Volume 6 Issue 2 (2023) Pages 39 - 63
**YUME : Journal of Management**
ISSN : 2614-851X (Online)

# Analisis Faktor-Faktor Yang Membentuk Digital Skill Pada Penggunaan Mobile Banking Di Kota Medan

**Yudial Hukama[1] , Refi Rifaldi Windya Giri[2]**
*[1,2] Universitas Telkom, Bandung*

## Abstrak

Penelitian ini mengambil obyek pada pengguna mobile banking di kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan faktor-faktor yang membentuk digital skill pada pengguna mobile banking khususnya di kota Medan. Sampel yang diambil sebanyak 348 responden dengan menggunakan metode non-probability sampling dimana hanya sebagian populasi yang dijadikan sampel dengan laki-laki dan perempuan berusia >18 yang menggunakan mobile banking serta berdomisili di kota Medan. Alat analisis data menggunakan teknik Exploratory Factor Analysis (EFA). Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat 5 faktor yang dapat membentuk digital skill pada penggunaan mobile banking di kota Medan. Faktor-faktor tersebut adalah Mobile Operational Skill, Information Navigation Skill, Operational Skill, Creative Skill, dan Social Skill. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, faktor Mobile Operational Skill merupakan faktor yang paling dominan dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor Mobile Operational Skill merupakan faktor utama yang membentuk digital skill pada penggunaan mobile banking khususnya di kota Medan.

**KataKunci:** *Consumer Behavior, Digital Skills, Mobile Banking*

## Abstract

This research took the object of mobile banking users in the city of Medan. This study aims to find the factors that shape digital skills in mobile banking users, especially in the city of Medan. The sample taken was 348 respondents using the non-probability sampling method where only part of the population was sampled with men and women aged >18 who used mobile banking and were domiciled in the city of Medan. The data analysis tool uses the Exploratory Factor Analysis (EFA) technique. The test results show that there are 5 factors that can form digital skills in the use of mobile banking in the city of Medan. These factors are Mobile Operational Skill, Information Navigation Skill, Operational Skill, Creative Skill, and Social Skill. Based on the results of the analysis carried out, the Mobile Operational Skill factor is the most dominant factor compared to other factors, so it can be concluded that the Mobile Operational Skill factor is the main factor that forms digital skills in the use of mobile banking, especially in the city of Medan.

**Keywords:** *Consumer Behavior, Digital Skills, Mobile Banking*

Copyright (c) 2022 Yudial Hukama

✉ Corresponding author :
Email Address : alhukama.17@gmail.com

## PENDAHULUAN

Dunia saat ini sedang berada pada revolusi industri 4.0, namun para peneliti sudah mulai menganalisis tentang perkembangan industri generasi berikutnya yaitu industri 5.0.

dimana sejarah mencatat bahwa perkembangan revolusi industri tidak dapat dipisahkan dengan proses transformasi digital di seluruh belahan dunia (Humayun, 2021). Transformasi digital menjadikan teknologi digital sebagai faktor utama bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari (Beaunoyer et al., 2020). Namun, pada era saat ini sedang terjadi celah antar generasi yang membuat perbedaan kemampuan dalam mengoperasikan teknologi yang sangat pesat perkembangannya, sehingga terjadi sebuah fenomena yang disebut kesenjangan digital atau lebih dikenal dengan digital divide (Kotler et al., 2021). Penggunaan teknologi di kalangan masyarakat mengharuskan setiap individu memiliki digital skill berupa kemampuan teknis secara manajerial dan operasional menggunakan teknologi yang terus berkembang dengan sangat cepat (Carlisle et al., 2021), sehingga digital skill merupakan hal yang penting dalam mengatasi digital divide (A. van Deursen & van Dijk, 2010).

Populasi dunia saat ini berjumlah 7,94 miliar jiwa dengan mayoritas populasi berada di Asia sebesar 59,17%. Indonesia menempati posisi ke-4 berdasarkan populasi terbanyak di dunia dan posisi ke-3 berdasarkan populasi terbanyak di Asia (Statista, 2022). Indonesia memiliki jumlah populasi sebanyak 272,68 juta jiwa dengan Sumatera Utara sebagai pemilik populasi terbesar di luar pulau jawa (Badan Pusat Statistik, 2022). Pengguna internet di Indonesia saat ini mencapai 210,02 juta jiwa, yang jika dibandingkan dengan populasi Indonesia, maka 99,7% masyarakat Indonesia telah menggunakan Internet, bahkan tingkat penetrasi atau pertumbuhan pengguna internet di Indonesia sebesar 77,02% dalam setahun dengan kontribusi pulau Sumatera sebesar 16,63% pengguna internet yang merupakan kontributor terbesar selain pulau Jawa (APJII, 2022).

Mobile banking merupakan teknologi yang paling penting dalam beberapa tahun terakhir karena memiliki nilai yang sangat besar bagi bank dan konsumen (Baabdullah et al., 2019), bahkan masyarakat saat ini lebih sering menggunakan mobile banking dalam metode transaksi sehari-hari karena implementasinya dianggap lebih mudah dan praktis dibandingkan dengan metode transaksi konvensional seperti pembayaran tunai, kartu kredit, dsb. (Ullah et al., 2022). Jumlah volume transaksi perbankan di Indonesia per juli 2022 tercatat sebesar 10.348,26 triliun rupiah (Otoritas Jasa Keuangan, 2022) dengan jumlah volume transaksi pada mobile banking sebesar 5.528,15 triliun rupiah (bi.go.id, 2022).

Namun, jumlah tersebut hanya sebagian kecil dari 28,8% populasi yang menggunakan layanan keuangan online seperti perbankan, investasi, atau mobile banking di Indonesia (datareportal.com, 2022). Berdasarkan data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi selisih pengguna internet dengan pengguna layanan keuangan online sebesar 70,9%, sehingga berdampak pada kesenjangan digital pada aspek transaksi masyarakat yang tidak menggunakan mobile banking di Indonesia sebesar 46,57%. Kesenjangan digital atau digital divide masih akan terus terjadi hingga masyarakat menggunakan teknologi dalam semua aspek agar dapat bermanfaat bagi kehidupan (Kotler et al., 2021).

Provinsi Sumatera Utara merupakan provinsi dengan jumlah populasi terbanyak diluar pulau jawa. Kota Medan sebagai ibukota provinsi Sumatera Utara dengan populasi 2,46 juta jiwa, memiliki pengeluaran per kapita terbanyak di Sumatera Utara, bahkan jumlah simpanan pada perbankan di Kota Medan mencapai 178,04 triliun rupiah, sehingga memiliki potensi transaksi yang sangat tinggi (BPS Kota Medan, 2022). Kota Medan juga secara keseluruhan telah terjangkau oleh jaringan internet dengan mayoritas layanan 4G+

(nperf.com, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa potensi masyarakat Indonesia menggunakan mobile banking dalam melakukan transaksi perbankan sangat besar dikarenakan berdasarkan aspek akses jaringan yang dibutuhkan telah sangat memadai untuk melakukan transaksi menggunakan mobile banking.

