

BAB I

PENDAHULUAN

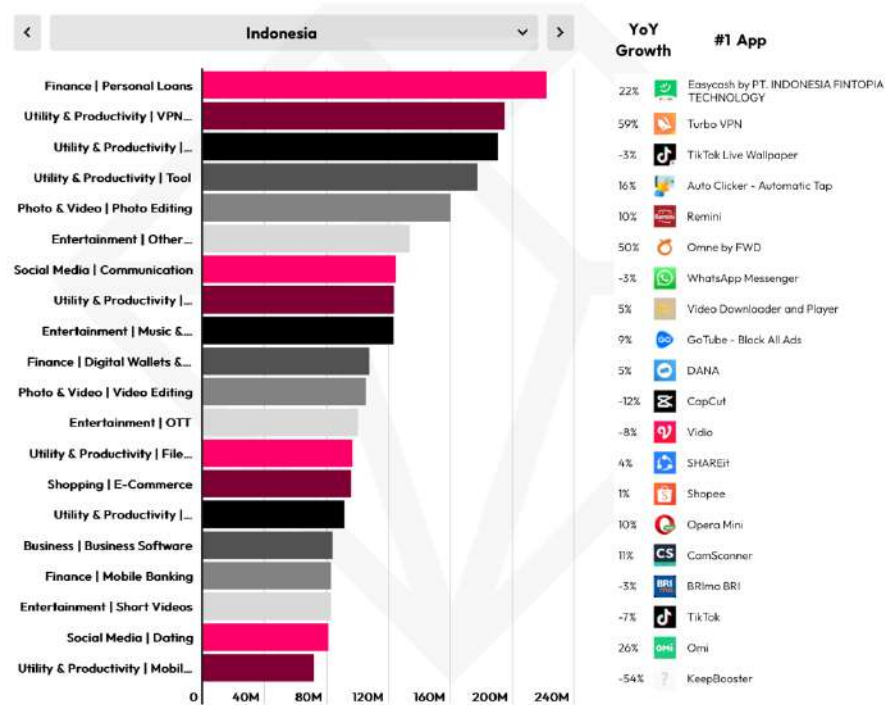
1.1 Gambaran Objek Penelitian

Mobile banking merupakan jenis perbankan elektronik yang menggunakan teknologi mobile phone dan menawarkan layanan perbankan melalui saluran nirkabel (Widanengsih, 2021). Dengan menggunakan mobile banking nasabah bank dapat mengakses rekening pribadi mereka melalui perangkat mobile dengan praktis tanpa perlu datang ke kantor cabang bank. Hal ini memungkinkan mereka untuk melakukan berbagai kegiatan transaksi keuangan seperti pembayaran, pengelolaan investasi, dan pembelian produk secara mandiri kapan pun dan dimana pun. Dengan adanya inovasi teknologi ini membuat para nasabah mempunyai fleksibilitas untuk melakukan transaksi keuangan mereka secara mudah sesuai dengan gaya hidup modern yang serba cepat dan praktis.

1.2 Latar Belakang

Transformasi pada sektor ekonomi ke arah digital telah memengaruhi cara masyarakat hidup. Kehadiran inovasi teknologi disruptif secara signifikan telah mengubah perilaku masyarakat dalam kehidupan sehari-hari (Santoso et al., 2020). Pertumbuhan teknologi yang terus meningkat pada era digital telah membawa kemudahan dan perubahan besar pada kehidupan manusia (Netia & Maya Irlayanti, 2024). Salah satu yang terdampak oleh perubahan teknologi yaitu sektor keuangan. Inovasi yang terjadi pada sektor keuangan salah satunya adalah aplikasi *mobile banking* sebagai salah satu bentuk layanan keuangan digital. Dengan adanya layanan tersebut mempermudah urusan masyarakat dalam akses terhadap layanan keuangan secara praktis. Akan tetapi masih terdapat kesenjangan dalam tingkat adopsi mobile banking di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah unduhan aplikasi mobile banking di Indonesia.

