

Digital Divide dalam Adopsi Mobile Banking di Kota Purbalingga: Suatu Kajian

Az Zahra Sekar Ghaniyyah, Refi Rifaldi Windya Giri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

Correspondence: azzahrasekarghaniyyah@gmail.com, rifaldi@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Salah satu tanda kemajuan industri perbankan adalah terciptanya layanan *mobile banking* yang memberikan kemudahan bagi nasabahnya. Namun dalam penggunaan *mobile banking* belum merata di seluruh daerah yang salah satunya Kota Purbalingga yang masih minim dalam penggunaan transaksi digital terutama *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan digital terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Purbalingga. Penelitian ini menggunakan variabel *digital divide* yang terdiri dari motivasi, *physical & material access*, *mobile banking skill* dan juga *usage*, dengan menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan PLS-SEM sebagai teknik analisis data. Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan data sekunder dan data primer melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini terdiri dari 301 sampel yang diambil dari populasi masyarakat Kota Purbalingga yang menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 4 (empat) variabel laten yang terdiri dari motivasi, akses fisik dan material, serta keterampilan dan penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *m-banking* di Kota Purbalingga.

Kata kunci : kesenjangan digital; *mobile banking*; PLS-SEM.

ABSTRACT

One sign of progress in the banking industry is the creation of mobile banking services that provide convenience for customers. However, the use of mobile banking is not evenly distributed in all regions, one of which is Purbalingga City which still has minimal use of digital transactions, especially mobile banking. This research aims to find out whether there is a digital gap regarding the use of mobile banking in Purbalingga City. This research uses digital divide variables consisting of motivation, physical & material access, mobile banking skills and also usage, using quantitative methods using PLS-SEM as a data analysis technique. The sampling technique used in this research is nonprobability sampling with purposive sampling. Data collection uses secondary data and primary data through distributing questionnaires. This research consists of 301 samples taken from the population of the Purbalingga City community who use mobile banking. The results of this research show that there are 4 (four) latent variables consisting of motivation, physical and material access, as well as skills and use of mobile banking have a positive and significant effect on the use of m-banking in Purbalingga City.

Keywords : *digital divide, mobile banking, PLS-SEM*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) semakin hari semakin berkembang pesat dan hal tersebut sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat (Khairani & Giri, 2020), tak hanya itu dengan berkembangnya TIK juga telah menghadirkan berbagai jenis peluang bisnis baru dengan menerapkan transaksi secara elektronik (Abrar, 2020). Kemajuan teknologi informasi ditandai dengan munculnya internet, di Indonesia sendiri tercatat banyaknya pengguna internet sejumlah 204,7 juta pengguna atau sebesar 73,7% dari jumlah populasi penduduk di Indonesia sebanyak 277,7 jiwa sehingga dapat dikatakan bahwa jumlah pengguna internet lebih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah pengguna perangkat seluler, hal ini menunjukkan adanya kesenjangan digital, karena setiap pengguna perangkat seluler belum tentu terhubung dengan jaringan internet (Kemp, 2022).

Salah satu sektor perbankan yang telah menerapkan teknologi dalam menjalankan bisnisnya dengan menciptakan kualitas layanan yang lebih baik kepada nasabahnya (Khairani & Giri, 2020). Sektor perbankan telah berinvestasi dalam saluran elektronik dengan menciptakan layanan *mobile*

banking yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para penggunanya seperti cek saldo, pembayaran tagihan, transfer uang dengan cepat, mudah, aman, tersedia 24 jam dan juga dapat diakses dimana saja karena menggunakan telpon seluler (Sudaryanti et al., 2018). Sampai saat ini bank masih mengembangkan *m-banking* untuk mencakup lebih banyak pengguna (Malaquias & Hwang, 2019).

Hasil survei Kominfo dengan kata data insight center bahwa masih sedikit dan masih jarang masyarakat yang mengakses internet dalam melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*, dimana terdapat 62,9% responden tidak pernah mengakses *m-banking*, 15,8% responden jarang mengakses *m-banking* dan 8,20% responden sangat jarang mengakses *m-banking*, hal ini dikarenakan masih terdapat literasi digital yang rendah diberbagai kota tertentu, masalah privasi keamanan, masih terdapat nasabah yang kurang percaya dengan sistem keamanan *electronic banking* dan masih terdapat nasabah yang lebih memilih layanan perbankan ATM.

