

## ABSTRAK

Populasi dunia saat ini mencapai sebanyak 8 miliar jiwa, dan saat ini Indonesia berada di posisi ke-4 dengan jumlah populasi terbanyak di dunia dengan total sebanyak 275 juta jiwa (United Nation, 2022). Pertumbuhan populasi ini saling berhubungan dengan teknologi, hal ini dikarenakan seiring dengan tumbuhnya populasi maka kebutuhan yang diperlukan akan meningkat, sehingga hal tersebut mendorong perkembangan teknologi-teknologi baru yang dapat memenuhi kebutuhan populasi (Wilkinson, 1973). Namun kenyataannya pertumbuhan populasi ini tidak sejalan dengan jumlah penggunaan teknologi yang ada. Salah satunya adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penggunaan *smartphone* dan internet di Indonesia. Begitu juga penerapan teknologi dalam bidang finansial seperti *mobile banking*. Di Indonesia penggunaan *mobile banking* ini masih dapat terbilang minim jika dibandingkan dengan layanan bank lainnya. Maka dari itu penulis tertarik dalam melakukan penelitian kesenjangan digital terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* di Kota Bandung.

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan empat tahap penggunaan teknologi digital sebagai faktor utama dalam menganalisa kesenjangan digital terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*, yaitu *motivation*, *physical access and material access*, *mobile banking skills*, dan *usage*. Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis SEM-PLS untuk mengetahui hubungan antar variabel yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk pengolahan data, penulis menggunakan WarpPLS 7.0 dimana data yang diolah yaitu berdasarkan sampel yang diambil melalui *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah 300 responden yang diambil dari sebagian populasi masyarakat Kota Bandung yang menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, diperoleh bahwa pada variabel *motivation*, *physical access and material access*, *mobile banking skills*, dan *usage* dinyatakan signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat

kesenjangan digital dalam penggunaan aplikasi mobile banking di Kota Bandung. Sedangkan berdasarkan variabel moderator *gender*, *age*, dan *education*, diperoleh bahwa ketiga variabel tersebut tidak signifikan atau berpengaruh terhadap seluruh hubungan antara variabel independen dan dependennya.

**Kata Kunci:** Kesenjangan Digital, Mobile Banking, Perilaku Konsumen, Teknologi Informasi