

Penggunaan Mobile Banking di Denpasar Bali: Perspektif *Digital Divide*

I Komang Arya Sindura Budiutama, Refi Rifaldi Windya Giri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

*Correspondence: komangarya04@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital pada era industri 4.0 telah memudahkan aktivitas masyarakat. Tingkat akses internet di Indonesia mencapai 72,02 persen, menunjukkan tingginya penetrasi internet. Inovasi mobile banking dari Bank Indonesia telah membantu mempermudah transaksi, meskipun nilai transaksi mobile banking masih lebih rendah daripada transaksi melalui bank konvensional. Di Bali, yang merupakan daerah dengan pertumbuhan ekonomi pesat dan tingkat akses internet yang tinggi, ditambah dengan transaksi menggunakan e-money semakin meningkat. Namun disisi lain, tingkat literasi digital di Bali masih rendah, dengan skor sebesar 47,48, yang perlu ditingkatkan. Penggunaan mobile banking perlu diimbangi dengan upaya menjembatani kesenjangan digital (*digital divide*). Penelitian 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. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 302 sampel dengan populasi masyarakat yang menggunakan mobile banking di Kota Denpasar. Menunjukkan bahwa *motivation, physical and material access, mobile banking skills, dan usage*. saling berpengaruh secara signifikan dan positif dalam penggunaan mobile banking di Kota Denpasar.

Kata kunci : kesenjangan digital; mobile banking; perilaku konsumen; literasi digital.

ABSTRACT

The development of digital technology in the era of Industry 4.0 has facilitated societal activities. The internet penetration rate in Indonesia has reached 72.02 percent, indicating high internet access. The innovation of mobile banking by Bank Indonesia has helped simplify transactions, although the value of mobile banking transactions is still lower compared to conventional banks. In Bali, a region with rapid economic growth and high internet access, coupled with the increasing use of e-money, however, the level of digital literacy in Bali is still low, with a score of 47.48, which needs to be improved. The use of mobile banking needs to be balanced with efforts to bridge the digital divide. The research utilizes a quantitative method with data analysis techniques using PLS-SEM through WarpPLS 7.0 software. Nonprobability purposive sampling is used as the sampling technique. Data collection involves primary and secondary data through the distribution of questionnaires. The sample size in this research is 302 respondents from the population of mobile banking users in Denpasar. The findings indicate that motivation, physical and material access, mobile banking skills, and usage significantly and positively influence the use of mobile banking in Denpasar.

Keywords : *digital divide; mobile banking; consumer behavior; digital literacy.*

PENDAHULUAN

Teknologi Informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu landasan dasar masyarakat modern. Banyak negara percaya pemahaman TIK dan penguasaan keterampilan terhadap TIK menjadi prioritas utama dalam proses pertumbuhan ekonomi (Özer et al., 2021). Pesatnya perkembangan teknologi informasi membawa perubahan pada kebiasaan masyarakat yang serba digital. Menurut APJII (2022) Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia dari jumlah masyarakat Indonesia sebesar 270,20 juta jiwa, terdapat 210,02 juta jiwa yang terkoneksi dengan internet dimana dengan tingkat penetrasi sebesar 77,02 persen. Adanya revolusi industri 4.0 membuat semua kegiatan masyarakat dibantu dengan adanya teknologi yang serba digital. Transformasi digital tersebut mencakup proses digitalisasi dengan fokus terhadap efisiensi serta inovasi digital (Vial, 2019). Pemanfaatan teknologi informasi memberikan manfaat positif dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam konteks perbankan (Wanda, et al., 2019a). Selaras dengan perkembangan

tersebut, industri keuangan menyuguhkan adanya financial technology atau sering kita dengar sebagai fintech.

Peraturan BI Nomor 18/40/PBI/2016 menyebutkan bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan *financial technology* dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk sistem pembayaran. *Fintech* yang berkembang sejalan dengan kebutuhan masyarakat pada sistem pembayaran mendorong industri perbankan untuk menyediakan transaksi yang dapat dilakukan melalui ponsel atau yang dikenal dengan mobile banking. Pelayanan perbankan seluler dapat dipandang sebagai respons dari bank terhadap permintaan sejumlah pelanggan (Arditya & Rifaldi, 2021.) Melihat potensi dari keberadaan *mobile banking* yang memiliki efisiensi yang tinggi, banyak bank akan terus melakukan inovasi untuk layanan tersebut (Wanda, et al., 2019b). Penggunaan teknologi digital dalam sistem pembayaran memungkinkan transaksi pembayaran tanpa menggunakan uang tunai menjadi lebih mudah (Sisilia et al., 2020). Hal itu akan ikut menyukseskan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang sudah ada sejak 2014 (Apriliani, et al., 2019). Pada tahun 2022, layanan perbankan seluler populer di Indonesia meliputi M-bca, Bri Mobile, M-banking Mandiri, BNI Mobile, dan CIMB Niaga Mobile (Salma & Giri, 2023).

