

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN APLIKASI PERBANKAN
DIGITAL DI JAKARTA TIMUR**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

NATASYA ANGELICIA

24220037

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSA MANDIRI
JAKARTA**

2026

PERSEMBAHAN

“Tanpa Tuhan Yesus, aku bukan apa-apa. Namun Dia berkata: 'Aku menyertai engkau, Aku akan meneguhkan dan menolong engkau' (Yesaya 41:10) dan itulah yang selalu terjadi di setiap langkahku, bahkan di saat aku merasa berjalan sendirian”

— Penulis —

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih karunia nya, dan juga kesempatan yang diberikan, penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kepada **Tuhan Yesus Kristus**, sebelum kata pertama dalam skripsi ini tertulis, Engkau sudah lebih dulu tahu betapa berat jalan yang harus aku lewati. Ada malam-malam panjang di mana aku hanya bisa menangis di hadapan-Mu, tak tahu lagi harus berbuat apa, tak tahu lagi harus berharap kepada siapa, selain kepada-Mu. Di titik-titik terendah itu, saat aku merasa sudah tidak sanggup lagi melangkah, Engkau selalu datang, entah lewat kekuatan yang tiba-tiba muncul, lewat orang-orang yang kau kirimkan tepat waktu, atau lewat kedamaian kecil yang menenangkan hati yang sedang kacau. Aku belajar bahwa iman bukan berarti tidak pernah jatuh, tapi percaya bahwa selalu ada tangan yang menopang setiap kali aku terjatuh. Skripsi ini bukan semata hasil dari usahaku sendiri, ini adalah bukti nyata penyertaan-Mu yang tidak pernah putus, bahkan di saat aku hampir kehilangan harapan. Terima kasih, Tuhan, untuk kesetiaan-Mu yang jauh lebih besar dari segala keraguanku. Segala kemuliaan, hormat, dan syukur, hanya bagi-Mu.
2. Kepada **Alm. Opa Legowo, Mama Widi, dan Oma Lola**, tiga nama yang selalu menjadi alasan aku pulang, meski salah satunya kini hanya bisa aku temui lewat doa. Kepada Alm. Opa, terima kasih telah mengajarkan arti bertahan, doamu aku percaya tak pernah benar-benar berhenti mengalir, menjelma angin yang menopang setiap langkahku yang nyaris jatuh. Kepada Mama, terima kasih menjadi akar yang menahanku tetap berdiri di tengah badai, untuk setiap doa dan air mata yang kau sembunyikan demi terlihat kuat di depanku. Kepada Oma Lola, terima kasih untuk cinta tenang yang selalu hadir

tanpa diminta, seperti pelukan yang selalu terbuka setiap kali aku pulang. Terima kasih telah menjadi tiga penguat hidupku yang paling nyata.

3. Kepada **Oma Rita, Tante Ika, Mas Adit, Andrea, dan Mas Michael**, ada kehangatan yang tidak selalu datang dari rumah tempat aku pulang setiap hari, tapi dari orang-orang yang tetap memilih peduli meski jarak kadang memisahkan. Kalian adalah bagian dari itu. Setiap doa yang dititipkan diam-diam, setiap pertanyaan sederhana " gimana skripsinya, semangat ya", ternyata menyimpan makna yang jauh lebih besar dari yang kalian sadari. Terima kasih untuk doa-doa tulus yang tak pernah putus, untuk perhatian yang selalu hadir tanpa perlu diminta, dan untuk setiap semangat kecil yang kalian titipkan dari kejauhan. Kalian mungkin tidak tahu betapa artinya setiap dukungan itu, tapi izinkan aku menuliskannya di sini, sebagai bukti bahwa kepedulian kalian sungguh sampai dan menguatkan.
4. Kepada **Indah, Fildzah, Afifah, Ade, Nurma, Tanaya, dan Nathaya**. Ada perjalanan yang terasa jauh lebih ringan hanya karena ditempuh bersama-sama, dan kalian adalah alasan aku bisa terus melangkah sejauh ini. Kita duduk di ruang keluh kesah yang sama, menangis untuk masalah yang mirip, lalu saling menyeka air mata satu sama lain sebelum kembali berjuang esok harinya. Kalian adalah support system paling tulus yang pernah aku punya, tempat aku bisa jatuh tanpa takut dihakimi, tempat aku bisa lelah tanpa perlu berpura-pura kuat. Setiap kali salah satu dari kita menyerah sedikit lebih dulu, yang lain selalu datang menarik tangan, mengingatkan bahwa kita tidak sedang berjuang sendirian. Terima kasih telah menjadi rumah yang aku temukan di tengah proses paling melelahkan ini, terima kasih untuk setiap tawa yang menyembuhkan, setiap semangat yang menular, dan setiap langkah kecil yang kita rayakan bersama. Aku bersyukur, dari sekian banyak jalan yang bisa aku tempuh, aku menemukan kalian di jalan yang sama.
5. Kepada **Silfa Septiana**, ada orang-orang yang hadir hanya untuk menemani, dan ada yang hadir untuk menguatkan, kamu adalah keduanya sekaligus. Di saat masalah datang bertubi-tubi, seolah dunia sengaja menghadangku sebelum sampai ke garis akhir, kamu selalu ada, jadi tempat aku menumpahkan segala resah tanpa takut dihakimi. Kamu mendengar keluh kesahku berkali-kali, mungkin dengan cerita yang itu-itu saja, tapi kamu tak pernah lelah untuk terus

