

Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Penggunaan DANA untuk Transaksi Digital di Kalangan Mahasiswa

Zulfa Al Dina¹, Cantika Meta Sari Kinanti², Desy Listiyaningrum³, Dinda Shabrina Aini⁴,
Shalina Niswa Ayyanus Saqi⁵, Joko Tri Nugraha⁶

¹Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tidar

¹zulfa.al.dina@students.untidar.ac.id, ²cantikameta.sk@students.untidar.ac.id,

³desy.listiyaningrum@students.untidar.ac.id, ⁴dinda.shabrina.aini@students.untidar.ac.id,

⁵shalina.niswa.ayyanus.saqi@students.untidar.ac.id, ⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

Published: February , 2026

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di era digital telah membawa perubahan dalam sistem pembayaran masyarakat dari tunai menjadi non tunai, termasuk melalui penggunaan dompet digital (e-wallet) seperti DANA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi DANA sebagai alat transaksi digital di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner berskala likert 5 poin sebagai instrumen utama kepada 86 responden yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan program IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas menggunakan aplikasi DANA karena kemudahan, kenyamanan hingga kecepatan transaksi yang ditawarkan. Sebagian besar responden menganggap DANA sebagai pilihan e-wallet terbaik dan sesuai dengan kebutuhan mereka sebagai mahasiswa. Faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna meliputi kemudahan akses, keandalan sistem, serta pengalaman pengguna yang menyenangkan. Meskipun demikian, sebagian kecil responden mengeluhkan fitur tertentu yang tidak berfungsi secara optimal serta masih terdapat keraguan terhadap keamanan aplikasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi DANA untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam aspek keandalan sistem dan responsivitas fitur. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan responden dengan latar belakang lebih beragam dan menggunakan metode yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna e-wallet.

Keywords: Kepuasan Pengguna, Aplikasi DANA, Dompet Digital, Transaksi Digital, Mahasiswa

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah mendorong perubahan perilaku masyarakat secara fundamental, terutama dalam melakukan transaksi keuangan yang kini beralih dari transaksi tunai menjadi transaksi digital demi mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi. Inovasi ini diwujudkan melalui munculnya berbagai teknologi finansial (*Financial Technology* atau *Fintech*), di mana dompet digital (*e-wallet*) menjadi salah satu sarana elektronik yang menyediakan pelayanan untuk penyimpanan, pembayaran, hingga pengiriman uang secara non-tunai, sebagaimana dijelaskan oleh Yana et al. (2023). Dalam lanskap persaingan *fintech* di Indonesia yang cukup ketat, aplikasi DANA telah menempatkan dirinya sebagai salah satu platform dompet digital yang banyak

digunakan, sebagaimana dikemukakan oleh Setiawan et al. (2022). Aplikasi DANA menawarkan kemudahan bagi penggunanya untuk bertransaksi, menjadikannya salah satu solusi pembayaran relevan di tengah masyarakat modern.

Di Indonesia sendiri, penggunaan dompet digital terus mengalami peningkatan seiring dengan kemajuan perkembangan ekonomi digital dan perubahan gaya hidup masyarakat. Salah satu platform dompet digital yang populer dan banyak digunakan adalah aplikasi DANA yang dirancang untuk mendukung transaksi nontunai dengan berbagai fitur seperti pembayaran melalui *QR code*, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, transfer saldo, dan berbagai layanan keuangan lainnya. Aplikasi DANA diluncurkan pada tahun 2018 oleh PT Espay Debit Indonesia Koe dan mencapai keberhasilan dalam menarik minat masyarakat yang tidak terlepas dari kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta berbagai program promosi yang ditawarkan kepada pengguna, sebagaimana dijelaskan oleh Setiawan et al. (2022). Lebih lanjut Pratiwi & Nuryana (2021) menyatakan bahwa kehadiran aplikasi DANA juga menandai kontribusi penting dalam sistem pembayaran digital nasional.