Berdasarkan catatan Bank Indonesia, perbandingan nilai transaksi antara *mobile banking* dan nilai transaksi bank umum terdapat kenaikan, namun hanya berkisar di 6,95 persen pada bulan Mei, 7,74 persen pada bulan Juni, dan 8,01 persen di bulan Juli (Bank Indonesia, 2021). Hal tersebut menunjukkan nilai yang rendah untuk transaksi mobile banking di Indonesia. Fenomena ini menggambarkan adanya kesenjangan digital atau *digital divide* terhadap penggunaan *mobile banking*.

Pertumbuhan pengguna *m-banking* di Indonesia sejalan dengan pertumbuhan ekonomi baik dalam kegiatan bisnis maupun aktivitas sehari-hari. Bali sebagai salah satu daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat ditandai dengan pesatnya pertumbuhan pariwisata yang mengarah pada kebutuhan untuk bertransaksi secara efisien. Meskipun pariwisata di Bali mengalami keterpurukan pada masa pandemi, di sisi lain, transaksi digital mengalami peningkatan, tercermin dari tingginya transaksi uang elektronik atau *e-money*, mengkonfirmasi terjadinya pergeseran konsumen ke arah digital (Bank Indonesia, 2021). Kondisi tersebut mendukung peningkatan penggunaan fasilitas bank khususnya *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat yang semakin mengarah pada pemanfaatan teknologi. Selain itu, untuk mendukung pergeseran masyarakat ke arah transaksi digital dari data BPS Bali, sudah menunjukkan hasil yang cukup baik dalam ketersediaan infrastruktur yang diperlukan. Yang terbukti dengan implementasi layanan yang disediakan oleh BI dengan penyebaran pedagang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran elektronik. Bali menempati peringkat keenam secara nasional dalam hal ini. Di Kota Denpasar, penyebaran QRIS mencapai 43%, angka yang lebih tinggi dari kabupaten lain di Bali. Tingkat adopsi QRIS yang tinggi ini membuatnya menjadi metode pembayaran elektronik yang populer di kalangan pedagang di kota Denpasar (Bank Indonesia, 2021). Hal ini ikut menyukseskan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang sudah ada sejak 2014 (Apriliani, et al., 2019).

Namun pergeseran konsumen ke arah digital yang disebutkan oleh Bank Indonesia dan ketersediaan infrastruktur yang memadai, tidak adanya keselarasan masyarakatnya dengan tingkat literasi digital. Dari data Digital Competitiveness Index 2022, Bali berada pada urutan ke 28 dari 34 provinsi yang ada di Indonesia. Jika dibandingkan dengan provinsi yang menduduki peringkat pertama yaitu DI Yogyakarta, terdapat selisih skor yang sangat jauh dan juga skor dari Bali sebesar 47,48 masih dibawah skor median nasional yang berada pada kisaran 62.9 (Ventures, 2022). Rendahnya tingkat literasi digital didukung dengan tingkat pendidikan yang belum merata di Bali khususnya antara jenjang pendidikan SMA sederajat dengan Diploma dan Sarjana memiliki selisih 17.84 persen (BPS, 2018).

Penelitian ini dilandaskan oleh fenomena *digital divide* pada penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini meneliti *mobile banking* di Bali yang merupakan daerah penyumbang devisa negara terbesar kedua di Indonesia, serta jangkauan internet yang luas. Dengan fokus pada Kota Denpasar sebagai ibu kota, dan pusat pariwisata di Bali. Denpasar memiliki tingginya akses internet yang ditambah dengan jumlah transaksi *digital* yang tinggi dilihat dari penggunaan QRIS yang mencapai angka 43%, namun disisi lain indeks literasi digital yang rendah, ditambah dengan tingkat pendidikan yang belum merata. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan *digital* dalam mengakses *mobile banking*, pada Kota Denpasar.

Digital Divide

Kesenjangan digital muncul dari fakta bahwa akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak merata, sehingga tidak semua orang dapat menggunakan atau menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk berpartisipasi secara lebih efektif (Soomro et al., 2020). Digital divide didefinisikan sebagai ketidaksetaraan di mana empat jenis akses dapat dirasakan secara berurutan yakni *motivation*, *physical access*, *digital skill*, dan *different usage* (Dijk, 2012).