Top 20 Global App Subgenres by Downloads in 2023



Gambar 1.1 State of Mobile 2024

Sumber : sensortower.com

Berdasarkan data dari Sensor Tower (2024) unduhan pada aplikasi mobile banking di Indonesia mencapai 82,6 juta. Hal tersebut masih terbilang rendah jika dibandingkan dengan jumlah unduhan pada aplikasi dompet digital yang mencapai 107,3 juta unduhan. Dan juga angka tersebut masih terbilang rendah dibandingkan dengan total jumlah pengguna smartphone, internet dan jumlah keseluruhan rekening di Indonesia. Menurut Kemp (2024) jumlah smartphone di Indonesia mencapai 353,3 juta dengan pengguna internet sebanyak 185,3 juta individu. Adapun menurut Sayogo (2024) jumlah rekening simpanan bank umum pada bulan Mei mencapai 578,89 juta rekening. Sehingga angka-angka tersebut menunjukkan adanya gap angka antara jumlah pengguna smartphone, internet, dan juga jumlah nasabah di Indonesia dengan

pengguna aplikasi *mobile banking* yang tergolong rendah. Menurut (Giri & Wellang, 2016) Walaupun dengan adanya layanan *mobile banking* menawarkan berbagai kemudahan, masyarakat Indonesia pada umumnya masih cenderung memilih layanan perbankan konvensional seperti penggunaan mesin ATM.

Meskipun kesenjangan terlihat pada skala nasional, penting untuk meninjau lebih dalam pada level loka. Salah satu wilayah yang relevan dikaji adalah kota Tangerang Selatan yang secara letak geografis bersebelahan dengan kota Jakarta sebagai kota pusat perekonomian di Indonesia, memiliki infrastruktur pendukung internet yang sudah cukup memadai untuk mendukung segala aktivitas yang menggunakan internet. Hal tersebut dapat dilihat dari data persebaran *base transceiver station* (BTS) di kota Tangerang Selatan.

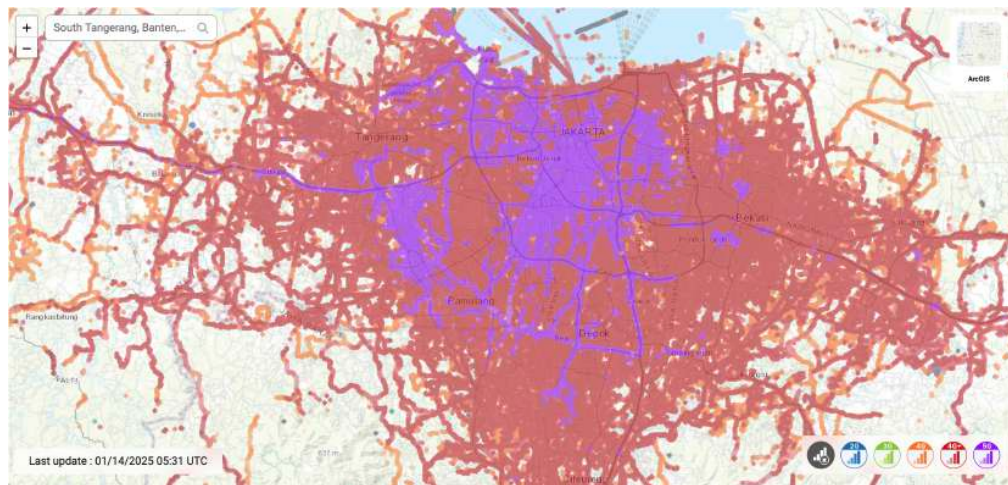
Tabel 1.1 Base Transceiver Station Tangerang Selatan

Kecamatan	202n	2021	2022	2023
Setu	25	35	38	37
Serpong	97	117	125	129
Pamulang	103	120	121	123
Ciputat	80	102	103	105
Ciputat Timur	70	87	90	95
Pondok Aren	109	139	142	147
Serpong Utara	46	58	61	66
Kota Tangerang Selatan	530	658	680	702

