

PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI DANA (STUDI PADA MAHASISWA MULTI KAMPUS)

Pikri Pazandi¹, Nurul Huda²

^{1,2} Institut Miftahul Ulum Tarate Sumenep

Email: pikripazandiy@gmail.com¹; nurul.huda.macintosh@email.com²

ARTICLE HISTORY

Received:

07 September 2026

Revised

08 September 2026

Accepted:

08 September 2026

Online available:

1 Oktober 2026

Kata kunci:

Persepsi mahasiswa, aplikasi DANA, kemudahan penggunaan, kepercayaan, keamanan.

Keywords:

Student perception, DANA application, ease of use, trust, security.

ABSTRAK

Berkembangnya teknologi digital telah mendorong meningkatnya penggunaan dompet digital di kalangan mahasiswa, salah satunya adalah aplikasi DANA yang bisa digunakan untuk berbagai kebutuhan transaksi sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan dalam menggunakan DANA. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan 20 mahasiswa pengguna DANA dari beberapa perguruan tinggi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung maupun secara online melalui WhatsApp, sedangkan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar mahasiswa menilai DANA mudah digunakan karena memiliki tampilan sederhana dan proses transaksi yang praktis. Dari aspek kepercayaan, mahasiswa merasa cukup percaya karena aplikasi dinilai stabil dan banyak digunakan oleh masyarakat. Sedangkan dari aspek keamanan, fitur seperti PIN, kode OTP, sidik jari, dan pengenalan wajah dianggap mampu memberikan rasa aman dalam bertransaksi. Namun, beberapa responden masih mengalami kendala seperti transaksi pending, sistem *error*, dan pemotongan saldo otomatis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap DANA cenderung positif pada aspek kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dalam penggunaannya.

ABSTRACT

The development of digital technology has driven the increasing use of digital wallets among students, one of which is the DANA application,

which can be used for various daily transaction needs. This study aims to determine students' perceptions of ease of use, trust, and security in using the DANA. This study used a descriptive qualitative approach involving 20 student users of the DANA from several universities. Data collection techniques were conducted through direct interviews and online via WhatsApp, while data analysis used data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the majority of students considered the DANA easy to use because it has a simple interface and a practical transaction process. In terms of trust, students felt quite confident because the application was considered stable and widely used by the public. Meanwhile, in terms of security, features such as PIN, OTP code, fingerprint, and facial recognition were considered capable of providing a sense of security in transactions. However, some respondents still experienced obstacles such as pending transactions, system errors, and automatic balance deductions. This study concluded that students' perceptions of the DANA tended to be positive in terms of ease of use, trust, and security, although there were still some technical obstacles in its use.

Pendahuluan

Saat ini, perkembangan teknologi semakin cepat sehingga masyarakat mulai meninggalkan cara-cara konvensional dan beralih ke sistem yang lebih modern dengan memanfaatkan teknologi digital. Bersamaan dengan perubahan pada kehidupan manusia, teknologi informasi juga terus mengalami kemajuan (Salsabila dkk, 2024). Hal ini ditandai dengan adanya pergeseran yang cepat pada sektor keuangan dan ekonomi di era globalisasi, yang didukung oleh berbagai inovasi digital sehingga mendorong berkembangnya industri teknologi. Perubahan digital ini, terutama pada sistem transaksi pembayaran, menjadi bagian penting dalam kemajuan teknologi

keuangan yang terus mengalami perkembangan hingga saat ini (Toruan dkk, 2025).

Sejalan dengan perkembangan tersebut, muncul berbagai bentuk inovasi baru dalam bidang teknologi keuangan, salah satunya adalah *financial technology* (*fintech*), terutama dalam bentuk dompet digital. Dalam perkembangannya, berbagai generasi telah menggunakan metode pembayaran berbasis digital melalui dompet digital. Hal ini juga menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital yang semakin populer terutama di kalangan generasi Gen-Z, sedangkan e-wallet itu sendiri merupakan layanan digital yang digunakan untuk menyimpan

data serta sebagai alat pembayaran secara elektronik.

