

Analisis Pengaruh Digital Divide terhadap Penggunaan Mobile Banking di DKI Jakarta

Dina Hanifah¹ Refi Rifaldi Windya Giri²

^{1,2} Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat berdampak pada lingkungan bisnis khususnya pada industri keuangan pada perbankan. Industri perbankan salah satu yang memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut dengan memberikan layanan dan fasilitas yang diberikan untuk nasabah. Berdasarkan dari fenomena Gap atau kesenjangan di Indonesia yang memperlihatkan bahwa setiap individu yang mengakses internet kurang dari total pengguna smartphone di Indonesia, serta kecilnya angka dalam mengakses konten mobile banking. Pemilihan subjek pada penelitian ini yaitu di DKI Jakarta yang merupakan ibu kota Indonesia yang memiliki tingkat per kapita tertinggi dan didukung dengan keadaan infrastruktur serta kemudahan layanan akses internet yang sangat memadai, tetapi memiliki angka tamatan sekolah yang rendah dengan literasi digital yang rendah. Penelitian ini berusaha untuk memprediksi apakah pada kota tersebut masih terdapat kesenjangan digital khususnya pada penggunaan mobile banking. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis SEM-PLS pada model struktural untuk melihat hubungan antar variabel laten dengan total sampel sebanyak 305 responden yang merupakan pengguna mobile banking, penelitian ini menggunakan software WarpPLS 7.0 untuk membantu dalam menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 4 variabel tahapan dalam penggunaan teknologi mobile banking mulai dari *motivation, physics and material access, mobile banking skill* dan *usage* saling berpengaruh positif dan signifikan pada penggunaan mobile banking di DKI Jakarta. *Mobile banking skill* sebagai prediktor paling kuat pengaruhnya pada *usage* dalam penggunaan *mobile banking*

Kata Kunci : *Mobile Banking, Digital Divide, Usage, WarpPLS7.0*

Copyright (c) 2023 Dina Hanifah

✉ Corresponding author :

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

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak kepulauan dengan total 17.508 pulau dan memiliki 360 suku bangsa didalamnya, bahkan Indonesia sendiri merupakan negara dengan penduduk terpadat ke-4 di dunia. Hal ini menjadikan Indonesia merupakan negara dengan kaya akan keberagaman dan perbedaan mulai dari budaya, bahasa, tradisi dan lainnya. dengan kaya nya akan keberagaman dan perbedaan tersebut seringkali masih terdapat banyaknya ketidaksetaraan yang masih di alami antara daerah *urban* dan daerah *rural*, khususnya pada masalah penggunaan akses teknologi yang belum merata yaitu juga berkaitan dengan penggunaan mobile banking. Diketahui dari total populasi di Indonesia dengan setiap individu yang

mengakses internet kurang dari total pengguna smartphone di Indonesia, serta kecilnya angka dalam mengakses konten *mobile banking*. Khususnya untuk kota DKI Jakarta memiliki tingkat per kapita tertinggi di Indonesia, dan sangat didukung dengan keadaan infrastruktur serta layanan yang sangat memadai, dan tingginya transaksi digital serta pengguna internet, tetapi memiliki jumlah tamatan sekolah yang rendah dan literasi digital yang rendah yang menjadi pemicu dalam kurangnya mengakses mobile banking.

METODOLOGI

Rancangan Penelitian

Tabel 1. Jenis Penelitian

Karakteristik Penelitian	Jenis Penelitian
Berdasarkan Metode	Kuantitatif
Berdasarkan Tujuan	Kausal Predictive
Berdasarkan Strategi	Survei
Berdasarkan Unit Analisis	Individu
Berdasarkan Keterlibatan penelitian	Tidak mengintervensi Data
Berdasarkan Waktu Pelaksanaan	Cross Section

Sumber: Data diolah Penulis (2023)

Dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022) penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang dapat dilakukan dengan menggunakan prosedur statistika atau cara-cara lain dari kuantitatifikasi (pengukuran). Penelitian ini menggunakan strategi survei yang dimana survey tersebut menanyakan ke beberapa responden mengenai pendapat, suatu objek yang telah lalu maupun saat ini. Survei digunakan menggunakan teknik kuesioner yang disebarkan melalui platform google form (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini berdasarkan tujuannya termasuk kedalam tujuan penelitian kausalitas yang dimana penelitian bertujuan untuk menguji hubungan sebab-akibat antar variabel, baik itu 2 variabel maupun lebih Abdillah&Hartono (2015). Penelitian ini berdasarkan unit analisis (kelompok, individu dan entitas) merupakan penelitian individu. Menurut (Sujarweni, 2019) " penelitian individu adalah penelitian yang dilakukan hanya terhadap suatu objek tertentu, dimana yang dijadikan responden adalah masing-masing objek dari sebuah objek tertentu". Dalam penelitian ini, penulis tidak terlibat dalam mengintervensi data. (Sugiyono, 2022) mengatakan, penelitian yang tidak mengintervensi data adalah "penelitian yang dimana peneliti tidak ikut serta untuk dijadikan sebagai salah seorang responden pada saat pengambilan data untuk diolah pada sebuah penelitian.

