasi penggunaan internet yang semakin tinggi di Indonesia maka kemampuan masyarakat Indonesia dan kesempatan dalam mengakses media digital akan membawa pengaruh di berbagai sector. Kemampuan literasi digital masyarakat Indonesia pada tahun 2022 memiliki indeks 3,54 dari skala 1-5. Indeks literasi digital menggunakan 4 pillar pengukuran dalam survey tersebut yaitu, kemampuan digital, etika digital, keamanan digital, dan budaya digital. Dengan pencapaian provinsi Jawa Barat di urutan no 7 dengan skor indeks literasi digital 3,60. Maka dengan peringkat tersebut Provinsi Jawa Barat perlu untuk meningkatkan empat pilar yang mendukung literasi digital sehingga dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan media digital.



Gambar 1.5 Akses transaksi perbankan
Sumber : Kata data insight center

Industri perbankan adalah salah satu industri yang memanfaatkan internet untuk mengembangkan pelayanannya. Perbankan menggunakan teknologi internet agar bisa terus berinovasi sehingga bisa memaksimalkan kinerja perbankan secara efisien dan efektif. Perbankan terus mengembangkan pelayanannya dengan menggunakan teknologi internet *electronic transaction* yang berupa ATM (*Authomatic Teller Machine*), *Kredit Card*, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, (Amijaya, 2010). Internet banking adalah layanan yang dihadirkan perbankan yang bisa dimanfaatkan untuk bertransaksi yang bisa dilakukan dimana saja dengan menggunakan alat komunikasi seperti computer dan handphone, sedangkan *mobile banking* adalah layanan internet banking, yang bisa digunakan untuk bertransaksi online dan menghubungkan nasabah dengan bank dari jarak jauh (Fitria & Munawar, 2021).

Berdasarkan data dari Lembaga Penjamin Simpanan pada tahun 2022 jumlah rekening nasabah bank di seluruh provinsi Indonesia yaitu 495,380,970 dimana Provinsi Jawa Barat merupakan peringkat ke tiga terbanyak dari 34 Provinsi di Indonesia dengan 71,231,801 nasabah bank. Berdasarkan data diatas mengenai penggunaan internet perbankan mobile banking, hanya sebagian kecil masyarakat Indonesia pernah menggunakan mobile banking. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kementrian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dengan Katada *Insight Center* (KIC) dengan 10.000 responden, tujuan riset untuk mengetahui “Status Literasi Digital di Indonesia 2022”. Meskipun industry perbankan terus

berkembang, pada kenyataannya pemanfaatan internet dalam melakukan transaksi perbankan masih rendah. Jika dilihat dari gambar diatas sebanyak 57% masyarakat Indonesia tidak pernah memanfaatkan internet untuk bertransaksi, selain itu sebanyak 6 % responden sangat jarang menggunakan mobile banking, dan sebanyak 19 % responden mengakui jarang melakukan transaksi mobile baking dengan mobile banking. Hanya 15 % responden yang sering menggunakan mobile baking dalam bertransaksi, dan sebanyak 3% responden mengakui sangat sering dalam menggunakan mobile baking untuk setiap transaksi yang dilakukan. Meskipun disisi lain perkembangan teknologi internet terus berkembang dan penetrasi penggunaan internet tinggi namun dengan presentasi transaksi perbankan digital masih minim, dengan adanya data tersebut terlihat adanya *digital divide* dalam akses penggunaan mobile banking.

Berdasarkan data dari *West Java's Sectoral and Region Profiles* Kabupaten bandung adalah salah satu daerah yang ada di Bandung Jawa Barat dengan 3,178,660 penduduk yang terdiri atas 31 kecamatan dengan 277 kelurahan dan desa. Kabupaten bandung merupakan wilayah komoditas bahan pangan yang menghasilkan beras, sayuran, serta komoditas pertanian lainnya. Untuk hasil pertanian berupa beras dan sayur-sayuran pemasok memasok sampai keluar daerah seperti daerah Bandung Raya, Jakarta, dan sekitarnya (KPPU,2022). Banyak pula industry pengolahan skala besar di kabupaten bandung seperti industry garmen dan tekstil (badungkab,2019). Sehingga dengan adanya berbagai transaksi jual beli hasil pangan dan transaksi industry skala besar hal ini memicu aktifitas transaksi perbankan, dan dikarenakan pelayan perbankan yang terus berkembang dengan adanya teknologi, maka akan adanya peningkatan transaksi perbankan secara digital di Kabupaten Bandung semakin tinggi. Disertai dengan penetrasi penggunaan internet di Kabupaten Bandung yang cukup tinggi yaitu mencapai nilai 75,68%, dengan adanya hal tersebut maka akan memotivasi masyarakat dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan secara digital.

