

## Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana

Zahra Salsabila<sup>1</sup>, Nurul Hajjar Paramita<sup>2</sup>, Gias Rankin Adtzimar<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received May 10, 2024  
 Revised May 10, 2024  
 Accepted May 15, 2024

#### Keywords:

Literasi keuangan,  
 Perilaku keuangan mahasiswa,  
 Industri 4.0

#### Keywords:

Financial literacy,  
 Student financial behavior,  
 Industry 4.0

### ABSTRAK

Abstrak ini menyelidiki pengaruh kemudahan, keamanan dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi DANA. Penelitian dilakukan melalui survei terhadap pengguna aktif DANA di Indonesia. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel yang diselidiki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan dan kepuasan pengguna secara signifikan mempengaruhi penggunaan aplikasi DANA. Implikasi manajerial dan teoritis dari temuan ini dibahas, memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi dan peneliti dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan rentensi pengguna dalam konteks aplikasi pembayaran digital

### ABSTRACT

Abstrak ini mengungkap pengaruh kemudahan, keamanan dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi DANA. Penelitian dilakukan melalui survei terhadap pengguna aktif DANA di Indonesia. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel yang berkepentingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan dan kepuasan pengguna secara signifikan mempengaruhi penggunaan aplikasi DANA. Implikasi manajerial dan teoritis dari temuan ini dibahas, memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi dan peneliti dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penyewaan pengguna dalam konteks aplikasi pembayaran digital

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



### Corresponding Author:

#### Zahra Salsabila

Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,  
 Banten, Indonesia  
 Email: [zaaa.billl1408@gmail.com](mailto:zaaa.billl1408@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Di era modern ini, perkembangan teknologi semakin pesat dan masyarakat mulai meninggalkan sistem lama dan beralih ke sistem teknologi baru. Seiring dengan berkembangnya kehidupan manusia, perkembangan teknologi informasi juga mengalami kemajuan. Pembayaran digital telah menjadi tren global dalam beberapa tahun terakhir, terutama dengan munculnya aplikasi pembayaran seperti DANA[1].

DANA merupakan platform resmi pembayaran digital yang diawasi langsung oleh BI (Bank Indonesia), yang mengusung *open platform* dan dapat digunakan di berbagai aplikasi, gerai daring maupun konvensional. DANA dikembangkan oleh perusahaan *startup* yang telah berbadan hukum Indonesia. Sejak diluncurkan pada 11 November 2018 hingga akhir Juni 2019, jumlah pengguna DANA mencapai 20 juta dan jumlah transaksi per hari mencapai 1,5 juta. DANA mempekerjakan lebih dari 800 orang. Sebagai perusahaan teknologi keuangan, DANA didukung oleh teknologi seperti 'DANA Protection' dan bersertifikat ISO 27001 serta bersertifikat PCI-DSS (Standar Keamanan Data Industri Kartu Pembayaran), dengan menerapkan prinsip kebijakan nihil berbagi data untuk informasi identitas pribadi. Informasi (PII) [2].

Untuk memudahkan transaksi bagi penggunanya, dompet digital kerap menawarkan beragam fitur untuk menunjang kebutuhan konsumen. DANA juga memilih untuk tidak membayar biaya administrasi kepada pengguna pada saat pengisian ulang. DANA juga memberikan keuntungan lain bagi pengguna yang tidak ingin repot melakukan pengisian daya. Pengguna dapat menyimpan kartu debit atau kreditnya di aplikasi DANA dan melakukan transaksi dengan memilih sumber dana dari kartu bank yang disimpannya. Chief Communications Officer DANA Chrisma Albanjar mengatakan DANA juga memberikan cashback kepada penggunanya untuk mengedukasi masyarakat tentang berbagai manfaat gaya hidup non-tunai. Selain itu DANA juga memberikan informasi kepada masyarakat mengenai berbagai fitur Dompet Digital DANA. Salah satu fitur yang tersedia adalah kartu poin yang memungkinkan pengguna tetap menikmati keuntungan bertransaksi dengan DANA [3].

Salah satu keuntungan utama menggunakan Dana adalah kemudahan dalam menyelesaikan transaksi. Tidak perlu lagi pergi ke bank atau ATM untuk membayar tagihan, mengisi saldo, atau mentransfer uang. Semua transaksi ini dapat dilakukan langsung dari perangkat seluler anda. Hanya dengan beberapa ketukan di layar, anda dapat membayar tagihan bulanan, membeli tiket pesawat, dan bahkan membayar di toko fisik yang mendukung Dana. Ini akan menghemat waktu dan energi anda, memungkinkan anda fokus pada hal-hal penting lainnya dalam hidup [4].