Sumber : BPS Kota Tangerang Selatan

Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kota Tangerang Selatan (2024), menjabarkan bahwa infrastruktur *base transceiver station* (BTS) pada tahun 2023 di Tangerang Selatan mencapai total 702 jumlah unit dengan Pondok Aren sebanyak 147 unit sebagai kecamatan yang memiliki paling banyak jumlah infrastruktur BTS, dimana jumlah tersebut tergolong jumlah yang banyak jika dibandingkan dengan

Serpong Utara yang hanya memiliki 66 unit BTS dan Setu yang hanya memiliki 37 unit. Persebaran infrastruktur internet yang telah merata di kota Tangerang Selatan dapat mengindikasikan persebaran akses internet dengan koneksi baik yang telah merata di kota tersebut, hal tersebut didukung oleh data peta persebaran internet oleh Nperf.



Gambar 1.2 Persebaran Internet Kota Tangerang Selatan 2024

Sumber : nperf.com

Menurut data dari *Nperf* menunjukkan bahwa area yang ditandai dengan warna merah artinya memiliki jaringan 4G+ yang kuat di daerah tersebut, warna ungu menunjukkan area 5G yang berarti area di kota Tangerang Selatan secara menyeluruh telah memiliki jangkauan internet yang baik, sama seperti kota Jakarta dan kota Bekasi. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa di kota Tangerang Selatan, akses persebaran internet bukan halangan dan juga masalah. Masyarakat yang sudah berlangganan internet dapat dengan lancar menggunakan internet tanpa harus menghadapi hambatan jaringan internet yang buruk di area kota Tangerang Selatan.

Infrastruktur dan akses internet yang sudah dapat dikategorikan baik dan memadai untuk dapat mendukung penggunaan internet di area tersebut, termasuk

pada penggunaan layanan keuangan berbasis internet seperti mobile banking. Namun, untuk memahami lebih dalam kondisi adopsi teknologi seperti *mobile banking* di wilayah ini, penting untuk melihat karakteristik demografis dan sosial ekonomi masyarakatnya yang beragam. Karena menurut Van Dijk (2020) faktor utama kesenjangan digital dapat terjadi bukan hanya karena masalah akses fisik terhadap teknologi, tetapi ada faktor lain seperti motivasi dan keterampilan digital yang bersifat individu, beserta dengan faktor yang mempengaruhi perbedaan setiap individu seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan juga pendapatan.

Tabel 1.2 Kelompok Umur Kota Tangerang Selatan

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
0-4	42.296	39.364	81.660
5-9	60.168	56.177	116.285
10-14	60.942	57.327	118.269
15-19	53.290	50.507	103.797
20-24	58.187	55.833	114.020
25-29	57.009	57.269	114.278
30-34	55.894	57.561	113.455
35-39	54.217	56.641	110.858
40-44	57.389	60.615	118.004
45-49	51.242	54.977	106.219
50-54	47.282	48.889	96.171
55-59	37.555	38.810	76.365
60-64	27.313	29.457	56.770
65-69	18.864	19.317	38.181
70-74	10.961	10.605	21.566
75+	8.205	10.682	18.887
Kota Tangerang Selatan	700.754	704.031	1.404.785

Sumber : BPS Tangerang Selatan

Masyarakat dengan kelompok usia produktif di Indonesia ialah mereka yang termasuk kedalam kategori umur 15-59 tahun (BPS, 2022). Tangerang Selatan merupakan salah satu kota urban yang terletak di provinsi Banten, memiliki letak geografis disamping kota pusat perekonomian Indonesia yaitu kota Jakarta. Kota Tangerang Selatan memiliki beragam kategori umur. Menurut data laporan Badan Pusat Statistik (2023) kota ini memiliki total jumlah penduduk sebanyak 1,404 juta jiwa dengan penduduk berjenis kelamin laki-laki sebanyak 700 ribu dan perempuan 704 ribu, dengan mayoritas masyarakat kota Tangerang Selatan yang termasuk

kedalam usia produktif dengan rentan usia 15-59 tahun berjumlah 953.167 ribu individu.