Salah satu daerah rural atau pedesaan yang masih terindikasi literasi digital yang rendah diantaranya Kota Purbalingga. Kota Purbalingga termasuk ke dalam provinsi Jawa Tengah dengan indeks literasi digital yang cukup rendah sebesar 3,46%; karena berada dibawah rata-rata indeks nasional, rata-rata indeks nasional sendiri sebesar 3,49% (Humaira, 2022). Rendahnya literasi digital di kota Purbalingga dipengaruhi oleh mayoritas masyarakat Kota Purbalingga yang berpendidikan rendah sehingga banyak masyarakat yang kurang melek akan teknologi digital (BPS Prov. Jateng, 2022). Banyaknya masyarakat di Kota Purbalingga yang berpendidikan rendah menjadi salah satu penyebab *mobile banking* belum digunakan secara merata, hal tersebut juga didukung oleh penyebaran sinyal internet yang belum cukup merata sehingga dapat dikatakan masih terdapat kesenjangan digital di kota Purbalingga (nPerf, 2024). Salah satu syarat untuk dapat mengoperasikan *mobile banking* adalah dengan ketersediaan koneksi internet (Van Djik, 2020), tanpa adanya koneksi internet seseorang tidak dapat berpartisipasi dalam menggunakan teknologi digital termasuk *mobile banking*, tingkat akses fisik dan material sangat bervariasi di berbagai wilayah, kelompok demografis dan juga kelas sosial, hal tersebut dapat menciptakan perbedaan dalam akses ke teknologi dan informasi (Van Djik, 2020) dimana terdapat 4 (empat) faktor kesuksesan dalam mengakses *digital technology* yang terdiri dari *motivation*, *physical & material access*, *digital skills* dan *usage*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesenjangan digital terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Purbalingga.

Tinjauan Pustaka

E-Trust

Menurut Nawangasari & Putri (2020), *e-trust* merupakan salah satu strategi yang dilakukan oleh sektor perbankan untuk membuat nasabah merasa percaya terhadap layanan berbasis internet seperti website atau aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan pembelian, penyampaian jasa atau produk dan juga pembelian secara efisien dan efektif. kepercayaan seseorang sangat mempengaruhi penggunaan terhadap layanan *mobile banking*, suatu perusahaan diharuskan memberikan pelayanan baik dan berkualitas agar dapat memberikan kesan positif terhadap konsumen yang kemudian akan menciptakan kepercayaan pada diri konsumen untuk menggunakan layanan *mobile banking* (Mahadhika & Zuliestiana, 2021).

Mobile Banking

Menurut Picoto & Pinto (2020), *mobile banking* merupakan salah satu jenis layanan nirkabel yang digunakan sebagai interaksi antara pelanggan dengan bank melalui sebuah aplikasi. Perkembangan *mobile banking* terus berkembang pesat, adanya *m-banking* mampu membantu kebutuhan masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam layanan perbankan seperti cek saldo, transfer uang hanya dengan memasukan pin melalui perangkat seluler yang dapat dilakukan dimana saja (Arditya & Giri, 2021).

Digital Divide

Kesenjangan digital atau *digital divide* dapat dikatakan sebagai adanya ketidaksetaraan yang dijelaskan menggunakan demografi sederhana dari individu yang memiliki lebih banyak atau lebih sedikit akses ke komputer dan internet dan tingkat digital yang berbeda (Van Dijk, 2012). *Digital divide* dapat dipahami sebagai ketidaksetaraan berdasarkan empat jenis akses berturutan dalam

