

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan kemajuan teknologi yang semakin pesat menjadi sebuah faktor yang bisa mempengaruhi kebutuhan masyarakat. Seseorang akan memilih koneksi internet yang sederhana dan mudah untuk memenuhi setiap kebutuhannya seperti mendapatkan kemudahan mengakses berbagai informasi dan berkomunikasi serta mentransfer uang dengan memanfaatkan jaringan internet.¹

Mobile Banking ialah sebuah bentuk pengembangan teknologi berbasis digital di bidang keuangan yang ada di bank konvensional dan bank syariah, yang kegiatan transaksi melalui mobile banking dilakukan melalui koneksi internet dan tidak perlu datang mengunjungi kantor cabang. Dengan adanya perkembangan digital pada sektor keuangan dapat memberikan dampak kepada konsumen yang berupa perubahan tindakan konsumen dalam aktivitas transaksi yang mengutamakan beberapa aspek yaitu kemudahan, keamanan, kebermanfaatan, fleksibel, efisiensi, dan sederhana.²

Persaingan yang semakin ketat antar bank, menjadikan pihak bank saling berkompeterisi dalam memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi kebutuhan transaksi nasabah agar lebih mudah. Untuk itu, setiap bank mulai berinovasi dalam hal tersebut salah satunya yaitu dengan menciptakan mobile banking yang punya fitur layanan yang mudah diakses oleh setiap nasabah. Menurut Bank Indonesia, *Mobile Banking* merupakan alat transaksi keuangan yang digunakan melalui perangkat bergerak berupa *smartphone* yang dibiayai oleh dana yang disimpan nasabah bank. Dengan adanya mobile banking, diharapkan bank bisa meningkatkan layanan kepada nasabah. Mobile banking dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi perbankan tanpa harus mengunjungi kantor cabang untuk melaksanakan

¹ Ummi Khoiriyah and Purnama Putra, "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 2522–35, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6455>.

² Edy Junaedi and Neneng Neneng, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang," *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies* 2, no. 1 (2023): 13–32, <https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338>.

transaksi serta nasabah dapat mengakses layanan perbankan 24 jam. Mobile banking semakin meningkat dari tahun ketahunnya dibuktikan dari data yang dimiliki oleh Bank Indonesia:³

Tabel 1.1 Data Bank Indonesia Penggunaan Mobile Banking di Indonesia

Data	2019	2020	2021	2022
Volume transaksi SMS/Mobile Banking	60.094.000	27.101.000	34.245.000	54.937.000

Data di atas menggambarkan transaksi mobile banking yang semakin diminati masyarakat di Indonesia. Dalam PBI No 23/6/PBI 2021 mengenai Penyelenggaraan Jasa Pembayaran, FinTech didefinisikan sebagai sistem kegiatan pembayaran dan jasa keuangan yang dijalankan penyelenggara jasa pembayaran. Mereka melakukan penatausahaan sumber pendanaan melalui pengeluaran uang elektronik dengan berkerjasama dengan pihak ketiga, menggunakan teknologi untuk mendukung ekonomi digital. Dengan adanya transformasi digital dapat berpengaruh terhadap perkembangan teknologi keuangan.

Secara umum proses perbankan yang telah menerapkan teknologi disebut dengan istilah E – Banking. Perbankan elektronik merupakan teknologi baru yang memiliki banyak keunggulan tapi juga memiliki potensi masalah yang besar yang dapat ditimbulkan sehingga mengakibatkan nasabah ragu untuk menggunakan sistem tersebut. Tidak kejahatan pada sektor perbankan digital berbeda dengan kejahatan konvensional namun memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mendapatkan informasi rekening, kartu kredit, serta meretas sistem basis data bank serta merampok bank. Kejahatan yang paling sering terjadi di sektor keuangan digital adalah *skimming, hacking, dan malware*. Target pada kejahatan ini adalah nasabah yang menggunakan akses internet dalam melakukan transaksi.⁴ Hal ini memberikan dampak kepada masyarakat dalam melakukan transaksi dengan aman dan efisien. Dengan berkembangnya teknologi keuangan yang memiliki peminat sangat banyak, dapat membuka peluang penyalahgunaan/kejahatan yang terjadi di sektor pembayaran digital baik yang sudah berizin dan

