

Analisis *Digital Divide* Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Di Kota Purwokerto

Dinda Varas Sagita¹, Refi Rifaldi Windya Giri²

^{1,2} *Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Universitas Telkom*

Abstract

Technological developments in the era of the digital economy (Industrial Revolution 4.0) are unavoidable, one of the uses that is currently developing a lot is the digital payment system which is growing rapidly. The banking industry is one of the industries that participates in taking advantage of technological developments where banks innovate to develop companies. This is realized by the banking sector by developing a service system for customers in the form of mobile banking. However, it is necessary to know clearly whether the use of mobile banking in Indonesia is evenly distributed in every province, for this reason this research is aimed at finding out whether there is a digital gap in the use of mobile banking applications, especially in Purwokerto City.

This study aims to find out whether the digital divide which has four stages which become variables in this study, namely motivation, physical and material access, mobile banking skills, and usage influence each other. In addition, it is also to find out whether the moderating variables, namely gender, age, and education each have an influence on the relationship between these variables.

The method used in this research is using quantitative methods and using PLS-SEM analysis. The number of respondents in this study amounted to 305 respondents who were obtained through distributing questionnaires. The sampling technique was carried out using non-probability sampling with purposive sampling method. Data is processed using WarpPLS 7.0 software.

The results of this study indicate that the variables motivation, physical and material access, mobile banking skills, and usage are significant. Which means there is no digital divide in the use of mobile banking. And these four variables affect the use of mobile banking.

This research is used to assist the banking industry in evaluating its business, especially in digital banking. Apart from that, the government still needs to carry out more comprehensive digital literacy for Indonesian people, especially in rural areas.

Keywords: *Digital divide, Mobile banking, Consumer Behavior.*

Copyright (c) 2023 Dinda Varas Sagita

✉ Corresponding author : Dinda Varas Sagita

Email Address : dindavarassagita@student.telkomuniversity.ac.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi mengalami peningkatan yang cukup pesat dan signifikan dari setiap tahunnya. Perkembangan teknologi telah dimanfaatkan oleh beberapa sektor industri di Indonesia salah satunya adalah pada industri perbankan yaitu dengan menciptakan aplikasi mobile banking. Pemanfaatan perkembangan

teknologi pada era revolusi 4.0 pada mobile banking adalah sebagai salah satu wujud dari industri perbankan untuk meningkatkan value perusahaan dengan cara memberikan kemudahan kepada pelanggannya. Populasi masyarakat Indonesia saat ini telah mencapai 277.7 juta jiwa dan dari banyaknya populasi tersebut terdapat sejumlah 204.7 juta pengguna internet.

Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan digital pada era revolusi industri 4.0 dimana masih ada beberapa masyarakat di Indonesia yang belum menggunakan internet. Dari kesenjangan digital pada pengguna internet di Indonesia kemudian menciptakan ketimpangan pula pada penggunaan mobile banking. Hal tersebut dapat dibuktikan pada data yang diperoleh dari Bank Indonesia yang menyebutkan bahwa jumlah volume transaksi menggunakan mobile banking pada tahun terakhir masih terbilang rendah apabila dibandingkan dengan jumlah volume transaksi menggunakan kartu debit. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan digital pada penggunaan mobile banking meskipun pada saat tingkat penetrasi internet di Indonesia terbilang cukup tinggi yaitu sebesar 72,02 persen. Namun pada beberapa lokasi atau daerah yang ada di Indonesia masih belum sepenuhnya memanfaatkan penggunaan internet yaitu sebagian besar pada daerah pedesaan atau rural. Salah satunya adalah Kota Purwokerto, dimana dilihat dari data badan pusat statistika bahwa telah adanya pembagian sinyal internet di berbagai kecamatan.