Fenomena digital divide berupa kesenjangan penggunaan teknologi antar generasi yang mengharuskan setiap individu memiliki digital skill dalam menggunakan teknologi yang saat ini berkembang sangat pesat. Bahkan terjadinya tren kesenjangan pengguna internet dengan pengguna layanan keuangan online, sehingga berimplikasi pada minimnya jumlah volume transaksi mobile banking di Indonesia, khususnya di kota Medan yang memiliki cukup banyak dana tersimpan serta memiliki pengeluaran per kapita tertinggi di Sumatera Utara, ditambah lagi cakupan infrastruktur jaringan yang merata dan didukung layanan jaringan 4G+. Maka penelitian ini akan menggambarkan perilaku konsumen mobile banking di kota Medan dengan mengetahui faktor-faktor yang dapat membentuk digital skill pada mobile banking, khususnya di kota Medan.

*Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis*

Hipotesis adalah pernyataan tentatif yang dapat diuji dengan melakukan prediksi dan analisis hubungan logis dari data empiris (Sekaran & Bougie, 2016). Namun, tidak semua penelitian merumuskan hipotesis, penelitian yang bersifat eksploratif dan deskriptif biasanya tidak perlu merumuskan hipotesis (Paramita et al., 2021). Penelitian ini tidak menggunakan hipotesis karena bersifat deskriptif berdasarkan hasil eksplorasi faktor menggunakan teknik analisis data Exploratory Factor Analysis (EFA), dimana EFA tidak secara langsung memberikan struktur yang diperlukan untuk pengujian hipotesis (Hair et al., 2019).

*Digital Skill pada Mobile Banking*

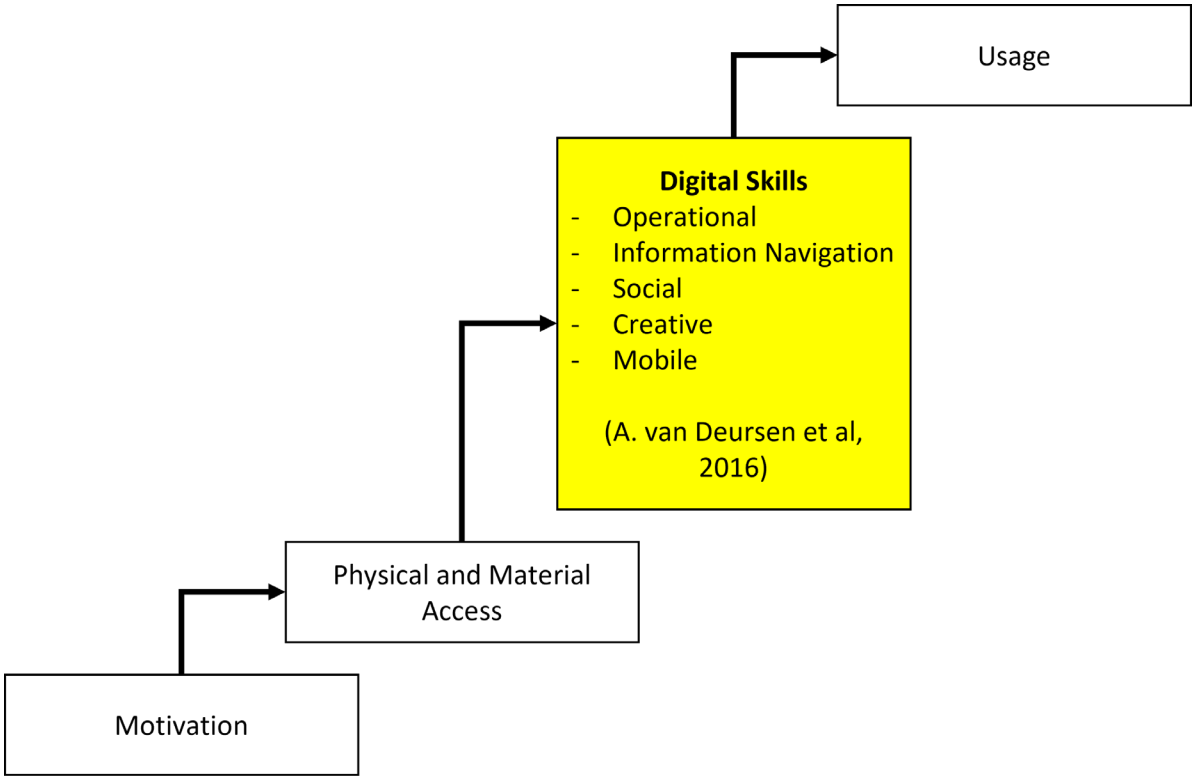
Digital skill merupakan salah satu tahapan untuk mendapatkan keberhasilan dalam menggunakan teknologi digital (Van Dijk & Van Deursen, 2014) dan mobile banking adalah salah satu dari produk teknologi digital tersebut. Oleh karena itu, digital skill merupakan salah satu faktor utama yang perlu diperhatikan dalam menggunakan mobile banking (Elhajjar & Ouaida, 2019).

Penelitian terdahulu telah menjelaskan tentang item-item pembentuk internet skills yang dibutuhkan untuk dapat menggunakan internet banking, dimana dijelaskan bahwa internet skills merupakan asosiasi yang tidak dapat terpisahkan dari digital skills (Abdillah & Rifaldi, 2015) serta mobile banking merupakan pembaruan dari segi media yang berbeda dan fitur yang hampir sama dengan internet banking (Singh & Srivastava, 2017). Maka dapat disimpulkan bahwa item-item yang digunakan pada penelitian tentang internet skill dan internet banking secara umum dapat digunakan untuk diuji kembali pada penelitian ini yang disesuaikan dengan pembahasan tentang pembentuk digital skills pada penggunaan mobile banking. Terdapat beberapa penelitian yang dapat dijadikan referensi bacaan tentang item yang dapat digunakan pada penelitian ini, diantaranya adalah penelitian yang menganalisis internet skills pada sebuah platform (A. J. A. M. va. Deursen, 2012), menganalisis faktor-faktor pembentuk internet skills pada pengguna internet banking (Abdillah & Rifaldi, 2015), menganalisis digital skill dari perspektif edukasi (Li & Hu, 2020), serta mengukur internet skill terhadap populasi pada umumnya (Groselj et al., 2021), bahkan terdapat juga penelitian yang telah menguji secara spesifik mengenai item-item pembentuk digital skills pada penggunaan mobile banking (Adamek & Solarz, 2020).