menguatkan. Terima kasih telah menjadi rumah kecil di tengah proses yang sering terasa sesak, tempat aku belajar bahwa aku tidak pernah benar-benar sendirian menghadapi semua ini. Silfa, tanpamu, mungkin aku sudah menyerah jauh sebelum sampai ke halaman ini.

6. Kepada **Rizky Erlangga**, terima kasih untuk kehadiran yang tidak butuh nama besar untuk terasa berarti. Setiap kali kamu berucap "aca gimana skripsinya, semangat ya, gua yakin lu bisa", semangat itu selalu berhasil menyusup diam-diam ke hariku yang paling lelah. Mungkin karena kita dekat, atau mungkin karena caramu memperhatikan memang selalu terasa berbeda dari yang lain, aku pun tak begitu paham. Yang aku tahu, selalu ada semangat yang bertambah hanya karena keberadaan orang ini, dan kehadiranmu adalah salah satu bagian yang paling aku syukuri dalam perjalanan ini. Terima kasih, Rizky, untuk semangat yang kamu beri tanpa pernah diminta.
7. Kepada beberapa rekan-rekan kerja, khususnya **Ka Tristi**. Terima kasih kepada rekan-rekan kerja yang setiap hari menyaksikan langsung lelahnya menjalani hari sebagai pekerja sekaligus mahasiswa tingkat akhir, yang tahu bagaimana di setiap jam istirahat, saat semua orang beristirahat, aku justru selalu sibuk membuka laptop di mana pun berada, dan tetap memilih menyemangati di tengah kesibukan mereka sendiri. Kepada Ka Tristi secara khusus, terima kasih telah menjadi tempat aku bercerita dan menumpahkan keluh kesah, mendengarkan tanpa menghakimi, tanpa membuatku merasa sendirian. Ka Tristi selalu meyakinkan aku bahwa aku bisa, bahwa hal-hal yang aku takutkan tidak akan pernah benar-benar terjadi. "Lu keren deh, Tasya", katanya, mungkin karena bangga, dan mendengarnya selalu membuatku senang. Terima kasih, Ka, untuk telinga yang selalu terbuka dan semangat yang selalu diberikan setiap harinya. Dukungan kalian menjadi salah satu alasan aku bisa terus bertahan hingga titik ini.
8. Dan kepada mereka yang namanya tidak tertulis di sini, bukan karena tidak berarti, tapi karena terlalu banyak yang telah hadir dalam perjalanan ini. Setiap doa yang dipanjatkan diam-diam, setiap semangat yang ditiptkan lewat sapaan singkat, semuanya sampai dan tersimpan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini, meski hanya lewat doa yang tak terlihat dan semangat yang tak terucap.