1. *Motivation*. *Motivation* atau *motivasi* didefinisikan sebagai kemauan atau keinginan individu untuk terhubung dengan teknologi informasi atau TIK yang dapat dipengaruhi secara social oleh lingkungan dan secara psikologis oleh perasaan individu saat berhadapan dengan teknologi informasi.
2. *Physical & Material Access*. Akses fisik dan material merupakan sumber daya dan aksesibilitas teknologi yang dapat berupa perangkat teknologi yaitu hardware dan software serta infrastruktur pendukung yang tersedia di wilayah misalnya kemudahan dan kelancaran akses internet.
3. *Digital Skill*. *Digital Digital skill* adalah kemampuan individu untuk menggunakan dan mengelola perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Semakin banyak keterampilan yang dikembangkan maka semakin tepat penggunaan atau *usage* terhadap teknologi pada aplikasi tertentu.
4. *Usage*. *Usage* mengacu pada waktu dan frekuensi, jumlah keragaman aplikasi yang digunakan, efektifitas penggunaan dan kreatifitas penggunaannya.

Mobile Banking

Mobile banking merupakan multi-platform antara operator seluler dengan perbankan yang mengintegrasikan komunikasi seluler dengan uang elektronik untuk memfasilitasi transaksi bank melalui ponsel (Jauhiainen et al., 2022). Layanan ini merupakan jenis sistem informasi terkini yang memanfaatkan Internet dan World Wide Web, yang telah mengubah cara konsumen melaksanakan aktivitas keuangan di dunia maya (Giri et al., 2019). Mobile banking memungkinkan konsumen untuk dapat mengakses atau menggunakan rekening bank melalui handphone untuk melakukan transaksi mulai dari cek saldo dan transfer dana ataupun fitur lainnya yang ada di mobile banking hingga transaksi yang lebih canggih seperti perdagangan saham (Barnes & Corbitt, 2003). Pelayanan perbankan seluler dapat dipandang sebagai respons dari bank terhadap permintaan sejumlah pelanggan. Pentingnya memperhatikan keterampilan digital menjadi faktor utama dalam penggunaan layanan perbankan melalui perangkat seluler (Hukama et al., 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk meneliti populasi tertentu dimana data berupa angka-angka dan dianalisis secara statistik menggunakan PLS-SEM dengan software WarpPLS 7.0. Sampel pada penelitian ini berjumlah 302 yang berasal dari Kota Denpasar. Data tersebut diambil menggunakan teknik nonprobability jenis purposive sampling dengan populasi pengguna mobile banking di Denpasar, Bali. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teknik analisis Structural Equation Model (SEM). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penyebaran kuesioner pada online platform.

HASIL

Dalam pengukuran nilai *convergent validity*, terdapat dua metode yang umum digunakan, yaitu nilai *loading factor* dan nilai AVE. Biasanya, nilai *loading factor* yang diterima adalah lebih besar dari 0,7. Namun, untuk penelitian tahap awal atau penelitian mengenai adopsi baru seperti penelitian ini mengenai *digital divide* di Indonesia, peneliti akan menggunakan nilai *outer loading* dengan persyaratan lebih besar dari 0,4 (Hair, et al, 2017). Selain itu, nilai AVE (*average variance extracted*) sebesar 0,5 atau lebih menunjukkan bahwa rata-rata konstruk menjelaskan 50% dari nilai validitas. Nilai AVE ini juga digunakan untuk mengukur *convergent validity* (Hair, et al, 2017).

Tabel 1
Hasil Uji Nilai Convergent Validity

Variabel	Item	Loading Factor (>0,4)	AVE (>0,5)	Kesimpulan
<i>Motivation</i> (MOT)	MOT 1	(0.756)	0.670	Valid
	MOT 2	(0.848)		Valid
	MOT 3	(0.832)		Valid
	MOT 4	(0.822)		Valid
	MOT 5	(0.833)		Valid
<i>Physical and material access</i> (PMA)	PMA 1	(0.655)	0.644	Valid
	PMA 2	(0.902)		Valid
	PMA 3	(0.889)		Valid
	PMA 4	(0.739)		Valid
<i>Mobile banking skill</i> (MBS)	MBS 1	(0.853)	0.626	Valid
	MBS 2	(0.734)		Valid
	MBS 3	(0.853)		Valid
	MBS 4	(0.870)		Valid
	MBS 5	(0.895)		Valid
	MBS 6	(0.775)		Valid
	MBS 7	(0.762)		Valid
	MBS 8	(0.895)		Valid
	MBS 9	(0.860)		Valid
	MBS 10	(0.775)		Valid
	MBS 11	(0.866)		Valid
	MBS 12	(0.860)		Valid
	MBS 13	(0.802)		Valid
	MBS 14	(0.882)		Valid
	MBS 15	(0.896)		Valid
	MBS 16	(0.857)		Valid
	MBS 17	(0.854)		Valid
	MBS 18	(0.808)		Valid
	MBS 19	(0.874)		Valid
	MBS20	(0.604)		Valid
	MBS 21	(0.668)		Valid
	MBS 22	(0.678)		Valid
	MBS 23	(0.728)		Valid
	MBS 24	(0.762)		Valid
	MBS 25	(0.716)		Valid
	MBS 26	(0.713)		Valid
	MBS 27	(0.676)		Valid
	MBS 28	(0.731)		Valid
	MBS 29	(0.629)		Valid
	MBS 30	(0.731)		Valid
<i>Usage</i> (USG)	USG 1	(0.855)	0.725	Valid
	USG 2	(0.756)		Valid
	USG 3	(0.851)		Valid
	USG 4	(0.894)		Valid
	USG 5	(0.879)		Valid
	USG 6	(0.866)		Valid