Menurut Fitratul et al. (2023) meskipun aplikasi DANA dikenal luas dan memiliki jumlah pengguna yang besar, kepuasan konsumen terhadap penggunaannya masih menjadi aspek penting yang perlu dikaji lebih dalam. Terlebih saat ini cukup banyak pesaing di antara berbagai penyedia layanan dompet digital seperti OVO maupun GoPay, sehingga tingkat kepuasan pengguna menjadi faktor penentu keberlanjutan penggunaan aplikasi tersebut, sebagaimana dijelaskan oleh Pratiwi & Nuryana (2021). Pengguna yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan aplikasi dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan beralihnya pengguna ke platform lain yang dianggap lebih efisien dan terpercaya sebagaimana dijelaskan oleh Tyas & Azizah (2022). Oleh karena itu, bagi penyedia layanan seperti DANA, kepuasan konsumen berfungsi sebagai alat penilaian krusial untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Menurut Setiawan et al. (2022) kepuasan konsumen dipengaruhi oleh berbagai dimensi, seperti kualitas pelayanan, keamanan, dan kemudahan transaksi. Meski demikian, menurut Naufal (2024) masih ditemukan laporan mengenai kendala yang dialami pengguna, seperti proses transaksi yang dirasa lambat atau rumit, yang mengindikasikan adanya ruang perbaikan berkelanjutan. Di tengah tantangan tersebut, kalangan mahasiswa merupakan segmen demografi yang adaptif dan aktif dalam menggunakan teknologi, menjadikannya populasi yang representatif dan relevan untuk studi kepuasan transaksi digital sebagaimana dijelaskan oleh Rahmawati & Pranata (2024).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada upaya untuk memahami sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar terhadap penggunaan aplikasi DANA sebagai alat transaksi digital. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat, khususnya kalangan mahasiswa, terhadap layanan keuangan berbasis digital yang cepat, aman, dan efisien, penting untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi DANA sebagai sarana transaksi digital.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi DANA sebagai alat transaksi digital. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi

kepuasan pengguna, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keandalan sistem, kualitas layanan, serta keamanan data pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan layanan transaksi digital, khususnya dalam meningkatkan pengalaman pengguna di kalangan mahasiswa, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengembang aplikasi DANA dalam melakukan perbaikan dan inovasi layanan.

Sejalan dengan tujuan tersebut, pemahaman mengenai konsep kepuasan konsumen menjadi penting untuk dijelaskan sebagai dasar dalam menilai bagaimana mahasiswa merespons kualitas layanan yang diberikan aplikasi DANA. Kepuasan konsumen adalah perasaan dasar yang dirasakan oleh konsumen terhadap suatu pelayanan atau kualitas produk yang diterimanya, dengan membandingkan antara apa yang didapat dan harapan yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan mereka, sebagaimana dijelaskan oleh Bali (2022). Dalam layanan e-wallet seperti DANA, kepuasan konsumen sangat tergantung pada kualitas pelayanan, seperti kecepatan proses, kemudahan dalam penggunaan, keandalan fitur, keamanan data, serta keakuratan informasi yang diberikan oleh aplikasi, sebagaimana dikemukakan oleh Gunawan et al. (2021). Karena itu, kepuasan konsumen menjadi dasar penting bagi pengguna dalam memutuskan apakah layanan tersebut akan terus digunakan atau tidak.

Penelitian tentang kepuasan penggunaan aplikasi DANA telah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan menggunakan pendekatan dan metode yang berbeda. Fitratul et al. (2023) melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa beberapa faktor seperti kemanfaatan aplikasi, isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, serta sikap pengguna terhadap aplikasi memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna, dengan nilai korelasi mencapai 75,2%. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA dipengaruhi oleh bagaimana pengguna menilai kemanfaatan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Selanjutnya, Huda et al. (2023) melakukan penelitian dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur seberapa puas pengguna terhadap aplikasi DANA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi DANA mendapat skor rata-rata 72,41 yang masuk ke kategori "Excellent" dan memiliki tingkat penerimaan yang tinggi. Sejalan dengan penelitian tersebut, Naufal (2024) melakukan penelitian tentang pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi DANA dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *attractiveness* mendapatkan nilai tertinggi dibandingkan aspek lainnya seperti *perspicuity* dan *efficiency*. Secara keseluruhan, pengalaman pengguna terhadap aplikasi DANA dinilai sangat baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang positif menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi digital.