Salah satu metode pembayaran online yang praktis adalah penggunaan dompet digital, sehingga memungkinkan pengguna melakukan transaksi dengan cepat dan mudah tanpa harus menghabiskan waktu mengantri di kasir. Karena kemudahan tersebut penggunaan dompet digital dapat membuat proses transaksi menjadi lebih praktis dan efisien, baik untuk membeli barang maupun jasa (Cahyani dkk, 2024). Kemudahan tersebut membuat penggunaan dompet digital semakin diminati oleh masyarakat dalam berbagai aktivitas transaksi sehari-hari.

Salah satu aplikasi dompet digital yang banyak digunakan di Indonesia adalah DANA. DANA merupakan platform pembayaran digital resmi yang langsung diawasi oleh Bank Indonesia (BI) serta menggunakan sistem terbuka, sehingga dapat digunakan di berbagai aplikasi serta toko online maupun offline. Aplikasi ini dikembangkan oleh perusahaan startup yang sudah berbadan hukum di Indonesia. Sejak pertama kali diluncurkan pada 11 November 2018 hingga akhir Juni 2019, DANA telah memiliki sekitar 20 juta pengguna dengan jumlah transaksi harian mencapai 1,5 juta transaksi (Salsabila dkk, 2024).

Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan DANA memberikan berbagai keuntungan bagi penggunanya, sehingga jumlah pengguna aplikasi ini terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Salah satu keunggulan utama dalam penggunaan DANA ialah kemudahan dalam bertransaksi. Pengguna tidak perlu datang ke bank, ATM, atau melakukan pembayaran secara langsung di lokasi layanan untuk berbagai kebutuhan seperti membayar tagihan, mengisi saldo, atau mengirim uang. Semua aktivitas tersebut dapat dilakukan langsung melalui ponsel, dengan beberapa kali sentuhan di layar pengguna bisa membayar tagihan bulanan, membeli tiket kereta, bahkan berbelanja di toko fisik yang sudah menerima pembayaran menggunakan DANA (Salsabila dkk, 2024).

Meskipun DANA memberikan berbagai kemudahan serta manfaat dalam proses transaksi, penggunaan aplikasi ini tetap dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Faktor-faktor tersebut antara lain kemudahan penggunaan, kepercayaan, serta keamanan dalam melakukan transaksi. Kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terutama mahasiswa dalam menggunakan dompet digital, dikarenakan semakin

mudah suatu aplikasi digunakan maka semakin tinggi pula tingkat penerimaannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hanum et al. (2025), menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat seseorang dalam menggunakan suatu aplikasi untuk melakukan pembayaran (Hanum dkk, 2025).

Selain itu, kepercayaan juga menjadi hal yang penting karena berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap sistem yang digunakan dalam menyimpan dan mengelola data transaksi. Sementara itu, aspek keamanan menjadi perhatian utama karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi serta keamanan dana pengguna dalam melakukan transaksi berbasis digital. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ajuna et al. (2023), berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan e-wallet (Ajuna dkk, 2023). Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin besar pula minat mereka untuk menggunakan layanan dompet digital dalam melakukan berbagai transaksi.

Meskipun penggunaan DANA terus meningkat, masih terdapat perbedaan persepsi di kalangan mahasiswa terkait kemudahan, kepercayaan, dan keamanan dalam penggunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut masih menjadi pertimbangan penting dalam penggunaan dompet digital terutama DANA. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan dalam penggunaan DANA.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan dalam penggunaan DANA. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif yang menggunakan DANA. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 20 orang yang berasal dari 5 perguruan tinggi, dengan latar belakang jurusan dan wilayah yang

beragam. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang lebih variatif dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung serta wawancara tidak langsung yang dilakukan melalui media WhatsApp, baik melalui panggilan telepon, kuesioner terbuka maupun video call. Kuesioner terbuka digunakan untuk memberikan kebebasan kepada responden dalam menyampaikan pendapat dan pengalaman mereka terkait dengan penggunaan DANA. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