Jenis Kelamin	Persentase Anggota Rumah Tangga Berusia 5 Tahun ke Atas menurut Jenis Kelamin KRT dan Penggunaan Teknologi Informasi selama Tiga Bulan Terakhir (Persen)	
	Menggunakan Telepon Seluler	Mengakses Internet
	2021	2021
Laki-laki	82,21	76,73
Perempuan	73,50	64,59
Kabupaten Bandung	81,45	75,68

Gambar 1.6 Akses internet berdasarkan jenis kelamin
Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung

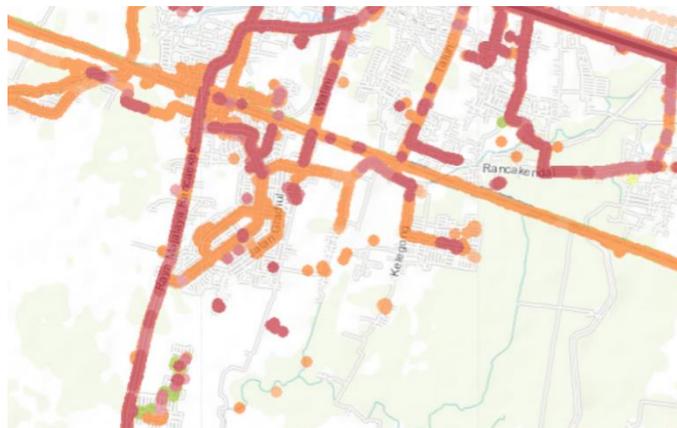
Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung 2021, didapatkan bahwa penggunaan akses internet Kabupaten Bandung 75,68% . Dapat dilihat di tabel bahwa pria lebih banyak mengakses internet dari wanita, sebanyak 76,73% laki-laki mengakses internet, dan perempuan hanya 64,59%. Dari presentasi tersebut dapat dilihat bahwa pria dan wanita memiliki akses penggunaan internet yang berbeda.

Berdasarkan informasi yang dihimpun oleh Web Berita Pikiran Rakyat dan Ayo Bandung di Kabupaten Bandung terdapat desa yang memiliki area blankspot yaitu Desa Cipelah, Sukaresni, Indragiri, di kecamatan Rancabali, desa Mekarsaluyu, Indragiri di kecamatan Cimenyan dan desa Cilame di kecamatan Kurta Waringin. Dimana dengan adanya *blankspot*. Dapat dilihat pada persebaran BTS (*Base Transceiver Station*) di Kabupaten Bandung. Padahal pada saat ini Jaringan seluler penting untuk mendukung aktifitas sehari-hari.



Gambar 1. 7 Jumlah Desa yang Terdapat BTS di wilayah Jawa Barat 2021
Sumber : Open Data Jabar

Pada daerah Kabupaten Bandung, dapat dilihat bahwa ketersediaan Infrastruktur mencapai 81%, meskipun hal tersebut menandakan bahwa pemerataan infrastruktur telekomunikasi cukup baik namun masih ada 19 % belum mendapatkan akses internet yang baik. Dalam hal tersebut masuk kedalam *pengaruh physical and material access*, dikarenakan pendukung seperti BTS yang belum merata berpengaruh terhadap persebaran akses internet yang berdampak kepada penggunaan media digital dalam kehidupan sehari-hari.