pemanfaatan teknologi digital, yaitu: (a) *motivation*, motivasi merupakan suatu rasa keinginan atau kemauan yang muncul pada diri seseorang karena adanya dorongan untuk melakukan suatu aktivitas. Sebelum faktor *physical access*, maka akan muncul keinginan untuk memiliki dan menggunakan suatu teknologi digital (Van Dijk, 2012); (b) *physical & material access*, akses fisik dan material merupakan ketersediaan dan aksesibilitas sumber daya teknologi yang diperlukan oleh seseorang, seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan akses internet terlebih dahulu untuk dapat menggunakan teknologi digital (Van Dijk, 2020); (c) *digital skills*, keterampilan digital mengacu pada kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menggunakan teknologi digital dan internet secara efisien, efektif dan juga kritis. Keterampilan digital ini menjadi salah satu hal yang penting untuk menentukan siapa saja yang dapat memanfaatkan teknologi dan siapa yang tidak bisa memanfaatkan teknologi (Van Dijk, 2020); dan (d) *usage*, *usage* dapat dikatakan sebagai frekuensi penggunaan internet dan semua jenis aktivitas yang dilakukan secara digital atau online (Yuldinawati et al., 2018).

METODE

Karakteristik pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan PLS-SEM dengan *software* WarpPLS 7.0. Menggunakan teknik sampel *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder dengan menyebarkan kuesioner melalui media sosial seperti instagram, twitter, facebook dan lain-lain. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 301 sampel dengan populasi masyarakat yang menggunakan *mobile banking* di Kota Purbalingga.

HASIL

Menurut Solihin & Ratmono (2020), dalam *convergent validity* menggunakan dua pengukuran yaitu *loading factor* dan juga *average variance extracted* (AVE) untuk mengetahui validitas dari kuesioner yang digunakan, aturan dalam pengukuran *loading factor* harus bernilai 0,40-0,70, sedangkan untuk nilai batas AVE adalah (>0.50) atau lebih untuk mengindikasikan rata-rata dari sebuah konstruk atau variabel laten dapat menjelaskan variansi dari setiap indikator sebesar 50%. Tabel 1 dapat dikatakan valid, karena semua indikator pada variabel laten menghasilkan nilai *loading factor* dan nilai AVE (>0.5); sehingga dapat dikatakan ke-empat variabel tersebut memiliki nilai validitas yang tinggi.

Tabel 1
Hasil Uji Convergent Validity

Variabel	Item	Loading factor ($>0,5$)	AVE ($>0,5$)	Kesimpulan
Motivasi (MO)	MO 1	(0.783)	(0.579)	Valid
	MO 2	(0.730)		Valid
	MO 3	(0.846)		Valid
	MO 4	(0.769)		Valid
	MO 5	(0.668)		Valid
Physical and material access (PM)	PM 1	(0.716)	(0.625)	Valid
	PM 2	(0.893)		Valid
	PM 3	(0.880)		Valid
	PM 4	(0.643)		Valid
	MB 1	(0.759)	(0.622)	Valid
Mobile Banking Skill (MB)	MB 2	(0.792)		Valid
	MB 3	(0.805)		Valid
	MB 4	(0.836)		Valid
	MB 5	(0.837)		Valid
	MB 6	(0.742)		Valid
	MB 7	(0.773)		Valid
	MB 8	(0.819)		Valid
	MB 9	(0.830)		Valid
	MB 10	(0.821)		Valid
	MB 11	(0.751)		Valid
	MB 12	(0.768)		Valid
	MB 13	(0.787)		Valid
	MB 14	(0.798)		Valid
	MB 15	(0.825)		Valid
	MB 16	(0.839)		Valid
	MB 17	(0.850)		Valid

	MB 18	(0.818)	Valid
	MB 19	(0.857)	Valid
	MB 20	(0.819)	Valid
	MB 21	(0.850)	Valid
	MB 22	(0.719)	Valid
	MB 23	(0.714)	Valid
	MB 24	(0.680)	Valid
	MB 25	(0.739)	Valid
	MB 26	(0.688)	Valid
	MB 27	(0.607)	Valid
	MB 28	(0.812)	Valid
	MB 29	(0.813)	Valid
	MB 30	(0.838)	Valid
Usage (US)	US 1	(0.836)	(0.725) Valid
	US 2	(0.797)	Valid
	US 3	(0.851)	Valid
	US 4	(0.855)	Valid
	US 5	(0.888)	Valid
	US 6	(0.877)	Valid

