

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di zaman sekarang memiliki pengaruh yang sangat besar. Apalagi sudah berada di Era *Society 5.0* dimana manusia bersahabat dengan teknologi dan teknologi merupakan bagian dari manusia itu sendiri. Dengan berkembangnya teknologi di Era *Society 5.0* sudah mengubah peran manusia dalam banyak hal. Sejumlah pekerjaan atau pelayanan digantikan dengan mesin, tetapi juga dibarengi dengan berkembangnya kemampuan manusia dalam mencoba hal baru. Salah satunya dalam dunia perbankan yang meningkatkan pelayanannya memakai teknologi.<sup>1</sup>

Dalam evolusi layanan perbankan, ada dampak positif berupa kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi kantor bank secara langsung. Inovasi digital yang terus dilakukan oleh sektor perbankan merupakan upaya strategis untuk meningkatkan daya saing, terutama dalam menarik perhatian lebih banyak nasabah. Hal ini sebab kebutuhan nasabah yang cenderung mencari solusi yang baru, praktis, dan aman dalam melakukan transaksi keuangan.<sup>2</sup>

Layanan perbankan yang memakai teknologi sering kali disebut sebagai *electronic banking* (e-banking), yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi melalui sejumlah saluran seperti mesin *Authomatic Teller Machine* (ATM), *Short Messaging Service* (SMS) *banking*, *Electronic Data Capture* (EDC), *internet banking*, dan juga *mobile banking*. Diantara beragam layanan *e-banking* itu, yang sering dipakai oleh nasabah adalah *mobile banking* yang bisa diakses melalui telepon seluler atau *smartphone*.<sup>3</sup>

Bank Indonesia (BI) memaparkan bahwa pada bulan Agustus tahun 2023, jumlah nilai transaksi dalam layanan digital banking di Indonesia mencapai Rp. 5.098,6 triliun, atau setara dengan sekitar Rp. 5,1 kuadriliun. Angka itu memperlihatkan peningkatan senilai 1,3% jika dibandingkan dengan bulan Juli 2023, dan meningkat senilai

---

<sup>1</sup> Dani Kiswara and Dedi Rusdi, "Penerapan Pelayanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mendawai Sukamara," 2022, 1082–95.

<sup>2</sup> Muhammad Aslam Semma, "Pengaruh Inovasi Digital Banking Dalam Efisiensi Transaksi Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Bsi)," *Economic Bosowa Journal* Vol 7, No., no. 004 (2021): 66–79.

<sup>3</sup> I Kadek Yogi Asmara and Ni Made Wulandari Kusumadewi, "Peran Kepercayaan Memediasi Kemudahan Penggunaan Dan Security Terhadap niat Menggunakan Bca Mobile Banking," *E-Jurnal Manajemen* 11, no. 1 (2022): 21–40.

11,9% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Nilai itu memuat berbagai jenis transaksi digital banking yang sudah diklasifikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), seperti *internet banking*, *phone banking*, *SMS banking*, dan *mobile banking*. Secara rinci, nilai transaksi digital banking di Indonesia pada bulan Agustus 2023 terbagi menjadi Rp. 3.654,6 triliun untuk internet banking, Rp. 1.443,8 triliun untuk *SMS/mobile banking*, dan Rp. 143,7 miliar untuk *phone banking*. Sehubungan dengan hal itu, total nilai transaksi digital mencapai Rp. 5.098,6 triliun pada periode itu.<sup>4</sup>

*Mobile banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan menggunakan sejumlah fitur produk yang disajikan melalui aplikasi yang bisa diakses menggunakan *smartphone*. Kehadiran *mobile banking* memberikan solusi layanan yang cukup kompleks dan bisa menanggapi kebutuhan masyarakat yang mengutamakan kecepatan dan mobilitas.<sup>5</sup> Penggunaan *mobile banking* dianggap memberikan kemudahan dan manfaat baik bagi pihak bank ataupun nasabah. Transaksi keuangan dianggap lebih efektif, sederhana, dan juga efisien. Salah satu keunggulan dari penggunaan *mobile banking* adalah adanya sistem keamanan ganda atau berlapis, di mana operator menyediakan jaringan seluler dan jaringan perbankan sendiri, sehingga pengguna tidak perlu khawatir perihal keamanan transaksi mereka.<sup>6</sup>

