

---

## DIGITAL DIVIDE AND MOBILE BANKING UTILIZATION IN MEDAN CITY : AN EMPIRICAL INVESTIGATION

Kinanti Widya Admara<sup>1</sup>; Refi Rifaldi Windya Giri<sup>2</sup>

Universitas Telkom, Bandung<sup>1,2</sup>

Email : kinantiwidyaadmara@gmail.com<sup>1</sup>; rifaldi@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Perkembangan TIK saat ini mempunyai pengaruh terhadap kehidupan manusia, dikarenakan telah menggantikan proses manusia dalam berkomunikasi serta membawa pada era informasi, dimana saat ini informasi menjadi suatu kebutuhan dasar. Pemasaran pada sisi teknologi menjadi sumber utama dikarenakan terus mengalami perubahan, seperti *mobile banking* bertindak sebagai saluran perbankan yang dapat pengguna lakukan dalam berbagai transaksi keuangan. Berkembangnya aktivitas pada transaksi digital perlu diimbangi dengan keseimbangan digital agar terhindar dari kesenjangan digital. Penelitian ini bertujuan guna menganalisis pengaruh *digital divide* terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Medan. Penelitian ini menerapkan teknik analisis SEM-PLS. Terdiri dari 3 tahapan yaitu uji *outer model*, *inner model* serta selanjutnya uji hipotesis dengan menggunakan software WarpPLS 8.0 untuk proses pengolahan data. Hasil survei terhadap 327 responden menjelaskan hal tersebut terdapat empat tahapan pada pengenalan teknologi digital *mobile banking*, yakni dimulai dari *motivation*, *physical and material access*, *mobile banking skill*, dan *usage* berdampak positif serta signifikan. Artinya, tidak ada kesenjangan digital berlangsung dalam proses implementasi teknologi digital *mobile banking* di Kota Medan. Namun terdapat perbedaan cara mengadopsi masyarakat Kota Medan dalam sisi variabel *moderator* seperti, *gender*, *age*, *education*, dan *location* terhadap variabel konstruk yang diteliti.

Kata Kunci : *Digital Divide*, Penggunaan; *Mobile Banking*; SEM-PLS

### ABSTRACT

*The current development of ICT has an influence on human life, because it has replaced the human process of communicating and brought about the information age, where information is now a basic need. Marketing on the technology side is the main source because it continues to experience changes, such as mobile banking acting as a banking channel that users can make various financial transactions. The development of activities in digital transactions needs to be balanced with digital balance in order to avoid the digital divide. This study aims to analyze the effect of the digital divide on the use of mobile banking in Medan City. This study applies the SEM-PLS analysis technique. It consists of 3 stages, namely testing the outer model, inner model and then testing the hypothesis using WarpPLS 8.0 software for data processing. The results of a survey of 327 respondents explained that there were four stages in the introduction of digital mobile banking technology, starting from motivation, physical and material access, mobile banking skills, and usage which had a positive and significant impact. This means that there is no digital gap taking place in the process of implementing digital mobile banking technology in Medan City. However, there are differences in how to adopt the people of Medan City in terms of moderator variables such as gender, age, education, and location towards the construct variables studied.*

Keywords : *Digital Divide*; Usage; *Mobile Banking*; SEM-PLS

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang berkembang pesat, diikuti kesibukan atau aktivitas masyarakat yang padat serta kepentingan semakin meningkat sehingga masyarakat lebih memilih fasilitas yang mudah atau simple untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Alamsyah, et al. (2020) menjelaskan jika jaringan atau teknologi dikenal sebagai pendekatan yang kuat untuk menjelaskan suatu sistem yang kompleks, konsep disini amatlah cocok untuk diterapkan pada dunia nyata. Dalam hal ini yang memudahkan bagi setiap individu dalam menjalankan aktivitas sehari-harinya. Indonesia ialah menjadi satu diantara negara yang memiliki populasi pengguna internet terbesar di dunia. Menurut data yang diperoleh pada datareportal di atas dapat dilihat bahwa jumlah populasi masyarakat indonesia berjumlah 277.7 juta jiwa dan mempunyai 204.7 juta jiwa pengguna internet, serta penggunaan smartphone di Indonesia berjumlah sebanyak 370.1 juta pengguna (datareportal, 2022). Data tersebut juga menunjukkan bahwasannya jumlah pengguna smartphone di Indonesia lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah populasi dan pengguna internet, dimana hal tersebut dapat menunjukkan bahwa setiap orang dapat menggunakan atau pun memiliki smartphone lebih dari satu. Berdasarkan pendapat Khairani & Giri (2020) menyatakan jika teknologi yang sedang berkembang yakni perangkat mobile yang memungkinkan masyarakat guna memfungsikan teknologi dengan bebas dan mudah. Indrawati & Adicipta (2017) menyatakan bahwa revolusi yang terjadi saat ini pada pasar membuat revolusi terjadi pada sektor perbankan yakni *internet banking* atau *mobile banking*. Selaras dengan pendapat Sagita & Giri (2023) mengungkapkan jika perkembangan teknologi telah dimanfaatkan beberapa sektor industri di Indonesia salah satunya ialah pada industri perbankan yakni dengan menciptakan aplikasi mobile banking. Ramadhaniansyah & Giri (2023) juga menjelaskan pada perkembangan teknologi saat ini membuat perubahan besar pada aktivitas perbankan. Berdasarkan Giri, Putra & Tantra (2020) menjelaskan jika *internet banking* ialah produk inovatif pada lembaga perbankan yang mempunyai keuntungan salah satunya memberikan rasa aman. Didukung juga dengan pendapat Tantra, Giri & Ramadhan (2020) yakni *internet banking* juga memberi rasa nyaman, layanan yang cepat, tersedia 24 jam tanpahenti serta bisa diakses dimana saja. Dengan demikian, dengan adanya dukungan tersebut

membuat transaksi perbankan secara daring akan semakin familiar dilingkungan masyarakat. Hal tersebut dilakukan guna menyesuaikan dengan permintaan serta cara yang tepat pada era teknologi saat ini. Medan ialah ibukota provinsi Sumatera Utara, kota Medan menjadi kota terbesar ketiga di Indonesia. Provinsi Sumatera Utara mempunyai simpanan daerah terbesar di seluruh pulau sumatera yaitu sebesar 297 Triliun dan 24.944.693 juta jumlah rekening berdasarkan agustus 2022 (LPS, 2022). Transaksi perbankan yang terjadi pada per agustus 2022 tercatat berjumlah 10.401,286 Triliun rupiah (OJK, 2022), dan jumlah volume transaksi pada *mobile banking* berjumlah 711,858 ribu transaksi dengan nilai transaksi 861,896 Triliun rupiah (bi.go.id, 2022), yang dapat diartikan pengguna *mobile banking* dari seluruh transaksi berdasarkan persentase yaitu sebesar 8.28%. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bank XYZ pada Tahun 2023 yang berada di kota Medan, diketahui volume transaksi nasabah melalui XYZ mobile pada Januari 2023 berjumlah 3.297.668 transaksi dengan nilai sebesar 580,185 Miliar rupiah, dan volume transaksi nasabah melalui ATM sebesar 1.336.553 transaksi dengan nilai 1,429 Triliun rupiah. Dengan demikian, dalam hal ini terjadi kesenjangan digital atau yang dikenal dengan digital divide. Giri & Wirdawanti (2021) mengungkapkan jika layanan internet banking memberikan berbagai kemudahan, namun banyak nasabah di Indonesia lebih memilih memanfaatkan layanan ATM daripada layanan elektronik, dan nasabah lebih memilih bertransaksi dengan teller bank daripada menggunakan layanan Internet banking. Selaras dengan pendapat Giri & Wanda (2018) jika sebagian besar nasabah lebih memilih mengantri di bank atau memfungsikan ATM guna melaksanakan transaksi perbankannya. Hukama & Giri (2023) juga berpendapat dalam era maasa kini sedang terjadi *gap* antar generasi yang menjunjung perbedaan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi yang sangat pesat perkembangannya, maka terjadi sebuah fenomena yang disebut dengan kesenjangan digital. *Digital Divide* merupakan suatu permasalahan kompleks yang mempunyai sebab-akibat, dinamis dan mengalihkan fokus yang disebabkan oleh kurangnya motivasi, akses fisik dan keterampilan (van Deursen & van Dijk, 2012). Guna memperluas keunggulan bersaing serta motivasi bagi para pengguna untuk menggunakan *mobile banking* menurut Rifaldi, Giri, Santoso, Mustikasari, & Bratawisnu (2017) menjelaskan pihak bank haruslah memiliki pengetahuan serta memahami persepsi nasabah dengan demikian hal tersebut dapat membantu bank dalam