Populasi pada penelitian ini merupakan masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan *mobile banking*. Menurut (Sugiyono, 2022) "wilayah yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk diambil

kesimpulan. Dapat disimpulkan, bahwa populasi merupakan total dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik untuk dimanfaatkan menjadi anggota sampel.

Padapenelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan non probability yang dimana penulis tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jadi, pada intinya penulis tidak bisa memastikan semua orang bisa mengisi kuesioner yang penulis berikan. Dalam penentuan pengambilan sampel, penulis menggunakan purposive sampling yang dimana menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2022). Karena penulis ingin berdasarkan karakteristik responden.

Dalam menentukan sampel size, menurut teori dalam menentukan sample size yang dikemukakan oleh Hair, dkk (2009). Berdasarkan pembahasan ukuran sampel, saran berikut untuk ukuran sampel minimum ditawarkan berdasarkan kompleksitas model dan karakteristik model pengukuran dasar:

Ukuran sampel minimum-100: Model berisi lima atau lebih sedikit konstruksi, maka memiliki nilai komunalitas item harus lebih besar dari 0,6 ($\geq 0,6$)

Ukuran sampel minimum-150: Model dengan tujuh konstruksi atau kurang, memiliki nilai komunalitas item harus lebih besar dari 0,5 sederhana ($\geq 0,5$)

ii. Ukuran sampel minimal 300: Model dengan tujuh konstruksi atau lebih sedikit, komunalitas lebih rendah lebih besar dari 0,45 ($\geq 0,45$).

Dalam menentukan *sample size*, penulis menggunakan ukuran sampel minimum sebesar 300 sampel dikarenakan pada penelitian ini memiliki variabel konstruk yaitu 4 variabel dan bertujuan untuk memilih nilai komunalitas ($\geq 0,45$). Berdasarkan dari perhitungan tersebut, penulis menggunakan ukuran minimum sampel, yakni dengan minimum sampel sebesar 300 sampel untuk diteliti dan dilihat berdasarkan dari communalities yang dimana jika indikator loading factor tersebut ($\geq 0,45$) maka dinyatakan valid. (Sholihin & Ratmono, 2020).

Teknik Pengumpulan Data dan Pengembangan Instrumen

Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber utama dalam penelitian. Data primer dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuesioner. Kuesioner merupakan "kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis lalu, dikirim kepada responden untuk diisi". Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup langsung. Yang dimana nantinya survei digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang situasi yang dialami responden dan semua jawaban diberikan dalam bentuk survei. (Boungie, 2016).

Data sekunder merupakan data dari sumber yang tidak memberikan informasi langsung kepada peneliti, informasi sekunder diperoleh dalam penelitian ini dengan menelaah buku, literatur, majalah, artikel ilmiah atau penelitian sebelumnya, serta beberapa website yang isinya berkaitan untuk tujuan studi pelajaran ini. (Boungie, 2016)

Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas yaitu dengan tujuan untuk mengukur apakah indikator dalam variabel independen mampu mengukur terjadinya variabel dependen. "Validitas instrumen didasari oleh korelasi skor yang diperoleh dari setiap item pertanyaan atau pertanyaan dari skor keseluruhan". Pada SEM-PLS terdapat dua uji validitas yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan yang dikemukakan oleh (Prof.H.Imam Ghozali, 2014)

Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen yaitu dari model pengukuran dengan reflektif indikator pada uji ini, dinilai berdasarkan dari score variable konstruk atau latent yang bisa dihitung menggunakan PLS. menurut buku (Prof. Mahfud Sholihin, 2020) melakukan uji validitas konvergen yaitu menggunakan outer loading faktor (dapat dikatakan valid apabila nilainya berada pada nilai 0,70 atau diatas) dan nilai AVE (AVE dapat dikatakan valid apabila bernilai sebesar 0,50 atau lebih besar).

Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan digunakan untuk “menunjukkan seberapa besar tingkatandari sebuah variabel laten/konstruk sudah benar-benar berbeda dengan variabel konstruk lain”, disini diartikan bahwa, jika korelasi antar kontruk dan item lebih besarmaka diartikan kontruk laten dapat memprediksi lebih baik daripada yang lain. Validitas diskriminan dapat dilihat dengan menggunakan cross loading (yang dimana harus mendapatkan hasil lebih besar daripada loading terhadap konstruk lain) dan nilai fornell larcker (memperbandingkan akar *average variance extracted* (AVE) dengan korelasi antar variabel konstruk) . (Prof. Mahfud Sholihin, 2020)

Uji Reliabilitas

Pada uji realibilitas, dalam pengujian ini digunakan untuk menilai kehandalandari item indikatornya yang dimana, uji reliabilitas itu sendiri digunakan dalam hal mengukur konsistensi dari item pertanyaan indikator dari variable latent itu sendiri. Pada SEM PLS reliabilitas digunakan dalam menilai 2 pengukuran dalam mengukur konsistensi dari setiap indikator yakni berdasarkan pada nilai *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Pada uji ini memiliki aturan yang dimana variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* $\geq 0,6 - 0,7$. Sedangkan syarat nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,7 Dalam dua pengukuran ini dapat dilihat berdasarkan dari setiap nilai yang ada pada hasil *outer loading* pada setiap indikator. Jika nilai sudah memnuhi syarat maka dapat dikatakan nilai tersebut sudah reliabel. (Prof. Mahfud Sholihin, 2020)

Teknik Analisis Data

Analisis Data Partial Least Square (PLS)

SEM yaitu teknik analisis yang mengkombinasikan analisis faktor dan regresilinear secara bersamaan (Prof.H.Imam Ghozali, 2014). SEM dapat menguji desainpenelitian yang kompleks secara bersamaan. SEM kemudian dapat menganalisis variabel yang tidak dapat diukur secara langsung dan memperhitungkan kesalahanpengukuran. Pengukuran PLS-SEM bisa efektif bahkan dengan ukuran sampel yangjumlahnya kecil dan model yang kompleks. (Prof. Mahfud Sholihin, 2020)

Tujuan PLS-SEM adalah memaksimalkan variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan dalam model. Dalam artian PLS-SEM dapat memaksimalkan R- squared dan meminimalkan residual atau kesalahan dalam memprediksi. Ada beberapa aturan untuk justifikasi PLS-SEM, yaitu: minimum menggunakan 3 variabel indikator dalam setiap variabel laten, Skor loading tiap jalur antara komponen (variabel laten) dan variabel manifest sebaiknya $\geq 0,7$. dan , Nilai R2 atau varian sebaiknya $\geq 0,25$. Di dalam PLS terdapat 2 uji model yaitu menguji *outer model* dan *inner model*.

Model struktural digunakan dalam PLS untuk memprediksi hubungan sebabakibat antar variabel laten yang dimana dalam model structural ini menguji nilai uji determinasi (R-square), effect size (f^2), dan predictive relevance (Q^2). Nilai R-Squared merupakan korelasi kuadrat antara nilai aktual dan nilai prediksi sebuah variabel laten endogen. Nilai R-Squared mempunyai kisaran 0 sampai 1 dengan semakin tinggi nilai maka semakin besar tingkat akurasi (Hair dkk., dalam (Prof. Mahfud Sholihin, 2020). Selain mengevaluasi nilai R-squared untuk semua variabel konstruk endogen, diperlukan juga ukuran perubahan nilai r- squared jika konstruk eksogen tertentu dikeluarkan dari model dan dapat menjadi evaluasi apakah mempunyai dampak pada konstruk endogen, ukuran tersebut disebut *effect size* (Prof. Mahfud Sholihin, 2020). Dalam menguji inner model juga diperlukan menguji nilai predictive relevance (Q^2).

Tabel 2. Kriteria Inner Model

Kriteria	Penjelasan
R-square	R-square (0,75) Mengidentifikasi model baik R-square (0,50) Mengidentifikasi model moderat R-square (0,25) Mengidentifikasi model lemah
Effect Size	Effect Size (0,35) besar Effect Size (0,15) medium Effect Size (0,02) lemah
Q-Square	Predictive Relevance > 0

Sumber: Data diolah Penulis (2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Konvergen

Menurut Sholihin&Ratmono (2020:44) pada buku analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 Pada convergent validity terdapat dua pengukuran yaitu nilai loading faktor dan nilai AVE. AVE merupakan jumlah dari loading faktor yang dikuadratkan dibagi dengan jumlah indikator. Nilai AVE sebesar 0,50 atau lebih mengindikasikan rata-rata sebuah konstruk menjelaskan nilai validitas tersebut sudah terpenuhi 50% dan untuk nilai loading faktor dapat dikatakan valid jika nilai loading antara 0,40-0,70 Hir dkk dalam Sholihin&Ratmono (2020:86). Hal tersebut dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Item	Loading Factor (>0,5)	Ave (>0,5)	Kesimpulan
Motivation (MOT)	MOT1	(0.782)	0.553	Valid
	MOT2	(0.722)		Valid
	MOT3	(0.801)		Valid
	MOT4	(0.708)		Valid
	MOT5	(0.700)		Valid
	PM1	(0.799)	0.640	Valid
	PM2	(0.863)		Valid