*Mobile banking* memiliki fleksibilitas yang sangat tinggi. Dengan kemampuannya untuk diakses di mana saja dan kapan saja serta menyediakan sejumlah fitur, mulai dari pembayaran, transfer, pembelian, hingga penarikan uang tunai tanpa kartu di ATM, *mobile banking* memberikan kenyamanan yang unik bagi penggunanya. Meskipun demikian, peningkatan penggunaan *mobile banking* sudah menyebabkan penurunan dalam jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui mesin ATM dan di kantor cabang bank. Fenomena ini mencerminkan perubahan dalam kebiasaan dan perilaku nasabah yang semakin beralih ke transaksi digital sebab kepraktisan yang ditawarkan. Salah satu bank yang sudah berhasil mempertahankan

<sup>4</sup> Adi Hidayat, "Transaksi Digital Banking Capai Rp5,1 Kuadriliun Pada Agustus 2023," databoks.katadata.co.id, 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/26/transaksi-digital-banking-capai-rp51-kuadriliun-pada-agustus-2023>.

<sup>5</sup> Asmara and Kusumadewi, "Peran Kepercayaan Memediasi Kemudahan Penggunaan Dan Security Terhadap niat Menggunakan Bca Mobile Banking," E-Jurnal Manajemen 11, No 1 (2022): 21-40.

<sup>6</sup> Wafiq Renaldi, "Pengaruh Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking BNI Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi," Skripsi, 2021.

performanya dan terus melakukan inovasi untuk tetap relevan dalam era digital di sektor perbankan adalah Bank Syariah Indonesia.<sup>7</sup>

Saut Parulian Saragih (SEVP Digital Banking di BSI) memaparkan bahwa preferensi masyarakat pada penggunaan aplikasi digital terus meningkat. Salah satu contohnya adalah penggunaan aplikasi BSI *Mobile* yang mencatatkan 140 juta transaksi pada bulan Mei 2023. Preferensi nasabah BSI semakin menuju ke arah digital sebab mereka merasakan kemudahan yang diberikan. Melalui BSI *Mobile*, pengguna memiliki akses untuk melakukan beragam transaksi finansial dan layanan sosial seperti pembayaran zakat, infaq, dan sedekah melalui aplikasi itu. Nasabah Bank Syariah Indonesia saat ini mayoritas adalah dari Generasi Z dan Millenial dengan usia berkisar antara 18 hingga 35 tahun, sehingga kenyamanan dalam melakukan transaksi secara digital menjadi sangat esensial. Hingga bulan Mei 2023, transaksi perbankan BSI sebagian besar dilakukan melalui aplikasi BSI *Mobile*, mencapai lebih dari 140 juta transaksi, dengan transaksi ZISWAF (Zakat, Infaq, Sedekah, Wakaf) mencapai lebih dari 4,7 juta transaksi. Saut juga mencatat bahwa BSI *Mobile* menyajikan solusi komprehensif yang memenuhi sejumlah kebutuhan, termasuk pembukaan rekening secara online, transfer dana, pembiayaan, dan investasi emas.<sup>8</sup>