Mobile banking menawarkan berbagai keuntungan bagi pihak manapun, namun pengguna mobile banking masih sangat rendah dibandingkan dengan jumlah keseluruhan transaksi yang ada (Farah et al., 2018) bahkan mayoritas nasabah perbankan merasa sangat puas dengan transaksi melalui produk dan layanan perbankan digital (Boufounou et al., 2022). Digital skill merupakan salah satu faktor utama yang perlu diperhatikan dalam menggunakan mobile banking (Elhajjar & Ouaida, 2019) karena tidak hanya kebermanfaatan yang ditawarkan oleh mobile banking, digital skill juga memiliki hubungan yang erat dengan niat adopsi mobile banking (Ullah et al., 2022).

Sampai saat ini, belum terdapat penelitian yang meneliti secara spsesifik tentang digital skill pada mobile banking. Penelitian terdahulu menjelaskan tentang item-item pembentuk internet skills yang dibutuhkan untuk dapat menggunakan internet banking, dimana dijelaskan bahwa internet skills merupakan asosiasi yang tidak dapat terpisahkan dari digital skills (Abdillah & Rifaldi, 2015) serta mobile banking merupakan pembaruan dari segi media yang berbeda dan fitur yang hampir sama dengan internet banking (Singh & Srivastava, 2017).

Pada era marketing 5.0 ini, sangat dibutuhkan kesiapan digital termasuk diantaranya digital skill untuk menggunakan teknologi-teknologi yang sedang berkembang, namun saat ini telah terjadi celah antar generasi sehingga membuat perbedaan kemampuan dalam mengoperasikan teknologi yang disebut sebuah fenomena digital divide (Kotler et al., 2021). Terdapat 4 tahapan yang saling berhubungan dalam mengadopsi sebuah teknologi untuk mengatasi digital divide, diantaranya adalah motivasi (Motivation), akses fisik dan material (Physical Access and Material), kemampuan digital (Digital Skill), dan kegunaan (Usage), namun dari keempat tahapan tersebut, hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah pada tahapan Digital Skill (Van Dijk & Van Deursen, 2014) yang memiliki 5 dimensi utama yaitu operational, information navigation, social, creative, dan mobile (A. van Deursen et al., 2016), sehingga didapatkan kerangka pemikiran pada penelitian ini sebagai berikut:




4 Tahap Kesuksesan Untuk
Menggunakan Digital Technology
(Van Dijck & Van Deursen, 2014)

**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

# METODOLOGI

Penelitian ini berfokus pada apa saja faktor yang membentuk digital skill pada penggunaan mobile banking untuk mengetahui dan mengukur perilaku konsumen dengan cara mengumpulkan informasi dari masing-masing pengguna mobile banking di kota Medan. Tidak ada intervensi data yang dilakukan pada penelitian ini, dengan kata lain, penelitian berjalan dengan normal sesuai dengan kondisi teknis yang ada, serta dilakukan pada satu periode waktu tertentu dan tidak berkelanjutan.

Sebuah penelitian yang bertujuan untuk menemukan jawaban dari pertanyaan apa, siapa, kapan, di mana, dan bagaimana, disebut sebagai penelitian deskriptif. Metode yang tepat untuk digunakan pada penelitian deskriptif adalah metode kuantitatif, biasanya dalam penelitian bisnis, metode ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur perilaku, pengetahuan, opini dan sikap konsumen (R. Cooper & S. Schindler, 2014). Strategi survey dengan menyebarkan kuesioner biasanya sering digunakan pada penelitian eksploratif dan deskriptif karena survei merupakan sebuah sistem mengumpulkan informasi yang dapat menggambarkan, membandingkan, dan menjelaskan pengetahuan, sikap, serta perilaku seseorang, dan ketika suatu penelitian ingin menggambarkan sikap atau perilaku seseorang pada kelompok klasifikasi tertentu, maka unit analisis yang digunakan adalah individu. Penelitian yang tidak mengintervensi data disebut dengan keterlibatan penelitian yang minimal, sehingga proses penelitian dapat berjalan normal dan sesuai dengan kondisi teknis yang ada, hal ini disebut dengan latar penelitian non-contrived, serta penelitian yang

hanya dilakukan satu kali dalam suatu periode waktu tertentu dan tidak berkelanjutan disebut dengan waktu penelitian yang cross-sectional (Sekaran & Bougie, 2016).

Data adalah sebuah fakta yang didapatkan dari lingkungan. Data dapat dikumpulkan melalui kuesioner, tes standar, formula observasi, catatan laboratorium, bahkan data yang telah dikumpulkan oleh orang lain (R. Cooper & S. Schindler, 2014). Teknik pengumpulan data terbagi menjadi 2, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung untuk tujuan penelitian tertentu. Terdapat 4 metode dalam pengambilan data primer, diantaranya adalah wawancara, observasi, penyebaran kuesioner, dan eksperimen. Sedangkan data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh orang lain. Beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengumpulkan data sekunder adalah data statistik, publikasi pemerintah, situs website perusahaan, dan internet (Sekaran & Bougie, 2016).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penelitian ini menggunakan data primer yang diambil langsung melalui penyebaran kuesioner online dengan menggunakan alat bantu platform Google Form. Kuesioner yang dibuat akan disebarkan melalui media sosial, baik disebarkan secara personal maupun melalui grup-grup media sosial, serta dapat disebarluaskan kembali oleh seluruh pengguna media sosial.

Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Skala likert adalah skala yang tepat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terhadap suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan bentuk pernyataan positif, sehingga menggunakan indikator sebagai berikut (Siregar, 2017) :

**Tabel 1. Alternatif Jawaban Kuesioner Skala *Likert***

| Alternatif Jawaban | Skor |
|---|---|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Netral (N) | 3 |
| Setuju (S) | 4 |
| Sangat Setuju (SS) | 5 |

Sumber: Siregar, 2017

*Metode Analisis Data*

Teknik analisis data adalah sebuah teknik untuk melakukan proses dalam memperoleh ringkasan data dengan menggunakan cara atau rumusan tertentu, sehingga data tersebut dapat diinterpretasikan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian (Siregar, 2017). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang disebut dengan Exploratory Factor Analysis (EFA). EFA adalah sebuah teknik interdependence dengan tujuan untuk menentukan struktur yang mendasari antara variabel (Hair et al., 2019) pada penelitian ini adalah digital skill pada penggunaan mobile banking.