Sumber: data olahan

Menurut Solihin & Ratmono (2020), dalam validitas diskriminan menggunakan dua pendekatan yaitu dengan melihat nilai pada *cross loading* dan *fornell larcker criterion*. *Discriminant validity* sendiri untuk melihat tingkatan seberapa besar sebuah variabel laten benar-benar berbeda dengan konstruk lainnya. *Cross loading* menjadi pendekatan yang pertama digunakan dalam menilai validitas diskriminan pada setiap indikator, dimana nilai *cross loading* yang diukur nilainya harus lebih besar daripada nilai *loading* terhadap konstruk lainnya. Tabel 2 menunjukkan bahwa setiap indikator dari masing-masing variabel laten yang diukur memiliki nilai *cross loading* yang lebih besar daripada *loading* pada variabel laten lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa setiap indikator dari variabel laten yang diukur memiliki nilai yang valid.

Tabel 2
Hasil Uji Cross Loading

Item	MO	PM	MB	US
MO1	(0.783)	-0.028	0.026	0.051
MO 2	(0.730)	-0.074	-0.196	-0.098
MO 3	(0.846)	0.067	0.085	-0.088
MO 4	(0.769)	0.133	0.192	0.221
MO 5	(0.668)	-0.125	-0.147	-0.096
PM 1	0.175	(0.716)	0.236	0.183
PM 2	-0.052	(0.893)	-0.104	0.014
PM 3	0.020	(0.880)	-0.044	-0.148
PM 4	-0.151	(0.643)	-0.059	-0.020
MB 1	-0.063	0.334	(0.759)	0.025
MB 2	-0.070	0.285	(0.792)	-0.054
MB 3	-0.054	0.175	(0.805)	-0.220
MB 4	-0.171	0.214	(0.836)	-0.223
MB 5	-0.160	0.052	(0.837)	-0.029
MB 6	-0.046	0.044	(0.742)	-0.232
MB 7	-0.221	0.201	(0.773)	0.357
MB 8	-0.223	0.187	(0.819)	0.357
MB 9	-0.215	0.121	(0.830)	0.368
MB 10	-0.053	0.046	(0.821)	0.115
MB 11	-0.104	0.041	(0.751)	0.024
MB 12	-0.115	-0.030	(0.768)	0.094
MB 13	0.122	-0.085	(0.787)	0.024
MB 14	0.159	-0.229	(0.798)	-0.204
MB 15	-0.012	-0.033	(0.825)	-0.221
MB 16	0.035	-0.118	(0.839)	-0.321
MB 17	0.095	-0.109	(0.850)	-0.381
MB 18	0.132	-0.123	(0.818)	-0.403
MB 19	0.114	-0.118	(0.857)	-0.199

MB 20	-0.223	0.187	(0.819)	0.357
MB 21	0.095	-0.109	(0.850)	-0.381
MB 22	0.097	-0.238	(0.719)	0.089
MB 23	0.047	-0.155	(0.714)	0.229
MB 24	0.424	-0.164	(0.680)	0.174
MB 25	0.135	-0.080	(0.739)	0.016
MB 26	0.315	-0.200	(0.688)	0.049
MB 27	0.169	-0.177	(0.607)	0.017
MB 28	-0.086	-0.057	(0.812)	0.229
MB 29	-0.063	-0.034	(0.813)	0.225
MB 30	0.100	0.063	(0.838)	0.245
US 1	0.193	-0.082	-0.164	(0.836)
US 2	0.146	-0.109	0.174	(0.797)
US 3	0.044	0.131	0.008	(0.851)
US 4	-0.222	0.055	-0.052	(0.855)
US 5	0.022	-0.131	0.076	(0.888)
US 6	-0.165	0.130	-0.036	(0.877)

Sumber: data olahan

Tabel 3
Uji Fornell Larcker Criterion

	MO	PM	MB	US
MO	(0.761)			
PM	0.649	(0.790)		
MB	0.692	0.627	(0.788)	
US	0.677	0.606	0.627	(0.851)