A. Deskripsi Responden

Responden pada penelitian ini berjumlah 20 orang mahasiswa yang berasal dari 5 perguruan tinggi yang ada di beberapa daerah di Indonesia, yaitu Sulawesi Tengah 2 perguruan tinggi, Nusa Tenggara Barat 1 perguruan tinggi, serta Jawa Timur yang meliputi wilayah Madura khususnya Sumenep sebanyak 2 perguruan tinggi.

Dalam penelitian ini, responden yang berjumlah 20 orang mahasiswa dari 5 perguruan tinggi yang berbeda diberikan kode R1 hingga R20. Sementara itu, setiap perguruan tinggi juga diberikan kode PT1 hingga PT5. Penggunaan kode tersebut dilakukan untuk menjaga kerahasiaan dan privasi responden serta perguruan tinggi selama proses penelitian. Data responden dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian deskriptif. Penyajian data dilakukan dengan menguraikan identitas setiap responden secara berurutan berdasarkan nomor responden, meliputi program studi, semester, dan asal perguruan tinggi. Bentuk uraian ini digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai karakteristik responden yang menjadi sumber data dalam penelitian, sebagai berikut:

1. R1 merupakan mahasiswi program studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah semester 4 dari PT1 yang berlokasi di Sumenep.

2. R2 merupakan mahasiswi program studi Ekonomi Syariah semester 2 dari PT1 yang berlokasi di Sumenep.
3. R3 merupakan mahasiswi program studi Hukum Keluarga Islam semester 6 dari PT1 yang berlokasi di Sumenep.
4. R4 merupakan mahasiswi program studi Ekonomi Syariah semester 4 dari PT1 yang berlokasi di Sumenep.
5. R5 merupakan mahasiswi program studi Manajemen semester 4 dari PT2 yang berlokasi di Sumenep.
6. R6 merupakan mahasiswi program studi Bahasa dan Kebudayaan Inggris semester 4 dari PT2 yang berlokasi di Sumenep.
7. R7 merupakan mahasiswi program studi Teknik Industri semester 8 dari PT2 yang berlokasi di Sumenep.
8. R8 merupakan mahasiswi program studi Manajemen semester 4 dari PT2 yang berlokasi di Sumenep.
9. R9 merupakan mahasiswi program studi Ekonomi Manajemen semester 2 dari PT3 yang berlokasi di Sumenep.
10. R10 merupakan mahasiswi program studi Ekonomi Manajemen semester 4 dari PT3 yang berlokasi di Sulawesi Tengah.
11. R11 merupakan mahasiswi program studi Pendidikan Bahasa Indonesia semester 4 dari PT3 yang berlokasi di Sulawesi Tengah.
12. R12 merupakan mahasiswi program studi Pendidikan Bahasa Indonesia semester 4 dari PT3 yang berlokasi di Sulawesi Tengah.
13. R13 merupakan mahasiswi program studi Pendidikan Bahasa Indonesia semester 4 dari PT3 yang berlokasi di Sulawesi Tengah.
14. R14 merupakan mahasiswi program studi Akhwalussyakhsyiah semester 6 dari PT4 yang berlokasi di Sulawesi Tengah.

15. R15 merupakan mahasiswi program studi Akhwalussyakhsyiah semester 6 dari PT4 yang berlokasi di Sulawesi Tengah.

16. R16 merupakan mahasiswi program studi Akhwalussyakhsyiah semester 4 dari PT4 yang berlokasi di Sulawesi Tengah.

17. R17 merupakan mahasiswi program studi Pendidikan Agama Islam semester 4 dari PT5 yang berlokasi di Nusa Tenggara Barat.

18. R18 merupakan mahasiswi program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam semester 4 dari PT5 yang berlokasi di Nusa Tenggara Barat.