memotivasi nasabah, serta mendapatkan basis nasabah yang lebih luas. Kota Medan mempunyai jumlah penduduk pada tahun 2020 sejumlah 2.435.252 jiwa (BPS Kota Medan, 2020). Kota Medan mempunyai 21 kecamatan yang tersebar, dalam menggunakan *mobile banking* masyarakat membutuhkan *smartphone* untuk mengakses aplikasi *mobile banking*, berdasarkan (nPerf, 2022) (Gambar 1) kota Medan telah terjangkau oleh jaringan internet dengan mayoritas memiliki cakupan sinyal yang mendukung untuk menjalankan aplikasi *mobile banking*, dan diperjelas dengan cakupan sinyal 4G+ yang tersebar di kota Medan. Arditya & Giri (2021) menjelaskan, dengan adanya perkembangan serta penggunaan internet di Indonesia juga mempunyai dampak besar pada industri perbankan dikarenakan pihak perbankan telah menyediakan atau memberi layanan *mobile banking* yang bisa terlihat sebagai respons bank pada kebutuhan sejumlah pelanggan yang memfungsikan ponsel lebih sering jika dibandingkan komputer. Namun pada bagian kecamatan Medan Belawan dan kecamatan Medan Marelan memiliki *coverage area network* kurang baik yang mana hal tersebut dapat dibuktikan dengan beberapa titik di kedua kecamatan tersebut masih belum memiliki cakupan jaringan internet yang baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Van Dijk (2012) dengan judul “*The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage*” yang dimana dalam penelitian tersebut terdapat beberapa faktor kesuksesan dalam mengakses teknologi digital yakni *Motivation, Physical & Material Access, Digital Skills* serta *Usage*. Hal tersebut relevan dengan penelitian yang terkait dengan pembahasan di atas. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ” ***Digital divide And Mobile Banking Utilization in Medan City: An Empirical Investigation*** ”

### **Rumusan Masalah**

Beralaskan latar belakang yang dijabarkan, disimpulkan perumusan masalah pada penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana pengaruh *Motivation* terhadap *physical & Material access*?
2. Bagaimana pengaruh *physical & material access* terhadap *mobile banking skill*?
3. Bagaimana pengaruh *mobile banking* terhadap *usage*?
4. Bagaimana pengaruh *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *motivation* dengan *physical & material access*?

5. Bagaimana pengaruh *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *physical & material access* dengan *mobile banking skill*?
6. Bagaimana *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*?

### **Tujuan Penelitian**

Berlandaskan latar belakang serta rumusan masalah yang dijelaskan, tujuan dari penelitian yakni sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *motivation* terhadap *physical access & material access*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *physical & material access* terhadap *mobile banking skill*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *mobile banking skill* terhadap *usage*.
4. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *motivation* dengan *physical & material access*.
5. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *physical & material access* dengan *mobile banking skill*.
6. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* dan *location* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Digital Divide**

*Digital divide* yaitu kesejangan atau ketidaksetaraan terhadap individu dalam memanfaatkan layanan yang berbasis teknologi. Berdasarkan Van Dijk (2012) dalam jurnalnya terdapat empat jenis kesenjangan digital yaitu seperti motivasi, akses fisik, keterampilan dalam digitalisasi serta penggunaan yang berbeda, keempat hal tersebut merupakan dampak dari pengaksesan yang tidak setara pada masyarakat. Kesenjangan tersebut dijelaskan dengan mengaplikasikan demografi sederhana dari individu yang mempunyai lebih banyak ataupun lebih sedikit akses internet dan komputer serta tingkat keahlian digital yang berbeda. Dalam mengakses informasi yang berbeda dan teknologi komputer (TIK) terkait dengan individu dan karakteristik seperti, tingkat pendapatan dan pendidikan, pekerjaan, usia, jenis kelamin, dan etnis. Menurut Pick dan Sarkar (2016) dalam (Polyxeni Vassilakopoulou dan Eli Hustad 2020), istilah kesenjangan digital mencakup ketidaksetaraan digital antara individu, bisnis, rumah tangga ataupun wilayah geografis.

## **Motivasi**

Menurut Abraham (dalam Mangkunegara, 2017) Motivasi ialah bentuk suatu kecenderungan untuk beraktivitas, dimulai dari dorongan dalam diri dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Van Dijk (2012) juga menjelaskan jika motivasi merupakan dorongan pada setiap individu yang ada ketika mereka menemui suatu masalah serta ingin melakukan suatu hal tertentu, saat munculnya teknologi terbaru banyaknya dari masyarakat termotivasi untuk memanfaatkan teknologi tersebut.

## **Physical and Material Access**

*Physical and material access* yaitu dimana seseorang yang memiliki akses fisik seperti komputer, *smartphone*, internet dan media teknologi lainnya. *Digital divide* didedikasikan guna pengamatan pembagian akses fisik seperti komputer dan internet berdasarkan karakter demografi yaitu *income, education, age, gender and ethnicity* (Van Dijk, 2012).

## **Digital Skill**

Digital skill adalah kemampuan dalam menggunakan seperangkat teknologi digital termasuk komputer, *smartphone* situs web, dan lainnya. seluruh dunia menuntut orang-orang saat ini untuk dilengkapi dengan berbagai keterampilan digital yang akan memungkinkan seseorang berhasil dalam pekerjaan dan kehidupan sehari-hari karena dapat memanfaatkan lebih banyak peluang dalam kemajuan teknologi (Zahiroh, 2020).

## **Usage**

Usage atau penggunaan menurut (KBBI) yaitu seseorang yang menggunakan atau memfungsikan suatu media. Ketika individu sudah memiliki motivasi, akses dan keterampilan yang cukup dalam mengaplikasikan media digital. Berdasarkan (Van Dijk, 2012) dalam beberapa kondisi pada seseorang dalam memanfaatkan media digital tidak memadai dan sangat membutuhkan pada pemakaian media digital.