Aplikasi Dana kerap memberikan bonus, diskon, dan penawaran khusus kepada penggunanya. Ini termasuk cashback, diskon, dan keuntungan lainnya. Penawaran khusus ini akan membantu anda menghemat lebih banyak uang dalam berbagai transaksi keuangan. Selain itu, beberapa promosi juga dapat memberi anda pengalaman berbelanja dan berdagang yang lebih menyenangkan. Integrasi dengan Toko Online Aplikasi Dana juga terintegrasi dengan berbagai toko online di Indonesia. Artinya anda dapat dengan mudah berbelanja online dari berbagai retailer yang bermitra dengan Dana. Anda tidak lagi perlu memasukkan detail kartu kredit atau melakukan transfer bank manual, sehingga proses pembayaran menjadi lebih cepat dan aman. Cukup pilih metode pembayaran DANA dan transaksi anda akan langsung diproses. Transfer Uang Mudah Aplikasi Dana tidak hanya dapat digunakan untuk pembayaran dan

berbelanja, tetapi juga memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam mengirimkan uang kepada teman, keluarga, dan mitra bisnis. Cukup pilih kontak yang ingin Anda kirim uang, masukkan jumlahnya, dan kirim uang dengan cepat dan aman. Ini sangat membantu dalam keadaan darurat atau jika Anda perlu membantu seseorang dengan uang tunai [5].

Aplikasi Dana juga menawarkan fitur keamanan tingkat lanjut seperti otentikasi dua faktor, pemantauan transaksi mencurigakan, dan enkripsi data. Semua ini dirancang untuk melindungi informasi dan transaksi keuangan anda dengan baik. Artinya, anda bisa merasa percaya diri menggunakan dana anda untuk berbagai kebutuhan finansial. Mengingat beragamnya manfaat yang ditawarkan Dana, tak heran jika semakin banyak masyarakat Indonesia yang beralih ke aplikasi pengelolaan keuangan ini. Di dunia yang semakin digital, aplikasi Dana telah menjadi alat penting untuk memfasilitasi transaksi keuangan dan menghemat waktu [6].

## 2. METODE

Metode penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Analisis data adalah Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses menggali dan mengorganisir data yang diperoleh dari wawancara, observasi, atau sumber lainnya. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi pola, tema, dan makna yang muncul dari data tersebut. Dalam analisis kualitatif, peneliti memeriksa konteks, menggali perbedaan, dan memahami perspektif yang lebih mendalam. Jadi, analisis data kualitatif membantu kita memahami fenomena dengan lebih baik. Data diambil dari masing-masing website/aplikasi penyedia layanan EWallet yaitu [www.dana.id/](http://www.dana.id/). soal dan digunakan sebagai alat pendukung untuk memahami soal yang dipelajari [7].

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Profil Responden

#### 1. Responden Mahasiswa

Karakteristik responden diidentifikasi dari empat pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan, keamanan, dan kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi DANA. Setelah dilakukan pengolahan data profil responden peruntukan mahasiswa berdasarkan kuisioner yang telah disebarakan secara online dan acak di Fakultas Ekonomi dan Bisnis [8].

Berikut pembahasan dari hasil kuisioner yang dilakukan:

**a. Pertanyaan I:** *Apa keuntungan utama menggunakan aplikasi DANA dalam bertransaksi?*

Dari hasil pertanyaan tersebut didapatkan kesimpulan bahwa adanya keuntungan utama yang didapatkan mahasiswa yang menggunakan aplikasi DANA, yaitu memberikan kemudahan bertransaksi antar bank lain, mempermudah pembayaran lainnya, mempermudah bertransaksi bagi pengguna yang tidak mempunyai M-Banking, banyaknya promo yang didapatkan dan tidak adanya biaya admin, serta membuat waktu lebih fleksibel.

**b. Pertanyaan II:** *Bagaimana Tingkat kepuasan Anda terhadap penggunaan aplikasi DANA? Apakah Anda merasa puas dengan fitur dan layanannya?*

Dari hasil pertanyaan tersebut didapatkan kesimpulan bahwa responden merasa sangat puas dengan fitur dan layanan yang aplikasi DANA berikan. Akan tetapi terdapat salah satu responden yang merasa kurang puas dengan fitur dan layanan yang aplikasi DANA berikan yaitu, nominal admin yang tidak berbeda dengan e-wallet lainnya.

**c. Pertanyaan III:** *Bagaimana proses pendaftaran dan penggunaan aplikasi DANA? Apakah mudah diakses?*

Dari hasil pertanyaan tersebut didapat kesimpulan bahwa ada beberapa responden yang merasa sangat mudah dan merasa tidak mudah dan kurang puas dengan proses pendaftaran dan penggunaan aplikasi DANA. Rasa kurang puas responden dikarenakan pengaksesan KTP yang terkadang *error*, dan penggunaan KTP dalam dua akun.