19. R19 merupakan mahasiswi program studi Pendidikan Agama Islam semester 4 dari PT5 yang berlokasi di Nusa Tenggara Barat.

20. R20 merupakan mahasiswi program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam semester 2 dari PT5 yang berlokasi di Nusa Tenggara Barat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa responden pada penelitian ini berjumlah 20 mahasiswa yang berasal dari 5 perguruan tinggi di beberapa wilayah di Indonesia. Responden memiliki variasi jurusan dan semester yang berbeda, sehingga hasil yang diperoleh dapat mewakili beragam latar belakang mahasiswa dalam penelitian ini.

B. Hasil Wawancara dan Pembahasan

1. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dana

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 20 informan pengguna DANA, sebagian besar responden menilai bahwa DANA memiliki sistem penggunaan yang mudah untuk dipahami bahkan oleh orang yang baru menggunakan DANA. Kemudahan tersebut terlihat dari penggunaan bahasa yang sederhana, proses transaksi yang cepat, serta tata letak menu pada aplikasi ini terstruktur dengan baik pada halaman utama, sehingga pengguna dapat langsung

mengetahui fungsi setiap fitur tanpa harus belajar terlalu lama.

Mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan saat melakukan pembayaran, transfer saldo, bayar tagihan, maupun pembelian kebutuhan menggunakan DANA. Menurut responden, menu yang tersedia pada aplikasi sudah jelas dan tampilannya yang sederhana sehingga memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi sehari-hari. Selain itu, proses verifikasi transaksi juga dianggap tidak rumit. Cukup beberapa klik, transaksi langsung selesai dan notifikasi langsung diterima sehingga mahasiswa merasa lebih nyaman menggunakan aplikasi tersebut dibandingkan pembayaran secara tunai.

Salah satu responden menyatakan:

“Menurut saya DANA mudah digunakan karena tampilannya sederhana, menu tersusun rapi, dan fitur-fiturnya mudah ditemukan karena terdapat ikon dan kategori

yang jelas pada halaman utama.”
(Responden 6)

Pendapat serupa juga disampaikan oleh responden lain:

“Saya lebih sering menggunakan DANA karena proses pembayaran mudah dan tidak memerlukan langkah yang rumit, bahkan saat pertama kali menggunakannya saya tidak mengalami kesulitan yang berarti karena tampilannya dirancang secara sederhana serta mudah dipahami dan saya lebih memilih DANA dibandingkan dompet digital lain.” (Responden 9)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa desain antarmuka yang sederhana dan terstruktur dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan pada layanan digital. Dalam konteks *fintech*, kemudahan navigasi aplikasi menjadi faktor penting yang mempengaruhi kenyamanan serta efisiensi pengguna dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, informan menyatakan bahwa DANA mudah dipahami

dan digunakan dalam melakukan transaksi. Hal ini membuktikan bahwa informan memiliki persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Temuan ini sesuai dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan merupakan tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi dapat mempermudah aktivitas penggunaannya. Dengan demikian, individu cenderung menerima dan menggunakan teknologi yang mudah dipahami serta dioperasikan dalam kehidupan sehari-hari (Sholihah & Nurhapsari, 2023). Hal tersebut diperkuat oleh penelitian dari Cahyani dkk. (2024), yang membuktikan bahwa kemudahan penggunaan memberikan pengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* karena membantu pengguna melakukan transaksi keuangan yang lebih praktis dan efisien. Tetapi, hasil lainnya ditemukan oleh Putri & Karim (2024) menyampaikan bahwa kemudahan penggunaan tidak

berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada mahasiswa di kota Mataram.

Namun, terdapat beberapa responden yang menyampaikan bahwa terkadang terjadi kendala akibat jaringan internet yang kurang stabil maupun gangguan sistem aplikasi ketika server sedang sibuk. Hal tersebut membuat sebagian pengguna merasa kurang nyaman ketika melakukan transaksi mendesak.