³ Tabel 7. Proprietary Chanel, https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Documents/TABEL_7.pdf

⁴ Muhammad Khairul Faridi, “Kejahatan Siber Dalam Bidang Perbankan,” *Cyber Security Dan Forensik Digital* 1, no. 2 (2019): 57–61, <https://doi.org/10.14421/csecurity.2018.1.2.1373>.

terdaftar ataupun ilegal yang telah terdaftar di BI.⁵

Tabel 1.2 Jumlah Kasus Cyber di Indonesia

No.	Tahun	Jumlah
1	2020	6473
2	2021	7213
3	2022	8867

Melihat tabel diatas, terlihat bahwa jumlah kejahatan cyber dalam kurun waktu tiga tahun terakhir terus meningkat. Bila mengacu pada tabel 1.2 bahwa transaksi pada mobile banking meningkat dan kejahatan siber juga meningkat pada tahun 2020. Maka di perlukan strategi yang lebih ketat dalam menghadapi potensi kejahatan ini mengingat bahwa mobile banking dapat digunakan dalam memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan ekonomi. Adanya kejahatan dalam teknologi keuangan pada mobile banking dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking.⁶

Kejahatan pada teknologi keuangan pernah terjadi pada Bank Syariah di Indonesia yakni BSI. BSI ialah sebuah bank berbasis syariah di Indonesia yang memiliki *mobile banking* dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. BSI ialah bank berbasis syariah terbesar di Indonesia hasil merger dari BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Adapun data dari nasabah dan jumlah rekening dari nasabah BSI:

Tabel 1.3 Data Jumlah Nasabah dan Jumlah Rekening Nasabah BSI⁷

Data	2022	21
Jumlah Nasabah	797.506	966.481
Jumlah Rekening	684.253	374.779

Adapun praktik dari kejahatan di sektor keuangan telah banyak terjadi di Indonesia. Salah satu yang hangat terjadi pada tahun 2023 saat BSI Error yang menyebabkan layanan mobile banking terganggu. Kejahatan yang terjadi pada BSI ini dikarenakan

⁵ Fatimah Zahratul Jannah, “Kejahatan Keuangan Dalam Pembayaran Digital,” BI Institute, 2023, <https://www.bi.go.id/id/bi-institute/BI-Epsilon/Pages/Kejahatan-Kuangan-Dalam-Pembayaran-Digital.aspx>.

⁶ Ilyas Adhi Purba and Jamaludin Acmad Kholik, “Penggunaan Mobile Banking Dalam Pandangan Maqashid Syariah Serta Problematika Atas Kejahatan Cyber,” *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2023): 178–88, <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v5i2.2035>.

⁷ Laporan Tahunan, https://ir.bankbsi.co.id/annual_reports.html

adanya ransomware yang mengakibatkan kebocoran data nasabah. Sasaran pada serangan ransomware bukanlah uang nasabah melainkan pihak perbankan yang tidak bisa mengakses data sehingga transaksi berhenti total.⁸ Munculnya trend kejahatan digital seperti ransomware menjadi kejahatan yang memanfaatkan dan mengarahkan serangan ke database sebagai pilihan utama untuk menguasai semua akses seseorang. Perkembangan sistem digital membawa dan mengubah bentuk kejahatan menjadi kejahatan yang lebih canggih dan banyak jenisnya. Trend menunjukkan bahwa perubahan perkembangan pola dan varian baru kejahatan setiap cybercrime. Setiap teknologi memiliki celah yang dapat dimanfaatkan oleh mereka yang memiliki niat jahat dan merugikan orang lain.⁹

Tabel 1.4 Data Simpanan Wadiah BSI Maret 2023 dan Juni 2023¹⁰

Data	Maret 2023	Juni 2023
Simpanan	535.293.000.000	294.284.000.000
Tabungan	177.241.000.000	551.452.000.000

Dilihat dari Laporan keuangan BSI, nasabah BSI tahun 2021 ke 2022 mengalami penurunan namun jumlah rekening mengalami peningkatan.