Dengan memperhatikan hasil penelitian terdahulu, tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan dalam menggunakan aplikasi, tampilan antarmuka yang disajikan, serta pengalaman pengguna secara keseluruhan. Kebaruan dari penelitian ini adalah fokus pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA yang terdapat di kalangan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna tidak hanya secara umum, tetapi juga melalui indikator persepsi pengguna, seperti kenyamanan, rasa yakin, pengalaman positif, serta respons terhadap potensi masalah teknis aplikasi. Penelitian ini, menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner skala Likert. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memahami persepsi dan pengalaman pengguna muda terhadap aplikasi dompet digital, sebagai bagian dari perkembangan ekonomi digital di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA sebagai alat bertransaksi digital. Pendekatan ini sejalan dengan temuan Setiawan et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi, sementara faktor keamanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Populasi penelitian terdiri dari mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar yang. Dari total populasi sebanyak 650 orang, penelitian ini menerapkan teknik *simple random sampling* untuk mendapatkan sampel yang representatif. Metode ini juga digunakan oleh Emil et al. (2023) dalam penelitiannya mengenai kepuasan pengguna aplikasi DANA, di mana teknik tersebut dipilih untuk memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi agar dapat menjadi responden, sehingga hasil penelitian lebih objektif dan dapat digeneralisasikan.

Penghitungan jumlah sampel dilakukan berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut menghasilkan sampel yang digunakan sebanyak 86 responden. Dengan demikian, penerapan *simple random sampling* dan rumus Slovin diharapkan dapat menghasilkan sampel penelitian yang valid untuk menggambarkan keseluruhan populasi pengguna aplikasi DANA di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar..

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui instrumen berupa kuesioner tertutup yang dirancang menggunakan skala *Likert* 5 poin. Setiap butir pertanyaan dalam kuesioner meminta responden untuk menyatakan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan, dengan pilihan jawaban sebagai berikut: sangat tidak setuju, tidak setuju, tidak ada pendapat, setuju, dan sangat setuju. Penggunaan skala Likert memungkinkan peneliti mengkategorikan dan menganalisis data secara lebih terstruktur serta memberikan gambaran tingkat kecenderungan sikap responden terhadap masing-masing indikator dalam kuesioner.

Pendekatan statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data kuesioner agar mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang karakteristik populasi tempat sampel dikumpulkan. Analisis data dilakukan menggunakan program statistik IBM SPSS, yang mendukung berbagai metode analisis, mulai dari metode deskriptif dasar hingga metode pengujian lanjutan rumit seperti uji hipotesis dan analisis regresi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Table 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jenis Kelamin	Laki-Laki	39	45,3	45,3	45,3
	Perempuan	47	54,7	54,7	100,0
Usia	18	7	8,1	8,1	8,1
	19	40	46,5	46,5	54,7
	20	32	37,2	37,2	91,9

	21	4	4,7	4,7	96,5
	22	2	2,3	2,3	98,8
	23	1	1,2	1,2	100,0
Jurusan	Ilmu Administrasi Negara	35	40,7	40,7	40,7
	Ilmu Komunikasi	23	26,7	26,7	67,4
	Hukum	28	32,6	32,6	100,0

Data karakteristik responden berdasarkan gender diperoleh dari mahasiswa Universitas Tidar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2024. Dari informasi yang terdapat pada tabel di atas, terlihat bahwa jumlah responden perempuan melebihi responden laki-laki. Responden perempuan mencapai 54,7%, sementara responden laki-laki hanya 45,3%. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

Berdasarkan data karakteristik responden dari mahasiswa Universitas Tidar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2024, sebagian besar dari mereka berumur antara 18 hingga 23 tahun. Persentase tertinggi responden berada pada usia 19 tahun yaitu sebesar 46,5% diikuti oleh usia 20 tahun dengan 37,2% dan 18 tahun sebesar 8,1%. Sementara itu, jumlah responden yang berusia 21 tahun, 22 tahun dan 23 tahun memiliki proporsi yang lebih kecil dimana masing-masing sebesar 4,7%, 2,3% dan 1,2%.

Berdasarkan data karakteristik responden dari mahasiswa Universitas Tidar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2024, terdapat 3 jurusan yaitu Ilmu Administrasi Negara sebanyak 40,7% diikuti oleh Hukum sebanyak 32,6% dan Ilmu Komunikasi sebanyak 26,7%.