Salah satu responden mengatakan:

“Kadang aplikasi mengalami gangguan saat jaringan buruk sehingga transaksi sedikit lambat.”
(Responden 11)

Selain itu, terdapat satu responden yang menyampaikan bahwa ia pernah mengalami kendala seperti *error* saat melakukan transfer ke *e-wallet* lain melalui DANA. Kendala tersebut berupa transaksi yang gagal diproses atau seperti sistem sedang *error*.

Responden tersebut mengatakan:

“Saya sering mengalami sistem *error* ketika melakukan transfer ke *e-wallet* lain seperti ke GoPay dan ShopeePay.” (Responden 19)

Penelitian ini mengungkap bahwa persepsi kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh desain antarmuka yang sederhana, tata letak fitur yang terstruktur, serta proses transaksi yang cepat dan praktis. Kemudahan tersebut memberikan pengalaman penggunaan yang positif sehingga mendorong mahasiswa untuk menggunakan DANA dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan dan *error* sistem yang dapat mempengaruhi kelancaran transaksi pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak hanya ditentukan oleh tampilan dan fitur aplikasi, tetapi juga oleh stabilitas sistem serta kualitas layanan digital yang diberikan. Oleh karena itu, penyedia layanan *fintech* perlu menjaga performa sistem dan

meningkatkan kualitas infrastruktur aplikasi agar pengalaman pengguna tetap optimal. Dengan demikian, kemudahan penggunaan tidak hanya berperan dalam meningkatkan penerimaan teknologi, tetapi juga dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap DANA.

2. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepercayaan Dalam Menggunakan Aplikasi Dana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa mereka memiliki kepercayaan yang cukup tinggi terhadap DANA dalam melakukan transaksi sehari-hari. Kepercayaan tersebut muncul karena DANA dianggap mampu memberikan layanan transaksi yang cepat, praktis, dan jarang mengalami kendala serius.

Hal tersebut menunjukkan bahwa stabilitas sistem menjadi indikator penting dalam membangun *perceived trust* pada layanan keuangan digital. Dalam konteks *fintech*, pengalaman transaksi yang lancar dapat

meningkatkan keyakinan pengguna terhadap reliabilitas sistem sehingga mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi. Selain itu, tingginya penggunaan di lingkungan sosial membuat mahasiswa lebih yakin dan nyaman dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kepercayaan tersebut juga diperkuat oleh kerja sama DANA dengan berbagai *merchant*, perbankan, dan berbagai layanan digital lainnya, sehingga aplikasi dinilai memiliki kredibilitas serta kemudahan akses dalam mendukung berbagai kebutuhan transaksi sehari-hari.

Salah satu responden menyampaikan:

“Menurut saya, DANA cukup bisa dipercaya karena telah diawasi oleh Bank Indonesia (BI). Selain itu, DANA juga bekerja sama dengan berbagai bank yang ada di Indonesia dan sudah banyak digunakan sebagai metode pembayaran di berbagai *merchant*, sehingga memudahkan saya ketika melakukan transaksi pembayaran.” (Responden 14)

Responden lain juga mengatakan:

“Saya percaya menggunakan DANA karena selama ini transaksi yang saya lakukan berjalan dengan lancar. Selain itu, saya juga lebih percaya menggunakan DANA karena banyak kerabat dan teman saya yang telah menggunakan aplikasi tersebut.” (Responden 2)

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya pengaruh sosial (*social influence*) dalam keputusan penggunaan *e-wallet* DANA. Lingkungan sekitar seperti teman dan kerabat dapat mempengaruhi keyakinan serta minat seseorang dalam menggunakan teknologi digital. Dalam model UTAUT, pengaruh sosial merupakan faktor yang menunjukkan bahwa seseorang cenderung menggunakan teknologi karena adanya dorongan, rekomendasi, atau kebiasaan dari orang-orang di sekitarnya (Haryani dkk, 2026). Hal tersebut didukung oleh penelitian Adzikra dkk. (2024), yang menyatakan bahwa pengaruh sosial memiliki peran yang

signifikan terhadap *Intention to Use*. Namun, hasil penelitian Usman dkk. (2025), menunjukkan temuan yang berbeda, yaitu *social influence* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *e-wallet*. Hal tersebut disebabkan oleh keputusan individu dalam menggunakan *e-wallet* lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti *perceived behavioral control* yang dianggap lebih mampu menjelaskan keputusan penggunaan teknologi digital.