Pada penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS versi 23 dalam pengolahannya, dimana dalam mengimplementasikan EFA, tahapan yang harus dilakukan adalah sebagai berikut (Rahim & Saputra, 2018) dan (Makmur et al., 2021) dengan tambahan penjelasan dari (Hair et al., 2019):

1. Menguji kecukupan sampel untuk hasil yang optimal menggunakan indikator nilai Communalities, dengan kriteria sebagai berikut.

   a. Nilai Communalities > 0,7 cukup menggunakan 100 sampel.
   b. Nilai Communalities 0,4 – 0,7 cukup menggunakan 200 sampel.
   c. Nilai Communalities < 0,4 harus menggunakan > 400 sampel.
2. Menguji kelayakan teknik analisis data EFA (Melakukan uji matriks korelasi antar variabel).
   a. Menggunakan uji Bartlett's Test of Sphericity untuk mengukur tingkat korelasi keseluruhan variabel, dengan kriteria kelayakan adalah nilai signifikansi < 0,5.
   b. Menggunakan uji Measure of Sampling Adequacy (MSA) untuk mengukur tingkat korelasi masing-masing variabel serta menguji kecukupan sampel, dengan kriteria kelayakan adalah nilai MSA 1 (Sempurna), >0,8 (Sangat Baik), >0,7 (Baik), >0,6 (Cukup), >0,5 (Buruk) dan <0,5 (Sangat Buruk sehingga tidak dapat diterima).
   c. Menggunakan uji Visual Inspection menggunakan Anti-Image Matrices untuk mengukur korelasi setiap variabel secara parsial, dengan kriteria kelayakan adalah nilai Anti-Image Matrices (Diagonal (Nilai MSA) > 0,5; Non-Diagonal < 0,5).
3. Melakukan ekstraksi faktor untuk mereduksi dan menentukan jumlah faktor yang tepat menggunakan metode ekstraksi Principal Component Analysis (PCA), karena tujuan dari factoring pada penelitian ini adalah mereduksi dan memilih faktor yang tepat.
   a. Menggunakan uji Eigenvalues untuk mereduksi dan menentukan faktor-faktor yang tepat, dengan kriteria kelayakan nilai Eigenvalues > 1.
   b. Menggunakan Scree Plot untuk menentukan jumlah faktor yang tepat serta sebagai visualisasi berbentuk grafik dari hasil uji Eigenvalues.
4. Melakukan distribusi dan rotasi untuk menentukan kelompok variabel berdasarkan faktor yang telah ditentukan pada tahap ekstraksi faktor, menggunakan metode rotasi Varimax karena merupakan metode yang paling sering digunakan serta dianggap lebih baik dibandingkan dengan metode lainnya, dengan kriteria kelayakan nilai.
5. Melakukan penamaan faktor berdasarkan jumlah kategori variabel yang ada pada faktor tersebut yang kemudian dijelaskan interpretasinya.

*Pengukuran Variabel*

Variabel adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dan bervariasi tergantung waktu dan objeknya. Sedangkan operasionalisasi merupakan proses pengurangan konsep-konsep yang tidak dapat diukur menjadi dapat diukur dengan nyata (Sekaran & Bougie, 2016). Maka dapat disimpulkan bahwa operasional variabel adalah sebuah indikator penyesuaian variabel agar dapat diukur dengan jelas dan nyata. Tabel berikut ini disajikan untuk mendefinisikan dan menunjukkan indikator-indikator yang disesuaikan dengan variabel dan sub-variabelnya:

**Tabel 2.** Operasionalisasi Variabel

| Definisi Konsep | Definisi Operasional | | Sumber |
|---|---|---|---|
| | Dimensi | Indikator | |
| Digital Skills (Pada Penggunaan Mobile Banking) | Operational | 1. Saya mampu membuka aplikasi mobile banking. (OP1)<br>2. Saya mampu memasukkan username dan password pada aplikasi mobile banking. (OP2)<br>3. Saya mampu menggunakan berbagai tombol (button) pada aplikasi mobile banking. (OP3)<br>4. Saya mampu memahami ketika aplikasi mobile banking berganti halaman. (OP4)<br>5. Saya mampu membuka berbagai fitur pada aplikasi mobile banking. (OP5)<br>6. Saya mampu menyimpan dokumen dari aplikasi mobile banking. (OP6)<br>7. Saya mampu melakukan pengecekan saldo pada aplikasi mobile banking. (OP7)<br>8. Saya mampu melakukan transfer saldo antar bank yang sama pada aplikasi mobile banking. (OP8)<br>9. Saya mampu melakukan transfer saldo antar bank yang berbeda pada aplikasi mobile banking. (OP9)<br>10. Saya mampu melihat riwayat transaksi pada aplikasi mobile banking. (OP10)<br>11. Saya mampu melakukan pembayaran tagihan (Pasca bayar: listrik, wi-fi, air, dll.) melalui aplikasi mobile banking. (OP11)<br>12. Saya mampu melakukan pembelian (Pra-bayar: pulsa, voucher, token listrik, dll.) melalui aplikasi mobile banking. (OP12) | (A. van Deursen et al., 2016) |

| Definisi Konsep | Definisi Operasional | | Sumber |
|---|---|---|---|
| | Dimensi | Indikator | |
| | | 13. Saya mampu melakukan top-up dompet digital (Gopay, ovo, dana, dll.) melalui aplikasi mobile banking. (OP13) | |
| | Information Navigation | 1. Saya mengetahui cara untuk menemukan informasi layanan pada aplikasi mobile banking. (IN1)<br>2. Saya mengetahui fungsi dari fitur-fitur yang ada pada aplikasi mobile banking. (IN2)<br>3. Saya mengetahui fungsi dari berbagai halaman pada aplikasi mobile banking. (IN3)<br>4. Saya mengetahui fungsi dari kolom pencarian pada aplikasi mobile banking. (IN4)<br>5. Saya mengetahui kata kunci yang tepat dalam melakukan pencarian pada aplikasi mobile banking. (IN5)<br>6. Saya mengetahui cara mengakses layanan yang tersedia pada aplikasi mobile banking. (IN6) | |
| | Social | 1. Saya menggunakan aplikasi mobile banking untuk gaya hidup. (SO1)<br>2. Saya melakukan evaluasi kontak rekening pada aplikasi mobile banking secara berkala. (SO2)<br>3. Saya menggunakan aplikasi mobile banking karena mengikuti tren yang ada saat ini. (SO3)<br>4. Saya menggunakan aplikasi mobile banking agar lebih mudah dalam bertransaksi. (SO4)<br>5. Saya merasa percaya diri kerika menggunakan aplikasi mobile banking. (SO5) | |

| Definisi Konsep | Definisi Operasional | | Sumber |
|---|---|---|---|
| | Dimensi | Indikator | |
| | Creative | 1. Saya mampu mendaftar akun pada aplikasi mobile banking. (CR1)<br>2. Saya mampu mengganti username dan password pada aplikasi mobile banking. (CR2)<br>3. Saya mampu melakukan pengaturan akun pada aplikasi mobile banking. (CR3) | |
| | Mobile | 1. Saya mampu mengunduh aplikasi mobile banking pada smartphone. (MO1)<br>2. Saya mampu memasang aplikasi mobile banking pada smartphone. (MO2)<br>3. Saya mampu menggunakan aplikasi mobile banking dimanapun dan kapanpun melalui smartphone. (MO3) | |

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2022

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Identitas Responden*

Identitas responden mengindikasikan gambaran umum tentang responden yang digunakan sebagai sampel penelitian yang mewakili karyawan Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas. Identitas responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan masa kerja.