Sumber: data olahan

Pendekatan yang kedua menggunakan *fornell larcker criterion* atau dengan cara membandingkan $\sqrt{AVE}$ dengan korelasi antar konstruk atau variabel laten, dikatakan valid apabila $\sqrt{AVE}$ memiliki nilai yang lebih besar dari nilai korelasi antar variabel laten (Solihin & Ratmono, 2020). Berdasarkan pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa hasil dari uji *fornell larcker criterion* menunjukkan hasil yang valid karena akar AVE menghasilkan nilai setiap konstruk lebih besar pada elemen diagonal daripada nilai korelasi antar konstruk pada elemen non diagonal pada kolom yang sama.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilihat dari nilai *composite reliability* dan *cronbachs alpha*. *Composite reliability* selalu menghasilkan nilai reliabilitas yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan *cronbachs alpha* (Hair dkk, 2017). Dikatakan valid apabila bernilai (>0.7). Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan nilai reliabilitas dari masing-masing konstruk sudah cukup baik dan sudah memenuhi persyaratan, nilai *composite reliability* sudah (>0.7) semua dan nilai *cronbachs alpha* sudah berada diatas (>0.7) semua.

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability ($>0,7$)	Cronbachs Alpha ($>0,7$)	Keterangan
MO	0.873	0.817	Reliabel
PM	0.867	0.793	Reliabel
MB	0.980	0.979	Reliabel
US	0.940	0.924	Reliabel
GEN 1	1.000	1.000	Reliabel
AGE 1	1.000	1.000	Reliabel
EDU 1	1.000	1.000	Reliabel
GEN 2	1.000	1.000	Reliabel
AGE 2	1.000	1.000	Reliabel
EDU 2	1.000	1.000	Reliabel
GEN 3	1.000	1.000	Reliabel
AGE 3	1.000	1.000	Reliabel
EDU 3	1.000	1.000	Reliabel

Sumber: data olahan

Pengujian pada *R-squared* digunakan untuk mengetahui ukuran kekuatan variabel eksogen terhadap variabel endogen, nilai R^2 sendiri mempunyai kisaran 0-1, jika nilainya semakin besar maka akan menunjukantingkat akurasi prediktif yang semakin tinggi. Nilai R^2 sendiri dibagi kedalam tiga kriteria yaitu subtansial (0,75) moderat (0,50) dan lemah (0,25) (Hair dkk, 2017). Berdasarkan Tabel 5 menunjukan nilai R^2 dari masing-masing variabel menghasilkan nilai yang cukup baik atau moderat, dimana Variabel motivasi dapat mempengaruhi *physical material access* sebesar 48,7%, *physical material access* dapat mempengaruhi variabel *mobile banking skill* sebesar 41,5%, *mobile banking skill* dapat mempengaruhi variabel *usage* sebesar 56,2% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Tabel 5
Hasil Uji *R-squared*

Variabel	Nilai R^2	Keterangan
MO	-	-
PM	0.487	Moderat
MB	0.415	Moderat
US	0.562	Moderat

Sumber: data olahan

Q-squared (Q^2) digunakan untuk melakukan penilaian relevansi dari sekumpulan variabel laten predictor terhadap variabel laten criterion. Nilai Q^2 dapat bernilai negatif, berbeda dengan nilai R^2 yang selalubernilai positif (Solihin & Ratmono, 2020). Nilai Q^2 lebih besar dari 0 mengindikasi bahwa variabel eksogen mempunyai relevansi prediktif terhadap variabel eksogen yang dipengaruhi. Hasil Tabel 6 diperoleh Q^2 lebih besar dari 0 maka hasil tersebut dapat dikatakan baik.