9. Kepada **Natasya Angelicia, diriku sendiri**. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, meski jalan yang kau tempuh tidak semudah orang lain. Sejak kecil kau belajar menjadi kuat lebih dulu daripada seharusnya, berjuang demi dua orang yang menjadi seluruh alasan hidupmu, Mama dan Opa. Kau hebat membagi dua waktu, bekerja sambil kuliah, antara logika di kantor dan air mata di depan laptop skripsimu, dua dunia yang menuntut segalanya darimu di waktu yang sama. Kau adalah orang yang sangat berjuang untuk apa pun yang ingin kau dapatkan, tidak pernah menyerah untuk meraih hal-hal baik dalam hidupmu, bahkan ketika begitu banyak masalah datang berbarengan dan perubahan hidup terjadi tepat di tengah proses ini. Ada momen di mana kau sempat ingin berhenti di tengah jalan, merasa sudah tidak sanggup lagi melanjutkan, tapi kau memilih untuk bangkit dan melawan sekali lagi. Terima kasih, Natasya, untuk setiap luka yang kau sembuhkan sendiri, untuk setiap kekuatan yang kau kumpulkan diam-diam tanpa perlu diketahui siapa pun. Skripsi ini bukan sekadar karya akademis, ini bukti bahwa kau mampu menjadi versi terkuat dari dirimu sendiri.

*“Ku perlu hadapi, tak lagi harus mencari, yang kerap alihkan perhatian,
seberapa candu ku ragu”*

(Perunggu, “Biarkan Ia Tumbuh” album Dalam Dinamika, 2023)

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Natasya Angelicia
NIM : 24220037
Mahasiswa Program Studi : Manajemen
Program Studi Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Fakultas Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Perbankan Digital di Jakarta Timur”**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Juli 2026

Yang menyatakan,



NATASYA ANGELICIA

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Natasya Angelicia
NIM : 24220037
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non - exclusive Royalti- Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Perbankan Digital di Jakarta Timur”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut. Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Juli 2026

Yang menyatakan,



NATASYA ANGELICIA

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Natasya Angelicia

NIM : 24220037

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenjang : Strata Satu (S1)

Judul Tugas Akhir : **Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Perbankan Digital di Jakarta Timur.**

Untuk dipertahankan pada **Periode I-2026** dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 11 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Dr. Ida Zuniarti, S.E., M.M.



Ida Zuniarti

Dilandatangani Digital:
Ida Zuniarti
2026-07-31 07:53:55

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI
DEWAN PENGUJI

Penguji I : Hary Mulyadi, S.E., M.M



Hary Mulyadi

Dilandatangani Digital:
Hary Mulyadi
2026-08-11 20:00:32

Penguji II : Valentine Theresia Simamora, S.E., M.M



Valentine Theresia Simamora

Dilandatangani Digital:
Valentine Theresia Simamora
2026-08-11 13:26:21

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

	LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI
	UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 24220037

Nama Lengkap : Natasya Angelicia

Dosen Pembimbing : Dr. Ida Zuniarti, S.E., M.M.

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Perbankan Digital di Jakarta Timur

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Pembahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	2 April 2026	Bimbingan Perdana	
2	10 April 2026	Bimbingan BAB I dan Revisi BAB I	
3	1 Mei 2026	ACC BAB I	
4	2 Mei	Bimbingan BAB II	
5	12 Juni 2026	ACC BAB II	
6	15 Juni 2026	Bimbingan BAB III	
7	29 Juni 2026	Revisi BAB III	
8	14 - 15 Juli 2026	Revisi Kuesioner Utama BAB III	
9	28 Juli 2026	ACC BAB III, Bimbingan BAB IV & V	
10	28 Juli 2026	ACC Keseluruhan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing

- Bimbingan Tugas Akhir
- Dimulai pada tanggal : 2 April 2026
- Diakhiri pada tanggal : 28 Juli 2026
- Jumlah pertemuan bimbingan : 10





Ditandatangani Digital:
Ida Zuniarti
2026-07-31 07:54:38

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing
(Dr. Ida Zuniarti, S.E., M.M.)