Table 4. Saya menggunakan DANA yang merupakan salah satu aplikasi e-wallet pilihan terbaik untuk bertransaksi digital

Skala Likert		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat setuju	tidak	2	2,3	2,3	2,3
Tidak setuju		3	3,5	3,5	5,8
Tidak pendapat	ada	8	9,3	9,3	15,1

Setuju	46	53,5	53,5	68,6
Sangat setuju	27	31,4	31,4	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Berdasarkan pertanyaan “Saya menggunakan DANA yang merupakan salah satu aplikasi e-wallet pilihan terbaik untuk bertransaksi digital”, hasil penelitian tersebut terbagi menjadi 5 karakteristik, yaitu sangat tidak setuju sebanyak 2,3%, tidak setuju sebanyak 3,5%, tidak ada pendapat 9,3%, setuju sebanyak 53,5%, dan 31,4% sangat setuju.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini setuju bahwa aplikasi dana merupakan salah satu e-wallet pilihan terbaik untuk bertransaksi digital, dengan data yang didapatkan sebanyak 84,9%. Hanya sebagian kecil responden yang tidak setuju dengan pertanyaan tersebut yaitu sebesar 5,8% sedangkan 9,3% lainnya tidak memberikan pendapatnya. Hal ini sejalan dengan visualisasi data dalam penelitian F Saragih et al. (2025) yang menunjukkan jumlah pengguna DANA sebanyak 349 orang, yang mengindikasikan tingginya tingkat penerimaan aplikasi DANA sebagai alat transaksi digital pilihan.

Table 5. Aplikasi DANA ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai mahasiswa

Skala Likert	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	2	2,3	2,3	2,3
Tidak setuju	2	2,3	5,8	4,7
Tidak ada pendapat	10	11,6	11,6	16,3
Setuju	47	54,7	54,7	70,9
Sangat setuju	25	29,1	29,1	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Berdasarkan pertanyaan “Aplikasi DANA ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai mahasiswa”, hasil penelitian terbagi menjadi 5 karakteristik, yaitu sangat tidak setuju sebanyak 2.3%, tidak setuju sebanyak 2.3%, tidak ada pendapat sebanyak 11.6%, setuju sebanyak 54.7%, dan sebanyak 29.1% sangat setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini setuju bahwa aplikasi dana sesuai dengan kebutuhannya sebagai mahasiswa dengan data yang diperoleh sebanyak 83.8%. Hanya sebagian kecil responden yang tidak setuju dengan pertanyaan tersebut sebanyak 4.6% sedangkan sebanyak 11.6% responden memilih untuk tidak menyatakan pendapat mereka. Hasil ini serupa dengan penelitian oleh Tam (2023) yaitu bahwa aplikasi DANA ini telah sesuai atau jelas dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Selanjutnya adalah pertanyaan ketiga yaitu terkait dengan perasaan kepuasan pengguna dalam keputusannya terhadap penggunaan aplikasi e-wallet dana.

Table 6. Saya merasa puas dengan keputusan saya menggunakan DANA

Skala Likert		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat	tidak	2	2,3	2,3	2,3
setuju					
Tidak setuju		5	5,8	5,8	8,1
Tidak	ada	15	17,4	17,4	25,6
pendapat					
Setuju		40	46,5	46,5	72,1
Sangat setuju		24	27,9	27,9	100,0
Total		86	100,0	100,0	

Berdasarkan pertanyaan “Saya merasa puas dengan keputusan saya menggunakan DANA”, hasil penelitian terbagi menjadi 5 karakteristik, yaitu sangat tidak setuju sebanyak 2.3%, tidak setuju sebanyak 5.8%, tidak ada pendapat sebanyak 17.4%, setuju sebanyak 46.5%, dan sebanyak 27.9% sangat setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini setuju bahwa mereka puas dengan keputusannya untuk menggunakan dana dengan data yang diperoleh sebesar 74.4%. Hanya sebagian kecil responden yang tidak setuju dengan pertanyaan tersebut sebanyak 8.1% dan 17.8% lainnya tidak menyatakan pendapat. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Emil et al. (2023) dalam penelitiannya menyatakan bahwa mereka sangat puas ketika menggunakan aplikasi dana sebagai alat bertransaksi digital.

Selanjutnya adalah pertanyaan keempat yaitu terkait dengan menggunakan dana merupakan keputusan yang bijak menurut pengguna.