Bank Syariah Indonesia membuat inovasi yang mengikuti zaman, seperti di era sekarang yang sudah terjun di digitalisasi. Nasabah diajak masuk ke dalam konsep digitalisasi yang melek akan teknologi diusung melalui *Conversational User Interface* atau dikenal dengan *chatbot*. Seiring berjalannya waktu, inovasi-inovasi digital dari Bank Syariah Indonesia terus bermunculan. Perubahan pola nasabah yang semakin mengandalkan gaya hidup berbasis digital menjadi suatu keharusan yang tak terhindarkan. Bank Syariah Indonesia (BSI) berkomitmen untuk terus memperbarui dan meningkatkan fitur-fitur digitalnya selaras dengan misi untuk menyediakan solusi keuangan syariah di Indonesia. Strategi inovatif dalam ranah digital yang diterapkan oleh BSI bisa dibandingkan dengan kebaikan yang mengalir tanpa henti dan memberikan manfaat yang dirasakan langsung oleh nasabah. Harapannya, melalui terobosan digital ini, semakin banyak individu yang merasa yakin untuk

<sup>7</sup> Muhammad Aslam Semma, "Pengaruh Inovasi Digital Banking Dalam Efisiensi Transaksi Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Bsi)," *Economic Bosowa Journal* Vol 7, No., no. 004 (2021): 66–79 ."

<sup>8</sup> Imamatul Silfia, "BSI Catat Transaksi BSI *Mobile* Capai 140 Juta per Mei," 15 Agustus, 2023, <https://www.antaranews.com/berita/3682293/bsi-catat-transaksi-bsi-mobile-capai-140-juta-per-mei>.

menitipkan harta mereka serta memberikan kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia.<sup>9</sup>

Tetapi, disamping kelebihan dari BSI *mobile*, pada bulan Mei 2023 ada keluhan dari nasabah Bank Syariah Indonesia bahwa data Bank Syariah Indonesia sudah mengalami peretasan oleh sekelompok *hacker*. Hal ini dibuktikan dengan sejumlah *screenshot* yang beredar di sosial media yang menampilkan bahwa benar Bank Syariah Indonesia sudah menjadi korban *hacker LockBit ransomware*. *LockBit* sudah mencuri data nasabah dan karyawan sejumlah 15 juta dan sekitar 1,5 TB data internal. Lalu mengancam akan merilis semua data di web gelap jika gagal meminta tebusan. Dari kejadian ini nasabah Bank Syariah Indonesia meragukan keamanan dari sistem Bank Syariah Indonesia. Manajemen BSI sudah memastikan bahwa keuangan nasabah tetap aman dan menghibau pada seluruh nasabah untuk tetap waspada dan senantiasa berhati-hati atas segala tindak kejahatan digital ataupun modus penipuan yang mengatasnamakan Bank Syariah Indonesia.<sup>10</sup>

CNBC Indonesia, Pakar Keamanan *Cyber* dan Forensik Digital Alfons Tanujaya memaparkan bahwa serangan *cyber* dalam bentuk *ransomware* berlainan dengan *hacker* yang meretas atau membobol sebuah akun. Pelaku *cyber ransomware* berusaha secara maksimal untuk mengenkripsi *back up*, data penting, dan sistem yang bisa mengganggu jalannya perusahaan. Pada umumnya, mekanisme *ransomware* adalah mengunci akses sehingga sistem operasional suatu Perusahaan itu kacau. Jadi, bukan data nasabah yang ada di dalamnya yang dicuri. Maknanya, jika benar Bank Syariah Indonesia terkena serangan *ransomware*, target pelaku *cyber* bukan uang nasabah, melainkan perusahaan yang tidak bisa mengakses data sehingga layanan transaksi perbankan itu terhenti.<sup>11</sup>

Penggunaan *mobile banking* yang dianggap rumit dan tidak aman juga sering terjadi pencurian data atau penipuan, membuat nasabah merasa bahwa pelayanan di kasir adalah solusi yang tepat. Hal ini berdampak pada kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia

<sup>9</sup> Achmad Humaidy, "Inovasi Digital Membuat Bank Syariah Indonesia (BSI) Tumbuh Pesat," detikNews, 2022, <https://news.detik.com/kolom/d-6491209/inovasi-digital-membuat-bank-syariah-indonesia-bsi-tumbuh-pesat>.