Gambar 1.8 Penyebaran Jaringan Internet di Kabupaten Bandung

Sumber : Nperf

Dapat dilihat pada gambar Nerf Diatas bahwa penyebaran internet masih memiliki beberapa titik jaringan internet yang di tandai dengan warna hijau yang berarti jaringan tersebut masih 3G, yang mana Ketika masyarakat ingin mengakses internet di daerah berwarna hijau akan sulit karena kurang baiknya akses internet. Dengan persebaran jaringan internet yang kurang merata tersebut akan mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan media digital. Dengan adanya *physical & material access* hal ini akan berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan media digital, seperti mobile banking (Ramadhaniansyah & Giri, 2023).



Gambar 1.9 Angka Partisipasi Sekolah di Kabupaten Bandung 2021
 Sumber : Badan Pusat Statistik

Selain infrastukture yang kurang merata, tingkat Pendidikan masyarakat Kabupaten Bandung kurang mendukung, hal ini berdampak pada literasi masyarakat Kabupaten Bandung terutama literasi digital dalam menggunakan media digital, khususnya mobile banking. Berdasarkan informasi dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung, mengenai angka partisipasi sekolah di kabupaten bandung terlihat bahwa anak yang berumur 16-18 tahun mengenyam Pendidikan SMA/SMK hanya 64,2%, dan sisanya tidak melanjutkan pendidikannya tersebut. Menurut penelitian terdahulu (Hukama & Giri, 2023) menyatakan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi keterampilan digital yaitu faktor operasional skill dikarenakan faktor tersebut berhubungan dengan kemampuan yang bersifat teknis dalam mengoperasikan teknologi digital, *Creative skill* kemampuan untuk melakukan modifikasi atau kostumisasi dalam menu tampilan, dan *Social skill* kemampuan beradaptasi dengan kondisi social.

Dengan kurang meratanya infrastuktur yang mendukung adanya jaringan internet, dan faktor lain seperti kurangnya pengetahuan mengenai literasi digital, hal tersebut bisa menyebabkan adanya *digital divide* antara orang mempunyai akses internet dan memiliki pengetahuan dalam literasi digital dan yang tidak. Kesenjangan digital atau biasa disebut *Digital Devide* diartikan sebagai kesenjangan antara orang yang memiliki akses ke computer dan internet dan kesenjangan mengenai perbedaan keterampilan dalam menggunakan internet (A.

Van Deursen & Dijk, 2010). Ada empat jenis akses yang saling mempengaruhi dalam penggunaan media digital yaitu *motivation*, *physical & material access*, *digital skill*, dan *usage*. Untuk menggunakan teknologi individu harus memiliki motivasi untuk memperoleh *physical & material access* seperti computer dan internet, namun memiliki *physical and material access* tidak selalu mengarah kepada penggunaan teknologi karena harus memiliki keterampilan untuk menggunakan media digital. Semakin tinggi keterampilan yang dimiliki individu maka hal ini akan berpengaruh terhadap penggunaan media digital (J. A. G. M. van Dijk, 2012). Besarkan teori dalam buku Jan Van Dijk (J. van Dijk, 2020) bahwa orang yang berpendidikan, memiliki pekerjaan, dan generasi muda, serta lebih banyak mendapatkan manfaat dari penggunaan internet dari pada mereka yang berpendidikan rendah dan orang tua, dari hal tersebut bahwa tingkat Pendidikan, pekerjaan, dan umur itu mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan internet, salah satunya yaitu dengan bertransaksi keuangan dengan mobile banking.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Digital Divide Terhadap Penggunaan Mobile Banking di DKI Jakarta (Hanifah & Giri, 2023) terdapat 4 variabel yang berkontribusi dalam penggunaan *mobile banking* yaitu *motivation*, *physical & material access*, *mobile banking skill*, dan *usage*. Dimana pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa *gender* dan *education* mempengaruhi hubungan antara *motivation*, *physical & material access*, *digital skill*, dan *usage* dalam penggunaan mobile banking. Sedangkan Berdasarkan penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Digital Divide Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Ramadhaniansyah & Giri, 2023) pada keempat variable *mobile banking* yaitu *motivation*, *physical & material access*, *digital skill*, dan *usage* yang dipengaruhi oleh *gender*, *age*, *education*, dan *location* menunjukkan bahwa *gender* berperan dalam dalam mempengaruhi hubungan antara *motivation* dengan *physical and material access* serta *age* dan *education* mempengaruhi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage* dalam menggunakan mobile banking. Berdasarkan penelitian lain yang berjudul *Digital Divide And Mobile Banking Utilization In Medan City : An Empirical Invest* (Admara & Giri, 2023) 4 faktor yang berkontribusi dalam penggunaan mobile banking yaitu *motivation*, *physical and*