**Tabel 3. Deskripsi Responden**

| No. | Keterangan | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|---|
| Jenis Kelamin | | | |
| 1. | Laki-laki | 164 | 47,1% |
| 2. | Perempuan | 184 | 52,9% |
| Pendidikan Terakhir | | | |
| 1. | SMA/K | 118 | 33,9% |
| 2. | Diploma | 94 | 27,0% |
| 3. | Sarjana | 136 | 39,1% |
| Usia | | | |
| 1. | 18-25 tahun | 153 | 44,2% |
| 2. | 26-42 tahun | 129 | 37,1% |
| 3. | 43-57 tahun | 59 | 18,5% |
| 4. | > 57 tahun | 7 | 0,2% |
| Pendapatan | | | |

| No. | Keterangan | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1. | < Rp 3.000.000 | 195 | 57,6% |
| 2. | Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000 | 91 | 27,2% |
| 3. | Rp 5.000.001 - Rp 10.000.000 | 49 | 15,1% |
| 4. | > Rp 10.000.000 | 13 | 0,1% |

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

*Uji Validitas*

**Tabel 4. Pengujian Validitas**

| No. Item | Hasil Uji | | Kriteria | | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|
| | $r_{hitung}$ | Sig. | $r_{tabel}$ (104) | α | |
| OP1 | 0,800 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| OP2 | 0,724 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| OP3 | 0,786 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| OP4 | 0,827 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| OP5 | 0,821 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| OP6 | 0,706 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| OP7 | 0,736 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| OP8 | 0,761 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| OP9 | 0,734 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| OP10 | 0,826 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| OP11 | 0,833 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| OP12 | 0,835 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| OP13 | 0,847 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| IN1 | 0,830 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| IN2 | 0,796 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| IN3 | 0,801 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| IN4 | 0,866 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| IN5 | 0,755 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| IN6 | 0,847 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| SO1 | 0,467 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| SO2 | 0,540 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| SO3 | 0,277 | 0,004 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| SO4 | 0,712 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| SO5 | 0,555 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| CR1 | 0,759 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| CR2 | 0,651 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| CR3 | 0,665 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| MO1 | 0,783 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| MO2 | 0,800 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |
| MO3 | 0,734 | 0,000 | 0,1909 | 0,05 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item yang diuji memenuhi kriteria dengan nilai signifikansi < 0,005 dan nilai r hitung > nilai r tabel untuk 104 sampel pada pilot-test (0,1909), sehingga seluruh item yang diuji dinyatakan valid.

*Uji Reliabilitas*

**Tabel 5. Pengujian Reliabilitas**

| Cronbach's Alpha | Kriteria | Keterangan |
|---|---|---|
| 0,963 | 0,6 | Reliabel |

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian, nilai Cronbach's Alpha (0,963) > 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang diuji dinyatakan reliabel.

*Uji Kecukupan Sampel*

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik dengan SPSS diperoleh hasil uji kecukupan sampel menggunakan uji komunalitas sebagai berikut :

**Tabel 6. Hasil Uji Komunalitas**

| Kode Item | Nilai Komunalitas |
|---|---|
| OP1 | 0,618 |
| OP2 | 0,701 |
| OP3 | 0,744 |
| OP4 | 0,771 |

| | |
|---|---|
| OP5 | 0,781 |
| OP6 | 0,694 |
| OP7 | 0,814 |
| OP8 | 0,820 |
| OP9 | 0,798 |
| OP10 | 0,853 |
| OP11 | 0,687 |
| OP12 | 0,740 |
| OP13 | 0,709 |
| IN1 | 0,729 |
| IN2 | 0,779 |
| IN3 | 0,801 |
| IN4 | 0,715 |
| IN5 | 0,663 |
| IN6 | 0,580 |
| SO1 | 0,678 |
| SO2 | 0,568 |
| SO3 | 0,847 |
| SO4 | 0,558 |
| SO5 | 0,629 |
| CR1 | 0,670 |
| CR2 | 0,683 |
| CR3 | 0,791 |
| MO1 | 0,747 |
| MO2 | 0,736 |
| MO3 | 0,676 |

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Nilai komunalitas pada penelitian ini berada pada rentang nilai 0,4 – 0,7 sehingga kriteria sampel yang dibutuhkan adalah minimal 200 sampel. Penelitian ini menggunakan 348 sampel, maka sampel yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan sudah lebih dari cukup berdasarkan kriteria nilai komunalitas.

*Uji Kelayakan*

Uji KMO pada penelitian ini menunjukkan nilai 0,948 yang telah memenuhi kriteria >0,5 serta nilai Bartlett's Test menunjukkan nilai signifikansi 0,000 yang juga telah memenuhi kriteria <0,5. Berdasarkan pengujian KMO dan Bartlett's Test, maka penelitian ini secara keseluruhan dinyatakan layak uji.

**Tabel 7. Hasil KMO dan Bartlett's Test**

| Alat Uji | Kriteria | Nilai Uji | Keterangan |
|---|---|---|---|
| KMO | Nilai > 0,5 | 0,950 | Layak |
| Bartlett's | Sig. < 0,5 | 0,000 | Layak |

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Bahkan secara parsial, nilai MSA menunjukkan nilai yang sangat baik dengan nilai MSA > 0,8. Hasil pengujian kelayakan secara parsial menggunakan visual inspection yang ditunjukkan dengan anti-image

matrices sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil Visual Inspection dengan Anti-Image Matrices**

| Kode Item | Nilai MSA |
|---|---|
| OP1 | 0,941 |
| OP2 | 0,957 |
| OP3 | 0,963 |
| OP4 | 0,951 |
| OP5 | 0,954 |
| OP6 | 0,963 |
| OP7 | 0,930 |
| OP8 | 0,937 |
| OP9 | 0,961 |
| OP10 | 0,960 |
| OP11 | 0,947 |
| OP12 | 0,951 |
| OP13 | 0,968 |

| | |
|---|---|
| IN1 | 0,977 |
| IN2 | 0,954 |
| IN3 | 0,935 |
| IN4 | 0,961 |
| IN5 | 0,961 |
| IN6 | 0,975 |
| SO1 | 0,788 |
| SO2 | 0,902 |
| SO4 | 0,970 |
| SO5 | 0,921 |
| CR1 | 0,946 |
| CR2 | 0,898 |
| CR3 | 0,914 |
| MO1 | 0,944 |
| MO2 | 0,929 |
| MO3 | 0,959 |