Sumber: data olahan

Hasil pengolahan data tersebut dilakukan menggunakan software WarpPLS 7.0. Variabel *motivation* yang terdiri dari (MOT1, MOT2, MOT3, MOT4, dan MOT5) memiliki nilai *loading factor* (> 0,4) sehingga menunjukkan bahwa semua indikator dalam variabel *motivation* valid. Variabel *physical and material access* yang terdiri dari (PMA1, PMA2, PMA3, dan PMA4) memiliki nilai *loading factor* (> 0,4) yang menunjukkan variabel *physical and material access* dapat dikatakan valid. Untuk variabel *mobile banking skill* yang terdiri dari 30 indikator dari (MBS1 – MBS30) rata-rata memiliki nilai *loading factor* (> 0,4) yang dapat diartikan semua variabel *mobile banking skill* valid. Dan yang terakhir terdapat variabel *usage*, yang terdiri dari 6 indikator (USG1 – USG6) rata-rata memiliki nilai *loading factor* (> 0,4) yang dapat diartikan semua variabel pada variabel *usage* juga valid.

Nilai *average variance distracted* (AVE) sesuai dengan hasil pengolahan data menggunakan software WarpPLS 7.0 harus (> 0,5). Berdasarkan hasil pengolahan data semua variabel laten seperti *motivation*, *physical and material access*, *mobile banking skill*, *usage* memiliki nilai AVE lebih dari

0,5 yang dimana semua variabel laten tersebut memiliki nilai validitas yang tinggi. Dari hasil pengolahan data diatas, semua variabel laten yang diteliti dapat menggunakan indikator atau item pada setiap pertanyaan yang ada, karena semua indikator berdasarkan *loading factor* dan AVE telah valid sesuai dengan ketentuan yang ada.

Discriminant validity digunakan untuk menunjukkan seberapa besar sebuah konstruk atau variabel laten terbukti berbeda dengan konstruk lain (Sholihin & Ratmono, 2020). Pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan melihat hasil dari *cross loading* dan *fornell-lacker creation*. Ketentuan pertama yang dilakukan oleh *cross loadings* ialah melihat nilai indikator loading harus lebih besar dari pada indikaotr konstruk lainnya. Sedangkan untuk ketentuan kedua terhadap *fornell-lacker creation*, dengan membandingkan akar AVE dengan nilai AVE dimana akar AVE harus lebih besar dibandingkan dengan nilai AVE (Sholihin & Ratmono, 2020).

Tabel 2
Hasil Uji Cross Loading

	MOT	PMA	MBS	USG
MOT 1	(0.756)	0.167	-0.053	0.303
MOT 2	(0.848)	-0.109	-0.055	-0.270
MOT 3	(0.832)	0.032	-0.055	0.117
MOT 4	(0.822)	0.176	-0.299	0.438
MOT 5	(0.833)	-0.245	0.454	-0.549
PMA 1	-0.667	(0.655)	-0.127	0.586
PMA 2	-0.106	(0.902)	-0.156	-0.061
PMA 3	-0.085	(0.889)	-0.007	0.006
PMA 4	0.824	(0.739)	0.311	-0.453
MBS 1	-0.058	-0.031	(0.853)	0.130
MBS 2	-0.205	0.288	(0.734)	0.626
MBS 3	-0.058	-0.031	(0.853)	0.130
MBS 4	0.236	-0.065	(0.870)	-0.151
MBS 5	0.270	-0.129	(0.895)	-0.136
MBS 6	0.258	-0.085	(0.775)	-0.427
MBS 7	-0.255	0.311	(0.762)	0.610
MBS 8	0.270	-0.129	(0.895)	-0.136
MBS 9	0.121	-0.150	(0.860)	0.104
MBS 10	-0.027	0.034	(0.775)	0.708
MBS 11	0.070	-0.101	(0.866)	0.006
MBS 12	0.121	-0.150	(0.860)	0.104
MBS 13	-0.086	0.050	(0.802)	-0.175
MBS 14	0.387	-0.130	(0.882)	-0.359
MBS 15	0.220	-0.070	(0.896)	-0.183
MBS 16	0.229	-0.034	(0.857)	-0.253
MBS 17	0.045	-0.020	(0.854)	-0.065
MBS 18	-0.053	0.060	(0.808)	-0.091
MBS 19	0.237	-0.127	(0.874)	-0.225
MBS20	0.322	-0.116	(0.604)	-0.567
MBS 21	0.370	-0.225	(0.668)	-0.505
MBS 22	-0.571	0.276	(0.678)	-0.079
MBS 23	-0.646	0.249	(0.728)	0.116
MBS 24	-0.308	0.141	(0.762)	0.321
MBS 25	-0.393	-0.055	(0.716)	-0.191
MBS 26	0.053	-0.105	(0.713)	-0.212
MBS 27	0.158	-0.240	(0.676)	-0.491
MBS 28	-0.431	0.255	(0.731)	0.496
MBS 29	-0.228	0.275	(0.629)	0.459
MBS 30	-0.431	0.255	(0.731)	0.496
USG 1	-0.098	0.139	-0.055	(0.855)
USG 2	0.028	0.040	0.292	(0.756)
USG 3	0.013	0.021	-0.225	(0.851)
USG 4	0.063	-0.080	-0.049	(0.894)
USG 5	0.055	-0.204	0.381	(0.879)
USG 6	-0.061	0.097	-0.314	(0.866)