Namun hal tersebut juga diperlukan adanya literasi digital terutama dalam penggunaan mobile banking. Indeks literasi digital Kota Purwokerto yang masuk ke dalam provinsi Jawa Tengah memiliki skor dibawah rata-rata indeks literasi digital nasional yaitu sebesar 3,49 dan Jawa Tengah berada pada skor 3,46. Oleh karena penggunaan mobile banking di Kota Purwokerto masih belum merata. Berdasarkan hal tersebut dapat membuktikan adanya kesenjangan digital pada penggunaan mobile banking. Adanya kesenjangan digital atau digital divide dibentuk melalui 4 akses secara berurutan yaitu motivation, physical and material access, digital skill, dan Usage. Dalam mengkaji adanya kesenjangan digital maka diperlukan penelitian terutama di Kota Purwokerto sebagai urban area untuk merepresentasikan penggunaan mobile banking dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah pengaruh motivation terhadap physical access and material access?
2. Apakah pengaruh physical access and material access terhadap mobile banking skill?
3. Apakah pengaruh mobile banking skill terhadap Usage?
4. Apakah Gender, age, education memoderasi hubungan antara motivation terhadap physical and material access?
5. Apakah Gender, age, education memoderasi hubungan antara physical and material access terhadap mobile banking skill?
6. Apakah Gender, age, education memoderasi hubungan antara mobile banking skill terhadap usage?

Mobile Banking

Mobile banking adalah sebuah layanan untuk memfasilitasi interaksi antara pelanggan dengan bank dan untuk membantu pelanggan melakukan kontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah. Jadi, pada intinya mobile banking akan menggantikan layanan perbankan secara tradisional di mana nasabah mendapatkan layanan pribadi dari karyawan bank secara langsung (Suhartanto et al. 2022).

Digital Divide

Konsep dari digital divide atau kesenjangan digital secara bersamaan berevolusi untuk mempertimbangkan adanya ketimpangan antara seseorang yang memiliki keterampilan lebih maju atau relatif lebih sedikit (Loh and Chib 2022). Kesenjangan digital dapat dipahami sebagai ketidaksetaraan dalam empat jenis akses berturut-turut yaitu motivasi, akses fisik, keterampilan digital, dan penggunaan yang berbeda (Van Dijk, 2012).

Motivasi

Motivasi adalah suatu desakan psikologis yang kemudian memberikan kekuatan seseorang agar melakukan sesuatu untuk mencapai keinginan tertentu (Malihah et al. 2021). Ada beberapa faktor yang menjelaskan, akses motivasional bersifat sosial atau budaya dan mental atau psikologis. Adopsi motivasi pada digital divide salah satunya mengarah pada penggunaan internet, dimana teknologi telah menyebar luas di masyarakat, motivasi untuk memiliki komputer dan mencapai akses Internet meningkat dengan cepat. Di negara-negara dengan difusi TIK yang tinggi bahkan orang-orang yang jauh di atas 80 termotivasi untuk mendapatkan akses, jika hanya untuk berkomunikasi dengan cucu mereka (Van Dijk 2012).

Physical and material access

Pada beberapa penelitian tentang kesenjangan digital berkonsentrasi pada melihat distribusi akses fisik ke PC dan Internet di berbagai kategori demografis seperti pendapatan, pendidikan, usia, jenis kelamin, dan etnis. Selain akses fisik, konsep akses material juga dapat mempengaruhi adanya digital divide. Hal ini berlaku tidak hanya untuk perangkat keras inti komputer, ponsel cerdas, atau koneksi internet Anda, tetapi juga untuk periferal, bahan seperti kertas dan tinta, perangkat lunak, dan langganan yang perlu diingat (Van Dijk 2012)

Digital Skill

Digital skill atau kemampuan digital merupakan sebuah kecakapan digital seseorang yang dapat merangkum semua keterampilan dalam menggunakan teknologi mulai dari keterampilan dasar, keterampilan umum untuk semua orang dan keterampilan untuk profesional pada bidang TIK (Fathurrahmani, Herpendi, and Hafizd 2021). Sedangkan menurut Van Deursen dkk digital skill terbagi menjadi 4 dimensi yang meliputi: digital technician skill, digital communication skill, digital analysis, dan digital thinking (Van Deursen et al., 2016).

Usage

Penggunaan memiliki alasan atau penentu tersendiri. "Sebagai faktor dependen, dapat diukur setidaknya dalam empat cara.

