

ABSTRAK

Hadirnya teknologi di dunia perbankan, membuat berbagai bank di Indonesia berlomba untuk berinovasi memperbaiki pelayanan dari gaya konvensional menjadi digital dengan menciptakan mobile banking. Namun berdasarkan fenomena yang terjadi meskipun masyarakat Indonesia memiliki nilai penetrasi penggunaan internet yang tinggi, tetapi dalam kegiatan transaksi perbankan menggunakan mobile banking masih kecil. .

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan dalam penggunaan mobile banking di Kabupaten Bandung. Faktor tersebut terdiri dari motivation, physical & material access, mobile banking skill, usage, dan outcome. Serta dianalisis pula mengenai peran yang memoderasi hubungan pada setiap faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking, yaitu gender, age, education, dan location.

Populasi pada penelitian ini adalah Masyarakat Kabupaten Bandung dengan melibatkan 200 responden bukan pengguna mobile banking. Penelitian ini menggunakan Teknik purposiveness sampling , kemudian untuk membantu dalam menganalisis penulis menggunakan software WrapPLS 7.0 untuk mengolah data.

Pada hasil penelitian 5 variabel tahapan jenis teori digital divide yaitu variabel *motivation, physical and material access, mobile banking skill, usage, dan outcome* memperoleh hasil yang signifikan dalam mempengaruhi keputusan individu dalam penggunaan mobile banking. Dimana age berperan dalam mempengaruhi hubungan motivation dengan physical & material access, serta age dan gender berperan dalam mempengaruhi hubungan antara physical & material access dengan mobile banking skill. Yang berarti bahwa tidak terdapat kesenjangan digital dalam penggunaan mobile banking di Kabupaten Bandung, namun terdapat perbedaan individu dalam memutuskan untuk menggunakan mobile banking. Dimana age berperan dalam mempengaruhi hubungan *motivation* dengan *physical & material access*, serta *age* dan *gender* berperan dalam mempengaruhi hubungan *antara physical & material access* dengan *mobile banking skill*. Yang berarti bahwa tidak terdapat kesenjangan digital dalam penggunaan mobile banking di Kabupaten Bandung, namun terdapat perbedaan individu dalam memutuskan untuk menggunakan mobile banking dari sisi variabel moderator yaitu gender, age, education, dan location terhadap konstruk yang diteliti. dari sisi variabel moderator yaitu gender, age, education, dan location terhadap konstruk yang diteliti.

Kata Kunci : *Digital divide, Perbankan, Mobile banking, Consumer Behavior*