<i>Physical and Material Access (PM)</i>	PM3	(0.894)		Valid
	PM4	(0.615)		Valid
<i>Mobile Banking Skill(MB)</i>	MB1	(0.719)	0.585	Valid
	MB2	(0.788)		Valid
	MB3	(0.755)		Valid
	MB4	(0.658)		Valid
	MB5	(0.784)		Valid
	MB6	(0.680)		Valid
	MB7	(0.804)		Valid
	MB8	(0.776)		Valid
	MB9	(0.801)		Valid
	MB10	(0.821)		Valid
	MB11	(0.834)		Valid
	MB12	(0.839)		Valid
	MB13	(0.723)		Valid
	MB14	(0.791)		Valid
	MB15	(0.732)		Valid
	MB16	(0.861)		Valid
	MB17	(0.856)		Valid
	MB18	(0.712)		Valid
	MB19	(0.836)		Valid
	MB20	(0.816)		Valid
	MB21	(0.816)		Valid
	MB22	(0.841)		Valid
	MB23	(0.829)		Valid
	MB24	(0.643)		Valid
	MB25	(0.726)		Valid
	MB26	(0.792)		Valid
	MB27	(0.686)		Valid
	MB28	(0.594)		Valid
	MB29	(0.564)		Valid
	MB30	(0.756)		Valid
Usage (US)	US1	(0.791)	0.720	Valid
	US2	(0.752)		Valid
	US3	(0.879)		Valid
	US4	(0.892)		Valid
	US5	(0.895)		Valid
	US6	(0.870)		Valid

Sumber: Data diolah penulis (2023)

UJI Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dinilai berdasarkan dari dua pendekatan yakni cross-loadings dan fornell-lacker criterion. Yang dimana untuk cross-loadings, nilai loadings sebuah indikator pada variabel latent harus lebih besar dibandingkan nilai loading pada variabel lain (Sholihin&Ratmono, 2020:45) yang dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Diskriminan

	MO	PM	MB	US
MO1	(0.782)	0.109	-0.213	0.559
MO2	(0.722)	-0.278	0.184	-0.531
MO3	(0.801)	0.176	-0.243	-0.067
MO4	(0.708)	0.212	-0.182	0.660
MO5	(0.700)	-0.252	0.509	-0.667
PM1	-0.115	(0.799)	-0.307	0.667
PM2	-0.006	(0.863)	-0.140	-0.034
PM3	-0.045	(0.894)	0.007	-0.107
PM4	0.224	(0.615)	0.585	-0.665
MB1	-0.148	0.233	(0.719)	0.404
MB2	-0.154	0.193	(0.788)	0.504
MB3	-0.197	0.300	(0.755)	0.366
MB4	-0.193	0.104	(0.658)	0.540
MB5	-0.207	0.178	(0.784)	0.574
MB6	0.139	0.023	(0.680)	-0.113
MB7	-0.249	0.189	(0.804)	0.370
MB8	-0.060	0.440	(0.776)	0.104
MB9	0.046	0.248	(0.801)	0.121
MB10	-0.033	0.203	(0.821)	-0.314
MB11	-0.026	-0.152	(0.834)	-0.350
MB12	-0.005	-0.111	(0.839)	-0.628
MB13	0.412	-0.336	(0.723)	-0.151
MB14	-0.236	-0.102	(0.791)	-0.440
MB15	0.203	-0.303	(0.732)	-0.198
MB16	-0.030	0.022	(0.861)	0.201
MB17	-0.019	-0.139	(0.856)	-0.333
MB18	-0.025	0.049	(0.712)	0.377
MB19	-0.171	-0.216	(0.836)	-0.068
MB20	0.102	0.061	(0.816)	-0.314
MB21	0.361	-0.016	(0.556)	-0.981
MB22	-0.024	-0.056	(0.841)	0.066
MB23	-0.057	0.002	(0.829)	0.313
MB24	0.175	-0.143	(0.643)	-0.527
MB25	0.035	0.056	(0.726)	-0.439
MB26	0.076	0.152	(0.792)	-0.398
MB27	0.076	-0.024	(0.686)	-0.150
MB28	0.338	-0.304	(0.594)	-0.255
MB29	0.350	-0.523	(0.564)	-0.320
MB30	0.279	-0.123	(0.756)	-0.072
US1	0.156	-0.002	-0.019	(0.791)
US2	0.136	-0.296	0.172	(0.752)
US3	-0.161	0.087	-0.047	(0.879)
US4	-0.128	-0.011	0.073	(0.892)
US5	0.027	0.137	-0.100	(0.895)

US6	0.006	0.040	-0.056	(0.870)
-----	-------	-------	--------	---------

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Berdasarkan hasil dari data tersebut, menunjukkan bahwa setiap indikator pada masing-masing variabel tersebut memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai loadings pada variable lain, dalam membaca tabel tersebut mengarah pada diagonal ke kanan dan data yang terdapat dalam tanda kurung menunjukkan bahwa semua data tersebut dinyatakan valid.