## **Mobile Banking**

Menurut Audi (dalam Elhajjar & Quaida, 2019) menjelaskan *Mobile Banking* bertindak sebagai saluran perbankan yang dapat pengguna lakukan dalam berbagai transaksi keuangan, seperti mencetak cek, transfer uang, serta pembayaran tagihan dengan memanfaatkan internet di perangkat seluler pengguna. Menurut Tirtana & Sari (2014) *Mobile banking* ialah awal mula peralihan bank menjadi *financial service provider* (FSP). Pada studi ini, guna bank bukan sekedar untuk wadah atau tempat

menyalurkan serta penyimpanan uang. Sebagai FSP, bank pada masa mendatang bermanfaat untuk memelihara keuangan pengguna atau nasabah. Termasuk pada pembayaran tagihan, hingga perencanaan dana pensiun. Layanan yang diberikan bersifat personal dan disesuaikan pada karakteristik nasabah. Berdasarkan Hadi & Andhaniwati (2022) Mobile banking memiliki catatan pengeluaran, dan dapat dilihat kapan pun, sehingga bisa melacak pengeluaran serta melaksanakan investasi jangka panjang. Dengan demikian, mobile banking dapat mengajarkan individu lebih banyak tentang perencanaan, pengelolaan, serta penyimpanan keuangan.

### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran dalam riset ini berlandaskan riset terdahulu yang dijelaskan Van Dijk, (2012) berjudul “The evaluation of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage” yang terdapat penjelasan empat kunci keberhasilan dalam menggunakan teknologi digital. Empat kunci tersebut *Motivation, Physical and Material Access, Digital Skills* dan *Usage*. Berlandaskan penjelasan diatas, maka diperoleh kerangka pemikiran sebagai berikut:

(Lihat Gambar 2. Kerangka Pemikiran)

### **Hipotesis Penelitian**

Pada tahapan pertama pada faktor motivasi, yakni suatu kemauan atau dorongan suatu individu disaat mereka ingin terlibat dalam pemanfaatan teknologi. Pada bagian selanjutnya setelah termotivasi ialah seorang individu dapat meangkses hal fisik serta material yang mengacu pada keberadaan teknologi yang dimanfaatkan, seperti layaknya ponsel, biaya jaringan, serta akses jaringan internet. Jika telah terpenuhi, maka dibutuhkan suatu kemampuan dan keterampilan dalam pemanfaatan *mobile banking*. Keterampilan disini berfokus pada kemampuan dalam menggunakan teknologi digital dan internet secara efektif serta efisien. Ketika seorang individu telah memiliki ketiga tahapan akses tersebut, maka penggunaan *mobile banking* mengacu kepada tahapan-tahapan yang di mana *mobile banking* dapat dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan kerangka pemikiran terdapat variabel moderasi terdiri dari *gender, age, educatiom* dan *location* yang berfungsi memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel yang mempengaruhi dengan yang dipengaruhi dimulai dari hubungan antara *motivation* mempengaruhi *physical dan material access* sampai dengan *usage*.

Didasarkan dalam rumusan masalah serta kerangka pemikiran yang telah diuraikan, penulis akan menjelaskan hipotesis dari penelitian ini yaitu :

H1: *Motivation* memiliki pengaruh terhadap *physical & material access*.

H2: *Physical & material access* memiliki pengaruh terhadap *mobile banking skill*.

H3: *Mobile banking* berpengaruh terhadap faktor *usage*.

H4: *Gender* memoderasi hubungan antara *motivation* terhadap *Physical & material access*.

H5: *Age* memoderasi hubungan antara *motivation* terhadap *Physical & material access*.

H6: *Education* memoderasi hubungan antara *motivation* terhadap *Physical & material access*.

H7: *Location* memoderasi hubungan antara *motivation* terhadap *Physical & material access*.

H8: *Gender* memoderasi hubungan antara *Physical & material access* terhadap *mobile banking skill*

H9: *Age* memoderasi hubungan antara *Physical & material access* terhadap *mobile banking skill*.

H10: *Education* memoderasi hubungan antara *Physical & material access* terhadap *mobile banking skill*.

H11: *Location* memoderasi hubungan antara *Physical & material access* terhadap *mobile banking skill*.

H12: *Gender* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* terhadap faktor *usage*

H13: *Age* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* terhadap faktor *usage*

H14: *Education* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* terhadap faktor *usage*.

H15: *Location* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* terhadap faktor *usage*.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang dilakukan yakni metode kuantitatif. Sugiyono (2022 : 7) menjelaskan metode penelitian kuantitatif ialah suatu metode penelitian dengan bersumber atas asas positifisme yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian dengan cara mengumpulkan dan menganalisis sekumpulan data. Dijelaskan karakteristik penelitian pada tabel Karakteristik Penelitian (Tabel 1).

Setelah semua data telah dikumpulkan, maka akan diuji dengan beberapa tahapan. Hasil Uji *Outer Model* berupa Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan, dan Uji Fornell-Larcker. Kemudian pengujian Realibilitas, dan uji *Inner Model* (Uji R-Squared, Uji *Effect Size*, Uji Q-Squared).

## HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

### Uji Outer Model

#### Validitas Konvergen

Pada validitas konvergen berdasarkan (Sholihin & Ratmono, 2020 : 86) terdapat dua cara ukur yakni nilai loading faktor serta nilai AVE, dimana AVE ialah jumlah pada loading faktor yang dikuadratkan lalu dibagi dengan jumlah indikator. Ketentuan dalam nilai loading faktor disebut valid apabila nilai tersebut diantara 0,40-0,70 dan nilai AVE dengan kriterian lebih dari 0,5 yang artinya variabel valid jika 50% atau lebih. Hal ini dapat dirtikan pada tabel Hasil Convergen Validity (Tabel 2.)

#### Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan bertujuan untuk memperlihatkan tingkatan seberapa besar sebuah variabel laten berbeda dengan variabel laten lainnya (Sholihin & Ratmono, 2020 : 45). Validitas diskriminan memiliki dua pendekatan ialah, *Cross-loading* dan *Fronell-lacker criterion*. *Cross-loading* sebagai pendekatan awal dalam menilai diskriminan pada setiap indikator, hal ini nilai loading dalam variabel laten patut lebih besar dibandingkan pada loading variabel lain. Sedangkan *Fronell-lacker criterion* digunakan untuk membandingkan akar *average variance extracted* (AVE) dengan nilai AVE, dimana nilai akar AVE patut lebih tinggi pada setiap variabel dibandingkan nilai AVE (Sholihin & Ratmono, 2020). Dijelaskan pada tabel hasil Discriminant Validity (Tabel 3) jika tiap indikator yang terdapat di tiap variabel memiliki nilai yang lebih tinggi dari pada nilai loadings pada variabel lainnuya, untuk memahami tabel diatas dapat dilihat menghadap pada diagonal ke kanan serta data yang mempunyai tanda kurung memperlihatkan jika semua data tersebut dinyatakan valid.

#### Uji Fornell-Larcker

Dijelaskan pada tabel Hasil Uji Nilai Fornell-Larcker (Tabel 4) memperlihatkan bahwa akar AVE pada setiap variabel yakni MOT, PM, MB dan USE dapat disebutkan valid dikarenakan setiap konstruk pada elemen diagonal lebih tinggi jika dibandingkan korelasi antarkonstruk pada elemen nondiagonal.

### Uji Reabilitas

Hasil uji reliabilitas (Tabel 5) dapat dilihat berdasarkan dua standard yakni, nilai *composite reliability* serta *cronbach's alpha*. Pada nilai *composite reliability* nilai patut berada diatas 0,70 sebagai ketentuan reliabilitas menurut Hair dkk., ; Kock (dalam Solihin & Ratmono, 2020 : 91).