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

*Analisis Jumlah Faktor*

Jumlah faktor yang dapat terbentuk pada penelitian ini sebanyak 6 faktor karena memiliki nilai Eigenvalue >1, yang dimana faktor 1 mampu mewakili mayoritas varians yang ada dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 9. Hasil Nilai Eigenvalue**

| Komponen | Nilai Eigenvalue | Proporsi Varians |
|---|---|---|
| Faktor 1 | 14,401 | 49,61% |
| Faktor 2 | 2,242 | 7,47% |
| Faktor 3 | 1,435 | 4,79% |
| Faktor 4 | 1,306 | 4,35% |
| Faktor 5 | 1,191 | 3,97% |
| Faktor 6 | 1,003 | 3,34% |

| | | |
|---|---|---|
| Faktor 7 | 0,824 | 2,75% |
| Faktor 8 | 0,741 | 2,47% |
| Faktor 9 | 0,699 | 2,33% |
| Faktor 10 | 0,637 | 2,12% |
| Faktor 11 | 0,614 | 2,05% |
| Faktor 12 | 0,544 | 1,81% |
| Faktor 13 | 0,439 | 1,46% |
| Faktor 14 | 0,415 | 1,38% |
| Faktor 15 | 0,394 | 1,32% |
| Faktor 16 | 0,362 | 1,21% |
| Faktor 17 | 0,347 | 1,16% |
| Faktor 18 | 0,298 | 0,99% |
| Faktor 19 | 0,268 | 0,89% |
| Faktor 20 | 0,257 | 0,86% |
| Faktor 21 | 0,244 | 0,82% |
| Faktor 22 | 0,231 | 0,77% |
| Faktor 23 | 0,188 | 0,63% |
| Faktor 24 | 0,183 | 0,61% |
| Faktor 25 | 0,169 | 0,57% |
| Faktor 26 | 0,160 | 0,53% |
| Faktor 27 | 0,139 | 0,46% |
| Faktor 28 | 0,116 | 0,39% |
| Faktor 29 | 0,093 | 0,31% |
| Faktor 30 | 0,057 | 0,19% |

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

*Ekstraksi Faktor*

Ekstraksi faktor dilakukan menggunakan SPSS versi 23, diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 10. Hasil Ekstraksi Faktor**

| Faktor | Kode Item | Nilai Ekstraksi |
|---|---|---|
| 1 | OP10 | 0,867 |
| | OP8 | 0,819 |
| | OP7 | 0,813 |
| | OP9 | 0,813 |
| | OP4 | 0,800 |
| | IN4 | 0,798 |
| | OP13 | 0,776 |
| | MO1 | 0,772 |
| | OP11 | 0,763 |
| | OP5 | 0,761 |
| | IN1 | 0,757 |
| | MO3 | 0,756 |
| | OP3 | 0,754 |
| | MO2 | 0,754 |
| | IN3 | 0,730 |
| | IN2 | 0,730 |
| | OP2 | 0,721 |
| | IN6 | 0,678 |
| | IN5 | 0,672 |
| | OP6 | 0,658 |
| | SO4 | 0,630 |
| | CR1 | 0,623 |
| | CR3 | 0,622 |
| | OP1 | 0,594 |
| | CR2 | 0,544 |

| | | |
|---|---|---|
| | SO1 | 0,539 |
| 2 | - | - |
| 3 | - | - |
| 4 | - | - |
| 5 | - | - |

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Hasil ekstraksi data menghasilkan 1 faktor yang teridentifikasi item-item pembentuknya. Namun faktor 2, 3, 4, dan 5 belum teridentifikasi item-item pembentuknya

*Rotasi Faktor*

**Tabel 11. Hasil Rotasi Faktor**

| Faktor | Kode Item | Nilai Ekstraksi |
|---|---|---|
| 1 | OP10 | 0,732 |
| | OP9 | 0,726 |
| | OP13 | 0,715 |
| | OP8 | 0,712 |
| | OP7 | 0,706 |
| | OP11 | 0,702 |
| | OP12 | 0,696 |
| | MO1 | 0,667 |
| | MO3 | 0,650 |
| | MO2 | 0,649 |
| | SO4 | 0,514 |
| | SO2 | 0,545 |
| | OP6 | 0,510 |
| 2 | IN3 | 0,805 |
| | IN2 | 0,781 |
| | IN1 | 0,683 |
| | IN5 | 0,674 |

| | | |
|---|---|---|
| | IN4 | 0,658 |
| | IN6 | 0,565 |
| 3 | OP3 | 0,726 |
| | OP5 | 0,715 |
| | OP1 | 0,713 |
| | OP4 | 0,676 |
| | OP2 | 0,665 |
| 4 | CR3 | 0,786 |
| | CR2 | 0,747 |
| | CR1 | 0,659 |
| 5 | SO5 | 0,709 |
| | SO1 | 0,702 |

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Penelitian ini melakukan rotasi faktor pada masing-msaing item sebanyak 10 kali iterasi, berdasarkan hasil rotasi faktor terlihat bahwa setiap faktor memiliki item pembentuk, dimana pada faktor 1 terdapat 10 item, faktor 2 terdapat 6 item, faktor 3 terdapat 5 item, faktor faktor 4 terdapat 3 item, dan faktor 5 terdapat 2 item.

*Pembahasan*

Penelitian ini menggunakan 348 sampel pengguna mobile banking di kota Medan. Berdasarkan hasil uji kecukupan sampel dengan nilai komunalitas berada pada rentang 0,4 - 0,7 maka sampel yang dikumpulkan pada penelitian ini telah lebih dari minimum sampel yang ditetapkan yaitu >200 sampel.

Secara keseluruhan penelitian ini dinyatakan layak uji karena memiliki nilai KMO > 0,5 dan nilai signifikansi Bartlett's Test < 0,5. Secara parsial, hasil visual inspection berada pada kategori baik bahkan mayoritas sangat baik dengan nilai MSA pada anti-image matrices >0,7. Serta pengujian visual inspection mendapatkan nilai MSA pada anti-image matrices > 0,5. Berdasarkan hasil uji kelayakan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dinyatakan layak uji secara keseluruhan dan secara parsial.

Ekstraksi faktor yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan Principal Component Analysis (PCA) dengan stopping rules nilai Eigenvalue > 1. Berdasarkan hasil ekstraksi faktor yang dilakukan, terdapat 5 komponen yang memiliki nilai Eigenvalue > 1, sehingga jumlah faktor yang dapat terbentuk pada penelitian ini adalah sebanyak 5 faktor. Hasil ekstraksi data menghasilkan 1 faktor yang teridentifikasi item-item pembentuknya. Namun faktor 2, 3, 4, dan 5 belum teridentifikasi item-item pembentuknya.