Hasil uji Fornell-Larcker

Dalam hasil uji menggunakan fornell-larcker criterion, akan memperbandingkan akar AVE dengan korelasi antar variabel latent, yang dimana secara garis besar, uji ini menentukan apakah AVE lebih tinggi dengan akar AVE kuadrat (Sholihin&Ratmono, 2020:46)

Tabel 5. Hasil Uji Nilai Fornell-Larcker

Variabel	AVE	√AVE	KET
MOT	(0.744)	0.862	Valid
PM	(0.800)	0,894	Valid
MB	(0.765)	0,874	Valid
US	(0.848)	0,920	Valid

Sumber: Data dioah peneliti (2023)

Berdasarkan dari hasil uji Fornell-Larcker tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel MOT, PM, MB dan US semua variabel tersebut dapat dikatakan valid dikarenakan memiliki nilai akar AVE yang lebih besar dibandingkan dengan nilai AVE.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas pada hasil dibawah ini dilihat berdasarkan dari dua kriteria yaitu, nilai composite reliability dan Cronbach’s alpha, untuk nilai composite reliability harus di atas 0,70 sedangkan untuk nilai cronbach’s alpha harus bernilai diatas 0,60 sebagai syarat untuk mengetahui apakah variabel dibawah ini bisa dinyatakan reliabel (Hair dkk.,2017;Kock,2020).

Tabel 6. Hasil Uji Nilai Realibilitas

Variabel	Composite Reliability (>0,7)	Cronbach’s Alpha (>0,6)	Keterangan
MOT (<i>Motivation</i>)	(0.860)	0.797	Reliabel
PM (<i>Physical and Material Access</i>)	(0.875)	0,805	Reliabel
MB (<i>Mobile Banking Skill</i>)	(0.977)	0,975	Reliabel
US (<i>Usage</i>)	(0.921)	0,720	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: Data dioah peneliti (2023)

Hasil Uji Inner Model

Dalam uji inner model atau model structural pada penelitian ini, akan mengukur *uji R-Squared, effect size dan Q- Square discriminant validity dan convergent validity*. Berikut merupakan hasil dari pengukuran uji outer model yang akan dijelaskan dibawah ini

Uji R-SQUARED

Nilai R square digunakan unutm melihat apakah terdapat pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Nilai R-squared bisa dilihat melalui 3 jenis yang menandakan apakah model tersebut semakin baik atau justru kebalikannya, jika hasil R-squared sebesar 0,67 mengindikasikan model tersebut “baik”, jika hasil R-squared sebesar 0,33 mengindikasikan model tersebut “moderat”, jika hasil R-squared sebesar 0,19 mengindikasikan model tersebut “lemah”. (Ghozali, 2014:41)

Tabel 7. Hasil Uji R-Squared

Variabel	Nilai R-Squared	KET
MOT	-	-
PM	0,384	Moderat
MB	0,501	Moderat
US	0,831	Kuat

Sumber: Data dioah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil dari nilai R-sqaure diatas dapat dinyatakan sebagai berikut, 38,40% variabel motivation mampu menjelaskan variabel physical & material access dan sisa nya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Lalu, pada variabel physical & material access mampu menjelaskan variabel mobile banking skill sebesar 50,10%. sisa nya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini Lalu variabel mobile banking skill mampu menjelaskan variable usage sebesar 83,10 % sisa nya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Uji Effect Size

Menurut (Sholihin 2020:55;Hair dkk,2017) terdapat tiga kategori yang menunjukkan effect size suatu model yaitu lemah (0,02), medium (0,15). Dan besar (0,35). Pada effect size digunakan jika terdapat perubahan pada nilai R-squared ketika sebuah variabel latent dikeluarkan apakah hal tersebut akan memberikan efek pada variabel latent endogen. Mencari data effect size dapat dilihat dengan menggunakan rumus

$$F^2 = \frac{R^2_{included} - R^2_{excluded}}{1 - R^2_{included}}$$

Berdasarkan rumus tersebut, dinyatakan bahwa nilai R² included dan R² excluded akan di estimasi menggunakan software PLS dengan mengeluarkan sebuah variabel latent dan menghasilkan nilai R² excluded. Hal tersebut dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini

Tabel 8. Hasil Uji Effect Size

Variabel	F-Square	Keterangan
MOT	0.425	Besar
PM	0.448	Besar
MB	0,691	Besar

Sumber: Data dioah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil dari data diatas, menunjukka bahwa seluruh variabel dpaat dikatakan memiliki model dengan kategori yang besar, dikarenakan nilai pada masing-masing variabel mendekati nilai (0,35) yang dimanamemiliki efek yang besar, khusus nya pada variabel MB (*mobile banking*) memiliki nilai efek terbesar yakni 0,69 dan sisa nya variabel MOT dan PM juga termasuk dalam kategori efek yang besar.