Table 7. Menggunakan DANA adalah keputusan yang bijak menurut saya

Skala Likert	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	1	1,2	1,2	1,2
Tidak setuju	5	5,8	5,8	7,0
Tidak ada pendapat	17	19,8	19,8	26,7
Setuju	35	40,7	40,7	67,4
Sangat setuju	28	32,6	32,6	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Berdasarkan pertanyaan “Menggunakan DANA adalah keputusan yang bijak menurut saya”, hasil penelitian tersebut terbagi menjadi 5 karakteristik, yaitu sangat tidak setuju sebanyak 1,2%, tidak setuju sebanyak 5,8%, tidak ada pendapat 19,8%, setuju 40,7%, dan sangat setuju 32,6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai keputusan mereka menggunakan aplikasi DANA merupakan langkah yang bijak dan tepat dalam melakukan transaksi digital.

Hasil ini selaras dengan penelitian Pratiwi dan Nuryana (2021) yang menyoroti bahwa faktor *performance expectancy*, *social influence*, dan *habit* memiliki pengaruh positif terhadap niat perilaku pengguna (*behavioral intention*) dalam menggunakan DANA. Artinya, pengguna menganggap penggunaan DANA memberikan manfaat nyata serta didukung oleh lingkungan sosial dan kebiasaan yang terbentuk dalam aktivitas transaksi mereka. Oleh karena itu, keputusan untuk menggunakan DANA dinilai bijak karena sesuai dengan kebutuhan transaksi modern yang cepat, efisien, dan terpercaya.

Selanjutnya adalah pertanyaan kelima yaitu terkait dengan kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan DANA.

Table 8. Saya menikmati kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan DANA

Skala Likert	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	3	3,5	3,5	3,5
Tidak setuju	3	3,5	3,5	7,0

Tidak ada pendapat	8	9,3	9,3	16,3
Setuju	46	53,5	53,5	69,8
Sangat setuju	26	30,2	30,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Berdasarkan pertanyaan “Saya menikmati kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan DANA”, hasil penelitian terbagi menjadi 5 karakteristik, yaitu sangat tidak setuju sebanyak 3,5%, tidak setuju 3,5%, tidak ada pendapat 9,3%, setuju 53,5%, dan sangat setuju 30,2%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan kemudahan dan kenyamanan yang tinggi dalam menggunakan aplikasi DANA.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Huda et al. (2023) yang menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan memperoleh skor rata-rata 72,41, yang dikategorikan “*Excellent*” dalam aspek kemudahan dan kenyamanan penggunaan. Hal tersebut menandakan bahwa dari sisi *usability*, antarmuka dan fitur aplikasi DANA dinilai efisien serta mudah dipahami pengguna, sehingga memberikan pengalaman transaksi yang nyaman baik untuk kebutuhan akademik maupun pribadi.

Selanjutnya adalah pertanyaan keenam yaitu terkait dengan pengalaman menyenangkan dalam menggunakan DANA.

Table 9. Menggunakan DANA memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi saya

Skala Likert	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	2	2,3	2,3	2,3
Tidak setuju	4	4,7	4,7	7,0
Tidak ada pendapat	17	19,8	19,8	26,7
Setuju	46	53,5	53,5	80,2
Sangat setuju	17	19,8	19,8	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Berdasarkan pertanyaan “Menggunakan DANA memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi saya”, hasil penelitian terbagi menjadi 5 karakteristik, yaitu sangat tidak setuju sebanyak 2,3%, tidak setuju 4,7%, tidak ada pendapat 19,8%, setuju 53,5%, dan sangat setuju 19,8%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa penggunaan aplikasi DANA memberikan pengalaman positif dan menyenangkan dalam bertransaksi.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Naufal (2024) yang menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan menemukan bahwa aspek *Attractiveness* dan *Stimulation* memiliki skor tinggi masing-masing 2,506 dan 2,208, menandakan bahwa pengalaman pengguna DANA tergolong sangat baik dan menyenangkan. Hal ini berarti tampilan visual, kecepatan sistem, serta interaksi antarmuka aplikasi mampu memberikan sensasi positif dan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna selama proses transaksi digital berlangsung.

Selanjutnya adalah pertanyaan ketujuh yaitu berkaitan dengan fitur-fitur dalam DANA yang sering tidak bekerja sesuai dengan harapan pengguna.