Selain itu, mahasiswa juga menilai bahwa pengalaman penggunaan yang baik berperan dalam membentuk tingkat kepercayaan mereka terhadap aplikasi. Semakin sering aplikasi digunakan tanpa mengalami kendala yang berarti, maka semakin tinggi pula rasa percaya pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Namun, beberapa responden menyatakan bahwa terkadang terjadi gangguan sistem seperti transfer pending atau error ketika melakukan pembayaran atau transfer. Meskipun demikian,

responden tetap menggunakan aplikasi tersebut karena masalah yang terjadi tidak berlangsung lama.

“Saya pernah mengalami transaksi gagal tapi saldo tetap terpotong dan baru kembali beberapa jam kemudian. Kondisi tersebut sampai menimbulkan keresahan sehingga membuat kepercayaan saya terhadap aplikasi menjadi sedikit berkurang.” (Responden 16)

Hal serupa juga disampaikan oleh responden lain yang menyatakan bahwa:

“Saya pernah mengalami kendala seperti *transaksi pending* beberapa menit, tetapi masalah tersebut dapat diselesaikan dan saldo kembali normal. Hal itu sempat membuat saya khawatir, tetapi pelayanan bantuan dari DANA cukup membantu saya.” (Responden 7)

Meskipun beberapa responden tersebut pernah mengalami *transaksi pending* maupun saldo terpotong sementara, hal tersebut tidak secara langsung menghilangkan

kepercayaan pengguna karena masalah yang terjadi dapat diselesaikan dan saldo kembali normal. Kondisi ini menunjukkan bahwa respons penyelesaian masalah dari DANA turut memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna tidak hanya dibentuk oleh minimnya gangguan sistem, tetapi juga oleh kemampuan penyedia layanan dalam menyelesaikan masalah secara cepat. Dengan demikian, penanganan keluhan turut berperan dalam mempertahankan loyalitas dan kepercayaan pengguna terhadap DANA.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan mahasiswa terhadap DANA tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis seperti kelancaran transaksi, melainkan juga oleh faktor sosial dan pengalaman penggunaan sebelumnya. Keberhasilan aplikasi dalam menangani kendala transaksi turut memperkuat persepsi

reliabilitas layanan digital di kalangan mahasiswa.

3. Persepsi Mahasiswa Terhadap Keamanan Aplikasi Dana

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara responden, dapat diketahui bahwa kebanyakan responden menilai DANA memiliki tingkat keamanan yang cukup baik dalam mendukung aktivitas transaksi digital. Persepsi tersebut muncul karena adanya fitur keamanan yang dianggap mampu melindungi akun dan saldo pengguna.

Beberapa responden menyatakan bahwa penggunaan PIN dan kode OTP membuat mereka merasa aman saat melakukan transaksi atau login ke aplikasi. Selain itu mahasiswa juga menilai bahwa adanya verifikasi akun seperti sidik jari maupun pengenalan wajah dapat membantu mengurangi risiko penyalahgunaan akun oleh pihak lain.