Tahap analisis terakhir pada penelitian ini adalah melakukan rotasi faktor secara Orthogonal dengan menggunakan moderator Varimax. Berdasarkan hasil rotasi faktor,

seluruh item dan faktor mampu diidentifikasi dengan rincian hasil akhir dan penamaan faktor sebagai berikut:

**Tabel 12. Pembahasan Rotasi dan Penamaan Faktor**

| No. | Komponen | Kode Item | Item |
|---|---|---|---|
| 1. | Faktor 1 (Operational Mobile Skill) | OP10 | Saya mampu melihat riwayat transaksi pada aplikasi *mobile banking*. |
| | | OP9 | Saya mampu melakukan transfer saldo antar bank yang berbeda pada aplikasi *mobile banking*. |
| | | OP13 | Saya mampu melakukan *top-up* dompet digital (Gopay, ovo, dana, dll.) melalui aplikasi *mobile banking*. |
| | | OP8 | Saya mampu melakukan transfer saldo antar bank yang sama pada aplikasi *mobile banking*. |
| | | OP7 | Saya mampu melakukan pengecekan saldo pada aplikasi *mobile banking*. |
| | | OP11 | Saya mampu melakukan pembayaran tagihan (Pasca bayar: listrik, *wi-fi*, air, dll.) melalui aplikasi *mobile banking*. |
| | | OP12 | Saya mampu melakukan pembelian (Pra-bayar: pulsa, voucher, token listrik, dll.) melalui aplikasi *mobile banking*. |
| | | MO1 | Saya mampu mengunduh aplikasi *mobile banking* pada *smartphone*. |
| | | MO3 | Saya mampu menggunakan aplikasi *mobile banking* dimanapun dan kapanpun melalui *smartphone*. |
| | | MO2 | Saya mampu memasang aplikasi *mobile banking* pada *smartphone*. |
| | | SO4 | Saya menggunakan aplikasi *mobile banking* agar lebih mudah dalam bertransaksi. |
| | | SO2 | Saya melakukan evaluasi kontak rekening pada aplikasi *mobile banking* secara berkala. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | OP6 | Saya mampu menyimpan dokumen dari aplikasi *mobile banking*. |
| 2. | Faktor 2 (Information Navigation Skill) | IN3 | Saya mengetahui fungsi dari berbagai halaman pada aplikasi *mobile banking*. |
| | | IN2 | Saya mengetahui fungsi dari fitur-fitur yang ada pada aplikasi *mobile banking*. |
| | | IN1 | Saya mengetahui cara untuk menemukan informasi layanan pada aplikasi *mobile banking*. |
| | | IN5 | Saya mengetahui kata kunci yang tepat dalam melakukan pencarian pada aplikasi *mobile banking*. |
| | | IN4 | Saya mengetahui fungsi dari kolom pencarian pada aplikasi *mobile banking*. |
| | | IN6 | Saya mengetahui cara mengakses layanan yang tersedia pada aplikasi *mobile banking*. |
| 3. | Faktor 3 (Operational Skill) | OP3 | Saya mampu menggunakan berbagai tombol (*button*) pada aplikasi *mobile banking*. |
| | | OP5 | Saya mampu membuka berbagai fitur pada aplikasi *mobile banking*. |
| | | OP1 | Saya mampu membuka aplikasi *mobile banking*. |
| | | OP4 | Saya mampu memahami ketika aplikasi *mobile banking* berganti halaman. |
| | | OP2 | Saya mampu memasukkan *username* dan *password* pada aplikasi *mobile banking*. |
| 4. | Faktor 4 (Creative Skill) | CR3 | Saya mampu melakukan pengaturan akun pada aplikasi mobile banking. |
| | | CR2 | Saya mampu mengganti *username* dan *password* pada aplikasi *mobile banking*. |
| | | CR1 | Saya mampu mendaftar akun pada aplikasi *mobile banking*. |
| 5. | Faktor 5 | SO5 | Saya merasa percaya diri kerika menggunakan aplikasi *mobile banking*. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | (Social Skill) | SO1 | Saya menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk gaya hidup. |

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Penelitian ini menghasilkan 5 faktor yang dapat diterima hasil pengujiannya. Faktor 1 diberikan nama "Operational Mobile Skill" karena item pembentuknya didominasi oleh item pada sub-variabel Operational (OP) dan Mobile (MO), faktor 2 diberikan nama "Information Navigation Skill" karena dibentuk secara absolut oleh item pada sub-variabel Information Navigation (IN), faktor 3 diberikan nama "Operational Skill" karena secara keseluruhan dibentuk oleh item pada sub-variabel Operational (OP), faktor 4 diberikan nama "Creative Skill" karena dibentuk secara absolut oleh item pada sub-variabel Creative (CR), serta faktor 5 diberikan nama "Social Skill" karena secara keseluruhan dibentuk oleh item pada sub-variabel Social (SO).

Digital skill pada penggunaan mobile banking memiliki korelasi dengan keberlangsungan bisnis yang harus dikelola dengan baik, sehingga penting untuk dilakukan pembahasan dari perspektif manajerial dan mengidentifikasi perilaku konsumen pengguna mobile banking di kota Medan. Sampel dari penelitian ini didominasi oleh perempuan dengan usia 18 - 25 tahun yang memiliki profesi sebagai pelajar/mahasiswa. Pendidikan terakhir sampel tersebar hampir merata mulai dari SMA/K Sederajat, Diploma, hingga Sarjana, namun mayoritas memiliki pendapatan <Rp 3.000.000. Mobile Banking yang paling banyak digunakan oleh sampel adalah BRImo (Bank BRI), Livin' (Bank Mandiri), dan BCA Mobile (Bank BCA), dimana hal ini selaras dengan hasil survei Top Brand Index tentang 3 brand mobile banking terbaik di Indonesia, meskipun urutannya tidak sesuai.

Penelitian ini menemukan bahwa faktor pertama dan yang paling utama untuk diperhatikan berdasarkan sampel yang telah diambil adalah faktor "Operational Mobile Skill" karena memiliki nilai Eigenvalue yang sangat besar yaitu 14,401 serta mampu mewakili secara dominan dengan nilai sebesar 49,66% yang merupakan mayoritas dari varians. Penemuan ini menunjukkan bahwa pada penggunaan mobile banking khususnya di kota Medan, membutuhkan digital skill yang bersifat teknis untuk mengoperasikan teknologi digital kapan saja dan dimana saja..

Faktor lainnya adalah faktor "Information Navigation Skill", "Operational Skill", "Creative Skill", dan "Social Skill" yang jika ditotal hanya mampu mewakili 20,69% varians atau hanya memiliki rata -rata 5,17% varians dari setiap faktornya. Faktor-faktor tersebut merupakan kemampuan mamahami informasi dari navigasi layanan, kemampuan operasional untuk mengoperasikan aplikasi, dan kemampuan kreatif untuk melakukan kustomisasi menu yang memudahkan penggunaan, merupakan faktor-faktor yang bersifat teknis. Serta faktor terakhir yaitu kemampuan sosial merupakan alasan dari pengguna dalam menggunakan mobile banking.