### Uji Inner Model

#### Uji R Squared

Pengujiann R square dilaksanakan guna mengetahui besarnya pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Nilai R square memiliki nilai kisaran antara 0 - 1, hal ini menunjukkan jika R square semakin besar menunjukkan tingkat akurasi prediktif yang semakin tinggi dengan nilai 3 kategori ialah, 0.75 (kuat), 0.5 (moderat) dan (0.25) lemah menurut Hair dkk., (dalam Solihin & Ratmono, 2020 : 55). Dijelaskan pada tabel Hasil Uji R Squared (Tabel 6) bahwa hasil pengujian R<sup>2</sup> dikatakan moderat karena menghasilkan nilai sebesar 64.3% variabel *motivation* mempengaruhi *physical and material access*, sisanya yakni 35.7% dipengaruhi oleh faktor lainnya diluar penelitian. Selanjutnya dikatakan kuat karena memiliki nilai sebesar 92.7% *physical and material access* mempengaruhi *mobile banking skill* dan sebesar 7.3% dipengaruhi faktor lainnya diluar penelitian. Lalu pada *mobile banking skill* mempengaruhi *usage* dikatakan moderat karena memiliki nilai sebesar 51.2% dan sisanya yaitu 48.8% dikuasai atau dipengaruhi oleh faktor lainnya diluar penelitian.

#### Uji Hipotesis Effect Size

Effect size mempunyai 3 kriteria yakni, lemah (0,02), medium (0,15) dan besar (0,35) menurut Hair dkk., ; Kock (dalam Solihin & Ratmono, 2020 : 84). Berikut ialah hasil uji effect size dengan menerapkan software WarpPLS 8.0: Ditunjukkan jika uji f<sup>2</sup> bahwa seluruh variabel laten tergolong besar karena memiliki nilai effect size (>0.35) dan dapat disimpulkan pengaruh *motivation, physical & material access*, serta *mobile banking skill* mempunyai dampak yang besar hingga tiap variabel tersebut memiliki fungsi atau peranan yang penting pada variabel endogen. (Tabel 7)

#### Uji Q-Squared

Q-squared (Q<sup>2</sup>) dimanfaatkan dalam penilaian validitas prediktif atau relevansi dari kumpulan variabel laten prediktor dalam variabel kriterion. Nilai Q-squared bisa bernilai negatif namun dalam model dengan validitas prediktif semestinya memiliki

nilai lebih besar dari nol (Solihin & Ratmono, 2020 : 91). Dijelaskan pada Tabel hasil uji Q-Squared (Tabel 8) menampilkan jika hasil Q-square yaitu sebesar 0.609, 0.537, dan 0.494 yang diartikan nilai tersebut lebih dari 0 (nol). Pada penelitian ini bisa disebutkan baik karena menunjukkan hasil perolehan sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada penelitian ini terdapat 4 variabel laten dan 12 moderasi, juga adanya 45 indikator item pertanyaan yang dianalisis, pada hal tersebut kesenjangan digital dapat diartikan kedalam empat jenis akses secara berturut yakni pada motivasi, akses fisik, keterampilan digital serta penggunaan yang berbeda, dapat dijabarkan dalam bahasan tiap hipotesis yang ada yakni:

#### **H1: Pengaruh motivasi terhadap *physical & material access***

Pada (H1) yakni variabel *Motivation* mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada *physical and material access* dengan *p-value* ( $0.001 < 0.05$ ) dan *path coefficient* 0.731. Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwasanya masyarakat Kota Medan telah memiliki kemauan atau dorongan untuk menggunakan jaringan internet dan smartphone juga mempunyai kesiapan fisik dalam menggunakannya.

#### **H2: Pengaruh *physical & material access* terhadap *mobile banking skill***

Pada (H2) yakni variabel *Physical and material access* mempunyai pengaruh atau dampak positif dan signifikan kepada *mobile banking skill* dengan *p-value* ( $0.001 < 0.05$ ) dan *path coefficient* 0.660. Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwasanya masyarakat Kota Medan telah mempunyai kesiapan fisik (pengalaman dalam menggunakan teknologi digital) dan akses material yakni jaringan internet dan *smartphone*. Dalam hal ini masyarakat dapat mudah menggunakan layanan *mobile banking* dan dengan mudah mempelajari cara menggunakan atau *skill* pada *mobile banking*.

#### **H3: Pengaruh *mobile banking skill* terhadap *usage***

Pada (H3) yakni variabel *Mobile banking skill* mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada *usage* dengan *p-value* ( $0.001 < 0.05$ ) serta *path coefficient* 0.695. Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwasanya masyarakat Kota Medan ketika telah mempunyai kesiapan cara menggunakan atau *skill* pada mengakses *mobile*

*banking*, hal tersebut menandakan jika masyarakat juga berpotensi dalam menggunakan *mobile banking*.

**H4: Gender memoderasi hubungan antara motivasi dengan *physical & material access***

Pada (H4) yakni variabel *gender* tidak memoderasi secara negatif kepada hubungan *motivation* dengan *physical and material access*, dengan *p-value* ( $0.449 < 0.05$ ) serta *path coefficient*  $-0.007$ . Dalam penelitian ini dapat dikatakan tidak ditemukan adanya pengaruh berdasarkan perbedaan *gender* yakni laki-laki dengan besaran presentase sebesar 38% dan perempuan sebesar 62% dari total 327 responden pada masyarakat kota medan dalam hal motivasi untuk mengakses material yakni jaringan internet, smartphone, serta kesiapan fisik dalam menggunakan hal tersebut. Akan tetapi pengaruh *gen* sebetulnya lemah dalam memoderasi hubungan *motivation* terhadap *physical and material access*.

**H5: Age memoderasi hubungan antara motivasi dengan *physical & material access***

Pada (H5) yakni variabel *Age* tidak memoderasi secara negatif kepada hubungan *motivation* dengan *physical and material access*, dengan *p-value* ( $0.104 < 0.05$ ) serta *path coefficient*  $-0.027$ . Dalam penelitian ini dapat dikatakan tidak ditemukan adanya pengaruh berdasarkan perbedaan antar kelompok usia yakni 17-23 tahun dengan besaran presentase 39%, 24-39 tahun (31%), 40-55 tahun (23%), dan 56-74 tahun (7%) dari total 327 responden pada masyarakat kota medan dalam hal motivasi untuk mengakses material yakni jaringan internet, smartphone, dan kesiapan fisik dalam menggunakan hal tersebut. Akan tetapi pengaruh *gen* sebetulnya lemah dalam memoderasi hubungan *motivation* terhadap *physical and material access*.

**H6: Education memoderasi hubungan antara motivasi dengan *physical & material access***

Pada (H6) yakni variabel *education* tidak memoderasi secara positif kepada hubungan *motivation* dengan *physical and material access*, dengan *p-value* ( $0.310 < 0.05$ ) serta *path coefficient*  $0.069$ . Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa tidak ditemukan dampak berdasarkan tingkat pendidikan yakni sarjana dengan besaran presentase 57%, SMA/K sederajat (26%) dan diploma (17%) dari total 327 responden pada masyarakat kota medan dalam hal motivasi untuk mengakses

material yakni jaringan internet, smartphone, dan kesiapan fisik dalam menggunakan hal tersebut.