Sumber: data olahan

Tabel 2 menunjukkan bawasannya secara spesifik nilai *loading factor* dari tiap indikator pada masing-masing variabel laten lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading factor* lainnya. Hal tersebut menandakan bahwa semua konstruk pada variabel laten memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Dan untuk *fornell-lacker* sendiri secara lebih spesifik nilai akar AVE setiap konstruknya harus lebih besar dibandingkan dengan nilai AVE. Sedangkan Tabel 3 menjelaskan metode *fornell-lacker* diatas, untuk pegujian validitas diskriminan menunjukkan mempunyai nilai validitas yang baik. Dikarenakan nilai akar AVE setiap konstruk yang diukur lebih besar dengan nilai AVE konstruk lainnya. Hal tersebut bisa digunakan karena sudah sesuai dengan ketentuan yang ada.

Tabel 3
Hasil Uji fornell lacker

Variabel	AVE	\sqrt{AVE}	Keterangan
MOT	0.670	0.818	Valid
PMA	0.644	0.802	Valid
MBS	0.626	0.791	Valid
USG	0.725	0.851	Valid

Sumber: data olahan

Reliability mengarah pada sejauh mana suatu variabel laten konsisten dan akurat dalam mengukur suatu konsep yang diwakili (Ghozali, 2021). Evaluasi yang digunakan dalam pengukuran *reliability* yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur sejauh mana item pengukuran dianggap setara atau sejalan satu sama lain sedangkan *Composite Reliability* untuk mengukur sejauh mana item pengukuran yang digunakan dapat diandalkan dalam mengukur suatu konstruk, nilai yang harus dipenuhi untuk kedua evaluasi tersebut harus diatas dari 0,7 (Ghozali, 2021). Tabel 4 terlihat evaluasi nilai *Cronbach's alpha* telah berada pada nilai (> 0,7). Dan dilain sisi untuk evaluasi *composite reliability* juga sudah menunjukkan angka pada nilai (> 0,7) sesuai dengan aturan yang ditetapkan (Ghozali, 2021). Sehingga dari data diatas bisa diartikan item-item penelitian dapat digunakan untuk mengukur gejala yang sama serta pertanyaan penelitian dapat dipahami secara konsisten terutama oleh responden yang berasal dari Kota Denpasar, Bali.

Tabel 4
Hasil Uji Reability

Variabel	Cronbach's Alpha (>0.7)	Composite Reliability (>0.7)	Keterangan
MOT	0.877	0.910	Reliabel
PMA	0.809	0.877	Reliabel
MBS	0.626	0.980	Reliabel
USG	0.725	0.940	Reliabel

Sumber: data olahan

Koefisien determinasi atau *R-squared* yang menunjukkan seberapa kuat persentase variasi konstruk (eksogen) mempengaruhi variasi konstruk (endogen). semakin tinggi nilai *R-squared* menunjukkan model yang baik. Syarat dalam melakukan evaluasi pada *R-squared* dapat digolongkan menjadi tiga kategori seperti 0.67 (kuat), 0.33 (moderat), dan 0.19 (lemah) (Ghozali, 2021). Tabel 5 menjelaskan tentang nilai dari koefisien determinasi atau R-squares. Dimana untuk *motivation* tidak memiliki nilai R² karena bukan sebagai konstruk endogen. Selanjutnya terdapat *physical and material access* memiliki nilai R² sebesar 0, 457 dengan kategori (moderat). Disusul oleh *mobile banking skill* memiliki nilai R² sebesar 0,511 dengan kategori (moderat). Dan yang terakhir terdapat *usage* memiliki nilai R² sebesar 0,653 dengan kategori (moderat). Sehingga dari hasil tersebut dapat menjelaskan bawasannya setiap konstruk eksogn memberikan pengaruh yang (moderat) kepada konstruk endogen lainnya.

