

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi yang terlihat nyata saat ini adalah yaitu perkembangan internet. Terlihat dari tingkat penetrasi internet di Indonesia tahun 2022 menyentuh angka 77,02 persen dengan total 210,03 juta jiwa yang sudah terkoneksi internet. Hadirnya revolusi industri 4.0 mendorong pertumbuhan industri ke arah digital dan menyebabkan berbagai kegiatan mulai beralih mengikuti arus digitalisasi. Transformasi digital yang melahirkan inovasi baru yaitu *fintech* (*financial technology*) dimanfaatkan oleh industri perbankan untuk menghadirkan layanan online *mobile banking* yang bisa melayani kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi.

Pesatnya perkembangan internet di Indonesia justru tidak berjalan seiringan dengan jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia, hal ini terbukti dengan persentase pengguna *mobile banking* dari empat bank besar Indonesia yaitu BCA, BRI, Mandiri dan BNI hanya sebesar 28,22 persen. Hal ini membuktikan ketimpangan antara masyarakat yang sudah mengakses internet dengan pengguna *mobile banking*.

Provinsi Bali pada tahun 2021 mengalami penurunan nilai indeks (IP – TIK) Indeks Pembangunan TIK, Provinsi Bali mengalami penurunan IP – TIK pada tahun 2021 dengan nilai indeks 6,49 dibandingkan dengan tahun 2020 yang sebesar 6,57. Provinsi Bali dinilai berdasarkan *Digital Divide Index* berada di urutan 29 dari 34 Provinsi yang ada di Indonesia dengan nilai 20.62 dan masuk kedalam high Level Digital Divide Group. Kabupaten Bangli sebagai salah satu Kabupaten di Provinsi Bali menjadi salah satu kabupaten dengan Rata – rata lama sekolah terendah di Provinsi Bali, dengan rata – rata lama sekolah di angka 7.47 tahun. Rendahnya angka rata – rata lama sekolah masyarakat Kabupaten Bangli tentunya mempengaruhi kesiapan dalam mengakses TIK.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis SEM – PLS dengan *mobile banking* sebagai objek penelitian. Penelitian ini terdiri dari tiga tahapan yaitu uji *outer model*, *inner model* dan pengujian hipotesis dengan WarpPLS 7.0 sebagai *tools* olah data.

Hasil survey 305 responden menunjukkan bahwa variabel laten *motivation*, *physical and material access*, *mobile banking skills*, *usage* berdampak positif dan signifikan. Hal ini mengindikasikan tidak terjadi kesenjangan digital pada penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Bangli. Dilihat dari segi variabel moderasi yaitu *gender*, *age*, *education* memberikan pandangan yang berbeda untuk penggunaan *mobile banking*.

Pada penelitian ini masih menggunakan SEM – PLS dengan tujuan untuk mengembangkan teori baru dan melakukan prediksi untuk kesenjangan digital pada *mobile banking*. Penelitian selanjutnya penulis sarankan untuk menggunakan CB – SEM dengan tujuan untuk lebih menguji dan mengkonfirmasi penelitian ini secara lebih lanjut.

**Kata Kunci:** *Digital Divide*, *Mobile banking*, SEM-PLS