Adanya peristiwa ransomware dapat memberi dampak pada rasa percaya nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking BSI* yang memungkinkan bisa berakibat nasabah menarik Dana Pihak Ketiga nya dari BSI untuk dipindahkan ke bank lain. Pasca kejadian ransomware dapat dilihat dari laporan triwulan keuangan BSI, tabungan dan giro mengalami penurunan dari laporan triwulan bulan Maret ke Juni per 2023. Adanya kejahatan ransomware pada BSI Mobile dapat mempengaruhi preferensi nasabah menggunakan BSI Mobile dalam melakukan transaksi.

Penggunaan mobile banking oleh nasabah dapat dipengaruhi oleh aspek kepercayaan, sehingga kepercayaan sangat berperan aktif dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memanfaatkan fitur layanan pada penggunaan *mobile banking*. Fitur layanan akan digunakan oleh nasabah apabila mereka mempercayai mobile

⁸ Muhammad Sabki, "Mobile Banking BSI Error Dikaitkan Ransomware, Ini Kata Ahli," CNBC Indonesia, 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230511065404-37-436387/mobile-banking-bsi-error-dikaitkan-ransomware-ini-kata-ahli>.

⁹ Faridi, "Kejahatan Siber Dalam Bidang Perbankan."

¹⁰ Laporan Keuangan, https://ir.bankbsi.co.id/financial_reports.html

banking sesuai dengan kebutuhan mereka. Bank harus dapat menciptakan rasa percaya kepada nasabah terhadap keunggulan yang dimiliki dalam segala transaksi perbankan. Pada aspek kepercayaan, bank memiliki peran dalam meningkatkan keyakinan kepada user *mobile banking* bahwa apabila terjadi kebocoran mengenai *account* pribadi pihak bank akan bertanggungjawab sehingga hal ini dapat meningkatkan kepercayaan yang dapat berdampak pada peningkatan jumlah pengguna *mobile banking*.¹¹

Selain kepercayaan, kemudahan menjadi faktor penentu dalam penggunaan *mobile banking*. Kemudahan penggunaan merujuk pada layanan bank, yang dirancang untuk dipahami dan digunakan dengan mudah. Hal ini memungkinkan nasabah mempelajari serta mengaplikasikan prosedur transaksi *mobile banking* secara sederhana. Kemudahan penggunaan system teknologi juga mempengaruhi keputusan menggunakan teknologi tersebut.

Keputusan menggunakan system teknologi juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan pada teknologi tersebut. Hal tersebut menjadi bagian dari reaksi psikologis seorang pengguna terhadap kemudahan dan pemahaman yang mudah yang disajikan dari teknologi yang digunakan.¹² *Mobile banking* mampu memberi fasilitas pada nasabah untuk bertransaksi keuangan yang meliputi transfer pembayaran, pembayaran tagihan, dan informasi saldo, hal ini dapat meningkatkan jumlah e- banking sebesar 270% dari 13,6 juta nasabah di tahun 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016 menurut OJK.¹³ Melalui web resmi BSI diketahui jumlah nasabah BSI meningkat per Mei 2023 berjumlah 19 juta nasabah.¹⁴ Diketahui

¹¹ Fahrul Rozi and Mohammad Ziyad, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank BTN," *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan* 3, no. 2 (2019): 92–102, <http://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/jsmk>.

¹² Nita Amanda and Muhammad Nazieh Ibadillah, "Pengaruh Faktor Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Generasi Millennial Menggunakan *Mobile Banking*," *Jurnal Al-Fatih Global Muliaatih Global Mulia* 5, no. 1 (2023): 2746–7058, <https://jurnalglobalmulia.or.id/index.php/alfatih>.

¹³ Fajar Sodik, Alifia Nur Zaida, and Khusnul Zulmiati, "Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian *Mobile Banking* BSI: Pendekatan TAM Dan TPB," *Journal of Business Management and Islamic Banking* 1, no. 1 (2022): 35–53, <https://doi.org/10.14421/jbmib.2022.011-03>.