- Waktu dan frekuensi penggunaan.
- Jumlah dan variasi bidang aplikasi.
- Penggunaan pita lebar atau pita sempit.
- Penggunaan yang lebih atau kurang aktif atau kreatif.

Faktor penggunaan pertama yang mungkin disamakan adalah waktu penggunaan. Pada tahun 2010, van Deursen dan van Dijk mengamati untuk pertama kalinya dalam sejarah bahwa orang Belanda yang kurang berpendidikan lebih sering menggunakan Internet di waktu luang mereka daripada orang yang lebih berpendidikan (Van Dijk 2012).

METODOLOGI

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan analisis PLS-SEM. Dua jenis data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu data primer dan sekunder yang diambil melalui metode penyebaran kuisioner. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 305 responden. Teknik pengambilan data menggunakan non probability sampling dengan metode purposive sampling. Data diolah menggunakan software WarpPLS 7.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)

a) Convergent Validity

Batas minimum AVE pada *convergent validity* yaitu sebesar 0,5. Nilai minimum AVE sebesar 0,5 berarti variabel yang valid 50% atau lebih *variance* dari indikator dapat dijelaskan oleh itemnya. Berikut ini merupakan Tabel 4.3 yang menunjukkan nilai AVE :

Tabel 4. 1 Uji Validitas Konvergen

Variabel	Item	Loading Factor (>0,5)	Ave (>0,5)	Kesimpulan
Motivation (MOT)	MO1	(0.826)	0.754	Valid
	MO2	(0.747)		Valid
	MO3	(0.840)		Valid
	MO4	(0.664)		Valid
	MO5	(0.672)		Valid
Physical and material access (PM)	PM1	(0.767)	0.806	Valid
	PM2	(0.883)		Valid
	PM3	(0.872)		Valid
	PM4	(0.687)		Valid
Mobile banking Skill (MB)	MB1	(0.720)	0.754	Valid
	MB2	(0.743)		Valid
	MB3	(0.779)		Valid
	MB4	(0.767)		Valid
	MB5	(0.798)		Valid
	MB6	(0.701)		Valid
	MB7	(0.783)		Valid
	MB8	(0.796)		Valid
	MB9	(0.803)		Valid
	MB10	(0.773)		Valid
	MB11	(0.809)		Valid
	MB12	(0.817)		Valid
	MB13	(0.785)		Valid
	MB14	(0.703)		Valid
	MB15	(0.787)		Valid
	MB16	(0.779)		Valid
	MB17	(0.753)		Valid
	MB18	(0.682)		Valid
	MB19	(0.795)		Valid

	MB20	(0.524)		Valid
	MB21	(0.556)		Valid
	MB22	(0.724)		Valid
	MB23	(0.733)		Valid
	MB24	(0.799)		Valid
	MB25	(0.777)		Valid
	MB26	(0.762)		Valid
	MB27	(0.745)		Valid
	MB28	(0.794)		Valid
	MB29	(0.759)		Valid
	MB30	(0.798)		Valid
Usage (US)	US1	(0.839)	0,841	Valid
	US2	(0.702)		Valid
	US3	(0.863)		Valid
	US4	(0.899)		Valid
	US5	(0.862)		Valid
	US6	(0.868)		Valid

Sumber : olahan peneliti 2023

Berdasarkan hasil uji *loading factor* dan nilai AVE maka dapat dikatakan seluruh variabel pada penelitian ini dapat dijelaskan oleh setiap item pertanyaan yang telah ditentukan, dimana hasil validitas setiap item tersebut sudah memenuhi kriteria dalam uji validitas atau dapat dikatakan setiap item pertanyaan dinyatakan valid dan tepat untuk dilakukan penelitian.

b) Discriminant Validity

Tabel 4. 2 Uji Validitas Diskriminan (*cross loading*)