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan ha sil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa jawaban dari pertanyaan penelitian ini adalah terdapat 5 faktor yang membentuk digital skill pada penggunaan mobile banking di kota Medan. Faktor pertama adalah "Operational Mobile Skill" yang merupakan faktor paling dominan pada penelitian ini.

Faktor ini dibentuk oleh item Operational Skill (OP) dan Mobile Skill (MO) sehingga menunjukkan bahwa faktor yang paling utama untuk membentuk digital skill pada penggunaan mobile banking adalah kemampuan yang bersifat teknis untuk mengoperasikan teknologi digital kapan saja dan dimana saja. Faktor-faktor lainnya yang ditemukan pada penelitian ini adalah faktor "Information Navigation Skill" yang merupakan kemampuan untuk memahami informasi dari setiap navigasi, serta dibentuk secara absolut oleh item pada subvariabel Information Navigation (IN). Kemudian faktor "Operational Skill" yang merupakan kemampuan untuk mengoperasikan sesuatu, secara keseluruhan dibentuk oleh item pada sub-variabel Operational (OP), dan faktor "Creative Skill" yang merupakan kemampuan untuk melakukan modifikasi atau kustomisasi tampilan menu dan secara absolut dibentuk oleh item pada sub-variabel Creative (CR). Serta faktor terakhir adalah faktor "Social Skill" yang merupakan kemampuan beradaptasi dengan dorongan dan kondisi sosial yang secara keseluruhan dibentuk oleh item pada sub-variabel Social (SO).

## Referensi


Abdillah, A., & Rifaldi, R. (2015). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBENTUK INTERNET SKILLS PADA PENGGUNA INTERNET BANKING. *e-Proceeding of Management*, *151*, 10–17.

Adamek, J., & Solarz, M. (2020). The digital skills conducive to using the Internet and mobile banking services in light of nationwide own research results. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, *64*(6), 5–22. https://doi.org/10.15611/pn.2020.6.01

APJII. (2022). Profil Internet Indonesia 2022. In *Apji.or.Od* (Nomor June). apji.or.id

Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, *44*(September 2018), 38–52. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002

Badan Pusat Statistik. (2022). Statistik Indonesia 2022. In *Statistik Indonesia 2020* (Vol. 1101001). https://www.bps.go.id/publication/2020/04/29/e9011b3155d45d70823c141f/statistik-indonesia-2020.html

Beaunoyer, E., Dupéré, S., & Guitton, M. J. (2020). COVID-19 and digital inequalities: Reciprocal impacts and mitigation strategies. *Computers in Human Behavior*, *111*(May). https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106424

bi.go.id. (2022). *Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan (SPIP) September 2022*. https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Pages/SPIP-September-2022.aspx

Boufounou, P., Mavroudi, M., Toudas, K., & Georgakopoulos, G. (2022). Digital Transformation of the Greek Banking Sector in the COVID Era. *Sustainability (Switzerland)*, *14*(19). https://doi.org/10.3390/su141911855

BPS Kota Medan. (2022). *Kota Medan Dalam Angka 2022*.

Carlisle, S., Ivanov, S., & Dijkmans, C. (2021). The digital skills divide: evidence from the European tourism industry. *Journal of Tourism Futures*. https://doi.org/10.1108/JTF-07-2020-0114

datareportal.com. (2022). *Digital 2022 : Indonesia*. Global Digital Insights. https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia

Deursen, A. J. A. M. va. (2012). Internet skill-related problems in accessing online health information. *International Journal of Medical Informatics*, *81*(1), 61–72. https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2011.10.005

Deursen, A. van, Helsper, E. J., & Eynon, R. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS). *Information Communication and Society*, *19*(6), 804–823. https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1078834

Elhajjar, S., & Ouaida, F. (2019). An analysis of factors affecting mobile banking adoption. *International Journal of Bank Marketing*, *38*(2), 352–367. https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2019-0055

Farah, M. F., Hasni, M. J. S., & Abbas, A. K. (2018). Mobile-banking adoption: empirical evidence from the banking sector in Pakistan. *International Journal of Bank Marketing*, *36*(7), 1386–1413. https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2017-0215

Groselj, D., van Deursen, A. J. A. M., Dolnicar, V., Burnik, T., & Petrovcic, A. (2021). Measuring internet skills in a general population: A large-scale validation of the short Internet Skills Scale in Slovenia. *Information Society*, *37*(2), 63–81. https://doi.org/10.1080/01972243.2020.1862377

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4

Humayun, M. (2021). Industrial Revolution 5.0 and the Role of Cutting Edge Technologies. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, *12*(12), 605–615. https://doi.org/10.14569/IJACSA.2021.0121276

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0 : Technology for Humanity*. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=PT%0Ahttp://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52012PC0011:pt:NOT

Li, X., & Hu, R. (2020). Developing and validating the digital skills scale for school children (DSS-SC). *Information Communication and Society*, *25*(10), 1365–1382. https://doi.org/10.1080/1369118X.2020.1864002

Makmur, M. R., Zulfita, Alimusa, L. O., & Sukotjo, E. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENDORONG NASABAH BRAND SWITCHING BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH MANDIRI KENDARI. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, *2*(2), 220–230. https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf

nperf.com. (2022). *3G / 4G / 5G coverage map Indonesia*. https://www.nperf.com/en/map/ID/-/5119.Telkomsel/signal/

Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Statistik Perbankan Indonesia*. https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf

Paramita, R. W. D., Noviansyah Rizal, S.E., M.M., Ak, CA, Cf., & Riza Bahtiar Sulistyan, S.E., M. M. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif : Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen*.

R. Cooper, D., & S. Schindler, P. (2014). *Business Research Methods* (12 ed.).

Rahim, A., & Saputra, H. (2018). Exploratory Factor Analysis (EFA) Pada Penyerapan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun 2017 di Provinsi Sumatera Barat. *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, *3*(3), 236–254. https://doi.org/10.33105/itrev.v3i3.72

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Method for Business* (7 (ed.)). https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf

Singh, S., & Srivastava, R. K. (2017). Predicting the intention to use mobile banking in India. *International Journal of Bank Marketing*, *36*(2), 357–378. https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2016-0186

Siregar, I. S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (4 ed.).

Statista. (2022). *Population worldwide*.

Ullah, S., Kiani, U. S., Raza, B., & Mustafa, A. (2022). Consumers' Intention to Adopt m-payment/m-banking: The Role of Their Financial Skills and Digital Literacy. *Frontiers in Psychology*, *13*(April), 1–12. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.873708

van Deursen, A., & van Dijk, J. (2010). Internet skills and the digital divide. *New media & society*, *13*(6), 893–911. https://doi.org/10.1177/1461444810386774

Van Dijk, J. A. G. M., & Van Deursen, A. J. A. M. (2014). Digital Skills : Unlocking The Information Society. In *Journal of Information Privacy and Security* (Vol. 4, Nomor 3). https://doi.org/10.1080/2333696x.2008.10855847