Table 10. Fitur-fitur dalam DANA sering tidak bekerja sesuai dengan harapan saya

Skala Likert	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	12	14,0	14,0	14,0
Tidak setuju	28	32,6	32,6	46,5
Tidak ada pendapat	21	24,4	24,4	70,9
Setuju	15	17,4	17,4	88,4
Sangat setuju	10	11,6	11,6	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Berdasarkan pertanyaan “Fitur-fitur dalam DANA sering tidak bekerja sesuai dengan harapan saya”, hasil penelitian terbagi menjadi 5 karakteristik, yaitu sangat tidak setuju sebanyak 14,0%, tidak setuju sebanyak 32,6%, tidak ada pendapat sebanyak 24,4%, setuju sebanyak 17,4%, dan sangat setuju sebanyak 11,6%.

Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman positif terhadap fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi DANA, dengan total 46,6% responden menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju bahwa fitur DANA sering tidak berfungsi sesuai harapan. Sementara itu, hanya 29,0% responden yang setuju atau sangat setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 24,4% memilih netral. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai fitur DANA berjalan cukup baik dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu oleh F. Saragih et al. (2025) yang menyoroti keandalan sistem DANA sebagai salah satu faktor yang meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap e-wallet tersebut.

Selanjutnya adalah pertanyaan kedelapan yaitu berkaitan dengan keraguan dan kebingungan pengguna saat menggunakan DANA.

Table 11. Ada kalanya saya merasa ragu atau bingung saat menggunakan DANA

Skala Likert	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	10	11,6	11,6	11,6
Tidak setuju	32	37,2	37,2	48,8
Tidak ada pendapat	22	25,6	25,6	74,4
Setuju	14	16,3	16,3	90,7
Sangat setuju	8	9,3	9,3	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Berdasarkan pertanyaan “Ada kalanya saya merasa ragu atau bingung saat menggunakan DANA”, hasil penelitian terbagi menjadi 5 karakteristik, yaitu sangat tidak setuju sebanyak 11,6%, tidak setuju sebanyak 37,2%, tidak ada pendapat sebanyak 25,6%, setuju sebanyak 16,3%, dan sangat setuju sebanyak 9,3%.

Data tersebut memperlihatkan bahwa mayoritas pengguna, yaitu 48,8%, merasa yakin dan tidak mengalami keraguan saat menggunakan aplikasi DANA. Hanya 25,6% responden yang memilih netral dan 25,6% lainnya menyatakan setuju atau sangat setuju. Hal ini menggambarkan bahwa secara umum pengguna memiliki tingkat pemahaman yang cukup baik terhadap fungsi dan cara penggunaan aplikasi DANA. Temuan ini sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Saragih et al. (2025) yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka yang sederhana menjadi salah satu faktor yang memperkecil kebingungan pengguna dalam bertransaksi digital.

Selanjutnya adalah pertanyaan kesembilan yaitu berkaitan dengan keinginan pengguna untuk beralih ke aplikasi E-wallet lain.

Table 12. Jika bisa memilih ulang, saya mungkin akan beralih ke aplikasi E-Wallet lain

Skala Likert	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	11	12,8	12,8	12,8

Tidak setuju	18	20,9	20,9	33,7
Tidak ada pendapat	36	41,9	41,9	75,6
Setuju	14	16,3	16,3	91,9
Sangat setuju	7	8,1	8,1	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Berdasarkan pertanyaan “Jika bisa memilih ulang, saya mungkin akan beralih ke aplikasi E-Wallet lain”, hasil penelitian terbagi menjadi 5 karakteristik, yaitu sangat tidak setuju sebanyak 12,8%, tidak setuju sebanyak 20,9%, tidak ada pendapat sebanyak 41,9%, setuju sebanyak 16,3%, dan sangat setuju sebanyak 8,1%.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 33,7%, merasa puas dengan penggunaan aplikasi DANA dan tidak memiliki keinginan untuk beralih ke aplikasi e-wallet lain. Sementara itu, 24,4% responden menyatakan setuju atau sangat setuju, yang menunjukkan adanya sebagian kecil pengguna yang masih mempertimbangkan alternatif lain. Adapun 41,9% responden bersikap netral, yang dapat diartikan sebagai kelompok pengguna yang cenderung pragmatis dan belum memiliki preferensi kuat terhadap satu aplikasi tertentu. Hasil ini mendukung temuan F. Saragih et al. (2025) yang menyatakan bahwa loyalitas pengguna e-wallet dipengaruhi oleh tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap performa aplikasi yang digunakan.