Uji Q-Squared

Uji Q-squared digunakan untuk menilai apakah pada model PLS terdapat arah yang akan memprediksi secara akurat data yang tidak digunakan dalam mengestimasi model. Syarat Q-squared yaitu harus lebih besar dari nol baru dapat dikatakan mamiliki nilai prediktif yang baik. Jika nilai Q-squared kurang dari nol maka model dapat dikatakan tidak memiliki nilai *predictive* yang baik. (Hair dkk,2011; Sholihin 2020:62). Dalam mencari nilai Q-square bisa digunakan dalam rumus berikut ini yang dimana merupakan perhitungan dari hasil nilai R square dengan rumus sebagai berikut (Hair,dkk 2017).

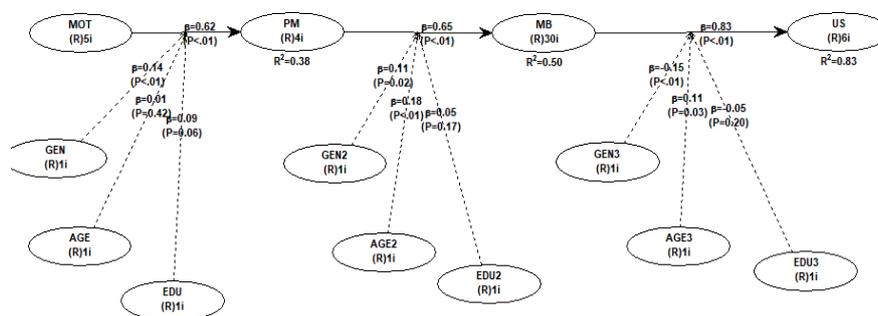
$$Q_2 = 1 - (1 - R^2_1) (1 - R^2_2) (1 - R^2_3)$$

Berikut merupakan hasil dari perhitungan rumus diatas, yakni

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - (1 - 0,384)(1 - 0,501)(1 - 0,831) \\ &= 1 - (0.616)(0.499)(0.169) \\ &= 1 - (0,0519) \\ &= 0.948 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan Q square diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai $Q^2 > 0$, yang dimana jika Q^2 lebih besar dari nol baru dapat dikatakan mamiliki nilai prediktif yang baik. Yang dimana dapat disimpulkan ketika masyarakat Jakarta memiliki motivasi untuk mengakses teknologi, maka semakin kuat ketika setiap individu dalam mnggunakan *physical and material access*, lalu jika sudah memiliki *physical and material access* yang memadai, maka akan semakin kuat ketika mereka memiliki sebuah keterampilan dan pengetahuan *mobile banking*. ketika mereka sudah memiliki keterampilan akan *mobile banking* maka itu akan mempengaruhi dalam cara menggunakan *mobile banking*.

Gambar 1. Hasil Uji Analisis



Penelitian ini menggunakan software warp PLS 7.0 dengan 4 variabel kontrstruk dan 9 variabe moderasi,serta memiliki 45 indikator item pertanyaan yang diteliti, dalam hal ini Kesenjangan digital dapat dipahami sebagai ketidaksetaraan dalam empat jenis akses berturut-turut yaitu pada motivasi, akses fisik, keterampilan digital, dan penggunaan yang berbeda yang dapat dijelaskan pada pembahasan setiap hipotesis yang ada sebagaiberikut:

Pengaruh motivasi terhadap akses fisik dan material

Pada hasil data diatas menunjukkan pada H1 yaitu Motivasi memiliki hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan dengan nilai $p\text{-value} < 0.001$ dan nilai path coefficient sebesar 0,620. Hal ini membuktikan bahwa setiap individu sudah memiliki dorongan atau motivasi yang kuat dalam menggunakan akses fisik dan material seperti wifi, jaringan internet, ponsel dan kesiapan fisik pada setiap individu dalam menggunakan akses tersebut. Hal ini selaras dengan teori yang diberikan oleh Van Dijk, (2020) yaitu faktor motivasi dapat mendorong seseorang terlibat dalam penggunaan teknologi. Yang dimana faktor motivasi sangat penting dalam mengatasi kesenjangan digital. Dalam hal ini, faktor motivasi yang dimiliki responden berpengaruh positif untuk terlibat dalam penggunaan teknologi.