Tabel 5
Uji Koefisien Determinasi (R²)

Variabel	Nilai Determinasi (R ²)	Keterangan
MOT		
PMA	0.457	Moderat
MBS	0.511	Moderat
USG	0.653	Moderat

Sumber: data olahan

Evaluasi *effect size* ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada perubahan pada nilai *R-squared*, jika suatu variabel laten di keluarkan. Terdapat tiga kategori yang menunjukkan *effect size* diantaranya yaitu kategori lemah (0,02), medium (0,15), dan besar (0,35) (Sholihin & Ratmono, 2020). Tabel 6 menjelaskan mengenai pengujian *effect size* pada penelitian ini, dimana berdasarkan kategori yang ada, semua variabel memiliki kategori besar karena semua variabel memiliki nilai lebih dari (0,35). Dimana untuk variabel *physical and material access* memiliki nilai *f*² (0,523) dengan kategori besar. Selanjutnya ada variabel *mobile banking skill* memiliki nilai *f*² (0,504) dengan kategori besar, dan yang terakhir ada variabel *usage* memiliki nilai *f*² (0,698) dengan kategori besar. Dengan hasil tersebut uji *effect size* ini dapat menjelaskan jika terdapat variabel yang ditambahkan atau dihilangkan akan memberikan efek yang besar terhadap nilai *R-squared*.

Tabel 6
Uji Effect size (f²)

Variabel	Nilai Effect Size (F ²)	Keterangan
MOT		
PMA	0.523	Besar
MBS	0.504	Besar
USG	0.698	Besar

Sumber: data olahan

Uji *Q-squared* digunakan untuk melakukan penilaian validitas prediktif antara variabel independent dengan dependen, dan dari penilaian tersebut apakah terdapat relevansi antara variabel yang ada pada model. Untuk pengujian *Q*² dinyatakan layak apabila nilai setiap variabelnya (> 0) (Sholihin & Ratmono, 2020).

Tabel 7
Uji Predictive Relevance (Q²)

Variabel	Nilai Predictive Relevance (Q ²)	Keterangan
MOT		
PMA	0.530	Baik
MBS	0.510	Baik
USG	0.706	Baik

Sumber: data olahan

Tabel 7 menjelaskan bawasannya untuk variabel *physical and material access* memiliki nilai *Q-squared* sebesar 0,530 dengan kategori baik. Dilanjutkan dengan variabel *mobile banking skill* memiliki nilai *Q-squared* sebesar 0,510 dengan kategori baik. Dan untuk variabel terakhir yaitu *usage* memiliki nilai *Q-squared* sebesar 0,706 dengan kategori baik. Sehingga untuk pengujian *Q-squared* pada penelitian ini semua variabelnya lebih dari 0 dengan kategori baik, yang berarti model sudah memiliki prediktif yang layak dan setiap variabelnya memiliki relevansi yang baik.

Pengaruh motivation terhadap physical and material access

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan hasil pengujian pada hipotesis 1 (H1) yaitu variabel motivation (MOT) terhadap physical and material access (PMA) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan. Itu dibuktikan dengan nilai P-value sebesar < 0.01 dan nilai path coefficient sebesar 0,71. Hal ini menunjukkan bahwa setiap individu di Kota Denpasar sudah memiliki dorongan atau motivasi yang kuat dalam menggunakan akses fisik dan material seperti wifi,

jaringan internet, smartphone, dan kesiapan fisik lainnya pada setiap individu dalam menggunakan akses tersebut.

Pengaruh physical and material access terhadap mobile banking skill

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan hasil pengujian pada hipotesis 2 (H2) yaitu variabel physical and material access (PMA) terhadap mobile banking skill (MBS) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan. Itu dibuktikan dengan nilai P-value sebesar $< 0,01$ dan nilai path coefficient sebesar 0,71. Hal ini menunjukkan bahwa setiap individu di Kota Denpasar yang memiliki akses fisik dan material seperti wifi, jaringan internet, smartphone, dan kesiapan fisik yang cukup maka akan berpotensi memiliki pengetahuan atau keterampilan dalam menggunakan mobile banking.

Pengaruh mobile banking skill terhadap usage

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan hasil pengujian pada hipotesis 3 (H3) yaitu variabel mobile banking skill (MBS) terhadap usage (USG) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan. Itu dibuktikan dengan nilai P-value $< 0,01$ dan nilai path coefficient 0,83. Hal ini menunjukkan bahwa setiap individu di Kota Denpasar sudah memiliki keterampilan atau kemampuan dalam menggunakan mobile banking, berpotensi menggunakan atau mengaplikasikan keterampilannya dalam penggunaan mobile banking.