<sup>10</sup> Yuslianson, "Kelompok Ransomware LockBit Akhirnya Sebar 1,5 TB Data Karyawan Dan Nasabah BSI Ke Internet," Liputan 6, 2023, <https://www.liputan6.com/tekno/read/5287845/kelompok-ransomware-lockbit-akhirnya-sebar-15-tb-data-karyawan-dan-nasabah-bsi-ke-internet>.

<sup>11</sup> CNBC Indonesia, "Mobile Banking BSI Error Dikaitkan Ransomware, Ini Kata Ahli," 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230511065404-37-436387/mobile-banking-bsi-error-dikaitkan-ransomware-ini-kata-ahli>.

menjadi semakin melemah.<sup>12</sup> Sehubungan dengan sejumlah keluhan nasabah terkait penggunaan BSI *mobile* yang mengalami gangguan atau sering mengalami *error*, Bank Syariah Indonesia meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah yang bersangkutan. Rudi Adianto, seorang pengamat IT yang diwawancarai oleh CNBC Indonesia, menuturkan bahwa tingkat keamanan pada layanan *mobile banking* saat ini masih belum mencapai tingkat keamanan yang memadai. Menurutinya, metode autentikasi yang hanya mengandalkan nomor ponsel dalam penggunaan *mobile banking* perlu diperkuat dengan mekanisme perlindungan tambahan. Hal ini disebabkan oleh banyaknya kasus peretasan *mobile banking* di Indonesia yang bermula dari perolehan akses ke nomor ponsel pengguna. Dengan mempertimbangkan sejumlah kasus yang terjadi saat ini, Rudi menyimpulkan bahwa sistem keamanan saat ini masih rentan dan belum bisa dianggap aman secara menyeluruh.

Dengan adanya permasalahan dan terjadinya banyak keluhan dari nasabah, Bank Syariah Indonesia mengalokasikan *Capital Expenditure/Capex* dua kali lipat dari tahun lalu yaitu senilai Rp. 580 milyar di tahun 2023. Hal ini dilansir oleh CNBC Indonesia pada Mei 2023. BSI sudah mengambil langkah-langkah sesudah mengalami gangguan layanan dan isu kebocoran data yang terjadi beberapa waktu lalu. Bob Tyasika Ananta sebagai Wakil Direktur Utama BSI, mengumumkan alokasi anggaran senilai Rp. 580 milyar yang akan dipakai untuk meningkatkan digitalisasi serta keamanan data. Ananta memaparkan bahwa digitalisasi merupakan suatu keharusan yang tidak bisa dihindari, sehingga BSI akan terus melakukan pengembangan digital. Hery Gunardi sebagai Direktur Utama BSI, menegaskan bahwa anggaran itu akan difokuskan pada sektor IT dan digital, terutama untuk memperkuat keamanan data dan layanan perbankan. Pasca penerimaan informasi perihal serangan itu, BSI terus melakukan pengecekan, tindak lanjut sistem, serta mitigasi jangka panjang. Perusahaan ini berkomitmen untuk memperkuat sistem keamanan teknologi informasi dengan meningkatkan proteksi dan ketahanan sistem, dengan menjadikan kepentingan nasabah sebagai prioritas utama. BSI berupaya untuk memastikan bahwa data dan dana nasabah akan terus terlindungi.

Dalam studi ini, menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM adalah sebuah teori yang dipakai untuk

---

<sup>12</sup> Wafiq Renaldi, "Pengaruh Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking BNI Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi," Skripsi, 2021.



memahami bagaimana individu menerima dan memakai teknologi atau sistem, yang mendapat pengaruh dari persepsi mereka perihal kegunaan, kemudahan penggunaan, sikap, dan niat perilaku. Teori TAM pertama kali dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989.<sup>13</sup> Tujuan awal pembuatan TAM adalah untuk menjelaskan bagaimana pengguna merespons teknologi informasi baru, seperti sistem informasi manajemen atau perangkat lunak. Tetapi, seiring dengan perubahan waktu dan perkembangan teknologi, teori TAM sudah diterapkan dalam sejumlah konteks teknologi yang memuat teknologi *mobile*, media sosial, dan *Internet of Things* (IoT). Variabel yang dipakai pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM) diantaranya *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PE), *Attitude Toward of Using* (A), *Behavioral Intention to Use* (BI), *Actual System Use* (AU).<sup>14</sup>