Tabel 6
Hasil Uji *Q-squared*

Variabel	Nilai Q^2	Keterangan
MO	-	-
PM	0.445	Baik
MB	0.400	Baik
US	0.679	Baik

Sumber: data olahan

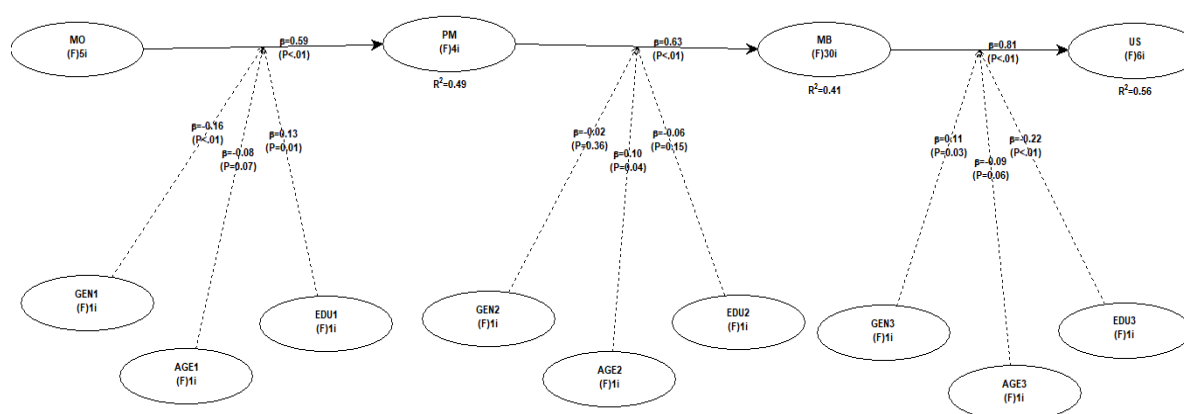
Effect size atau *F-squared* digunakan untuk menghitung nilai absolut dari kontribusi individual dari setiap variabel laten predictor yang ada pada nilai *R-squared* variabel criterion. *Effect size* dikelompokkan kedalam tiga kategori yaitu (0,02) yang berarti lemah, (0,15) yang berarti medium dan (0,35) yang berarti besar (Hair dkk, 2017). Berdasarkan Tabel 7 menunjukan ke-4 variabel laten tersebut menghasilkan nilai F^2 yang cukup baik dan dapat diartikan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh yang besar khususnya pada variabel *mobile banking skill* dengan nilai F^2 sebesar 0,663.

Tabel 7
Hasil Uji *Effect Size*

Variabel	F^2	Keterangan
MO	0.390	Besar
PM	0.393	Besar
MB	0.663	Besar

Sumber: data olahan

HASIL



Sumber: data olahan

Gambar 1
Hasil Warp PLS 7.0

Gambar 1 merupakan hasil dari uji model secara keseluruhan, dimana pada penelitian ini menggunakan 4 (empat) variabel laten yang terdiri dari motivasi, *physical & material access*, *mobile banking skill* dan *usage*, dan juga menggunakan 9 variabel moderasi yang terdiri dari *gender*, *age* dan *education*. Pada penelitian ini menggunakan 45 indikator pertanyaan yang digunakan untuk meneliti kesenjangan digital. Penjelasan dari Gambar 1 adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh motivasi terhadap *physical & material access*, variabel motivasi terhadap *physical & material access* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, dapat dilihat pada nilai *p-value* sebesar (<0.001) dan nilai *Path Coefficient* sebesar 0.594.
2. Pengaruh *physical & material access* terhadap *mobile banking skill*, variabel *physical & material access* terhadap *mobile banking skill* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, dapat dilihat pada nilai *p-value* sebesar (<0.001) dan nilai *Path Coefficient* sebesar 0.627.
3. Pengaruh *mobile banking skill* terhadap *usage*, variabel *mobile banking skill* terhadap *usage* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, dapat dilihat pada nilai *p-value* sebesar (<0.001) dan nilai *Path Coefficient* sebesar 0.813.
4. *Gender* memoderasi hubungan antara motivasi dengan *physical & material access*, variabel *gender* memoderasi hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel motivasi dengan *physical & material access*, dapat dilihat pada nilai *p-value* sebesar (0.003) dan nilai *Path Coefficient* sebesar -0.157.
5. *Age* memoderasi hubungan antara motivasi dengan *physical & material access*, variabel *age* memoderasi hubungan yang positif namun tidak signifikan terhadap variabel motivasi dengan *physical & material access*, dapat dilihat pada nilai *p-value* sebesar (0.072) dan nilai *Path Coefficient* sebesar -0.083.
6. *Education* memoderasi hubungan antara motivasi dengan *physical & material access*, variabel *education* memoderasi hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel motivasi dengan *physical & material access*, dapat dilihat pada nilai *p-value* sebesar (0,012) dan nilai *Path Coefficient* sebesar 0.128.
7. *Gender* memoderasi hubungan antara *physical & material access* dengan *mobile banking skill*, variabel *gender* memoderasi hubungan yang positif namun tidak signifikan terhadap variabel *physical & material access* dengan *mobile banking skill*, dapat dilihat pada nilai *p-value* sebesar (0.358) dan nilai *Path Coefficient* sebesar -0.021.
8. *Age* memoderasi hubungan antara *physical & material access* dengan *mobile banking skill*, variabel *age* memoderasi hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel *physical & material access* dengan *mobile banking skill*, dapat dilihat pada nilai *p-value* sebesar (0.035) dan nilai *Path Coefficient* sebesar 0.103.
9. *Education* memoderasi hubungan antara *physical & material access* dengan *mobile banking skill*, variabel *education* memoderasi hubungan yang positif namun tidak signifikan terhadap variabel