Pengaruh akses fisik dan material terhadap *mobile banking skill*

Pada hasil data diatas menunjukkan pada H2 yaitu Motivasi memiliki hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan dengan nilai $p\text{-value} < 0.001$ dan nilai path coefficient sebesar 0,646. Hal ini membuktikan bahwa jika setiap individu sudah memiliki akses fisik dan material yang sudah memadai maka mereka cenderung sudah memiliki keterampilan dan pengetahuan dalam mengadopsi *mobile banking*. Hal ini selaras dengan teori yang diberikan oleh Van Dijk, (2020) yang dimana akses material sangat mengacu pada ketersediaannya akses yang diperlukan seperti akses internet, ponsel yang dimana tingkat akses materi dapat sangat bervariasi dalam berbagai wilayah, kelas sosial yang dapat menciptakan kesenjangan terhadap ketersediaannya akses teknologi. Dalam hal ini, pada jenis akses *physical and material* yang dimiliki responden berpengaruh positif dalam memiliki pengetahuan atau keterampilan digital.

Pengaruh *mobile banking skill* terhadap penggunaan

Pada hasil data diatas menunjukkan pada H3 yaitu *Mobile banking skill* memiliki hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan dengan nilai $p\text{-value} < 0.001$ dan nilai path coefficient sebesar 0,825. Hal ini membuktikan bahwa jika setiap individu sudah memiliki keterampilan dalam mengadopsi *mobile banking*, berpotensi dalam menggunakan *mobile banking*

Hal ini selaras dengan teori yang diberikan oleh Van Dijk, (2020) yang menyatakan bahwa keterampilan digital dapat mengacu pada kemampuan seseorang ketika menggunakan teknologi secara efektif, efisien dan kritis. Dengan adanya keterampilan seseorang dapat mengetahui cara-cara untuk menerapkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini, jenis akses *mobile banking skill* berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh gender memoderasi hubungan antara motivasi dengan *physical and material access*

Pada hasil data diatas menunjukkan pada H4 yaitu gender memoderasi hubungan positif dan memiliki pengaruh signifikan antara motivasi dengan *physical and material access* dengan nilai $p\text{-value} 0,007$ dan nilai path coefficient 0,139. Hal ini membuktikan bahwa perbedaan antara gender baik itu laki-laki maupun perempuan memberikan pengaruh setiap individu dalam memiliki motivasi atau kemauan untuk menggunakan akses fisik dan material seperti wifi, jaringan internet, ponsel dan kesiapan dalam menggunakan hal tersebut.

Pengaruh age memoderasi hubungan antara motivasi dengan physical and material access

Pada hasil data diatas menunjukkan pada H5 yaitu age memoderasi hubungan positif tetapi tidak memiliki pengaruh signifikan antara motivasi dengan physical and material access dengan nilai p-value 0,423 dan nilai path coefficient 0,011. Hal ini membuktikan bahwa perbedaan usia tidak memberikan pengaruh pada setiap individu dalam memiliki motivasi untuk menggunakan akses fisik dan material seperti wifi, jaringan internet, ponsel dan kesiapan dalam menggunakan hal tersebut. Pengaruh *Education* memoderasi hubungan antara motivasi dengan *physical and material access*

Education memoderasi hubungan positif tetapi tidak memiliki pengaruh signifikan antara motivasi dengan physical and material access dengan nilai p-value 0,062 dan nilai path coefficient 0,087. Hal ini membuktikan bahwa jenis tingkat pendidikan seseorang tidak memberikan pengaruh pada setiap individu dalam memiliki motivasi untuk menggunakan akses fisik dan material seperti wifi, jaringan internet, ponsel dan kesiapan dalam menggunakan hal tersebut.

Gender memoderasi hubungan antara *physical and material access* terhadap *mobile banking skill*

Gender memoderasi hubungan positif dan memiliki pengaruh signifikan antara physical and material access dengan *mobile banking skill* dengan nilai p-value 0,023 dan nilai path coefficient 0,112. Hal ini membuktikan bahwa perbedaan antara gender baik itu laki-laki maupun perempuan memberikan pengaruh ketika individu telah menggunakan akses fisik dan materi dalam memiliki keterampilan terkait *mobile banking*. *Age* memoderasi hubungan antara *physical and material access* terhadap *mobile banking skill*

Age memoderasi hubungan positif dan memiliki pengaruh signifikan antara physical and material access dengan *mobile banking skill* dengan nilai p-value <0,001 dan nilai path coefficient 0,180. Hal ini membuktikan bahwa perbedaan usia memberikan pengaruh pada setiap individu ketika mereka telah menggunakan akses fisik dan materi memberikan pengaruh pada keterampilan terkait mengadopsi mobile banking.

