



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPERCAYAAN NASABAH GEN Z DAN MILENIAL
TERHADAP BANK DIGITAL DI PULAU JAWA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ISNU WARDANA

2310101006

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2026



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPERCAYAAN NASABAH GEN Z DAN MILENIAL
TERHADAP BANK DIGITAL DI PULAU JAWA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya**

ISNU WARDANA

2310101006

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

NAMA : Isnu Wardana

NIM : 2310101006

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 11 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Isnu Wardana)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isnu Wardana
NIM : 2310101006
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D-III Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN NASABAH GEN Z DAN MILENIAL TERHADAP BANK DIGITAL DI PULAU JAWA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 27 Juli 2026
Yang menyatakan



Isnu Wardana

LAPORAN TUGAS AKHIR

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN NASABAH GEN Z DAN MILENIAL TERHADAP BANK DIGITAL DI PULAU JAWA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ISNU WARDANA
2310101006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :
22 Juni 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Siti Hidayati, SE., MM.
Ketua Penguji

Ratna Arista Dewi, S.Gz., M.S.M
Penguji I

Kery Utami, SE., M.Si.
Penguji II (Pembimbing)

Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M.
Ketua Jurusan

Mira Rahmi, SE., MBA.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Juni 2026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Senin, tanggal 22 Juni 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Isnu Wardana
NIM : 2310101006
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Gen Z dan Milenial
Terhadap Bank Digital di Pulau Jawa**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata 83.5
dan Nilai Huruf A.....

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Siti Hidayati, S.E., M.M	Ketua	
2	Ratna Arista Dewi, M.S.M	Anggota I	
3	Kery Utami, S.E., M.Si.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 22 Juni 2026

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Mira Rahmi, SE, MBA

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN NASABAH GENERASI Z DAN MILENIAL TERHADAP BANK DIGITAL DI PULAU JAWA

Oleh :

Isnu Wardana

ABSTRAK

Tujuan Tugas Akhir ini adalah mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah Generasi Z dan Milenial terhadap bank digital di Pulau Jawa. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner Google Form kepada 105 responden. Data dianalisis menggunakan Microsoft Excel dan SPSS melalui analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,27 (sangat tinggi), diikuti reputasi bank sebesar 4,05 (tinggi) dan keamanan sistem serta data sebesar 4,03 (tinggi). Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap bank digital dipengaruhi oleh keamanan, kemudahan penggunaan, dan reputasi bank, dengan kemudahan penggunaan sebagai faktor yang paling dominan.

Kata kunci: Kepercayaan Nasabah, Bank Digital, Keamanan sistem dan data, Kemudahan Penggunaan, Reputasi Bank

FACTORS THAT INFLUENCE GENERATION Z AND MILLENNIAL CUSTOMER TRUST IN DIGITAL BANKS ON JAVA ISLAND

By :

Isnu Wardana

ABSTRACT

The objective of this final project is to determine the factors influencing the trust of Generation Z and Millennial customers in digital banks in Java. The study used a descriptive quantitative approach with primary data obtained through a Google Form questionnaire from 105 respondents. Data were analyzed using Microsoft Excel and SPSS through descriptive analysis. The results showed that ease of use obtained the highest average score of 4.27 (very high), followed by bank reputation at 4.05 (high) and system and data security at 4.03 (high). These findings indicate that customer trust in digital banks is influenced by security, ease of use, and bank reputation, with ease of use being the most dominant factor.

Keywords: Customer Trust, Digital Banking, Service Security, Ease Of Use, Bank Reputation

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan Tugas Akhir berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Gen Z dan Milenial terhadap Bank Digital di Pulau Jawa” dapat diselesaikan dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. Ibu Mira Rahmi, SE., MBA, Selaku Ketua Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan atas arahan dan kebijakan akademik yang membantu kelancaran proses penyelesaian tugas akhir.
2. Ibu Kery Utami, SE., M.Si Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan bimbingan, masukan, serta arahan yang sangat berarti dalam proses penulisan laporan ini.
3. Seluruh dosen Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan sebagai bekal dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan moral, materil, dan doa yang tidak pernah putus sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
5. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan angkatan 2023 atas kebersamaan, semangat, dan dukungan yang diberikan selama masa studi.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam pengembangan layanan perbankan digital di Indonesia.

Jakarta, 10 Juni 2026

Isnu Wardana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iv
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	v
BERITA ACARA	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan	3
I.3 Manfaat Tugas Akhir	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
II.1 Bank	5
II.2 Fungsi Bank	5
II.3 Jenis-Jenis Bank.....	6
II.4 Bank Digital.....	9
II.5 Tantangan dan Risiko Bank Digital.....	10
II.6 Regulasi Bank Digital.....	11
II.7 Kepercayaan Nasabah.....	12

BAB III METODE PENULISAN	14
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi	14
III.1.1. Definisi Operasional Variabel	14
III.1.2. Pengukuran Variabel	14
III.1.3. Populasi	17
III.1.4. Sampel	18
III.1.5 Jenis Data	19
III.1.6. Sumber Data	19
III.1.7. Pengumpulan Data	19
III.2 Deskripsi Data dan Informasi	20
III.2.1. Teknik Analisis Data	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
IV.1. Hasil	22
IV.1.1. Deskripsi Data Tugas Akhir	22
IV.2 Pembahasan	27
IV.2.1 Peran Keamanan Sistem dan Data dalam Membentuk Kepercayaan Nasabah	27
IV.2.2 Peran Kemudahan Penggunaan Layanan dalam Membentuk Kepercayaan Nasabah	28
IV.2.3 Peran Reputasi dan Kredibilitas Bank dalam Membentuk Kepercayaan Nasabah	30
IV.2.4 Faktor Paling Dominan dalam Membentuk Kepercayaan Nasabah	31
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	34
IV.1 Simpulan	34
V.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
RIWAYAT HIDUP	38

LAMPIRAN.....	40
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert	15
Tabel 2. Operasionalisasi Variabel	15
Tabel 3. Rentang Nilai Kategori Penilaian	20
Tabel 4. Analisis Deskriptif Variabel Keamanan sistem dan data.....	27
Tabel 5. Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan Layanan	29
Tabel 6. Analisis Deskriptif Variabel Reputasi Bank	30
Tabel 7. Perbandingan Rata-rata Antar Variabel	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	23
Gambar 2. Grafik Bank Digital yang Digunakan.....	23
Gambar 3. Grafik Lama Penggunaan Bank Digital	24
Gambar 4. Grafik Frekuensi Penggunaan	25
Gambar 5. Grafik Jenis Transaksi yang Sering Digunakan	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pengesahan Judul dan Kartu Monitoring

Lampiran 2. Data Responden