Selanjutnya adalah pertanyaan kesepuluh yaitu berkaitan dengan kekecewaan pengguna setelah menggunakan DANA.

Table 13. Saya pernah merasa kecewa setelah menggunakan DANA

Skala Likert	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	9	10,5	10,5	10,5
Tidak setuju	29	33,7	33,7	44,2
Tidak ada pendapat	24	27,9	27,9	72,1
Setuju	16	18,6	18,6	90,7
Sangat setuju	8	9,3	9,3	100,0

Total	86	100,0	100,0
--------------	-----------	--------------	--------------

Berdasarkan pertanyaan “Saya pernah merasa kecewa setelah menggunakan DANA”, hasil penelitian terbagi menjadi 5 karakteristik, yaitu sangat tidak setuju sebanyak 10,5%, tidak setuju sebanyak 33,7%, tidak ada pendapat sebanyak 27,9%, setuju sebanyak 18,6%, dan sebanyak 9,3% sangat setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi DANA sudah diterima oleh sebagian pengguna, masih ada sebanyak 27,9% pengguna yang tidak puas karena ada perbedaan antara harapan mereka dengan pengalaman yang mereka rasakan saat menggunakan aplikasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Wardana & Iriani (2023) yang menyebutkan bahwa penyebab utama ketidakpuasan pengguna pada platform DANA adalah gangguan pada fungsi aplikasi, kendala saat melakukan transaksi, serta adanya fitur yang tidak relevan. Oleh karena itu, meningkatkan keandalan sistem dan kualitas teknis menjadi hal yang sangat penting guna mengurangi risiko kekecewaan pengguna serta meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Table 14. Saya merasa kurang nyaman saat melakukan transaksi dengan DANA

Skala Likert	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	12	14,0	14,0	14,0
Tidak setuju	33	38,4	38,4	52,3
Tidak ada pendapat	25	29,1	29,1	81,4
Setuju	13	15,1	15,1	96,5
Sangat setuju	3	3,5	3,5	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Berdasarkan pertanyaan “Saya merasa kurang nyaman saat melakukan transaksi dengan DANA”, hasil penelitian terbagi menjadi 5 karakteristik, yaitu sangat tidak setuju sebanyak 14,0%, tidak setuju sebanyak 38,4%, tidak ada pendapat sebanyak 29,1%, setuju sebanyak 15,1%, dan sebanyak 3,5% sangat setuju.

Rasa tidak nyaman ini bisa terjadi karena beberapa masalah teknis, seperti kesalahan sistem, transaksi gagal, atau respons layanan pelanggan yang lambat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Syahidah & Aransyah (2023) yang menemukan bahwa pengguna DANA masih mengalami keluhan seperti *top-up* gagal, saldo terpotong, dan layanan pelanggan yang kurang responsif, sehingga mengurangi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, data ini menunjukkan bahwa perlu ditingkatkan kualitas layanan dan keandalan sistem agar kenyamanan pengguna dalam bertransaksi tetap terjaga secara optimal.

Table 15. Saya tidak sepenuhnya yakin bahwa menggunakan DANA dalam transaksi digital adalah keputusan yang tepat

Skala Likert	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	7	8,1	8,1	8,1
Tidak setuju	19	22,1	22,1	30,2
Tidak ada pendapat	39	45,3	45,3	75,6
Setuju	15	17,4	17,4	93,0
Sangat setuju	6	7,0	7,0	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Berdasarkan pertanyaan “Saya tidak sepenuhnya yakin bahwa menggunakan DANA dalam transaksi digital adalah keputusan yang tepat”, hasil penelitian terbagi menjadi 5 karakteristik sangat tidak setuju sebanyak 8,1%, tidak setuju sebanyak 22,1%, tidak ada pendapat sebanyak 45,3%, setuju sebanyak 17,4%, dan 7% responden yang sangat setuju.

