

ABSTRAK

Perkembangan teknologi *digital* pada industri 4.0 membuat semua kegiatan masyarakat dipermudah. Dengan tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai angka 72,02 persen yang membuktikan Indonesia memiliki akses internet yang tinggi. BI melahirkan inovasi *mobile banking*, yang dimana diharapkan *mobile banking* dapat membantu masyarakat dalam memudahkan setiap transaksi yang ada. Namun disisi lain terdapat selisih nilai transaksi *mobile banking* dengan nilai transaksi bank umum. Yaitu pada bulan Juni 2022 sebesar 8,01 persen saja untuk nilai transaksi *mobile banking*.

Bali sebagai salah satu daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat dan Kota Denpasar sebagai ibu kota memiliki tingkat akses internet yang paling tinggi dibandingkan dengan kabupaten lainnya. Itu membuat pertumbuhan pariwisata yang mengarah pada kebutuhan untuk bertransaksi secara efisien. Hal tersebut ditandai dengan tingginya transaksi uang elektronik atau *e-money*, terbukti dengan tingginya pengguna *merchant QIRS* di Denpasar mencapai 43% paling tinggi dibandingkan dengan kabupaten lainnya. Namun disisi lain perkembangan ekonomi yang mengadopsi teknologi didalamnya tidak diimbangi dengan penyuluhan *literasi digital*. Nilai *literasi digital* Provinsi Bali sebesar 47,48 dari 100 dengan peringkat 28 dari 38 provinsi, yang dimana nilai tersebut masih dibawah median nasional yaitu 62,9.

Dalam menganalisis penggunaan *mobile banking* di Denpasar, Bali dengan perspektif *digital divide*, penelitian ini mengimplementasikan teknik analisis PLS-SEM, yang terdapat 3 tahapan uji *outer model*, *uji inner model*, dan uji hipotesis. Terdapat beberapa variabel dalam penelitian ini meliputi *motivation*, *physical and material access*, *mobile banking skills*, and *usage*. Sampel penelitian dipilih dengan menggunakan metode non-probabilitas *purposive sampling* yang berjumlah 302 responden. Data didapatkan dengan kuesioner serta diolah menggunakan *software WarpPLS 7.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat variabel yang mewakili tahapan dalam penggunaan teknologi *mobile banking* saling berpengaruh secara signifikan dan positif pada penggunaan *mobile banking* di Kota Denpasar, Bali. Hal ini mengindikasikan tidak adanya kesenjangan *digital* pada penggunaan *mobile banking* di Kota Denpasar. Namun jika dilihat dari variabel moderasi seperti *education*, *age*, dan *gender* memiliki pandangan yang berbeda untuk penggunaan *mobile banking*.

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan evaluasi untuk pemerintah dengan meningkatkan penyebaran literasi *digital* kepada masyarakat daerah atau pedesaan terkait pentingnya penggunaan *fintech* dan untuk pihak bank agar lebih memberikan pemahaman kepada para konsumennya terkait keunggulan dari penggunaan *mobile banking*.

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