material access, mobile banking skill, dan usage penggunaan mobile banking menyatakan bahwa *gender, age, education, dan location* memiliki peran dalam mempengaruhi hubungan antara *physical and material access* dengan *mobile banking skill* dalam penggunaan *mobile banking*, dan *location* memiliki peran dalam mempengaruhi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage* dalam menggunakan mobile banking.

Dari data yang telah diuraikan diatas terdapat gap pada akses internet di Kabupaten Bandung yang didasarkan penggunaan internet berdasarkan faktor gender, usia, infrastuktur. dan pendidikan, sehingga bedasarkan latar belakang yang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kesenjangan digital pada penggunaan mobile banking di Kabupaten Bandung pada nasabah bank non user mobile banking. sehingg penulis tertarik untuk meneliti **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE BANKING DALAM TRANSAKSI KEUANGAN SECARA DIGITAL DI KABUPATEN BANDUNG“**

1.3 Perumusan Masalah

Dengan berkembangnya teknologi terutama jaringan internet yang semakin meluas di Indonesia menjadi internet merupakan sebuah kebutuhan untuk membantu masyarakat dalam melakukan aktivitasnya. Dengan berkembangnya teknologi pula berbagai industry membuat berbagai inovasi untuk bisa bersaing di dunia bisnis, dan membuat produk yang memiliki kegunaan dan manfaat untuk konsumennya. Salah satu industry yang melakukan inovasi yaitu industry perbankan, yaitu dengan membuat *mobile banking*. *Mobile banking* dibuat agar nasabah bisa bertransaksi dengan *smartphone* nya dengan mudah kapan saja dan dimana saj a dengan menggunakan koneksi Internet, tanpa harus pergi ke Bank atau ATM.

Namun berdasarkan data dari APJII, populasi masyarakat Indonesia sebanyak 78,19% dari total penduduk 275,77 juta jiwa merupakan pengguna internet. Meskipun hampir semua penduduk Indonesia merupakan pengguna Internet, namun sebanyak 21,81% masyarakat Indonesia belum bisa mengakses

internet dengan baik. Dengan begitu masih ada kesenjangan digital di Indonesia yang berdampak pula pada penggunaan akses *Mobile Banking* di Indonesia. Kabupaten Bandung adalah daerah yang memiliki akses internet jaringan yang cukup baik, namun berdasarkan data yang dihimpun oleh web berita Pikiran Rakyat menyebutkan ada beberapa desa di Kabupaten Bandung yang masih memiliki blankspot sehingga untuk mengakses jaringan itu cukup sulit. Angka partisipasi sekolah untuk penduduk Kabupaten Bandung yang berusia 16-18 tahun hanya sebesar 64,2% dimana sisanya tidak melanjutkan pendidikannya. Hal ini berpengaruh kepada pemahaman individu terhadap Literasi Digital. Serta adanya perbedaan akses internet didasarkan pada umur, serta gender.

Berdasarkan permasalahan tersebut dapat dilihat bahwa masih ada kesenjangan digital yang berdampak pada akses dan penggunaan terhadap *mobile banking*. Penulis meneliti daerah Kabupaten Bandung karena ingin mengetahui mengenai pengaruh *digital divide* terhadap penggunaan *mobile banking* dengan rumusan masalah yaitu:

1. Berdasarkan segi akademis, *motivation, physical and material access, digital skill, usage, dan Output* hal tersebut adalah faktor penting dalam pemanfaatan teknologi digital, tapi apabila pada setiap hubungan variabelnya tidak ada hubungan maka disanalah adanya kesenjangan digital atau digital divide. Di Indonesia Sebagian besar penelitian hanya fokus kepada kondisi sosial ekonomi penggunanya.
2. Berdasarkan segi praktis, meskipun pemerintah Indonesia sudah melakukan upaya untuk meningkatkan penetrasi internet di Indonesia, akan tetapi untuk kesenjangan digital pada penggunaan mobile banking masih tinggi. Oleh karena itu penelitian mengenai digital divide yang berhubungan dengan *motivation, physical access, digital skill, serta usage* perlu dilakukan, untuk mengetahui mengenai pengaruh *digital divide* agar Indonesia terutama daerah Kabupaten Bandung bisa memanfaatkan perkembangan teknologi yang sampai saat ini terus berevolusi.