Ada banyaknya persepsi yang sudah mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap teknologi *mobile banking* diantaranya adalah kegunaan dan kemudahan. Persepsi kegunaan menjadi fokus penelitian sebab penelitian sebelumnya memperlihatkan bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Kegunaan aplikasi itu menjadi aspek penting yang dipertimbangkan oleh nasabah saat menggunakan layanan perbankan. Nasabah melihat bahwa *mobile banking* memiliki kegunaan yang signifikan, sehingga mereka cenderung tertarik untuk terus menggunakan layanan itu, terutama jika dianggap bisa memenuhi kebutuhan dan memberikan keuntungan di masa depan. Selain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan juga menjadi aspek penting. Kemudahan penggunaan layanan digital ini menjadi hal yang penting sebab jika aplikasi itu gampang dimengerti dan dipakai, maka nasabah akan lebih tertarik untuk terus menggunakan *mobile banking*.<sup>15</sup>

Studi yang dijalankan oleh Heni Sukmawati memperlihatkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *mobile banking* memperlihatkan tingkat kepercayaan yang tinggi pada aplikasi BSI *mobile*. Hal ini memungkinkan mereka untuk menerima dan menggunakan layanan digital perbankan melalui *mobile banking*.

---

<sup>13</sup> Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, Edisi Pertama (Malang: Seribu Bintang, 2022).

<sup>14</sup> Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly: Management Information Systems* 13, no. 3 (1989): 319–339, <https://doi.org/10.2307/249008>.

<sup>15</sup> Wafiq Renaldi, "Pengaruh Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking BNI Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi," *Skripsi*, 2021.

Temuan itu selaras dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menegaskan bahwa penerimaan dan penggunaan suatu teknologi atau sistem mendapat pengaruh dari persepsi perihal kemudahan penggunaan, kegunaan, sikap, dan niat perilaku individu.<sup>16</sup>

Tetapi, berlainan dengan penelitian Heni, studi yang dijalankan oleh Muhammad Habibi memperlihatkan bahwa sikap memainkan kontribusi yang amat vital dalam minat penggunaan *mobile banking* syariah, dengan sikap mendapat pengaruh dari persepsi perihal kegunaan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan itu. Tetapi, kepercayaan dan persepsi perihal kemudahan tidak memiliki dampak pada sikap penggunaan *mobile banking* syariah. Kepercayaan merupakan aspek yang harus diperkuat sebab bisa memengaruhi keputusan individu untuk memakai teknologi itu. Di lain sisi, persepsi kemudahan, yakni seberapa gampang pengguna menganggap suatu teknologi, tidaklah begitu relevan bagi pengguna teknologi saat ini yang umumnya sudah sangat akrab dengan teknologi itu.<sup>17</sup>

Sebagai upaya yang memperlihatkan adanya *novelty* antara penelitian terdahulu dan penelitian ini, maka peneliti berusaha membandingkan metode penelitian, ragam variabel, dan juga hasil penelitian. Pada studi ini, peneliti menjadikan keamanan sebagai variabel modifikasi pada penerapan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Disebabkan sesudah adanya permasalahan pada BSI yang diduga sistem keamanannya melemah dan membuat nasabah BSI mengeluh, peneliti ingin meneliti bagaimana persepsi nasabah dalam menggunakan BSI *mobile* dengan menggunakan persepsi keamanan, kegunaan dan kemudahan penggunaan.

Berlandaskan fenomena dan isu yang sudah diuraikan, peneliti merasa tertarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut perihal topik ini dalam suatu studi yang berjudul “Pengaruh Keamanan, Kegunaan dan Kemudahan Terhadap Niat Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel *Intervening*”.