Tabel 1.3 Rata-Rata Lama Sekolah di Provinsi Banten 2024

Kabupaten/Kota	Rata-Rata Lama Sekolah di Provinsi Banten (Tahun)
	2024
Kab Pandeglang	7,16
Kab Lebak	6,61
Kab Tangerang	9,06
Kab Serang	7,88
Kota Tangerang	11,14
Kota Cilegon	10,39
Kota Serang	8,93
Kota Tangerang Selatan	11,86
Provinsi Banten	9,23

Sumber : Badan Pusat Statistik

Merujuk pada data dari BPS (2024) kota Tangerang Selatan sebagai kota yang letak geografisnya bersebalahan dengan kota pusat perekonomian Indonesia yaitu Jakarta, Tangerang Selatan memiliki rata-rata lama sekolah 11,86 tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa Tangerang Selatan memiliki rata-rata lama yang paling lama, bahkan menjadi kota dengan rata-rata lama sekolah tertinggi jika dibandingkan dengan kabupaten atau kota lainnya di provinsi Banten. Misalnya perbedaan yang rata-rata yang jauh jika dibandingkan dengan kabupaten Lebak. Hal tersebut menunjukkan bahwa Tangerang Selatan memiliki angka yang tinggi pada kategori rata-rata lama sekolah.

Tabel 1.4 Upah Minimum Menurut Kabupaten/Kota 2024

Kab/Kota	Upah Minimum Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten (Rupiah)	
	2023	2024
Kab Pandeglang	2.980.351	3.010.929
Kab Lebak	2.944.665	2.978.764
Kab Tangerang	4.527.689	4.601.988
Kab Serang	4.492.961	4.560.894
Kota Tangerang	4.584.519	4.760.289
Kota Cilegon	4.657.223	4.815.102
Kota Serang	4.090.799	4.148.602
Kota Tangerang Selatan	4.551.452	4.670.791
Provinsi Banten	2.661.280	2.727.812

Sumber : BPS Kabupaten Pandeglang

Adapun data dari BPS Kabupaten Pandeglang (2024) menunjukkan bahwa upah minimum di kota Tangerang Selatan sebesar 4,67 juta. Angka tersebut menunjukkan bahwa di provinsi Banten, Tangerang Selatan memiliki posisi dibawah kota Tangerang dan kota Cilegon yang memiliki angka diatas upah minimum kota Tangerang Selatan.

Dengan penjabaran data yang telah penulis jelaskan melalui sumber-sumber yang kredibel, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait kesenjangan digital pada penggunaan aplikasi *mobile banking* di Tangerang Selatan. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Hanifah & Giri (2022) di DKI Jakarta. Penelitian tersebut mendukung bahwa meskipun DKI Jakarta merupakan kota yang lebih maju dibanding Tangerang Selatan, tetapi tetap memiliki tantangan kesenjangan digital pada aplikasi *mobile banking*. Hal tersebut dapat mengindikasikan adanya kesenjangan digital di Tangerang Selatan.