	MO	PM	MB	US
MO1	(0.826)	0.101	0.183	0.201
MO2	(0.747)	-0.076	0.092	-0.621
MO3	(0.840)	-0.055	0.031	-0.028
MO4	(0.664)	-0.016	-0.053	-0.898
MO5	(0.672)	0.046	-0.313	-0.409
PM1	-0.227	(0.767)	0.309	0.422
PM2	-0.031	(0.883)	-0.066	-0.018
PM3	0.109	(0.872)	-0.428	0.136
PM4	0.154	(0.687)	0.283	-0.621
MB1	-0.424	0.167	(0.720)	0.458
MB2	-0.201	0.065	(0.743)	0.248
MB3	0.138	0.291	(0.779)	0.104
MB4	-0.265	0.295	(0.767)	0.153
MB5	0.026	-0.025	(0.798)	-0.244
MB6	0.142	-0.047	(0.701)	-0.294
MB7	-0.131	0.006	(0.783)	0.295
MB8	-0.153	0.193	(0.796)	0.318
MB9	-0.089	0.156	(0.803)	0.287

MB10	-0.215	0.117	(0.773)	0.258
MB11	0.326	-0.042	(0.809)	0.028
MB12	0.285	0.001	(0.817)	0.058
MB13	0.359	-0.100	(0.785)	0.295
MB14	0.110	-0.128	(0.703)	-0.496
MB15	0.042	-0.093	(0.787)	-0.501
MB16	0.174	-0.214	(0.779)	-0.503
MB17	0.206	-0.189	(0.753)	-0.562
MB18	0.360	-0.344	(0.682)	-0.710
MB19	-0.157	-0.013	(0.795)	-0.271
MB20	0.386	0.051	(0.524)	-0.507
MB21	0.361	-0.016	(0.556)	-0.981
MB22	-0.350	0.133	(0.724)	-0.229
MB23	-0.369	0.264	(0.733)	-0.023
MB24	0.112	-0.037	(0.799)	0.044
MB25	-0.096	-0.253	(0.777)	0.376
MB26	0.207	0.020	(0.762)	-0.026
MB27	0.216	-0.143	(0.745)	-0.043
MB28	-0.261	-0.216	(0.794)	0.582
MB29	-0.415	-0.017	(0.759)	0.516
MB30	-0.124	0.099	(0.798)	0.748
US1	-0.173	0.166	-0.036	(0.839)
US2	0.462	-0.087	0.073	(0.702)
US3	-0.048	-0.072	0.016	(0.863)
US4	-0.094	-0.041	0.055	(0.899)
US5	-0.062	0.081	-0.266	(0.862)
US6	0.000	-0.056	0.167	(0.868)

Sumber : olahan peneliti 2023

Berdasarkan tabel tersebut nilai validitas diskriminan pada penelitian ini berdasarkan pengujian *cross loadings* maka setiap indikator dapat dikatakan valid karena nilai indikator yang diukur lebih besar dari konstruk lainnya. Untuk melihat nilai validitas diskriminan juga bisa dilakukan dengan metode lain yaitu melalui nilai akar dari AVE atau yang disebut sebagai uji *fornell lacker criterion*. Apabila semua indikator standardized maka ukuran ini sama dengan average communalities dalam blok. Dalam pengujian *fornell lacker criterion* dilakukan perbandingan antara nilai AVE dengan nilai akar AVE. Secara spesifik nilai akar AVE setiap konstruknya harus lebih tinggi dibandingkan nilai AVE (Solihin & Ratmono, 2020). Berikut ini tabel yang menunjukkan nilai *fornell lacker criterion*.

Tabel 4. 3 Uji Validitas Diskriminan (Akar AVE)

Construct	AVE	$\sqrt{AVE}$	Kesimpulan
Motivation (MOT)	0.754	0,868	Valid

<i>Physical and material access</i> (PM)	0.806	0,897	Valid
<i>Mobile banking Skill</i> (MB)	0.754	0,868	Valid
<i>Usage</i> (US)	0.841	0,917	Valid

Sumber : olahan peneliti 2023

Berdasarkan tabel hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan metode *fornell lacker* di atas menunjukkan bahwa seluruh konstruk mempunyai nilai validitas yang baik karena konstruk yang di ukur lebih besar daripada konstruk lainnya.