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Perbankan Digital di Jakarta Timur”** adalah hasil karya tulis asli NATASYA ANGELICIA dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Natasya Angelicia
Alamat : Jl. Kerja Bakti VII rt.001/007 No. 7 Kec. Makasar Kel. Makasar
Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Timur 13570
No Telp : 085710242426
E-mail : natasyalica.11@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan kasihnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Perbankan Digital di Jakarta Timur**" ini dengan baik dan tepat waktu.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus.
2. Rektor Universitas Nusa Mandiri, Ibu Prof. Dr. Ir. Dwiza Riana, S.Si., M.M., M.M. Kom., IPU., ASEAN.Eng.
3. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri, Ibu Dr. Nita Marlina, M. Kom.
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Nusa Mandiri, Ibu Dr. Ida Zuniarti, S.E., M. M., M. Kom.
5. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri, Ibu Instanti Elyana, M.M., M. Kom.
6. Ibu Dr. Ida Zuniarti, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan arahan, serta menyampaikan kritik dan saran yang sangat berarti dalam setiap tahapan penyusunan tugas akhir ini.

7. Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama menempuh masa perkuliahan.
8. Staff/karyawan/dosen dilingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri.
9. Mama Widi Prameswari, yang senantiasa yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan juga pengorbanan kepada penulis.
10. Alm. Opa Legowo Soediman dan juga Oma Lola Joris yang selalu memberikan doa dan juga begitu banyak motivasi untuk perjalanan hidup penulis.
11. Seluruh keluarga besar penulis atas doa dan dukungan nya yang telah diberikan selama ini.
12. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Kelas Pagi Angkatan 2022 khususnya Indah, Fildzah, Afifah, Ade, Nurma, Tanaya, Nathaya yang telah berjuang bersama, saling membantu, memberikan semangat, serta berbagi ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
13. Sahabat baik penulis yang senantiasa memberikan dukungan khususnya untuk Silfa Septiana yang sudah memberikan semangat, doa, dukungan dan menjadi tempat berbagi cerita di setiap keluh kesah selama proses penyelesaian skripsi ini.
14. Serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan baik dari segi penyusunan, bahasa, maupun isi, mengingat keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat

mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, 3 Agustus 2026

Hormat Penulis,



NATASYA ANGELICIA



ABSTRAK

Natasya Angelicia (24220037), Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Perbankan Digital di Jakarta Timur

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan aplikasi Allo Bank pada generasi milenial di Jakarta Timur, khususnya pada kelompok non-pengguna (*non-user*). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan antara pertumbuhan jumlah nasabah Allo Bank yang positif dengan rendahnya persepsi kepercayaan dan kemudahan penggunaan di mata masyarakat, sebagaimana ditunjukkan oleh data Ipsos (2025) serta hasil pra-survei terhadap 30 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan teknik *non-probability sampling* berupa *purposive sampling*, dengan kriteria responden merupakan generasi milenial (lahir 1981-1996), berdomisili di Jakarta Timur, dan belum pernah menggunakan aplikasi Allo Bank. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan (t hitung 5,411; sig. 0,000), Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan (t hitung 5,166; sig. 0,000), serta Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan (F hitung 164,329; sig. 0,000) dengan kontribusi sebesar 77,2% ($R\text{ Square} = 0,772$). Hasil ini mengindikasikan bahwa kepercayaan memiliki peran yang sedikit lebih dominan dibandingkan kemudahan penggunaan dalam membentuk minat calon pengguna. Penelitian ini menyarankan agar Allo Bank memperkuat komunikasi mengenai keamanan data dan transparansi layanan, serta menyederhanakan pengalaman pengguna, guna mendorong adopsi awal aplikasi oleh calon nasabah generasi milenial.

Kata kunci: Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Minat Penggunaan, Bank Digital, Allo Bank, *Non-User*, Generasi Milenial

ABSTRACT

Natasya Angelicia (24220037), *The Influence of Trust and Ease of Use on Interest in Using Digital Banking Applications in East Jakarta*

This study aims to analyze the effect of Trust and Perceived Ease of Use on the Intention to Use the Allo Bank digital banking application among the millennial generation in East Jakarta, specifically among non-users. This research is motivated by a gap between Allo Bank's positive user growth and its relatively low perception of trust and ease of use among the public, as indicated by Ipsos (2025) data and the results of a pre-survey of 30 respondents. This study employs a quantitative approach with a causal associative research design. The sample consisted of 100 respondents determined using the Lemeshow formula, with a non-probability purposive sampling technique. Respondents were required to be members of the millennial generation (born 1981–1996), residing in East Jakarta, and non-users of the Allo Bank application. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of IBM SPSS Statistics version 25. The results show that Trust has a positive and significant effect on Intention to Use (t -count 5.411; sig. 0.000), Perceived Ease of Use has a positive and significant effect on Intention to Use (t -count 5.166; sig. 0.000), and Trust and Perceived Ease of Use simultaneously have a positive and significant effect on Intention to Use (F -count 164.329; sig. 0.000), contributing 77.2% (R Square = 0.772) to the variance in Intention to Use. These findings indicate that trust plays a slightly more dominant role than ease of use in shaping potential users' intentions. This study recommends that Allo Bank strengthen communication regarding data security and service transparency, as well as simplify the user experience, to encourage the initial adoption of the application among prospective millennial customers.