¹⁴ Stella Maris, "Perkuat Literasi Keuangan Syariah, BSI Gandeng FEB UI Targetkan 20 Juta Nasabah Tahun IniNo Title," *Liputan6.com*, 2023, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5386108/perkuat-literasi-keuangan-syariah-bsi-gandeng-feb-ui-targetkan-20-juta-nasabah-tahun-ini>.

transaksi BSI Mobile mencapai 140 juta transaksi, dengan transaksi ZISWAF mencapai 4,7 juta transaksi.¹⁵ Dari jumlah ini transaksi diketahui transaksi ZISWAF hanya 3,3%. Rendahnya penggunaan fitur layanan ZISWAF BSI dapat diprediksi bahwa kurangnya faktor kemudahan dalam menggunakan fitur layanan ZISWAF. Meskipun transaksi pada fitur ziswaf rendah, namun terdapat fitur e – commerce yang memiliki peminat cukup banyak, berdasarkan data posisi Juli 2021, mobile banking sebagai penyumbang based income terbesar, secara kinerja fee based mobile banking meningkat sebesar 12,9 milyar atau naik sebesar 71,85%.¹⁶

Religiusitas adalah tindakan yang dipacu oleh kekuatan spiritual, bukan hanya terbatas pada waktu beribadah, melainkan juga melibatkan aktivitas lain yang didorong oleh dimensi spiritual. Spiritual merupakan sesuatu yang ada dalam hati manusia dan bukan hanya sesuatu yang dilihat oleh mata. Menurut penelitian, religiusitas memiliki dampak terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah, apabila religiusitas ditingkatkan akan berpengaruh pada perilaku konsumtif nasabah. Berpengaruhnya religiusitas pada keputusan menjadi nasabah bank syariah sesuai dengan *Teori Planned Behaviour* (TPB) yang dikemukakan Ajzen (1991), sebuah factor yang mempengaruhi minat adalah sikap terhadap perilaku atau *attitude toward the behaviour*.¹⁷ Masyarakat Indonesia mayoritas beragama muslim, terutama di Kota Kudus yang mendapat julukan kota santri yang memungkinkan masyarakatnya memiliki tingkat religiusitas yang tinggi.

Gaya hidup menjadi sebuah cara untuk menjadikan diri berbeda dengan kelompok atau individu lain dengan cara – cara tertentu. Gaya hidup ialah pola kegiatan individu (aktivitas, kebiasaan, dan minat) dalam mengeluarkan uang dan menghabiskan

¹⁵ “BSI Mobile Makin Dinikmati, Hingga Mei Transaksi Capai 140 Juta, BSI Daring,” BSI Daring, 2023, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-mobile-makin-dinikmati-hingga-mei-transaksi-capai-140-juta>.

¹⁶ Kuntum Khaira Riswan, “Transaksi BSI Mobile Melonjak, E - Commerce Dan E - Wallet Jadi Pendorong Utama,” Antara News, 2021, <https://finansial.bisnis.com/read/20210823/231/1432769/transaksi-bsi-mobile-melonjak-e-commerce-dan-e-wallet-jadi-pendorong-utama>.

¹⁷ Ahmad Fauzi and Indri Murniawaty, “Pengaruh Religiusitas Dan Literasi Keuangan Syariah Mahasiswa Terhadap Minat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah,” *EEAJ Economic Education Analysis Journal* 9, no. 2 (2020): 473–86, <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39541>.