physical & material access dengan *mobile banking skill*, dapat dilihat pada nilai *p-value* sebesar (0.155) dan nilai *Path Coefficient* sebesar -0.058.

10. *Gender* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*, variabel *gender* memoderasi hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel *mobile banking skill* dengan *usage*, dapat dilihat pada nilai *p-value* sebesar (0.025) dan nilai *Path Coefficient* sebesar 0.111.
11. *Age* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*, variabel *age* memoderasi hubungan yang positif namun tidak signifikan terhadap variabel *mobile banking skill* dengan *usage*, dapat dilihat pada nilai *p-value* sebesar (0.059) dan nilai *Path Coefficient* sebesar -0.089.
12. *Education* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*, variabel *education* memoderasi hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel *mobile banking skill* dengan *usage*, dapat dilihat pada nilai *p-value* sebesar (<0.001) dan nilai *Path Coefficient* sebesar -0.224.

Penelitian ini juga mengidentifikasi adanya sembilan variabel moderasi, yaitu *gender*, usia, dan pendidikan. Dari hasil analisis, terdapat empat variabel moderasi yang tidak memberikan pengaruh signifikan atau memperkuat hubungan antara variabel-variabel, yaitu: (1) usia tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap hubungan antara motivasi dengan akses fisik dan material; (2) variabel moderasi *gender* dan pendidikan juga tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap hubungan antara akses fisik dan material dengan keterampilan *mobile banking*; dan (3) usia tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap hubungan antara keterampilan *mobile banking* dan penggunaan. Namun, variabel moderasi *gender* dan pendidikan memberikan pengaruh yang kuat terhadap hubungan antara motivasi dengan akses fisik dan material, serta hubungan antara keterampilan *mobile banking* dengan penggunaan.

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi yang berarti bagi industri perbankan dan praktisi di bidang *mobile banking*. Temuan ini menekankan pentingnya pengembangan keterampilan *mobile banking* sebagai faktor kunci dalam meningkatkan penggunaan *mobile banking*. Industri perbankan dapat menggunakan hasil ini sebagai dasar untuk merancang program pelatihan dan edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan literasi digital dan keterampilan teknologi perbankan di kalangan masyarakat. Dengan meningkatkan keterampilan *mobile banking*, praktisi dapat membantu mempercepat adopsi teknologi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan perbankan melalui perangkat *mobile*.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* dan memoderasi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Hasil ini melengkapi pemahaman kita tentang determinan-determinan penggunaan *mobile banking*, termasuk faktor motivasi, akses fisik dan material, serta keterampilan teknologi. Selain itu, penelitian ini menyoroti peran penting variabel moderasi seperti *gender*, usia, dan pendidikan dalam hubungan antara variabel-variabel tersebut. Kontribusi teoritis ini dapat membantu memperkaya literatur tentang adopsi teknologi, perilaku konsumen, dan penggunaan layanan perbankan berbasis *mobile*. Penelitian ini juga mengindikasikan beberapa arah penelitian masa depan yang dapat dijelajahi. Misalnya, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk memahami faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi penggunaan *mobile banking*, seperti faktor psikologis, sosial, dan ekonomi. Selain itu, penelitian mendatang dapat melibatkan sampel yang lebih luas dan beragam dari berbagai wilayah untuk memperluas generalisabilitas hasil. Selain itu, memperdalam pemahaman tentang bagaimana variabel moderasi, seperti *gender*, usia, dan pendidikan, mempengaruhi hubungan antara variabel-variabel tersebut juga merupakan area penelitian yang menarik.

