

## ABSTRAK

Pertumbuhan pengguna Internet di Indonesia sebesar 77% per Januari 2023, angka ini mengalami kenaikan 5,44% dari periode sebelumnya. Tingginya jumlah pengguna internet di Indonesia tidak terlepas dari pesatnya perkembangan telepon seluler. Per Januari 2023, pengguna telepon seluler di Indonesia sebesar 128,0% dari total populasi, namun angka tersebut mengalami penurunan sebesar 5,3% dari periode sebelumnya. Kenaikan jumlah pengguna internet serta kepemilikan telepon seluler di Indonesia mendorong masyarakat pada aktivitas untuk melakukan transaksi perbankan berbasis digital yaitu aplikasi *mobile banking*, hal ini sejalan dengan perkembangan teknologi informasi di industri perbankan. Namun pertumbuhan pengguna internet di Indonesia tidak sejalan dengan individu yang mengakses *mobile banking*. Berdasarkan Katadata *Insight Center*, individu yang tidak pernah mengakses *mobile banking* (62,9%), angka ini sangat jauh jika dibandingkan dengan individu yang sangat sering mengakses *mobile banking* (1,7%). Selain itu, berdasarkan jumlah pengguna aplikasi *mobile banking* di Indonesia yang dibuktikan dari persentase 4 bank terbesar di Indonesia (Mandiri, BCA, BNI, BRI) hanya sebesar 26,73%. Sementara jika dilihat dari pengguna *mobile banking* di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang mewakili Kabupaten Sumbawa Barat juga masih terbilang sedikit, digambarkan secara parsial dari data salah satu perbankan terbesar di Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu Bank NTB Syariah, hanya 2% pengguna *mobile banking* dari jumlah nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesenjangan digital terhadap individu *non-pengguna mobile banking* di Kabupaten Sumbawa Barat. Dengan hal itu untuk mengkaji terkait kesenjangan digital secara menyeluruh terdapat empat fase akses dalam adopsi teknologi digital (*Motivation, Physical & Material Access, Mobile Banking Skill, Usage*) dan *Outcome* yang merupakan hasil dari proses empat fase tersebut yang menjadi variabel konstruk. Sehingga dalam penelitian ini terdapat 5 variabel konstruk yang diperkuat dan atau diperlemah oleh variabel moderator (*Gender, Age, Education, Location*).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis SEM-PLS dengan *software WarpPLS 7.0* untuk proses pengolahan data. Selanjutnya, metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan strategi survei.

Hasil penelitian yang dilakukan kepada 200 responden *non-pengguna mobile banking* menunjukkan bahwa variabel laten *motivation, physical and material access, mobile banking skill, usage, outcomes* berpengaruh signifikan. Kemudian jika dilihat dari variabel moderator terdapat perbedaan dalam penggunaan teknologi (*mobile banking*) yang mencakup *gender, age, education, location*.

Temuan dari penelitian ini memberikan aspek penting bagi pihak perbankan untuk bekerjasama atau berkolaborasi dengan Pemerintah maupun lembaga pendidikan di Kabupaten Sumbawa Barat agar memberikan pelatihan keterampilan digital khususnya dalam pemahaman mengenai transaksi digital secara menyeluruh ke masyarakat, bertujuan untuk memperluas implementasi transaksi keuangan daerah secara digital khususnya dalam penggunaan *mobile banking*. Kemudian untuk penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menggunakan analisis CB-SEM

dikarenakan analisis tersebut bukan hanya memprediksi, namun dapat membuktikan dan mengkonfirmasi suatu teori dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kesenjangan Digital, *Mobile Banking*, Perilaku Konsumen, SEM-PLS