**d. Pertanyaan IV:** *Apakah keamanan pada fitur aplikasi DANA sudah melindungi akun dan saldo anda?*

Dari hasil pertanyaan tersebut didapatkan kesimpulan bahwa responden sudah merasa aman dengan fitur keamanan yang ada pada aplikasi DANA. Karena DANA sudah mengamankan dan menjamin semuanya. Selain itu, setiap transaksi digital dan sudah berada dibawah pengawasan Bank Indonesia dan memiliki sertifikasi *PCI SS*. Dengan fitur pin dan sandi yang ada pada aplikasi DANA sudah cukup melindungi saat bertransaksi dan membuka aplikasi DANA

#### 4. KESIMPULAN

Pembayaran advanced telah menjadi tren worldwide dalam beberapa tahun terakhir, terutama dengan munculnya aplikasi pembayaran seperti DANA. DANA dikembangkan oleh perusahaan startup yang telah berbadan hukum Indonesia. Sejak diluncurkan pada 11 November 2018 hingga akhir Juni 2019, jumlah pengguna DANA mencapai 20 juta dan jumlah transaksi per hari mencapai 1,5 juta. DANA mempekerjakan lebih dari 800 orang.

DANA juga memilih untuk tidak membayar biaya administrasi kepada pengguna pada saat pengisian ulang. DANA juga memberikan keuntungan lain bagi pengguna yang tidak ingin repot melakukan pengisian daya. Pengguna dapat menyimpan kartu charge atau kreditnya di aplikasi DANA dan melakukan transaksi dengan memilih sumber dana dari kartu bank yang disimpannya. Chief Communications Officer DANA Chrisma Albanjar mengatakan DANA juga memberikan cashback kepada penggunanya untuk mengedukasi masyarakat tentang berbagai manfaat gaya hidup non-tunai.

Salah satu fitur yang tersedia adalah kartu poin yang memungkinkan pengguna tetap menikmati keuntungan bertransaksi dengan DANA. Salah satu keuntungan utama menggunakan Dana adalah kemudahan dalam menyelesaikan transaksi. Hanya dengan beberapa ketukan di layar, anda dapat membayar tagihan bulanan, membeli tiket pesawat, dan bahkan membayar di toko fisik yang mendukung Dana. Aplikasi Dana kerap memberikan reward, diskon, dan penawaran khusus kepada penggunanya.

Integrasi dengan Toko Online Aplikasi Dana juga terintegrasi dengan berbagai toko online di Indonesia. Artinya anda dapat dengan mudah berbelanja online dari berbagai retailer yang bermitra dengan Dana. Cukup pilih metode pembayaran DANA dan transaksi anda akan langsung diproses. Exchange Uang Mudah Aplikasi Dana tidak hanya dapat digunakan untuk

pembayaran dan berbelanja, tetapi juga memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam mengirimkan uang kepada teman, keluarga, dan mitra bisnis.

Aplikasi Dana juga menawarkan fitur keamanan tingkat lanjut seperti otentikasi dua faktor, pemantauan transaksi mencurigakan, dan enkripsi information. Artinya, anda bisa merasa percaya diri menggunakan dana anda untuk berbagai kebutuhan finansial. Mengingat beragamnya manfaat yang ditawarkan Dana, tak heran jika semakin banyak masyarakat Indonesia yang beralih ke aplikasi pengelolaan keuangan ini. Di dunia yang semakin computerized, aplikasi Dana telah menjadi alat penting untuk memfasilitasi transaksi keuangan dan menghemat waktu.

## REFERENSI

- [1-3] Erinnda, Daffa, (2023, 15 April). Mengenal lebih jauh fitur DANA, Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi DANA. Diakses pada tanggal 14 mei 2024 dari <https://www.kompasiana.com/amp/daffaerindaziddana6529/643a545d4addee3f193a78f3/mengenal-lebih-jauh-fitur-dana-aplikasi-pembayaran-digital>
- [2] Rua, Stevanu, (2024, 08 Januari). Sejarah Aplikasi DANA, Aplikasi DANA. Diakses pada tanggal 14 mei 2024 dari [https://id.m.wikipedia.org/w/index.php?title=Dana\\_\(layanan\\_pembayaran\)&action=history](https://id.m.wikipedia.org/w/index.php?title=Dana_(layanan_pembayaran)&action=history)
- [4] Nilasari, Ika. (2023, 20 Juli). Keuntungan Menggunakan Aplikasi Dana, Banjir Promo Menarik. Diakses pada tanggal 15 Mei 2024 dari <https://www.harapanakyat.com/2023/07/keuntungan-menggunakan-aplikasi-dana/>
- [5] (19 Desember). Apakah Dana Aman Tanpa Pengawasan OJK?. Diakses pada tanggal 15 Mei 2024 dari <https://www.dana.id/corporate/newsroom/apakah-dana-aman-tanpa-pengawasan-ojk>
- [6] (19 Desember). Apakah Dana Aman Tanpa Pengawasan OJK?. Diakses pada tanggal 15 Mei 2024 dari <https://www.dana.id/corporate/newsroom/apakah-dana-aman-tanpa-pengawasan-ojk>
- [7] Setiawan, A., Maria, B., Endriyati, F. E., Wijanarko, M. F., & Marliya, S. (2022). Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(4), 6865-6874.
- [8] Indrawati, L., & Pattinama, M. M. (2021). Brand Image, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Dalam Pengaruhnya Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Dana. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(3), 16-21.