Bersumber rumusan masalah tersebut didapatkan pertanyaan pada penelitian adalah sebagai berikut.

1. Adakah pengaruh *motivation* terhadap *physical and material access*
2. Adakah pengaruh *physical and material access* terhadap *mobile banking skill*
3. Adakah pengaruh *mobile banking skill* terhadap *usage*
4. Adakah pengaruh *gender, age, education, location* memoderasi hubungan antara *motivation, Physical and material access*
5. Adakah pengaruh *gender, age, education, location* memoderasi hubungan antara *physical and material access* dengan *mobile banking skill*
6. Adakah pengaruh *gender, age, education, location* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*
7. Adakah pengaruh *usage* terhadap *outcome*
8. Adakah pengaruh *gender, age, education, location* memoderasi hubungan antara *usage* dengan *outcome*

1.4 Tujuan Penelitian

1. Bertujuan untuk mengetahui Bagaimana pengaruh motivasi terhadap *physical and material access*
2. Bertujuan untuk mengetahui Bagaimana pengaruh *physical and material access* terhadap *mobile banking skill*
3. Bertujuan untuk mengetahui Bagaimana pengaruh *Mobile Banking Skill* terhadap *usage*
4. Bertujuan untuk mengetahui Bagaimana pengaruh *usage* terhadap *outcome*
5. Bertujuan untuk mengetahui Bagaimana pengaruh *gender, age, education, location* memoderasi hubungan antara *motivation* dengan *physical and material access*
6. Bertujuan untuk mengetahui Bagaimana pengaruh *gender, age, education, location* memoderasi hubungan antara *physical and material access* dengan *mobile banking skill*

7. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *gender, age, education, location* memoderasi hubungan antara mobile banking skill dengan usage
8. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *gender, age, education, location* memoderasi hubungan usage dengan outcome

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan pengetahuan mengenai dampak dari adanya kesenjangan digital pada penggunaan Mobile Banking di Kabupaten Bandung.
2. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi mengenai manfaat dan kegunaan dari penggunaan mobile banking.
3. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya di masa depan.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian diharapkan bisa menjadi gambaran kepada pemerintah Indonesia khususnya daerah Kabupaten Bandung mengenai dampak dari adanya digital divide dalam penggunaan mobile banking. Sehingga pemerintah dan pihak bank bisa bekerjasama dalam membuat solusi agar dapat mengatasi adanya permasalahan digital divide di Kabupaten Bandung, dan bisa meningkatkan penggunaan mobile banking di Kabupaten Bandung.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi mengenai sistematika dan penjelasan secara ringkas, laporan ini terdiri mulai dari Bab 1 – Bab V. Laporan penelitian ini dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Gambaran ini memuat informasi yang dibahas pada masing-masing Bab sebagai berikut.

- a. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai penjelasan secara umum. Padat, dan ringkas yang dapat memaparkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini adalah : Gambaran Umum Objek Penelitian, dan Latar Belakang,

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori khusus sampai umum , dilengkapi dengan penelitian terdahulu kemudian dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri hipotesis apabila diperlukan

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan penegasan mengenai pendekatan, metode dan teknik penelitian yang dipakai untuk mengumpulkan serta menganalisis temuan yang bisa menjawab permasalahan penelitian. Bab ini berisi mengenai : Jenis penelitian, Oprasional Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan data, Uji Vadilitas, dan Realibilitas, Serta Teknis Analisis Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian dan pembahasan diuraikan dengan sistematis berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang disajikan dalam masing masing sub judul. Bab ini berisi 2 bagian : Bagian pertama berisi hasil penelitian dan bagian kedua berisi analisis data, kemudian di interpretasikan dan dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada akhir bab terdiri dari jawaban pertanyaan penelitian, saran, dan manfaat dari penelitian ini.