

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat berdampak pada lingkungan bisnis khususnya pada industri keuangan pada perbankan. Indutrsi perbankan salah satu yang memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut dengan memberikan layanan dan fasilitas yang diberikan untuk nasabah. Berdasarkan dari fenomena Gap atau kesenjangan di Indonesia yang memperlihatkan bahwa Jumlah pengguna telepon seluler lebih besar dari total populasi di Indonesia dengan setiap individu yang mengakses internet kurang dari total pengguna *smartphone* di Indonesia, serta kecilnya angka dalam mengakses konten mobile banking. Pemilihan subjek pada penelitian ini yaitu di DKI Jakarta yang merupakan ibu kota Indonesia yang memiliki tingkat per kapita tertinggi dan sangat didukung dengan keadaan infrastruktur serta kemudahan layanan akses internet yang sangat memadai, tetapi memiliki angka tamatan sekolah yang rendah dengan literasi digital yang rendah.

Penelitian ini berusaha untuk memprediksi apakah pada kota tersebut masih terdapat kesenjangan digital khususnya pada penggunaan *mobile banking*. Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti “Analisis Pengaruh *Digital Divide* Dalam Penggunaan Mobile Banking di DKI Jakarta”. Penelitian ini menggunakan *Mobile Banking* sebagai objek penelitian dan menggunakan metode kuantitatif serta teknik analisis SEM-PLS pada model struktural untuk melihat hubungan antar variable laten (Ghozali, 2014), dengan total sampel sebanyak 305 responden yang merupakan pengguna *mobile banking*, penelitian ini menggunakan software WarpPLS 7.0 untuk membantu dalam menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 4 variabel tahapan dalam penggunaan teknologi mobile banking mulai dari *motivation, physics and material access, mobile banking skill* dan *usage* saling berpengaruh positif dan signifikan pada penggunaan *mobile banking* di DKI Jakarta. *Mobile banking skill* sebagai prediktor paling kuat pengaruhnya pada *usage* dalam penggunaan *mobile banking*.

Kata Kunci: *Mobile Banking, Digital Divide, Penggunaan, WarpPLS 7.0*