waktu yang dimilikinya.¹⁸ Saat ini berbagai kalangan generasi telah menggunakan teknologi finansial dalam melakukan kegiatan transaksinya. Generasi z merupakan generasi yang lahir pada tahun 1995 – 2010, generasi ini disebut juga sebagai generasi net atau generasi internet. Mereka memiliki kesamaan dengan generasi Y, tapi mereka mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu seperti nge-tweet menggunakan ponsel, browsing dengan PC, dan mendengarkan musik menggunakan headset. Apapun yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan dunia maya. Sejak kecil mereka sudah mengenal teknologi dan akrab dengan gadget canggih yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepribadian mereka. Generasi Z memiliki ciri sebagai generasi digital yang mahir dan gandrung akan teknologi informasi dan berbagai aplikasi komputer. Informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan pendidikan maupun pribadi akan mereka akses dengan cepat dan mudah.¹⁹ Selain itu generasi Z menjadi kalangan yang cenderung tertarik dengan sesuatu yang praktis dan bergantung pada teknologi. Anak muda sekarang ini mendominasi piramida penduduk di Indonesia dengan jumlah masing masing 25,87% adalah generasi Y (milenial) dan generasi Z adalah 27,94% dari total penduduk di Indonesia yaitu 270,20 juta jiwa menurut data BPS tahun 2021. Kawula muda ialah pengadopsi dini dari sebuah inovasi yang di waktu dekat ini menjadi pelanggan utama dari sebuah teknologi.²⁰ Partisipan pada penelitian ini adalah denerasi Z di Kota Kudus, yang mana generasi ini hidup di kota yang dikenal dengan sebutan kota santri. Sehingga di harapkan generasi Z dapat menggunakan BSI Mobile, mobile banking yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sebagai alternatif dalam memenuhi kebutuhan transaksinya.

Preferensi penggunaan mobile banking telah diteliti oleh sejumlah peneliti sebelumnya diantaranya yaitu penelitian Fahrul Rozi dan Muhammad Ziyad serta Fitria Styarini dan Sulis Riptino,

¹⁸ Angel Villania Putri, Nola Jaya Sasi Kirana, and Peny Cahaya Azwari, “Pengaruh Efektivitas Pengetahuan, Gaya Hidup, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Uin Raden Fatah Palembang,” *Adl Islamic Economic : Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 4, no. 1 (2023): 19–32, <https://doi.org/10.56644/adl.v4i1.54>.

¹⁹ Hadion Wijaya, “Generasi Z Dan Revolusi Industri 4.0” (Purwokerto: Pena Persada, 2020), 27–28.

²⁰ Ugi Valentino et al., “Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Bank Digital Syariah Pada Generasi Z: Studi Kasus Di Kota Bogor,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 02 (2022): 1679–88, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5299>.

John Fernos dan Mairizal menyatakan variable kepercayaan dan customer trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan Mobile Banking Bank BTN. Serupa dengan riset di atas, riset Wida Utami, dkk menyatakan hasil yang berbeda, dimana variable yang ada di dalam penelitian termasuk variable kepercayaan ditolak atau tidak berpengaruh terhadap minat memakai BSI Mobile.

Pada variable kemudahan, dilihat dari riset oleh Nita Amanda dan Muhammad Nazieh Ibadillah serta Keyka Finannafi'ah dan Banu Witono menyatakan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking. Tapi temuan ini bertolak belakang dengan riset Nurdin, dkk yang mengungkapkan kemudahan berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan mobile banking.

Penelitian variable religiusitas pada riset sebelumnya oleh Muhammad Z dan Nurlinda yang menyatakan religiusitas tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Riset mengenai religiusitas juga dijalankan oleh Ahmad Fauzi dan Indri Murniawaty serta Risal Arfandi, dkk yang memperoleh hasil yang bertolak belakang, dimana variable religiusitas memberikan pengaruh pada minat menjadi nasabah di bank syariah.

Penelitian terkait variabel gaya hidup pada penelitian terdahulu telah dilakukan oleh Gina Rahmawati dan Elly Mirati gaya hidup berpengaruh positif terhadap perilaku konsumtif pengguna *shopee paylater* pada generasi millennial. Penelitian dengan variable gaya hidup bertolak belakang dengan hasil riset oleh Yuselda MiftaQurrihmah dan Elok Fitriani Rafikasari di mana gaya hidup tidak berpengaruh signifikan terhadap nasabah bank syariah.