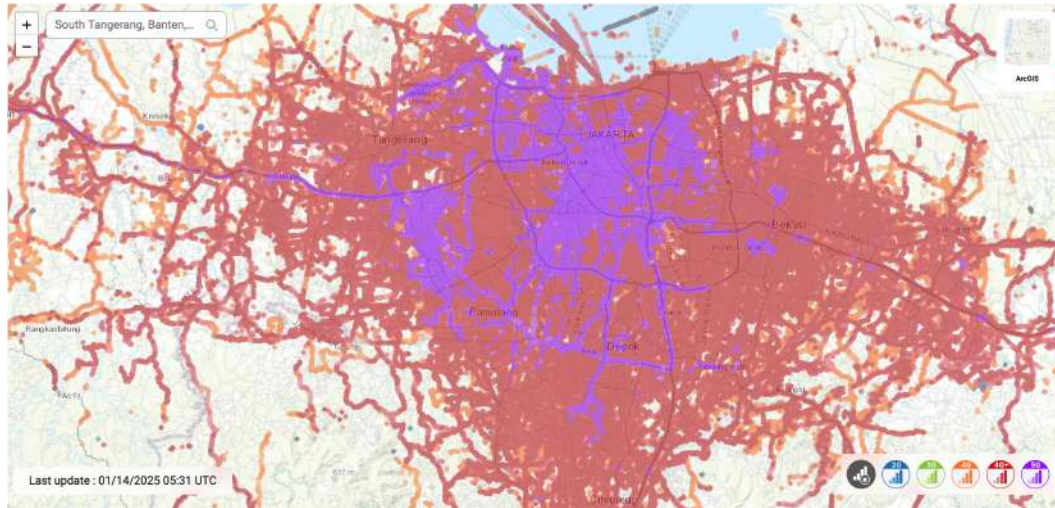
Tabel 1.5 Perbandingan DKI Jakarta dan Tangerang Selatan

Kota	Upah Minimum	Rata-Rata Lama
------	--------------	----------------

	(Rupiah)	Sekolah (Tahun)
DKI Jakarta	5.067.381	11,49
Tangerang Selatan	4.670.791	11,86

Sumber : Data Diolah Penulis

Dari data yang penulis dapatkan dari BPS Provinsi DKI Jakarta (2024), BPS Provinsi Banten (2023b), dan BPS (2024), pada tabel yang telah penulis jabarkan tersebut, menunjukkan bahwa upah minimum kota Tangerang Selatan memiliki angka dibawah DKI Jakarta, yaitu Tangerang Selatan dengan angka Rp4,67 juta sedangkan DKI Jakarta sebesar Rp5 juta rupiah. Adapun pada rata-rata lama sekolah, DKI Jakarta dengan Tangerang Selatan memiliki angka yang hampir sama yaitu 11 tahun. Selain upah minimum dan rata-rata lama sekolah, secara persebaran jaringan serta infrastruktur internet di DKI Jakarta lebih maju dibandingkan dengan Tangerang Selatan. Hal tersebut bisa dilihat dari data persebaran akses jaringan internet yang disediakan oleh Nperf.



Gambar 1.3 Peta Persebaran Jaringan Internet DKI Jakarta dan Tangerang Selatan

Sumber : Nperf.com

Dari peta persebaran internet di Nperf (2024) memperlihatkan bahwa DKI Jakarta lebih maju secara kecepatan internet dibandingkan Tangerang Selatan. Hal tersebut ditandai oleh peta berwarna ungu yang menunjukkan persebaran 5G yang lebih banyak di DKI Jakarta dibandingkan dengan Tangerang Selatan. Hal ini juga dapat mengindikasikan adanya kesenjangan digital di kota Tangerang Selatan yang secara teknologi internet tidak lebih maju dibanding DKI Jakarta. Hal tersebut juga didukung oleh persentase jumlah pengguna internet di kota Tangerang Selatan.

Tabel 1.6 Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas Mengakses Internet

Kabupaten/Kota	Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten (Persen)		
	2021	2022	2023
Kab Pandeglang	42,43	54,36	52,69
Kab Lebak	42,20	49,28	51,15
Kab Tangerang	71,47	73,51	72,46
Kab Serang	54,62	61,46	64,15
Kota Tangerang	82,19	81,50	85,36
Kota Cilegon	74,13	77,04	83,67
Kota Serang	67,61	67,87	67,41
Kota Tangerang Selatan	83,08	85,16	85,18
Provinsi Banten	67,14	70,73	71,73

Sumber : BPS Banten

Menurut data hasil survei yang dilakukan oleh BPS Provinsi Banten (2023) menunjukkan bahwa masyarakat kota tersebut memiliki persentase masyarakat yang menggunakan internet dalam 3 bulan terakhir pada 2023 yaitu berjumlah 85,36% dari total keseluruhan penduduk berusia diatas 5 tahun di kota Tangerang Selatan. Persentase tersebut menunjukkan bahwa dengan Infrastruktur dan jaringan internet yang mumpuni walaupun tidak sebaik DKI Jakarta, angkanya masih dibawah 90% dari total keseluruhan penduduk di kota tersebut.