Pengaruh education memoderasi hubungan antara motivation terhadap physical and material access

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan hasil pengujian pada hipotesis 4 (H4) yaitu Education memoderasi hubungan motivation (MOT) terhadap physical and material access (PMA) menunjukkan adanya hubungan positif namun tidak signifikan. Itu dibuktikan dengan nilai P-value 0,39 dan nilai path coefficient 0,02. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan tingkat pendidikan setiap individu yang ada di Kota Denpasar, tidak memberikan pengaruh pada setiap individu dalam memiliki dorongan atau motivasi yang kuat untuk menggunakan akses fisik dan material seperti wifi, jaringan internet, smartphone, dan kesiapan fisik lainnya.

Pengaruh age memoderasi hubungan antara motivation terhadap physical and material access

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan hasil pengujian pada hipotesis 5 (H5) yaitu age memoderasi hubungan motivation (MOT) terhadap physical and material access (PMA) menunjukkan adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan. Itu dibuktikan dengan nilai P-value sebesar 0,18 dan nilai path coefficient 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan usia setiap individu yang ada di Kota Denpasar, tidak memberikan pengaruh pada setiap individu dalam memiliki dorongan atau motivasi yang kuat untuk menggunakan akses fisik dan material seperti wifi, jaringan internet, smartphone, dan kesiapan fisik lainnya.

Pengaruh gender memoderasi hubungan antara motivation terhadap physical and material access

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan hasil pengujian pada hipotesis 6 (H6) yaitu gender memoderasi hubungan motivation (MOT) terhadap physical and material access (PMA) menunjukkan adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan. Itu dibuktikan dengan nilai P-value sebesar 0,10 dan nilai path coefficient 0,07. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan jenis kelamin setiap individu yang ada di Kota Denpasar, tidak memberikan pengaruh pada setiap individu dalam memiliki dorongan atau motivasi yang kuat untuk menggunakan akses fisik dan material seperti wifi, jaringan internet, smartphone, dan kesiapan fisik lainnya.

Pengaruh education memoderasi hubungan antara physical and material access terhadap mobile banking skill

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan hasil pengujian pada hipotesis 7 (H7) yaitu edu memoderasi terhadap hubungan physical and material access (PMA) terhadap mobile banking skill (MBS) menunjukkan adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan. Itu dibuktikan dengan nilai P-value 0,38 dan nilai path coefficient 0,02. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan tingkat pendidikan tidak memberikan pengaruh pada setiap individu yang ada di Kota Denpasar ketika mereka telah memiliki akses fisik dan material seperti wifi, jaringan internet, smartphone, serta

kesiapan fisik untuk mengadopsi, mempelajari hingga memiliki skill terkait penggunaan mobile banking.

Pengaruh age memoderasi hubungan antara physical and material access terhadap mobile banking skill

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan hasil pengujian pada hipotesis 8 (H8) yaitu *age* memoderasi hubungan *physical and material access* (PMA) terhadap *mobile banking skill* (MBS) menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan. Itu dibuktikan dengan nilai P-value 0,03 dan nilai *path coefficient* 0,11. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan umur terdapat pengaruh pada setiap individu yang ada di Kota Denpasar ketika mereka telah memiliki akses fisik dan material seperti wifi, jaringan internet, *smartphone*, serta kesiapan fisik untuk mengadopsi, mempelajari hingga memiliki skill terkait penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh gender memoderasi hubungan antara physical and material access terhadap mobile banking skill

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan hasil pengujian pada hipotesis 9 (H9) yaitu *gender* memoderasi hubungan *physical and material access* (PMA) terhadap *mobile banking skill* (MBS) menunjukkan adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan. Itu dibuktikan dengan nilai P-value 0,12 dan nilai *path coefficient* 0,07. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan jenis kelamin tidak memberikan pengaruh pada setiap individu yang ada di Kota Denpasar ketika mereka telah memiliki akses fisik dan material seperti wifi, jaringan internet, *smartphone*, serta kesiapan fisik untuk mengadopsi, mempelajari hingga memiliki skill terkait penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh education memoderasi hubungan mobile banking skill terhadap usage

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan hasil pengujian pada hipotesis 10 (H10) yaitu *Education* memoderasi hubungan *mobile banking skill* (MBS) terhadap *usage* (USG) menunjukkan adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan yang dibuktikan dengan nilai P-value 0,09 dan nilai *path coefficient* 0,08. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan tingkat pendidikan tidak memberikan pengaruh pada setiap individu yang ada di Kota Denpasar ketika mereka memiliki kemampuan atau keahlian terkait menggunakan *mobile banking*, untuk menggunakan atau mengaplikasikan keterampilannya dalam penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh age memoderasi hubungan mobile banking skill terhadap usage