Salah satu responden mengatakan:

“Saya merasa cukup aman menggunakan DANA untuk

transaksi. Karena setiap transaksi biasanya harus memakai PIN atau verifikasi sehingga tidak sembarang orang bisa mengakses akun kita.” (Responden 10)

Sejalan dengan hal tersebut, responden lain juga menyampaikan bahwa:

“Saya merasa aman menggunakan DANA karena setiap kali membuka aplikasi dan melakukan transaksi terdapat proses verifikasi seperti penggunaan PIN, sidik jari, dan pengenalan wajah.” (Responden 1)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa fitur keamanan seperti PIN, kode OTP, sidik jari, dan pengenalan wajah berperan penting dalam membentuk persepsi keamanan pengguna terhadap layanan *fintech*. Dalam konteks transaksi digital, sistem verifikasi berlapis dapat meningkatkan rasa aman pengguna karena mampu meminimalkan risiko penyalahgunaan akun oleh pihak lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa keamanan sistem menjadi salah satu faktor penentu yang

memengaruhi penerimaan dan kenyamanan pengguna untuk menggunakan *e-wallet*.

Hal tersebut sejalan dengan konsep persepsi keamanan yang berkaitan dengan upaya perlindungan dari berbagai ancaman yang dapat merugikan serta pengelolaan informasi pribadi pengguna saat melakukan transaksi secara daring. Risiko keamanan yang dirasakan seseorang dapat memengaruhi keputusan dalam menggunakan layanan *fintech*, sehingga masyarakat terutama mahasiswa cenderung memilih layanan yang dianggap memiliki tingkat risiko yang rendah (Putri dkk, 2025). Hal ini diperkuat oleh penelitian Apriani dkk. (2025) dan Aisyah dkk. (2025), yang menyatakan bahwa persepsi keamanan memiliki dampak positif serta signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet*. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati & Kowanda (2024), memiliki temuan yang berbeda, yaitu variabel keamanan tidak

berpengaruh terhadap penggunaan *e-wallet* GoPay.

Beberapa responden mengungkapkan bahwa mereka pernah mengalami pengurangan saldo secara otomatis akibat layanan berlangganan yang terhubung dengan akun DANA. Pemotongan saldo tersebut terjadi tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu kepada pengguna mengenai persetujuan untuk melanjutkan atau menghentikan langganan. Hal ini membuat transaksi yang dilakukan terasa kurang transparan, sehingga sempat menimbulkan kebingungan dan rasa khawatir karena pengguna awalnya mengira terjadi pengurangan saldo yang tidak diketahui. Meskipun demikian, setelah memahami bahwa hal tersebut merupakan sistem langganan otomatis yang telah disetujui sebelumnya, responden dapat menerima situasi tersebut sebagai konsekuensi dari penggunaan layanan digital.

"Saya pernah mengalami pemotongan saldo ketika menggunakan aplikasi berbayar

yang memiliki sistem berlangganan, pada saat periode pembayaran berlanjut, saldo DANA langsung terpotong otomatis tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Notifikasi baru muncul setelah saldo sudah terpotong." (Responden 17)

Fenomena pemotongan saldo otomatis menunjukkan bahwa transparansi sistem dan kejelasan informasi transaksi turut mempengaruhi persepsi keamanan pengguna. Meskipun pemotongan saldo tersebut merupakan bagian dari sistem langganan digital yang telah disetujui sebelumnya, kurangnya pemberitahuan sebelum transaksi berlangsung dapat menimbulkan kebingungan serta meningkatkan *perceived risk* pada pengguna. Dalam layanan *fintech*, rasa aman tidak hanya ditentukan oleh perlindungan teknis sistem, tetapi juga oleh keterbukaan informasi dan kontrol pengguna terhadap aktivitas transaksi.

Selain itu, terdapat pula responden yang menyatakan bahwa mereka tidak menyimpan saldo

dalam jumlah besar pada DANA. Hal ini disebabkan oleh adanya rasa kehati-hatian dan rasa khawatir apabila terjadi hal yang tidak diinginkan, seperti pemotongan saldo otomatis atau transaksi yang tidak disadari. Oleh karena itu, mahasiswa lebih memilih untuk menyimpan saldo dalam jumlah kecil dan hanya mengisi saldo sesuai kebutuhan transaksi sehari-hari.