c) Uji Reliabilitas

Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Composite reliability</i> (>0,7)	<i>Cronbach's Alpha</i> (>0,6)	Keterangan
Motivation (MOT)	0.867	0.806	Reliabel
<i>Physical and material access</i> (PM)	0.880	0.817	Reliabel
<i>Mobile banking Skill</i> (MB)	0.975	0.973	Reliabel
Usage (US)	0.935	0.916	Reliabel
Gen1	1.000	1.000	Reliabel
Age1	1.000	1.000	Reliabel
Edu1	1.000	1.000	Reliabel
Gen2	1.000	1.000	Reliabel
Age2	1.000	1.000	Reliabel
Edu2	1.000	1.000	Reliabel
Gen3	1.000	1.000	Reliabel
Age3	1.000	1.000	Reliabel
Edu3	1.000	1.000	Reliabel

Sumber : olahan peneliti 2023

Berdasarkan Tabel 4. Menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* pada seluruh konstruk memenuhi kriteria penilaian yaitu di atas 0,7. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa seluruh konstruk memiliki reliabilitas yang baik karena sesuai dengan syarat yang telah ditentukan. Selain itu, pengujian *reliability* dilakukan dengan melihat hasil nilai *cronbach's alpha* yang memperoleh hasil yaitu semua nilai dari kontrak lebih dari 0,6 yang berarti hasilnya baik.

Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)

Uji model struktural atau inner model selanjutnya dilakukan setelah pengujian outer model. Uji inner model dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Berikut ini adalah gambar inner model pada penelitian ini :

a) R-Square (R^2)

Tabel 4. 5 Uji R-Square

Variabel	R-Square	Keterangan
PM	0,841	Kuat
MB	0.675	Kuat
US	0.925	Kuat

Sumber : olahan peneliti 2023

Berdasarkan tabel di atas hasil dari nilai R-Square pada penelitian ini menunjukkan hasil yang baik, nilai R-Square pada ketiga variabel laten eksogen nilainya mendekati 0,75 yang memiliki indikator kuat. Berikut ini interpretasi dari tabel R-Square di atas :

- Sebesar 84,1% variabel Motivasi mempengaruhi variabel *Physical and material access* dan sebesar 15,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.
- Sebesar 67,5% variabel *Physical and material access* mempengaruhi variabel *Mobile banking Skill* dan 32,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.
- Sebesar 92,5% variabel *Mobile banking Skill* mempengaruhi variabel Usage dan sebesar 7,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

b) Predictive Relevance (Q Square)

Q-squared atau Q^2 (sering disebut sebagai Stonner-Geisser coefficient) dilakukan untuk menilai validitas prediktif atau relevansi dari beberapa variabel laten prediktor pada variabel kriteria. Nilai dari Q-square dapat bernilai negatif, akan tetapi untuk model dengan validitas prediktif seharusnya bernilai lebih dari nol (Solihin & Ratmono, 2020). Adapun perhitungan nilai Q-square dilakukan dengan menggunakan rumus :

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)(1 - R_3^2)$$

Berikut ini merupakan hasil uji Q-Square yang dilakukan pada penelitian ini yaitu :

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - (1 - 0.841)(1 - 0.675)(1 - 0.925) \\ &= 1 - (0.159)(0.325)(0.075) \\ &= 1 - (0,0038) \\ &= 0.996 \end{aligned}$$

Uji Q-square memiliki rentan antara $0 < Q^2 < 1$, model akan dikatakan semakin baik apabila nilainya mendekati angka nol. Nilai Q-square dapat digunakan untuk melihat seberapa baik hasil dari observasi yang didapatkan dari model dan estimasi parameternya (Ghozali, 2016). Berdasarkan hasil perhitungan Q-square pada penelitian ini didapatkan nilai sebesar 0.996, dimana hasil tersebut berada di antara $0 < Q^2 < 1$ maka hasil penelitian ini dapat dikatakan baik.

c) Effect Size (f^2)

Tabel 4. 6 Uji Effect Size

Variabel	F-Square	Keterangan
MO	0.496	Besar

PM	0.659	Besar
MB	0.799	Besar

Sumber : olahan peneliti 2023

Hasil estimasi pada uji effect size pada tabel di atas menunjukkan bahwa pengaruh variabel motivasi, *physical and material access*, dan *mobile banking skill* memiliki pengaruh yang besar sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tersebut mempunyai peran penting terhadap variabel endogen (Solihin & Ratmono, 2020).