Dari pemaparan latar belakang diatas, dengan adanya fenomena gap dan juga riset – riset sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda mengenai penggunaan mobile banking oleh masyarakat, maka peneliti tertarik untuk meneliti preferensi nasabah menggunakan fitur layanan BSI Mobile yang fokus pada fungsi fitur transaksi, e-commerce, dan Ziswaf BSI pada generasi Z pengguna BSI Mobile di Kota Kudus. Maka akan dilakukan riset mengenai “Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Kemudahan, Religiusitas, dan Gaya Hidup Terhadap Preferensi Nasabah dalam Menggunakan Fitur Layanan pada BSI Mobile.” Hasil riset ini diharap bisa bermanfaat dan memberikan petunjuk bagi penelitian – penelitian selanjutnya.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi kepercayaan memiliki pengaruh terhadap preferensi nasabah menggunakan fitur layanan transfer, E-Commerce, dan ZISWAF BSI Mobile pada generasi Z pengguna BSI Mobile di Kota Kudus?
2. Apakah variabel kemudahan memiliki pengaruh terhadap preferensi nasabah menggunakan fitur layanan transfer, E-Commerce, dan ZISWAF BSI Mobile pada generasi Z pengguna BSI Mobile di Kota Kudus?
3. Apakah variabel religiusitas memiliki pengaruh terhadap preferensi nasabah menggunakan fitur layanan transfer, E-Commerce, dan ZISWAF BSI Mobile pada generasi Z pengguna BSI Mobile di Kota Kudus?
4. Apakah variabel gaya hidup memiliki pengaruh terhadap preferensi nasabah menggunakan fitur layanan transfer, E-Commerce, dan ZISWAF BSI Mobile pada generasi Z pengguna BSI Mobile di Kota Kudus?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kepercayaan terhadap preferensi nasabah menggunakan fitur layanan transfer, E-Commerce, dan ZISWAF BSI Mobile pada generasi Z pengguna BSI Mobile di Kota Kudus.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap preferensi nasabah menggunakan fitur layanan transfer, E-Commerce, dan ZISWAF BSI Mobile pada generasi Z pengguna BSI Mobile di Kota Kudus.
3. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas terhadap preferensi nasabah menggunakan fitur layanan transfer, E-Commerce, dan ZISWAF BSI Mobile pada generasi Z pengguna BSI Mobile di Kota Kudus.
4. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup terhadap preferensi nasabah menggunakan fitur layanan transfer, E-Commerce, dan ZISWAF BSI Mobile pada generasi Z pengguna BSI Mobile di Kota Kudus.

D. Manfaat Penelitian**a. Manfaat Teoritis**

Manfaat hasil observasi secara teoritis diharap mampu memberi wawasan terhadap peneliti sekaligus para pembaca tentang pengaruh persepsi kepercayaan, kemudahan, religiusita, dan gaya hidup terhadap preferensi nasabah dalam memakai fitur

layanan BSI Mobile pada Generasi Z pengguna BSI Mobile di Kota Kudus.

b. Manfaat Praktis

Berdasarkan penelitian ini diharapkan akan membantu pihak terkait yaitu bank dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna mobile banking dan juga memperbaiki fitur layanan yang ada pada mobile banking agar memudahkan nasabah dalam menggunakan fitur – fitur yang disediakan. Riset ini juga bisa dijadikan sebagai bahan rujukan.

E. Sistematika Penulisan

Kepengulisan skripsi memiliki karakter sistematika nya sendiri. Dengan adanya sistematika skripsi dapat memudahkan pembaca dalam memahami isi skripsi.

Bagian awal skripsi memuat halaman judul, pengesahan, pengujian munaqosyah, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, kata pengantar, dan daftar isi.

BAB I bagian pendahuluan mengulas tentang latar belakang penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II bagian landasan teori berisi pembahasan deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis.

BAB III bagian metode penelitian berisi jenis penelitian dan pendekatan penelitian, populasi dan sample, identifikasi variable, variable operasional, teknik pengumpulan data dan Teknik analisis data.

BAB IV bagian hasil penelitian dan pembahasan berisi mengenai hasil penelitian yang terdiri dari gambaran obyek penelitian, Analisis Data. Kemudian Pembahasan komparasi dengan teori atau riset lain.

BAB V bagian penutup berisi simpulan dan saran – saran disertai bagian akhir berupa lampiran – lampiran dan daftar Pustaka.