Hasil ini menunjukkan adanya sebagian kecil pengguna yang masih meragukan keandalan dan keamanan aplikasi DANA. Hasil ini sejalan dengan penelitian Raudatussyifa & Rahmidani (2021) yang mengemukakan bahwa faktor kepercayaan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi secara signifikan kepuasan dan loyalitas pengguna dompet digital, sehingga tingkat keyakinan pengguna sangat bergantung pada kualitas layanan dan rasa aman yang diberikan oleh platform tersebut.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa sangat puas dengan penggunaan aplikasi DANA sebagai alat transaksi digital. Sebagian besar mahasiswa juga mengatakan bahwa aplikasi sesuai dengan kebutuhan mereka dan mudah digunakan, serta memberikan pengalaman transaksi yang menyenangkan. Faktor-faktor seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan keamanan sistem menjadi aspek utama yang mendukung kepuasan pengguna. Selain itu, sebagian besar responden menganggap penggunaan DANA sebagai keputusan yang baik, dengan hanya beberapa yang merasa tidak puas dengan fitur tertentu.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang harus diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya berfokus pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan ke kelompok orang lain yang menggunakan DANA. Kedua, karena penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif tanpa melakukan analisis inferensial yang lebih mendalam, penelitian ini belum menunjukkan hubungan kausal antara variabel seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar ruang lingkup penelitian diperluas dengan melibatkan responden dari berbagai latar belakang, seperti pekerja muda atau masyarakat umum, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Peneliti juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi atau model struktural untuk mengukur pengaruh antar variabel secara lebih akurat. Selain itu, disarankan juga untuk menggunakan metode kualitatif seperti wawancara mendalam agar dapat menggali persepsi, motivasi, dan hambatan pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA, sehingga hasilnya dapat memberikan rekomendasi yang lebih konstruktif bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bali, A. Y. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. 1(1), 1–14.
- Emil, Yunika, & Rifai. (2023). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION Dompot Digital adalah sarana elektronik yang menyediakan pelayanan transaksi baik untuk penyimpanan , pembayaran , penyicilan , dan pengiriman uang secara*. 7(2), 265–275.
- F Saragih, A., Muthmainnah, M., & Ilhadi, V. (2025). Analysis of User Satisfaction with the DANA Digital Wallet Application in Lhokseumawe City Using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *Gameology and Multimedia Expert*, 2(3), 82–89. <https://doi.org/10.29103/game.v2i3.22590>
- Fitratul, A., Muttakin, F. A., Tengku, K., & Saputra, E. (2023). *Analisis kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode TAM dan EUCS*. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65–76.
- Gunawan, A., Wahyuni, N., Sheka, V. N., Korespondensi, P., & Gunawan, A. (2021). *Kualitas Pelayanan Aplikasi DANA Terhadap Kepuasan Konsumen Quality Of 'DANA' Application Services On Consumer Satisfaction*. November 2021, 181–198.
- Huda, N., Tambunan, D. A., Satria, F., & Putra, M. R. B. (2023). *Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-wallet DANA menggunakan metode SUS*. *STORAGE – Jurnal Ilmiah Teknik dan Ilmu Komputer*, 2(3), 61–68.
- Naufal, M. (2024). *Evaluasi user experience pada aplikasi e-wallet DANA menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ)*. *IJBEM: Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 3(2), 59–65. <https://doi.org/10.57152/ijbem.v3i2.2017>
- Pratiwi, D. S., & Nuryana, I. K. D. (2021). Analisis tingkat penerimaan dan kepercayaan pengguna teknologi terhadap penggunaan dompet digital DANA. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 76–78.

- Rahmawati, D. Y., & Pranata, S. (2024). Tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa/i Program Studi Manajemen Universitas Catur Insan Cendekia. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 2(3).
- Raudatussyifa, A., & Rahmidani, R. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Wallet DANA dengan*. 1294–1307.
- Setiawan, A., Maria, B., Endriyati, F. E., & ... (2022). Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana. *Jurnal ...*, 6(4), 6865–6874.
<http://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4305>
- Syahidah, A. A., & Aransyah, M. F. (2023). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E- Customer Loyalty Pada Pengguna Dompot Digital DANA Melalui E-Satisfaction Sebagai Variabel*. 12, 36–44.
- Tam, M. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65–76.
- Tyas, R. W., & Azizah, N. (2022). Analisa kepuasan pengguna dompet digital melalui continuance use intention dengan expectation confirmation model. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14(2).
- Wardana, O., & Iriani, I. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan pada Platform Dompot Digital Dana dengan Metode IPA. *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 8(4), 1081.
<https://doi.org/10.28926/briliant.v8i4.1666>
- Yana, E., Hardiyanti, D. Y., & Rifai, A. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode End-User Computing Satisfaction. *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*, 7(2), 265–275.