Pengujian Hipotesis

Tabel 4. 7 Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Path Coefficient	P-Value	Keterangan
H1	MO → PM	0,673	<0,01	H0 ditolak, H1 berpengaruh signifikan
H2	PM → MB	0,820	<0,01	H0 ditolak, H2 berpengaruh signifikan
H3	MB → US	0,894	<0,01	H0 ditolak, H3 berpengaruh signifikan
H4	GEN1*MO→PM	-0.168	0.001	H0 ditolak, H4 berpengaruh signifikan
H5	AGE1*MO→PM	0.086	0.065	H0 diterima, H5 tidak berpengaruh signifikan
H6	EDU1*MO→PM	0.315	<0.001	H0 ditolak, H6 berpengaruh signifikan
H7	GEN2*PM→MB	0.348	<0.001	H0 ditolak, H7 berpengaruh signifikan
H8	AGE2*PM→MB	0.249	<0.001	H0 ditolak, H8 berpengaruh signifikan
H9	EDU2*PM→MB	0.144	<0.001	H0 ditolak, H9

				berpengaruh signifikan
H10	GEN3*MB→US	0.052	0.180	H0 diterima, H10 tidak berpengaruh signifikan
H11	AGE3*MB→US	0.100	0.045	H0 ditolak, H11 berpengaruh signifikan
H12	EDU*MB→US	0.040	0.27	H0 diterima, H12 tidak berpengaruh signifikan

Sumber : olahan peneliti 2023

1. Pengujian pada hipotesis 1 yaitu variabel motivasi (MO) terhadap *Physical and material access* (PM) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar <0.001 dan nilai *path coefficient* sebesar 0,673.
2. Pengujian pada hipotesis 2 yaitu variabel *Physical and material access* (PM) terhadap *Mobile banking skill* (MB) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar <0.001 dan nilai *path coefficient* sebesar 0,820.
3. Pengujian pada hipotesis 3 yaitu variabel *Mobile banking skill* (MB) terhadap *Usage* menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar <0.001 dan nilai *path coefficient* sebesar 0,894.
4. Pengujian pada hipotesis 4 yaitu moderasi *Gender* terhadap hubungan Motivasi (MO) terhadap *Physical and material access* (PM) menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar 0,001 dan nilai *path coefficient* -0.168.
5. Pengujian pada hipotesis 5 yaitu moderasi *Age* terhadap hubungan Motivasi (MO) terhadap *Physical and material access* (PM) menunjukkan adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan yang dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar 0,086 dan nilai *path coefficient* 0,065.
6. Pengujian pada hipotesis 6 yaitu moderasi *Education* terhadap hubungan Motivasi (MO) terhadap *Physical and material access* (PM) menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar $<0,001$ dan nilai *path coefficient* 0.315.
7. Pengujian pada hipotesis 7 yaitu moderasi *Gender* terhadap hubungan *Physical and material access* (PM) terhadap *Mobile banking skill* (MB) menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar $<0,001$ dan nilai *path coefficient* 0.348.
8. Pengujian pada hipotesis 8 yaitu moderasi *Age* terhadap hubungan *Physical and material access* (PM) terhadap *Mobile banking skill* (MB) menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar $<0,001$ dan nilai *path coefficient* 0.249.
9. Pengujian pada hipotesis 9 yaitu moderasi *Education* terhadap hubungan *Physical*

and material access (PM) terhadap Mobile banking skill (MB) menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai p -value sebesar $<0,001$ dan nilai $path\ coefficient$ 0.144.