**H7: Location memoderasi hubungan antara motivasi dengan *physical & material access***

Pada (H7) yakni variabel *location* tidak memoderasi secara positif kepada hubungan *motivation* dengan *physical and material access*, dengan *p-value* ( $0.354 < 0.05$ ) serta *path coefficient* 0.021. Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa tidak ditemukan dampak berdasarkan kecamatan di kota medan, dengan motivasi masyarakat dalam mengakses material seperti jaringan internet, smartphone dan pengalaman dalam menggunakan teknologi digital pada ke-21 kecamatan yang ada tidak memiliki perbedaan. Kecamatan medan johor memiliki besaran presentase tertinggi yaitu 13,8%, kecamatan medan amplas (9,2%), kecamatan medan area (8,9%) dan sisanya tersebar pada 18 kecamatan lainnya dari total 327 responden pada masyarakat kota medan

**H8: Gender memoderasi hubungan antara *physical & material access* dengan *mobile banking skill***

Pada (H8) yakni variabel *gender* memoderasi secara positif dan signifikan kepada hubungan *physical and material access* dengan *mobile banking skill*, dengan *p-value* ( $0.001 < 0.05$ ) serta *path coefficient* 0.332. Dalam penelitian ini dapat dikatakan jika perbedaan gender pada perempuan dan laki-laki di kota medan memberikan dampak, hal ini setelah menggunakan akses fisik dan materi seperti ponsel atau smartphone dan jaringan internet pada setiap individu dalam menggunakan akses tersebut untuk mempunyai kemampuan terkait *mobile banking*.

**H9: Age memoderasi hubungan antara *physical & material access* dengan *mobile banking skill***

Pada (H9) yakni variabel *age* memoderasi secara negatif dan signifikan kepada hubungan *physical and material access* dengan *mobile banking skill*, dengan *p-value* ( $0.032 < 0.05$ ) serta *path coefficient* -0.101. Dalam penelitian ini dapat dikatakan jika terdapat pengaruh dari perbedaan antar kelompok usia pada masyarakat kota medan. Ketika masyarakat sudah mempunyai material berupa ponsel atau smartphone dan juga jaringan internet pada setiap individu dalam menggunakan akses tersebut untuk mempunyai kemampuan terkait *mobile banking*.

Akan tetapi dalam hal ini, pengaruh *age* sebetulnya lemah dalam memoderasi hubungan *physical and material access* terhadap *mobile banking skill*.

**H10: Education memoderasi hubungan antara *physical & material access* dengan *mobile banking skill***

Pada (H10) yakni variabel *education* memoderasi secara positif dan signifikan kepada hubungan *physical and material access* dengan *mobile banking skill*, dengan *p-value* ( $0.001 < 0.05$ ) serta *path coefficient* 0.239. Dalam penelitian ini dapat dikatakan jika perbedaan jenjang pendidikan di kota medan mempunyai pengaruh, hal ini setelah menerapkan akses fisik dan materi seperti ponsel dan jaringan internet pada setiap individu dalam penggunaan akses tersebut untuk mempunyai kemampuan terkait *mobile banking*.

**H11: Location memoderasi hubungan antara *physical & material access* dengan *mobile banking skill***

Pada (H11) yakni variabel *location* memoderasi secara positif dan signifikan kepada hubungan *physical and material access* dengan *mobile banking skill*, dengan *p-value* ( $0.003 < 0.05$ ) serta *path coefficient* 0.148. Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa perbedaan kecamatan di kota medan mempunyai pengaruh, hal ini setelah menggunakan akses fisik dan materi seperti ponsel atau smarthphone dan jaringan internet pada setiap individu dalam menggunakan akses tersebut untuk mempunyai kemampuan terkait *mobile banking*.

**H12: Gender memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage***

Pada (H12) yakni variabel *Gender* tidak memoderasi secara positif kepada hubungan *mobile banking skill* dengan *usage*, dengan *p-value* ( $0.288 < 0.05$ ) serta *path coefficient* 0.031. Dalam penelitian ini dapat dijelaskan jika tidak adanya pengaruh antara *gender* yakni laki-laki besaran presentase sebesar 38% dan perempuan sebesar 62% dari total 327 responden di kota medan. Ketika individu tersebut mempunyai skill pada *mobile banking* maka akan menggunakannya secara sering atau berulang kali dengan keperluan yang berbeda-beda.

**H13: Age memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage***

Pada (H13) yakni variabel *age* tidak memoderasi secara negatif kepada hubungan *mobile banking skill* dengan *usage*, dengan *p-value* ( $0.074 < 0.05$ ) serta *path coefficient* -0.079. Dalam penelitian ini dapat dikatakan jika tidak terdapat pengaruh

dari perbedaan antar kelompok usia yakni 17-23 tahun dengan besaran presentase 39%, 24-39 tahun (31%), 40-55 tahun (23%), dan 56-74 tahun (7%) dari total 327 responden pada masyarakat kota medan. Ketika individu tersebut mempunyai skill pada mobile banking maka akan menggunakannya secara sering atau berulang kali dengan keperluan yang berbeda-beda. Akan tetapi pengaruh *age* sebetulnya lemah dalam memoderasi hubungan *mobile banking skill* terhadap *usage*.

**H14: Education memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage***

Pada (H14) yakni variabel *education* tidak memoderasi secara negatif kepada hubungan *mobile banking skill* dengan *usage*, dengan *p-value* ( $0.427 < 0.05$ ) serta *path coefficient*  $-0.010$ . Dalam penelitian ini dapat dikatakan jika tidak terdapat pengaruh dari perbedaan antar tingkat pendidikan yakni sarjana dengan besaran presentase 57%, SMA/K sederajat (26%) dan diploma (17%) dari total 327 responden pada masyarakat kota medan. Ketika individu tersebut mempunyai skill pada mobile banking maka akan menggunakannya secara sering atau berulang kali dengan keperluan yang berbeda-beda. Akan tetapi pengaruh *age* sebetulnya lemah dalam memoderasi hubungan *mobile banking skill* terhadap *usage*.

**H15: Location memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage***

Pada (H15) yakni variabel *location* memoderasi secara positif serta signifikan kepada hubungan *mobile banking skill* dengan *usage*, dengan *p-value* ( $0.033 < 0.05$ ) serta *path coefficient*  $-0.100$ . Dalam penelitian ini dapat dikatakan jika perbedaan kecamatan yang ada di kota medan mempunyai pengaruh, ketika individu tersebut mempunyai skill pada mobile banking maka akan menggunakannya secara sering atau berulang kali dengan keperluan yang berbeda-beda.

Pada penelitian ini penulis memhami bahwa digital divide sebagai ketidaksetaraan individu dari suatu daerah tertentu yang memiliki kesempatan mengakses teknologi digital. Penelitian ini berfokus terhadap sektor perbankan, dimana digital divide menjadi suatu masalah yang sangat penting bagi penulis untuk melibatkan dan menganalisis selaku manajerial terkait penggunaan *mobile banking* spesifiknya pada Kota Medan. Dari ke-empat jenis dalam mengakses *mobile banking* mendapatkan nilai signifikan, yang dimaksudkan ialah terdapat hubungan yang berpengaruh dan perbedaan dari tiap-tiap variabel. Pada penelitian ini perempuan (62%) mendominasi dengan kelompok usia 17-23 tahun (39%) dan 40-55 tahun (31%) mayoritas memiliki profesi

sebagai karyawan (28%) dan pelajar atau mahasiswa (27%). Dalam penelitian ini masyarakat kota medan mayoritasnya memiliki pendapatan <Rp2.700.000 (33%) dan urutan berikutnya Rp2.700.000 - Rp5.000.000 (27%), serta *mobile banking* yang digunakan masyarakat Kota Medan secara konsektif dari tertinggi hingga rendah yakni Livin' by Mandiri, M-BCA, BNI Mobile banking, BRImo dan sisanya bertransaksi menggunakan layanan *mobile banking* lainnya. Masyarakat Kota Medan memiliki motivasi dalam menggunakan *mobile banking* dalam hal ini terdapat beberapa *moderator* yang letaknya dapat memperlemah atau memperkuat dalam memperoleh teknologi digital seperti *gender*, *age*, *education*, dan *location* berdasarkan kecamatan di Kota Medan. Penelitian ini terdapat 5 ketentuan yang dapat penulis jelaskan:

1. *Gender* memoderasi secara positif dan signifikan kepada hubungan *physical and material access* dengan *mobile banking skill*, dengan mempunyai nilai *p-value* 0.001 serta *path coefficient* 0.322 yang bermaksud antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki memiliki perbedaan pada Kota Medan, ketika individu telah memiliki akses fisik dan material dalam mempunyai kemampuan dalam menggunakan *mobile banking*.
2. *Age* memoderasi secara negatif dan signifikan kepada hubungan *physical and material access* dengan *mobile banking skill*, dengan mempunyai nilai *p-value* 0.032 serta *path coefficient* 0.239 yang bermaksud antar kelompok usia memiliki perbedaan di Kota Medan, ketika individu telah memiliki akses fisik dan material dalam mempunyai kemampuan dalam menggunakan *mobile banking*. Namun hal ini pengaruh kelompok usia sebenarnya memiliki pengaruh yang lemah.
3. *Education* memoderasi secara positif dan signifikan kepada hubungan *physical and material access* dengan *mobile banking skill*, dengan mempunyai nilai *p-value* 0.001 serta *path coefficient* 0.239 yang bermaksud memiliki perbedaan antara tingkat pendidikan di Kota Medan, ketika individu telah memiliki akses fisik dan material dalam mempunyai kemampuan dalam menggunakan *mobile banking*.
4. *location* memoderasi secara positif dan signifikan kepada hubungan *physical and material access* dengan *mobile banking skill*, dengan mempunyai nilai *p-value* 0.003 serta *path coefficient* 0.148 yang bermaksud memiliki perbedaan antar kecamatan di Kota Medan, ketika individu telah memiliki akses fisik dan material dalam mempunyai kemampuan dalam menggunakan *mobile banking*.

5. *location* memoderasi secara positif dan signifikan kepada hubungan *mobile banking skill* dengan *usage*, dengan mempunyai nilai *p-value* 0.033 serta *path coefficient* 0.100 yang bermaksud memiliki perbedaan antar kecamatan di Kota Medan, ketika individu mempunyai *skill* terkait *mobile banking* terhadap penggunaan, baik itu secara berulang maupun beberapa kali dalam penggunaan untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Setelah diperoleh hasil pembahasan dari penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwasanya ke-empat variabel laten yakni *motivation*, *physical & material access*, *mobile banking skill* dan *usage* tidak terdapat kesenjangan digital (*Digital Divide*) dalam pengenalan *mobile banking* pada masyarakat Kota Medan. Dalam riset ini terdapat pengaruh yang lebih tinggi pada motivasi terhadap akses fisik dan material yang artinya masyarakat Kota Medan telah memiliki kemauan atau dorongan untuk menggunakan jaringan internet dan smartphone juga mempunyai kesiapan fisik serta material dalam mengakses *mobile banking*.

Terdapat 12 variabel moderasi yakni *gender*, *age*, *education*, dan *location* yang berfungsi untuk menjelaskan suatu hubungan antar variabel laten tersebut memperkuat atau memperlemah. Dari hasil penelitian ini terdapat 7 variabel moderasi yang tidak memberikan pengaruh signifikan atau memperkuat hubungan antara setiap variabel, yakni:

- *Gender*, *Age*, *Education*, dan *location* tidak memoderasi hubungan antara *motivation* terhadap *physical and material access*, Dapat dijelaskan jika tidak terdapat perbedaan motivasi berdasarkan perbedaan jenis kelamin, usia, pendidikan serta lokasi (Kecamatan) pada masyarakat Kota Medan dalam memfungsikan jaringan internet serta smartphone guna mengakses *mobile banking*.
- *Gender*, *Age*, dan *Education* tidak memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* terhadap *usage*. Sehingga tidak terdapat perbedaan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan dalam kemampuan atau pengadopsian penggunaan layanan *mobile banking* pada masyarakat Kota Medan.

### Saran

Hasil penelitian yang telah dijabarkan dapat memberikan suatu pertimbangan atau saran dalam hal praktisi bagi pihak perbankan. Pihak perbankan mesti meningkatkan dari segi pemasaran, yang artinya pihak perbankan menjalin hubungan jangka panjang dengan menciptakan hubungan komunikasi yang baik dengan nasabah yang belum menggunakan ataupun telah memanfaatkan *mobile banking* di Kota Medan dengan cara memberikan suatu motivasi, edukasi, fungsi, serta tata cara penggunaan *mobile banking* kepada masyarakat Kota Medan di berbagai kecamatan secara menyeluruh, dalam hal ini yaitu untuk pihak bank yang terdapat pengguna *mobile banking* pada karakteristik paling rendah seperti XYZ Mobile, BSI, Maybank dan lainnya. Pihak pemerintah juga seharusnya mendukung pihak perbankan dengan meningkatkan daya saing digital di Kota Medan sehingga masyarakat memiliki motivasi yang kuat dalam menggunakan teknologi khususnya pada *mobile Banking*.

Dalam hal teoritis, pada penelitian selanjutnya diharapkan agar melakukan analisis dengan memanfaatkan CB-SEM untuk membuktikan bahwa estimasi model dapat diukur dengan berbasis kovarian. Penulis juga menyarankan agar teori pada penelitian terus dilakukan secara berkala guna pengembangan penelitian agar lebih inovatif dan membantu memberikan suatu solusi dalam segi praktikal maupun akademis. Penulis juga menyarankan untuk penelitian selanjutnya mengenai kesenjangan *financial technology* lainnya seperti *e-money* ataupun *e-wallet*.

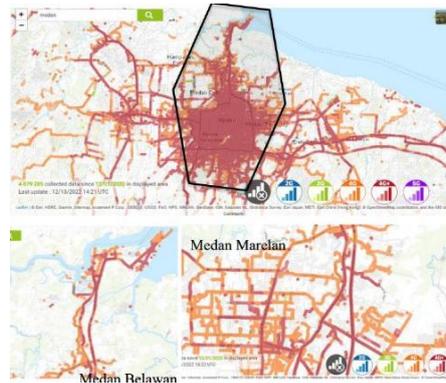
#### DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A., Ramadhani, D. P., & Kristanti, F. T. (2020). Event-Based Dynamic Banking Network Exploration for Economic Anomaly Detection. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 98(7), 1089–1100. <https://doi.org/https://doi.org/10.48550/arXiv.2103.03120>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2022, June). *Profile Internet Indonesia 2022*. Apjii.or.Id. <https://apjii.or.id/survei/surveiprofilinternetindonesia2022-21072047>
- Badan Pusat Statistik. (2021, October 12). *Jumlah Penduduk Kota Medan Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin (Jiwa), 2018-2020*. Medankota.Bps.Go.Id. <https://medankota.bps.go.id/indicator/12/31/1/jumlah-penduduk-kota-medan-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi. (2022, March). *Indonesia | English Rata-rata Pengeluaran per Kapita Sebulan Makanan dan Bukan Makanan di Daerah Perkotaan dan Perdesaan Menurut Kabupaten/Kota (Rupiah), 2019-2021*. Sumut.Bps.Go.Id. <https://sumut.bps.go.id/indicator/154/176/1/rata-rata-pengeluaran-per-kapita-sebulan-makanan-dan-bukan-makanan-di-daerah-perkotaan-dan-perdesaan-menurut-kabupaten-kota.html>
- Bank Indonesia. (2022, September 15). *Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur*

