

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan digital dalam penggunaan aplikasi mobile banking di Kota Tangerang Selatan. Meskipun wilayah ini memiliki infrastruktur internet yang memadai, adopsi mobile banking masih rendah, yang menunjukkan adanya ketimpangan digital. Fenomena ini dilihat melalui perbedaan dalam motivasi, akses fisik dan material, keterampilan digital, serta variabel demografis seperti usia, pendidikan, pendapatan, dan jenis kelamin yang dapat memengaruhi tingkat penggunaan teknologi.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis Partial Least Square (PLS). Data dikumpulkan melalui survei terhadap pengguna mobile banking di Tangerang Selatan. Penelitian ini menguji hubungan antara motivasi, akses, keterampilan, penggunaan, dan outcome, serta peran moderasi dari faktor demografis. Tujuannya adalah memahami jalur adopsi teknologi secara menyeluruh dari sisi individu dan struktural.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap akses fisik dan material, yang kemudian memengaruhi keterampilan digital, penggunaan aplikasi, dan outcome. Selain itu, variabel usia dan pendidikan terbukti memoderasi sebagian hubungan antar variabel, sedangkan pengaruh jenis kelamin dan pendapatan bervariasi tergantung jalur hubungan yang diuji. Hasil ini menegaskan bahwa kesenjangan digital bukan hanya disebabkan oleh faktor infrastruktur, tetapi juga oleh perbedaan karakteristik individu.

Temuan ini memiliki implikasi praktis bagi lembaga keuangan dalam merancang strategi pemasaran dan edukasi yang lebih inklusif. Intervensi tidak cukup hanya pada aspek teknologi, tetapi juga perlu menasar aspek motivasional dan peningkatan keterampilan digital melalui pendekatan yang disesuaikan dengan karakteristik sosial ekonomi masyarakat.

Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan teori adopsi teknologi digital dan memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan penggunaan mobile banking. Penelitian selanjutnya disarankan mempertimbangkan pendekatan longitudinal dan menjangkau aspek budaya agar pemahaman terhadap kesenjangan digital dapat lebih mendalam dan kontekstual.

Kata Kunci: Kesenjangan Digital, Mobile Banking, SEM-PLS