10. Pengujian pada hipotesis 10 yaitu moderasi Gender terhadap hubungan Mobile banking skill (MB) terhadap Usage (US) menunjukkan adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan yang dibuktikan dengan nilai p -value sebesar 0,180 dan nilai $path\ coefficient$ 0.052.
11. Pengujian pada hipotesis 11 yaitu moderasi Age terhadap hubungan Mobile banking skill (MB) terhadap Usage (US) menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai p -value sebesar 0,045 dan nilai $path\ coefficient$ 1.000.
12. Pengujian pada hipotesis 12 yaitu moderasi Education terhadap hubungan Mobile banking skill (MB) terhadap Usage (US) menunjukkan adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan yang dibuktikan dengan nilai p -value sebesar 0,27 dan nilai $path\ coefficient$ 0.40.

SIMPULAN

- Variabel motivasi berpengaruh terhadap variabel physical and material access
- Variabel physical and material access berpengaruh terhadap variabel mobile banking skill
- Variabel mobile banking skill berpengaruh terhadap variabel usage
- Variabel moderasi gender dan age terhadap hubungan antara motivasi dengan physical and material access signifikan yang artinya gender dan age dapat memperkuat hubungan antara variabel tersebut.
- Variabel moderasi gender, age, dan education terhadap hubungan antara physical and material access dengan mobile banking skill signifikan yang artinya gender, age, dan education dapat memperkuat hubungan antara variabel tersebut.
- Variabel moderasi age terhadap hubungan antara mobile banking skill dengan usage signifikan yang artinya variabel age dapat memperkuat hubungan antara variabel tersebut.

Berdasarkan jawaban dari pertanyaan penelitian di atas maka dapat dikatakan dari keempat variabel tersebut menunjukkan adanya pengaruh terhadap penggunaan mobile banking dan tidak ada kesenjangan digital. Namun terdapat variabel moderasi yang tidak signifikan yang artinya tidak memperkuat hubungan adalah moderasi age terhadap hubungan antara motivasi dengan physical and material access, moderasi Gender dan education terhadap hubungan antara mobile banking skill dengan usage.

Referensi :

- and Emerging Themes Pre-during COVID-19 Pandemic." Information and Learning Sciences 123(3/4):214-32.
- Banyumas, Suara. 2020. "No Title." Suarabanyumas.Com. Retrieved (<https://suarabanyumas.com/bi-purwokerto-siapkan-uang-tunai-rp-33-triliun/>).
- Databoks. 2022. "Penetrasi Internet Di Kalangan Remaja Tertinggi Di Indonesia." Katadata.Co.Id. Retrieved (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/10/penetrasi-internet-di-kalangan-remaja-tertinggi-di-indonesia>).
- Van Dijk, Jan A. G. M. 2012. "The Evolution of the Digital divide: The Digital divide Turns to