SIMPULAN

Setelah diperoleh hasil pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat variabel laten yang berperan penting dalam penggunaan *mobile banking*, yaitu motivasi, akses fisik dan material, keterampilan *mobile banking*, dan penggunaan (*usage*). Temuan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari keempat variabel tersebut, menunjukkan bahwa tidak ada kesenjangan digital di kota Purbalingga. Di antara variabel-variabel tersebut, pengaruh paling besar terlihat pada keterampilan *mobile banking* terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat di kota Purbalingga sudah memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi *mobile banking* dalam kehidupan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, M. 2020. Karakteristik dan Kesenjangan Spasial Pengguna Internet, E-Commerce, serta E-Banking di Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 23(1).
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah, 2022, Banyaknya Desa/Kelurahan menurut Kabupaten/Kota dan Penerimaan Sinyal Internet Telepon Seluler di Provinsi Jawa Tengah 2019-2021, diakses melalui website <https://jateng.bps.go.id/indicator/2/992/1/banyaknya-desa-kelurahan-menurut-kabupaten-kota-dan-penerimaan-sinyal-internet-telepon-seluler-di-provinsi-jawa-tengah.html>
- Gilliani Arditya, T. H., & Rifaldi Windya Giri, R., 2021. Analisis Adopsi Mobile Banking Nasabah Bank di Jawa Tengah Menggunakan Model Utaut dengan Budaya sebagai Moderator
- Hair Jr, J.F., Matthews, L.M., Matthews, R.L., & Sarstedt, M. 2017. PLS-SEM atau CB-SEM: Pedoman yang diperbarui tentang Metode yang Digunakan. *Int. J. Analisis Data Multivariat*, 1 (2), 107-123]
- Humaira, Fatiya Rumi., 2022, *Indeks Literasi Digital di Kota dan Desa Selisih 2,7 Persen*, diakses melalui <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/12/indeks-literasi-digital-berdasarkan-wilayah-di-indonesia>
- Khairani, G. A., Rifaldi, R., & Giri, W. 2020. Analisis Adopsi Penggunaan Mobile Banking menggunakan Model UTAUT Modifikasi dengan Budaya sebagai Moderator di Kalimantan Timur, *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*. 4(7), 1025–1035.
- Kemp, Simon., 2022, *Digital 2022: Indonesia*. diakses melalui <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>
- Malaquias, R. F., & Hwang, Y. 2019. Mobile banking use: A comparative study with Brazilian and U.S. participants. *International Journal of Information Management*, 44, 132-140
- Mahadhika, P. A., & Zuliestiana, D. A. 2021. Pengaruh E-Trust Dan Kualitas Website Terhadap E-Purchase Intention. *eProceedings of Management*, 8(2). 890
- nPerf, 2024, *Peta cakupan 3G / 4G / 5G, Indonesia: Jaringan data seluler dalam Indonesia*, diakses melalui website <https://www.nperf.com/id/map/ID/-/-/signal?ll=2.5678942164342513&lg=118.01999999999998&z=4>
- Nawangasari, Sri & Putri, Nadea. 2020. Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*. 22. 55-63
- Picoto, Winnie & Pinto, Ines. 2020. Cultural impact on mobile banking use – A multi-method approach. *Journal of Business Research*. 124.
- Solihin, M., & Ratmono, D. 2020. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Non Linier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Sudaryanti, D. S., Sahroni, N., & Kurniawati, A. 2018. Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan yang Tercatat di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4, 96–107
- Van Dijk, J. A. G. M. 2012. The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage. *Digital Enlightenment Yearbook 2012*, 57-75. IOS Press.
- Van Dijk. 2020. *The Digital Divide*. Cambridge: Polity Press
- Yuldinawati, L. 2022. Digital inequalities among MSE entrepreneurs in Indonesia: exploring differences in internet access between internet-user and non-internet-user MSE entrepreneurs, *Disertasi*, University of Twente.