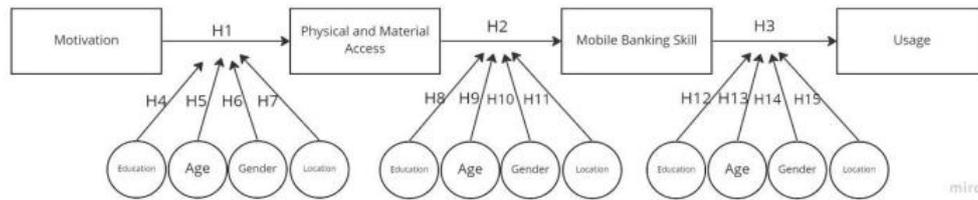
- Pasar Keuangan (SPIP) Agustus*. Bi.Go.Id.
- Elhajjar, S., & Ouaida, F. (2020). An analysis of factors affecting mobile banking adoption. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 352–367. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2019-0055>
- Giri, R., Putra, F., & Widarmanti, T. (2021). *Modified UTAUT: Culture as a moderator on the use of iBanking services in Indonesia* (1st ed.). Routledge. [https://www.routledge.com/Synergizing-Management-Technology-and-Innovation-in-Generating-Sustainable/Rachmawati-Hendayani-Ayuningtias-Cahyaningsih-Dennyra/p/book/9781003138914?\\_gl=1\\*vkb4lk\\*\\_ga\\*MTI3MTk5MjE1OS4xNjc5NzQ5OTU1\\*\\_ga\\_0HYE8YG0M6\\*MTY4NjYyNzI3MS41LjEuMTY4NjYyNzQxOC4wLjAuMA..](https://www.routledge.com/Synergizing-Management-Technology-and-Innovation-in-Generating-Sustainable/Rachmawati-Hendayani-Ayuningtias-Cahyaningsih-Dennyra/p/book/9781003138914?_gl=1*vkb4lk*_ga*MTI3MTk5MjE1OS4xNjc5NzQ5OTU1*_ga_0HYE8YG0M6*MTY4NjYyNzI3MS41LjEuMTY4NjYyNzQxOC4wLjAuMA..)
- Giri, R. R., Putra, F., & Tantra, T. (2021). IS CULTURE MAGNIFIED THE INTENTION TO USE OF INTERNET BANKING? (A STUDY OF MODIFIED UTAUT MODEL WITH HOFSTEDE CULTURE THEORY). *Proceeding of the 8 Th International Seminar and Conference on Learning Organisation “Learning Organisation in the New Normal Era,”* 8.
- Giri, R., Wanda, V., & Irawan, H. (2019). Internet Banking Adoption Analysis in Medan and Bandung City Using the Unified Theory of Use and Acceptance of Technology (UTAUT) Model with Culture as Moderator. *Atlantis Press*, 65.
- Hadi, N., & Andhaniwati, E. (2022). PENGARUH PERSEPSI MOBILE BANKING TERHADAP PERILAKU KEUANGAN MAHASISWA AKUNTANSI DI MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(2), 166-181. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i2.2006>
- Hair, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. In *Organizational Research Methods, MIS Quarterly, and International Journal* (Vol. 1, Issue 2).
- Hanifah, D., & Giri, R. (2022). Analisis Pengaruh Digital Divide terhadap Penggunaan Mobile Banking di DKI Jakarta. *YUME : Journal of Management*, 6(1), 639–652.
- Hukama, Y., Rifaldi, R., & Giri, W. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Membentuk Digital Skill Pada Penggunaan Mobile Banking Di Kota Medan. *YUME : Journal of Management*, 6(2), 39–63.
- H, T. G., & Giri, R. (2021). ANALISIS ADOPSI MOBILE BANKING NASABAH BANK DI JAWA TENGAH MENGGUNAKAN MODEL UTAUT DENGAN BUDAYA SEBAGAI MODERATOR ANALYSIS OF MOBILE BANKING ADOPTION OF BANK CUSTOMERS IN CENTRAL JAVA USING UTAUT MODEL WITH CULTURE AS A MODERATOR. *E-Proceeding of Management*, 8(6), 7680.
- Indrawati, & Adicipta, S. R. M. (2017). Factors influence internet banking acceptance (a case study of ABC internet banking in Bandung Indonesia). *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 12(7), 1705–1709. <https://doi.org/10.3923/jeasci.2017.1705.1709>.
- Khairani, G. A., & Giri, R. (2020). ANALISIS ADOPSI PENGGUNAAN MOBILE BANKING MENGGUNAKAN MODEL UTAUT MODIFIKASI DENGAN BUDAYA SEBAGAI MODERATOR DI KALIMANTAN TIMUR. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(7), 1025–1035.
- Lembaga Simpan Pinjam (2022) DISTRIBUSI SIMPANAN BANK UMUMM Agustus 2022

- <https://lps.go.id/documents/10157/197446/DDS+BU+Agustus+2022.pdf/a69b26d6-7f1f-464a-a1de-12ac26878599>
- Mangkunegara, P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (S. Sandiasih, Ed.; 14th ed.). PT. Remaja Rosdakarya.
- Nperf. (2023, January 4). *Cellular data networks in Indonesia*. Nperf.Com. <https://www.nperf.com/en/map/ID/1214520.Medan/5119.Telkomsel/signal/?ll=3.6798520966270707&lg=98.64201276912355&zoom=12>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *STATISTIK PERBANKAN INDONESIA agustus*. [https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-indonesia/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Indonesia---Agustus-2022/SPI Agustus 2022.pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-indonesia/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Indonesia---Agustus-2022/SPI%20Agustus%2022.pdf)
- Ramadhaniansyah, M., Rifaldi, R., & Giri, W. (2023). Analisis Pengaruh Digital Divide terhadap Penggunaan Mobile Banking di Kota Bontang. *Economics and Digital Business Review*, 4(1), 820–829.
- Rifaldi, R., Giri, W., Santoso, B. R., Mustikasari, A., & Bratawisnu, K. (2017). Consumer Perceptual Mapping Towards e-Banking Channel (A Study of Bank BRI Customer in Indonesia). *Fifth International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT)*.
- Simon Kemp. (2022, February 15). *DIGITAL 2022: INDONESIA*. DATAREPORTAL. <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>
- Sugiyono. (2022). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (Setiyawami (ed.); 3rd ed.). ALFABETA.
- Tantra, T., Giri, R., & Ramadhan, A. (2020). CONSUMER RESISTANCE TO INTERNET BANKING (STUDY ON NON ADOPTER INTERNET BANKING). *Proceeding of the 8 Th International Seminar and Conference on Learning Organisation "Learning Organisation in the New Normal Era,"* 8, 71–78.
- Tirtana, I., & Sari, P. S. (2014). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING. *Syariah Paper Accounting FEB-UMS*.
- van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2012). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media and Society*, 21(2), 354–375. <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>
- Van Dijk, J. A. G. M. (2012). The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage. In *Digital Enlightenment Yearbook 2012* (pp. 57–75). IOS Press. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-057-4-57>
- Vassilakopoulou, P., & Hustad, E. (2021). Bridging Digital Divides: a Literature Review and Research Agenda for Information Systems Research. *Information Systems Frontiers*. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10096-3>
- Zahiroh, M. Y. (2020). Cybersecurity Awareness and Digital Skills on Readiness For Change in Digital Banking. *Journal Od Islamic Economics and Business Studies*, 4. <https://doi.org/10.31332/li>

**GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL**



Gambar 1. Coverage Area Network di Kota Medan  
Sumber : Data Olahan Penulis (2022)



Gambar 2. Kerangka Pemikiran  
Sumber : Data Olahan Penulis (2022)

Tabel 1. karakteristik penelitian

No.	Karakteristik Penelitian	Jenis
1.	Berdasarkan Metode	Kuantitatif
2.	Berdasarkan Tujuan	Kausal
3.	Berdasarkan Strategi	Survei
4.	Berdasarkan Keterlibatan Penelitian	Tidak mengintervensi data
5.	Berdasarkan Unit Analisis	Individu
6.	Berdasarkan Waktu Pelaksanaan	Cross Section

Sumber: data diolah penulis

Tabel 2. Hasil Convergent Validity

Variabel	Item	Loading Factor (>0.5)	AVE (>0.5)	Kesimpulan
Motivation (MOT)	MOT1	0.693	0.547	Valid
	MOT2	0.576		Valid
	MOT3	0.811		Valid
	MOT4	0.809		Valid
	MOT5	0.783		Valid
Phisycal and Material	PM1	0.697	0.557	Valid
	PM2	0.844		Valid

Access (PM)	PM3	0.748			Valid
	PM4	0.779			Valid
Mobile Banking Skill (MB)	MB1	0.648		0.507	Valid
	MB2	0.638			Valid
	MB3	0.828			Valid
	MB4	0.782			Valid
	MB5	0.732			Valid
	MB6	0.571			Valid
	MB7	0.750			Valid
	MB8	0.828			Valid
	MB9	0.622			Valid
	MB10	0.720			Valid
	MB11	0.646			Valid
	MB12	0.651			Valid
	MB13	0.670			Valid
	MB14	0.629			Valid
	MB15	0.651			Valid
	MB16	0.674			Valid
	MB17	0.619			Valid
	MB18	0.628			Valid
	MB19	0.723			Valid
	MB20	0.828			Valid
	MB21	0.784			Valid
	MB22	0.828			Valid
	MB23	0.784			Valid
	MB24	0.540			Valid
	MB25	0.828			Valid
	MB26	0.782			Valid
	MB27	0.690			Valid
	MB28	0.719			Valid
	MB29	0.750			Valid
	MB30	0.688			Valid
Usage (USE)	USE1	0.815		0.733	Valid
	USE2	0.862			Valid
	USE3	0.897			Valid
	USE4	0.892			Valid
	USE5	0.877			Valid
	USE6	0.787			Valid

Sumber: Data Diolah Peneliti (2023)

Tabel 3. Hasil Discriminant Validity

	MOT	PM	MB	US	Keterangan
MOT1	(0.693)	-0.441	-0.029	0.087	Valid
MOT2	(0.576)	-0.323	0.160	-0.218	Valid
MOT3	(0.811)	0.059	-0.087	-0.129	Valid
MOT4	(0.809)	0.285	0.003	0.077	Valid
MOT5	(0.783)	0.273	-0.006	0.138	Valid
PM1	-0.264	(0.697)	0.233	-0.265	Valid
PM2	0.081	(0.844)	-0.076	0.017	Valid
PM3	0.011	(0.748)	-0.193	0.374	Valid
PM4	0.139	(0.779)	0.034	-0.092	Valid
MB1	0.443	0.210	(0.648)	0.381	Valid
MB2	0.619	0.313	(0.638)	0.069	Valid
MB3	-0.513	0.251	(0.828)	-0.660	Valid
MB4	-0.614	-0.002	(0.782)	-0.495	Valid
MB5	0.219	-0.525	(0.732)	0.626	Valid

MB6	0.864	-0.626	(0.571)	0.523	Valid
MB7	0.522	-0.383	(0.750)	0.636	Valid
MB8	-0.513	0.251	(0.828)	-0.660	Valid
MB9	0.084	-0.192	(0.622)	-0.214	Valid
MB10	0.190	0.303	(0.720)	0.245	Valid
MB11	-0.151	0.354	(0.646)	0.016	Valid
MB12	-0.035	0.166	(0.651)	0.537	Valid
MB13	-0.063	0.126	(0.670)	0.511	Valid
MB14	0.276	0.011	(0.629)	0.475	Valid
MB15	0.234	0.029	(0.651)	0.344	Valid
MB16	-0.008	0.144	(0.674)	-0.112	Valid
MB17	0.368	-0.018	(0.619)	-0.014	Valid
MB18	0.043	0.341	(0.628)	-0.270	Valid
MB19	0.343	-0.047	(0.723)	-0.142	Valid
MB20	-0.503	0.240	(0.828)	-0.665	Valid
MB21	-0.602	-0.007	(0.784)	-0.502	Valid
MB22	-0.503	0.240	(0.828)	-0.665	Valid
MB23	-0.602	-0.007	(0.784)	-0.502	Valid
MB24	0.158	0.244	(0.540)	-0.313	Valid
MB25	-0.513	0.251	(0.828)	-0.660	Valid
MB26	-0.614	-0.002	(0.782)	-0.495	Valid
MB27	0.283	-0.451	(0.690)	0.785	Valid
MB28	0.787	-0.514	(0.719)	0.697	Valid
MB29	0.522	-0.383	(0.750)	0.639	Valid
MB30	0.285	-0.419	(0.688)	0.738	Valid
USE1	0.083	-0.109	-0.223	(0.815)	Valid
USE2	-0.450	0.346	0.128	(0.862)	Valid
USE3	0.178	-0.118	0.007	(0.897)	Valid
USE4	0.150	0.012	-0.256	(0.892)	Valid
USE5	-0.207	0.244	0.152	(0.877)	Valid
USE6	0.265	-0.416	0.204	(0.787)	Valid

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Tabel 4. Hasil Uji Nilai Fornell-Larcker

Variabel	MOT	PM	MB	USE	Keterangan
MOT	(0.740)				Valid
PM	0.740	(0.746)			Valid
MB	0.673	0.653	(0.712)		Valid
USE	0.410	0.558	0.690	(0.856)	Valid

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha (>0.7)	Composite Reliability (>0.7)	Keterangan
MOT	0.788	0.856	Reliabel
PM	0.730	0.833	Reliabel
MB	0.966	0.968	Reliabel
USE	0.926	0.943	Reliabel
Gen1	1.000	1.000	Reliabel
Age1	1.000	1.000	Reliabel
Edu1	1.000	1.000	Reliabel
Loc1	1.000	1.000	Reliabel
Gen2	1.000	1.000	Reliabel
Age2	1.000	1.000	Reliabel
Edu2	1.000	1.000	Reliabel

Loc2	1.000	1.000	Reliabel
Gen3	1.000	1.000	Reliabel
Age3	1.000	1.000	Reliabel
Edu3	1.000	1.000	Reliabel
Loc3	1.000	1.000	Reliabel

Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Tabel 6. Hasil Uji R Squared

Variabel	Nilai Determinasi ( $R^2$ )	Keterangan
MOT	-	-
PM	0.643	Moderat
MB	0.927	Kuat
USE	0.512	Moderat

Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Tabel 7. Hasil Uji Effect Size

Variabel	Nilai F-square ( $f^2$ )	Keterangan
MOT	0.571	Besar
PM	0.469	Besar
MB	0.480	Besar

Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Tabel 8. Hasil Uji Q-Squared

Variabel	Q-squared ( $Q^2$ )	Keterangan
MOT	-	-
PM	0.609	Baik
MB	0.537	Baik
USE	0.494	Baik

Sumber: Data yang telah diolah (2023)