Penyebab kesenjangan digital dapat diketahui dengan meneliti variabel *Motivation, Physical & Material Access, Digital Skill, Usage* dan juga *Outcume* serta faktor perbedaan tiap individu seperti usia, pendidikan, jenis kelamin, lokasi, dan pendapatan (Dijk, 2020). Fenomena kesenjangan digital menjadi isu yang menarik untuk diteliti, terutama di kota-kota urban seperti Tangerang Selatan yang dimana memiliki beragam karakteristik pada segi demografi, pendidikan dan juga perbedaan

tingkat pendapatan dari setiap individu. Dengan itu maka hal tersebut dapat menjadi landasan penelitian pada konteks kesenjangan digital pada aplikasi *mobile banking*.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Hanifah dan Giri (2022) yang mengkaji kesenjangan digital pada penggunaan aplikasi *mobile banking* di DKI Jakarta, belum mempertimbangkan variabel *outcome* sebagai akhir dari penggunaan pada adopsi teknologi digital. Adapun hal lain yang menjadi alasan dari dilakukannya penelitian ini adalah karena belum ada penelitian sebelumnya yang mengkaji fenomena serupa tentang kesenjangan digital pada adopsi *mobile banking* di kota Tangerang Selatan yang memiliki karakteristik infrastruktur yang memadai dengan sosial ekonomi yang beragam. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah tersebut ditambah dengan satu variabel tambahan yaitu *outcome* serta fokus pada kota Tangerang Selatan sebagai lokasi studi. Maka dari penjabaran tersebut, peneliti akan melakukan penelitian yang diberi judul “Analisis Kesenjangan Digital pada Aplikasi *Mobile Banking* di Kota Tangerang Selatan.”

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran fenomena yang telah diberikan, kesenjangan digital pada penggunaan aplikasi *mobile banking* terjadi di Indonesia dimana itu dibuktikan dengan jumlah pengguna layanan tersebut masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah total nasabah yang ada di Indonesia. Ini menjadi perhatian terutama di kota-kota besar seperti kota Tangerang Selatan yang memiliki infrastruktur internet yang telah merata. Hal ini membuktikan bahwa permasalahan kesenjangan digital dalam konteks adopsi layanan *mobile banking* tidak hanya disebabkan oleh masalah teknis seperti internet, melainkan ini juga melibatkan faktor lain seperti motivasi pengguna, keterampilan digital, serta faktor demografi yang memoderasi hubungan tersebut seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan juga pendapatan. Dengan begitu,

Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan untuk menguji fenomena tersebut adalah sebagai berikut:

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

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan dalam perumusan masalah. Adapun tujuannya 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 *usage* terhadap *outcome*.
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel moderasi yaitu (*gender, age, income, education*) terhadap hubungan antar variabel utama yaitu *motivation, physical & material access, mobile banking skill, usage, outcome*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan mengenai kesenjangan digital, khususnya terkait mobile banking di kota Tangerang Selatan
2. Penelitian ini dapat menjadi dasar atau referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji lebih dalam terkait topik serupa di wilayah atau sektor yang berbeda.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu bank atau lembaga keuangan memahami hambatan adopsi mobile banking sehingga dapat merancang strategi yang lebih inklusif untuk meningkatkan jumlah pengguna.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan keterampilan digital masyarakat melalui program pelatihan atau edukasi berbasis komunitas.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berikut merupakan ringkasan penulisan laporan penelitian yang terdiri dari BAB I sampai dengan BAB V sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisa Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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