Education memoderasi hubungan antara *Physical and material access* terhadap *mobile banking skill*. *Education* memoderasi hubungan positif tetapi tidak memiliki pengaruh signifikan antara physical and material access dengan *mobile banking skill* dengan nilai p-value 0,175 dan nilai path coefficient 0,053. Hal ini membuktikan bahwa jenis tingkat pendidikan seseorang tidak memberikan pengaruh pada individu ketika individu telah menggunakan akses fisik dan materi dalam memiliki keterampilan terkait *mobile banking*. *Gender* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* terhadap *usage*

Gender memoderasi hubungan yang negatif dan memiliki pengaruh signifikan antara *mobile banking skill* dengan *usage* dengan nilai p-value 0,004 dan nilai path coefficient -0,149. Hal ini membuktikan bahwa perbedaan antara gender baik itu laki-laki maupun perempuan memberikan pengaruh ketika individu sudah memiliki keterampilan terkait *mobile banking* terhadap penggunaan *mobile banking*.

Age memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* terhadap *usage*

Age memoderasi hubungan positif dan memiliki pengaruh signifikan antara *mobile banking skill* dengan *usage* dengan nilai p-value 0,030 dan nilai path coefficient 0,106. Hal ini membuktikan bahwa perbedaan usia memberikan pengaruh ketika individu

sudah memiliki keterampilan terkait *mobile banking* terhadap penggunaan *mobile banking*.

Education memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* terhadap *usage*

Education memoderasi hubungan dan tidak memiliki pengaruh signifikan antara *mobile banking skill* dengan *usage* dengan nilai p-value 0,197 dan nilai path coefficient -0,049. Hal ini membuktikan bahwa jenis tingkat pendidikan seseorang tidak memberikan pengaruh ketika individu sudah memiliki keterampilan terkait *mobile banking* terhadap penggunaan *mobile banking*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji dari penelitian ini, terdapat 4 variabel latent dengan 45 item indikator pertanyaan. 4 variabel latent tersebut merupakan variabel yang ada pada tahapan jenis teori digital divide diantaranya variabel *motivation, physical and material access, mobile banking skill* dan *usage*. Keempat variabel tersebut, memiliki nilai yang signifikan dan positif. Dari keempat variabel tersebut yang paling besar pengaruhnya yaitu pada pengaruh variabel *mobile banking skill* terhadap *usage* di DKI Jakarta. Adapun variabel moderasi pada penelitian ini, yaitu variabel *Gender, Age* dan *Education*. Yang dimana ke-tiga variabel moderasi tersebut memberikan hubungan langsung antar variabel latent.

Referensi :

- Abdullah M. Baabdullaha, d. (2018). Consumer use of mobile banking (M- Banking) in Saudi Arabia Towards an integrated model . *Elsevier*.
- Adhi Bawono, d. (2018). PENGARUH PERILAKU KONSUMEN, BRAND IMAGE DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PADA SITUS BELANJA ONLINE (Studi Kasus pada Situs Belanja Online XYZ) . *Jurnal Pengabdian dan Kewirausahaan* .
- Adiyanti, A. I. (2015). Pengaruh Pendapatan, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Daya Tarik Promosi, dan Kepercayaan terhadap Minat menggunakan layanan E-Money. *Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Alexander J.A.M. Van Deursen, E. J. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS). *Information Communication & Society*.
- Dijk, A. J. (2013). The Digital Divide Shifts To Differences In Usage. *Sage*. DIJK, J. A. (2012). The Evolution of the Digital Divide The Digital Divide turns to Inequality of Skills and Usage. *Digital Enlightenment Yearbook 2012*.
- Dijk, J. V. (2020). *The Digital Divide*. United Kingdom: Polity Press.
- Dr. Wily Abdillah, M. &. (2015). *Partial Least Square dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Fathurrahmani. (2021). Pentingnya Memiliki Digital Skills di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal WIDYA* , Vol 1 | No 2 .
- Hadi, S. &. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi & Pembangunan.*, Vol.5, No.1.
- Kominfo, K. (2021). *Indeks Literasi Digital Indonesia*. Diambil kembali dari Survei Indeks Literasi Digital Indonesia: <https://survei.literasidigital.id/dashboard-literasi-digital>
- Kotler, P. &. (2008). *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas*. Jakarta: Erlangga. Kotler, P. a. (2016). *Marketing Management 15th edition*. New Jersey: Pearson. Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. d. (2017). *Principles of Marketing*. Dalam Pearson. United Kingdom.
- Kuisma T, L. T. (2007). Mapping the reasons for resistance to internet banking: a means-end approach. *Int J Inform Manage*.

- Paul, G. D. (2021). CB-SEM vs PLS-SEM methods for research in social sciences and technology forecasting. *Elsevier*.
- Priansa, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Prof. Mahfud Sholihin, P. &. (2020). *Analisis SEM-PLS dengan Warp PLS 7.0*, Edisi 2. Yogyakarta: ANDI.
- Prof. H. Imam Ghozali, M. (2014). *Structural Equation Modeling Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Sharma, S. K. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services. *International Journal of Information Management*, Vol. 44, pp. 65-75.
- Sugiyomo, P. D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, cetakan ke 3*. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.