## B. Rumusan Masalah

Berikut adalah sejumlah masalah yang dirumuskan oleh peneliti berlandaskan latar belakang yang sudah dipaparkan:

---

<sup>16</sup> Heni Sukmawati et al., “Penerimaan Dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi *Technology Acceptance Model*,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 45–57, <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jiedoi:http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3615>.

<sup>17</sup> Muhammad Habibi, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah,” *Jurnal Ilmiah FEB* 3, no. 165 (2019).

1. Apakah keamanan mempengaruhi sikap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah kegunaan mempengaruhi sikap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah kemudahan mempengaruhi sikap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah sikap mempengaruhi niat penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?
5. Apakah keamanan mempengaruhi niat penggunaan melalui sikap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?
6. Apakah kegunaan mempengaruhi niat penggunaan melalui sikap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?
7. Apakah kemudahan mempengaruhi niat penggunaan melalui sikap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?

### C. Tujuan Penelitian

Berikut adalah sejumlah tujuan dalam studi ini berlandaskan rumusan masalah yang sudah dipaparkan:

1. Untuk mengetahui apakah keamanan mempengaruhi sikap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia
2. Untuk mengetahui apakah kegunaan mempengaruhi sikap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia
3. Untuk mengetahui apakah kemudahan mempengaruhi sikap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia
4. Untuk mengetahui apakah sikap mempengaruhi niat penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia
5. Untuk mengetahui apakah keamanan mempengaruhi niat penggunaan melalui sikap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia
6. Untuk mengetahui apakah kegunaan mempengaruhi niat penggunaan melalui sikap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia
7. Untuk mengetahui apakah kemudahan mempengaruhi niat penggunaan melalui sikap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat secara teoritis ataupun praktis. Ada juga manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan penjelasan perihal kegunaan, kemudahan, keamanan dan penerimaan terhadap



teknologi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Di lain sisi, penelitian ini juga diharapkan bisa menjadikan referensi dalam studi selanjutnya perihal penggunaan *mobile banking* sebagai alat pembayaran non tunai serta diharapkan bisa berguna dalam pengembangan ilmu sekaligus menambah pengetahuan di bidang perbankan.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi Penulis

Penelitian ini bisa menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman serta bisa menjadi referensi mahasiswa lain dalam menjalankan penelitian.

### b. Bagi Pembaca

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi atau bahan edukasi perihal Bank Syariah Indonesia serta memberikan kontribusi praktis terkait pengaruh teknologi *mobile banking*.

### c. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai aset pustaka yang dimanfaatkan oleh pihak akademisi yang bisa menambah informasi dan pembendaharaan perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus.

### d. Bagi Pihak Bank

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam proses perencanaan dan pengimplementasian agar bisa meningkatkan kualitas sistem atau fasilitas *mobile banking* sehingga bisa menarik minat nasabah dalam bertransaksi.

## E. Sistematika Penulisan

Peneliti memberikan sistematika penulisan yang menjadi pedoman dalam menyusun skripsi secara menyeluruh guna membantu pembaca memahami isi penelitian ini. Sistematika yang diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

### 1. Bagian Awal

Pada bagian ini memuat halaman judul, halaman pengesahan, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi, kata pengantar, daftar isi, daftar singkatan (jika ada), daftar tabel (jika ada), daftar gambar/grafik (jika ada).

2. Bagian Utama

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini memuat tentang: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini memuat tentang: deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini memuat tentang: jenis dan pendekatan, populasi dan sampel, identifikasi variabel, variabel operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini memuat tentang: gambaran obyek penelitian, analisis data (uji validitas, uji reliabilitas, uji prasyarat, uji hipotesis), pembahasan (komparasi A2 dengan teori/penelitian lain).

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini memuat tentang: simpulan dan saran.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran, (olah data statistik dan daftar riwayat hidup).