- Inequality of Skills and Usage." *Digital Enlightenment Yearbook* 2012 57-75. doi: 10.3233/978-1-61499-057-4- 57.
- Fathurrahmani, Herpendi, and Khairul Anwar Hafizd. 2021. "Pentingnya Memiliki Digital Skills Di Masa Pandemi Covid-19." *Kumparan* 1(2):83-90.
- Hadi, Syamsul, and Novi Novi. 2015. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile banking." *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan* 5(1):55. doi: 10.12928/optimum.v5i1.7840.
- Imamah, Nur, and Dinda Ayu Safira. 2021. "Pengaruh Mobile banking Terhadap Profitabilitas Bank Di Bursa Efek Indonesia." *Profit* 15(01):95-103. doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.10.
- V. J. Caiozzo, F. Haddad, S. Lee, M. Baker, William Paloski and K. M. Baldwin, H. Burkhardt, Recognizing Outstanding Ph. G. Vogiatzis, C. Hernández, Lutz Priebe, Matthew Harker, Paul O'Leary, Riemannian Geometry, Geometric Analysis, Giuseppe Amato, Luca Ciampi, Fabrizio Falchi, Claudio Gennaro, Elisa Ricci, Samuel Rota, Cees
- Kamboj, Shampy, Manika Sharma, and Bijoylaxmi Sarmah. 2022. "Impact of Mobile banking Failure on Bank Customers' Usage Behaviour: The Mediating Role of User Satisfaction." *International Journal of Bank Marketing* 40(1):128-53. doi: 10.1108/IJBM-10-2020-0534.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 2017. *Principles of Marketing*, Seventeenth Edition.
- Kotler, Philip, and Keller Kevin. 2005. *Marketing Management*. Vol. 53. Kurniawati, Hanif Astika, Alfi Arif, and Wahyu Agus Winarno. 2017. "Analisis Minat Penggunaan Mobile banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi." *E- Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 4(1):24. doi: 10.19184/ejeba.v4i1.4563.
- Loh, Yvonne Ai Chi, and Arul Chib. 2022. "Reconsidering the Digital divide: An Analytical Framework from Access to Appropriation." *Information Technology and People* 35(2):647-76. doi: 10.1108/ITP-09-2019-0505.
- Malihah, Lola, Muhammad Yulian Ma, Muhammad Adi Riswan Al Mubarak, Rizqi Amalia Institut Agama Islam Darussalam, and Kalimantan Selatan. 2021. "Analisis SWOT Terhadap Motivasi Penggunaan Transaksi Non Tunai (E-Money Syariah) Oleh Pelaku UMKM (Studi Pada Pelaku UMKM Di Sekitar Lingkungan Kampus IAI Darussalam Martapura)." *MUSYARAKAH: Journal of Sharia Economics (MJSE)* 1(2):89-99.
- Marisa, Maemunah. 2020. "Analisis Tipe Kepribadian Konsumen Pada Bisnis Online Selama Pandemi." *Jurnal Manajemen Dan Profesional* 1(01):11-22. doi: 10.32815/jpro.v1i01.300.
- Mu'asiroh, Lutfi Rokhiyatul, and Darwanto Darwanto. 2021. "Analisis Penggunaan Mobile banking Pada Generasi Milenial Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)." *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 5(02):155. doi: 10.30868/ad.v5i02.1241.
- Pemasaran, Analisis Bauran. 2018. "Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga Di Kota Lhokseumawe." *Jurnal Visioner & Strategis* 7(2).
- Renju Chandran. 2014. "Pros and Cons of Mobile banking." *International Journal of Scientific and Research Publications* 4(10):1-5.
- Suhartanto, Dwi, David Dean, Tuan Ahmad Tuan Ismail, and Ratna Sundari. 2020. "Mobile banking Adoption in Islamic Banks: Integrating TAM Model and Religiosity-Intention Model." *Journal of Islamic Marketing* 11(6):1405-18. doi: 10.1108/JIMA-05-2019-0096.
- Suhartanto, Dwi, Moch Edman Syarief, Ade Chandra Nugraha, Tintin Suhaeni, Ambia Masthura, and Hanudin Amin. 2022. "Millennial Loyalty towards Artificial Intelligence-Enabled Mobile banking: Evidence from Indonesian Islamic Banks." *Journal of Islamic Marketing* 13(9):1958-72. doi: 10.1108/JIMA-12-2020-0380.
- Suprihatin, Wiwik. 2020. "Analisis Perilaku Konsumen Wisatawan Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pariwisata Di Nusa TSuprihatin, W. (2020). Analisis Perilaku Konsumen

- Wisatawan Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pariwisata Di Nusa Tenggara Barat).
Jurnal Bestari, 19(1), 56-66.En." Jurnal Bestari 19(1):56-66.
- Tarantang, Jefry, Annisa Awwaliyah, Maulidia Astuti, and Meidinah Munawaroh. 2019.
"Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di
Indonesia." Jurnal Al-Qardh 4(1):60-75. doi: 10.23971/jaq.v4i1.1442. Vi, Volume. 2017.
"Jurnal Kemudahan Smartphone." VI(1):1-15.
- Zuraya, Nidia. 2022. "No Title." Republika.Co.Id. Retrieved
(<https://www.republika.co.id/berita/rd7lbq383/apjii-pengguna-internet-indonesia-naik-dari-175-juta-menjadi-220-juta>).