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan hasil pengujian pada hipotesis 11 (H11) yaitu *age* memoderasi hubungan *mobile banking skill* (MBS) terhadap *usage* (USG) menunjukkan adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan. Itu dibuktikan dengan nilai P-value 0,41 dan nilai *path coefficient* 0,01. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan umur tidak memberikan pengaruh pada setiap individu yang ada di Kota Denpasar ketika mereka memiliki kemampuan atau keahlian terkait menggunakan *mobile banking*, untuk menggunakan atau mengaplikasikan keterampilannya dalam penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh gender memoderasi hubungan mobile banking skill terhadap usage

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan hasil pengujian pada hipotesis 10 (H10) yaitu *gender* memoderasi hubungan *mobile banking skill* (MBS) terhadap *usage* (USG) menunjukkan adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan. Itu dibuktikan dengan nilai P-value 0,34 dan nilai *path coefficient* 0,02. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan jenis kelamin tidak memberikan pengaruh pada setiap individu yang ada di Kota Denpasar ketika mereka memiliki kemampuan atau keahlian terkait menggunakan *mobile banking*, untuk menggunakan atau mengaplikasikan keterampilannya dalam penggunaan *mobile banking*.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yang meneliti terkait kesenjangan digital dari penggunaan *mobile banking* di Kota Denpasar, dengan menggunakan metode SEM PLS yang memiliki sampel sebanyak 302 dan pengolahan data menggunakan software WarpPLS 7.0. Dapat disimpulkan bawasannya tahapan pada digital divide terdiri dari empat variabel laten diantaranya

seperti, *Motivation*, Physical and Material Access, *Mobile banking Skill*, dan Usag. Keempat hubungan variabel tersebut memiliki nilai yang signifikan dan positif, yang memiliki arti tidak adanya kesenjangan digital dalam penggunaan *mobile banking* di Kota Denpasar.

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. 2022. *Profil Internet Indonesia*
- Arditya, T., & Rifaldi, R. 2021. Analisis Adopsi Mobile Banking Nasabah Bank di Jawa Tengah Menggunakan Model Utaut dengan Budaya sebagai Moderator, *e-Proceeding of Management*, 8(6), 7680-7687
- Barnes, S. J., & Corbitt, B. 2003. Mobile banking: concept and potential. *International Journal of Mobile Communications*, 1(3), 273–288.
- BPS Provinsi Papua. 2018, Indeks Pembangunan Manusia Provinsi Papua Tahun 2017, diakses melalui website <https://papua.bps.go.id/pressrelease/2018/05/07/336/indeks-pembangunan-manusia-provinsi-papua-tahun-2017.html>
- Hukama, Y., Rifaldi, R., & Giri, W. 2023. YUME : Journal of Management Analisis Faktor-Faktor Yang Membentuk Digital Skill Pada Penggunaan Mobile Banking di Kota Medan. *YUME : Journal of Management*, 6(2).
- Jauhiainen, J. S., Eyvazlu, D., Junnila, J., & Virnes, A. 2022. Digital divides, the Internet and social media uses among Afghans in Iran. *Technology in Society*, 70
- Özer, M., Canbay, Ş., & Kirca, M. 2021. The impact of container transport on economic growth in Turkey: An ARDL bounds testing approach. *Research in Transportation Economics*, 88(3), 155–165.
- Reska Sisilia, A., Rifaldi, R., & Giri, W. 2020. Analisis Pemasaran Media Sosial untuk Menentukan Influencer dan Topik Pembicaraan (Studi Kasus: Go-Pay dan OVO), *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*. 4(7), 1036–1047.
- Rifaldi, R., Giri, W., Apriliani, D., & Sofia, A. 2019. Behavioral Intention Analysis on E-Money Services in Indonesia: Using the modified UTAUT model.
- Rifaldi, R., Giri, W., Wanda, V., & Irawan, H. 2019a. 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.
- Rifaldi, R., Giri, W., Wanda, V., & Irawan, H. 2019b. 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.
- Rifaldi Windya Giri, R., Widya Yosfi, R., & Hendayani, R. 2019. What Factors Influence the Behaviour Intention of the Internet Banking.
- Salma, M., & Giri, R. 2023. Digital Skill Confirmation Factor Analysis on the Use of Mobile Banking Services in the City of Surakarta. *Ilomata International Journal of Management*, 4(2), 249–266. <https://doi.org/10.52728/ijjm.v4i2.756>
- Soomro, K. A., Kale, U., Curtis, R., Akcaoglu, M., & Bernstein, M. 2020. Digital divide among higher education faculty. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 17(1).
- Van Dijk. 2012. The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage. *Digital Enlightenment Yearbook 2012*, 57–75.
- Van Dijk, J. 2020. Jan van Dijk - The Digital Divide-Polity Press
- Vial, G. 2019. Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.
- Ventures, East. 2022. *Digital Competitiveness Index 2022 : Menuju Era Keemasan Digital Indonesia*