

ABSTRAK

Teknologi informasi telah membuka pasar baru, produk baru, layanan baru serta saluran pengiriman yang efisien untuk industri perbankan, salah satunya hadirnya *mobile banking*. Salah satu faktor masyarakat Indonesia tidak menggunakan *mobile banking* adalah tidak meratanya akses jaringan internet atau *coverage area*, khususnya di daerah kecil seperti Kabupaten Ciamis. Meskipun Kabupaten Ciamis memiliki 284 potensi wisata dan 188.633 UMKM yang mendukung kemajuan ekonomi daerah, namun akses jaringan internet di Kabupaten Ciamis masih belum merata di setiap wilayahnya. Selain faktor jaringan internet tersebut, adanya faktor *Gender, Age, Education* dan *Location* dapat menjadi moderasi sehingga memunculkan *gap* yang berkaitan dengan perilaku masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan uraian tersebut, maka masih adanya *digital divide* dalam mengakses *mobile banking* di Indonesia, khususnya di daerah Kabupaten Ciamis

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *digital divide* terhadap penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Ciamis dengan menggunakan 4 variabel konstruk dari teori tahapan adopsi teknologi digital (*mobile banking*) yakni *Motivation, Physical & Material Access, Mobile Banking Skill* dan *Usage* yang kemudian dapat diperkuat atau diperlemah dengan beberapa faktor yaitu *Gender, Age, Education* dan *Location* sebagai variabel moderator dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis multivariat dengan menggunakan SEM-PLS yang diolah menggunakan WarpPLS 7.0. Sampel yang ditetapkan sebanyak 307 responden dengan teknik *non probability sampling* dan menggunakan kuesioner yang disebarakan untuk pengumpulan data.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil yang signifikan dan positif, yakni tidak ada *digital divide* yang terjadi pada proses adopsi teknologi digital (*mobile banking*) di Kabupaten Ciamis. Adapun dalam proses adopsi teknologi digital (*mobile banking*) tersebut di Kabupaten Ciamis memiliki perbedaan cara dari sisi umur dan pendidikan.

Kata Kunci : *Digital Divide, Mobile Banking, SEM PLS*