

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi di era ekonomi digital (Revolusi Industri 4.0) tidak dapat dihindari, salah satu pemanfaatan yang saat ini banyak melakukan perkembangan adalah pada sistem pembayaran digital yang semakin pesat. Industri perbankan adalah salah satu industri yang ikut sert dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dimana perbankan melakukan inovasi untuk mengembangkan perusahaan. Hal tersebut diwujudkan oleh pihak perbankan dengan cara melakukan pengembangan sistem pelayanan untuk nasabah dalam bentuk *mobile banking*. Namun hal tersebut perlu diketahui secara jelas apakah penggunaan *mobile banking* di Indonesia sudah merata disetiap provinsi, untuk itu penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan digital pada penggunaan aplikasi *mobile banking* khususnya di Kota Purwokerto.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah digital divide yang memiliki empat tahapan yang menjadi variabel pada penelitian ini yaitu motivasi, *physical and material access*, *mobile banking skill*, dan *usage* saling mempengaruhi. Selain itu juga untuk mengetahui apakah variabel moderasi yaitu *gender*, *age*, dan *education* masing-masing memberikan pengaruh terhadap hubungan antar variabel tersebut.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan analisis PLS-SEM. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 305 responden yang didapatkan melalui penyebaran kuisioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan non probability sampling dengan metode purposive sampling. Data diolah menggunakan software WarpPLS 7.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *motivation*, *physical and material access*, *mobile banking skill*, dan *usage* signifikan. Yang artinya tidak terdapat kesenjangan digital pada penggunaan *mobile banking*. Dan keempat variabel tersebut berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.

Penelitian ini digunakan untuk membantu industri perbankan dalam mengevaluasi bisnisnya khususnya pada perbankan digital. Selain itu kepada pihak pemerintah yaitu masih perlu untuk mengadakan literasi digital yang lebih menyeluruh kepada masyarakat Indonesia khususnya di daerah-daerah pedesaan.

**Kata Kunci:** *Digital Divide, Mobile banking, Consumer Behavior*