Keywords: *Trust, Perceived Ease of Use, Intention to Use, Digital Banking, Allo Bank, Non-User, Millennial Generation*

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Siswoyo, & Bambang Setyobudi Irianto. (2023). Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi *Mobile Banking*. *Jurnal Program Studi Akuntansi Politeknik Ganesha*, 7.
- Annisa Putri Andini, & Rachma Indrarini. (2024a). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, RELIGIUSITAS, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH PADA MASYARAKAT KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 7.
- Apay Safari, & Anti Riyanti. (2023a). ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*. *Edunomika*, 8.
- Badan Pusat Statistik. (2021, January 21). *BPS: Penduduk Indonesia didominasi generasi Z dan milenial*. Antaranews.
- Bank Indonesia. (2025, January 18). *Transaksi Digital pada 2025 Diproyeksikan Tumbuh 52,3%*. Media Asuransi News.
- Bisnis.com. (2026, May 11). *Peta Persaingan Bank Digital 2025: Siapa puncak Pengguna Terbanyak?* Finansial Bisnis.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Diah Ayu Paramita, & Anas Hidayat. (2023). *Her effect of perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived benefits on interest in using bank Syariah Indonesia mobile banking*. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 12.
- Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heppy Rosalina Siahaan, & Cahyani Budihartanti. (2023). Analisa Penerimaan Pengguna e-wallet Sebagai Transaksi Digital Menggunakan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*). *JCSE Journal of Computer Science and Engineering*, 4.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *SISTEM INFORMASI KEPERILAKUAN* (1st ed.). Penerbit Andi.
- Maulyta Noer Fadilla, Nori Wilantika, & Arfive Gandhi. (2024). UNDERSTANDING THE CONTINUANCE OF ELECTRONIC PAYMENTS USAGE AFTER COVID-19: A SURVEY IN INDONESIA. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 10.

- Media Konsumen. (2024, October 11). *Sulitnya Login Aplikasi Allo Bank*. Media Konsumen.
- Muji Ernawati, Eni Heni Hermaliani, Evita Fitri, & Siti Nurhasanah Nugraha. (2025). EVALUASI PENERIMAAN MAHASISWA TERHADAP APLIKASI AKADEMIK MOBILE: PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* TAM. *INTI Nusa Mandiri*, 20.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024, August 20). *Siaran Pers: Perkuat Ketahanan Perbankan, OJK Luncurkan Panduan Resiliensi Digital*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Putri Tarisa, & Dika Puspitaningrum. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Persepsi Manfaat, dan *Financial Literacy* terhadap Minat Penggunaan *E-wallet* pada Generasi Z di Kabupaten Boyolali. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5.
- Rahmat Syarif, Anhar Januar Malik, & Ahyar. (2024). Intensi Penggunaan Bank Digital Pada Generasi Z dan Milenial: Pendekatan *Technology Acceptance Model*. *Economics and Digital Business Review*, 6.
- Riska Andriani, Noorhamid Ustadi, Arisky Andrinaldo, & Yuli Nurhayati. (2025). Pengaruh Kepercayaan, Literasi Keuangan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan Dompot Digital Dana. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5.
- Roger C. Mayer, James H. Davis, & F. David Schoorman. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20.
- Sahir, & Syafrida Hafni. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN*. KBM Indonesia.
- Saleh, M. Y., & Suriani, S. (2021). *Preferensi Konsumen dalam Berbelanja* (Hasanuddin Remmang Miah Said Arwini Puspita, Ed.).
- Soetam Rizky Wicaksono. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Edisi Pertama). CV. Seribu Bintang.
- Sugiyono. (2023a). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.P.d, Ed.; Cetakan Ke-5). ALFABETA.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis: untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Andi.