Salah satu responden menyampaikan bahwa:

“Saya tidak berani menyimpan uang dalam jumlah banyak di DANA. Biasanya saya hanya menyimpan saldo untuk kebutuhan sehari-hari, mungkin di bawah 300 ribu rupiah. Hal ini saya lakukan sebagai bentuk kehati-hatian agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan pada saldo saya.” (Responden 18)

Sikap mahasiswa yang membatasi jumlah saldo pada DANA menunjukkan adanya perilaku mitigasi risiko dalam penggunaan layanan keuangan digital. Hal tersebut

mengindikasikan bahwa meskipun pengguna menilai fitur keamanan aplikasi cukup baik, masih terdapat kekhawatiran terhadap kemungkinan terjadi risiko finansial, seperti transaksi tidak disadari atau pemotongan saldo otomatis. Prilaku tersebut mencerminkan tingkat kepercayaan terhadap keamanan layanan digital belum sepenuhnya optimal, sehingga pengguna cenderung menerapkan strategi kehati-hatian dalam penggunaan *e-wallet*.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap keamanan penggunaan DANA cenderung cukup baik, namun masih disertai dengan sikap kehati-hatian. Hal ini terlihat dari adanya sistem verifikasi seperti PIN, sidik jari, dan pengenalan wajah. Meskipun demikian, beberapa mahasiswa masih mengalami kekhawatiran terkait pemotongan saldo otomatis akibat layanan berlangganan yang terhubung dengan akun pengguna tanpa adanya pemberitahuan awal.

Kondisi tersebut membuat sebagian mahasiswa merasa kurang nyaman dan berhati-hati dalam menyimpan saldo, bahkan memilih untuk tidak menyimpan uang dalam jumlah besar.

Sikap mahasiswa yang cenderung membatasi jumlah saldo menunjukkan bahwa persepsi keamanan terhadap dompet digital belum sepenuhnya optimal. Meskipun fitur keamanan dinilai baik, pengguna masih memiliki kekhawatiran terhadap kemungkinan risiko transaksi digital.

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap penggunaan DANA. Hal ini dilihat dari tampilan aplikasi sederhana, menu tersusun rapi, serta fitur-fitur mudah dipahami bahkan oleh pengguna baru. Proses transaksi seperti pembayaran, transfer saldo, dan pembelian kebutuhan sehari-hari juga dianggap cepat dan

praktis karena hanya memerlukan beberapa langkah sederhana. Sementara itu, beberapa mahasiswa mengungkapkan adanya kendala berupa gangguan jaringan atau sistem error ketika melakukan transaksi, terutama saat kondisi jaringan tidak stabil atau ketika transfer ke *e-wallet* lain. Meskipun demikian, secara umum DANA tetap dinilai mudah digunakan dan mampu mendukung kebutuhan transaksi digital mahasiswa.

2. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap DANA tergolong cukup tinggi. Kepercayaan tersebut dipengaruhi oleh pengalaman transaksi yang lancar, kemudahan penggunaan, serta banyaknya pengguna DANA di lingkungan sekitar seperti teman dan keluarga. Selain itu, kerja sama DANA dengan berbagai *merchant* dan bank, serta pengawasan dari Bank Indonesia, turut meningkatkan rasa percaya mahasiswa dalam menggunakan aplikasi tersebut untuk transaksi sehari-hari. Di sisi lain, beberapa

responden pernah mengalami kendala seperti *transaksi pending*, gagal transfer, atau saldo terpotong sementara yang sempat menimbulkan keresahan dan sedikit mengurangi tingkat kepercayaan mereka. Akan tetapi, karena masalah tersebut dapat diselesaikan dan layanan bantuan DANA dianggap cukup responsif, mayoritas mahasiswa tetap memilih menggunakan DANA.

3. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa menilai DANA memiliki tingkat keamanan yang cukup baik melalui adanya fitur keamanan seperti PIN, kode OTP, sidik jari, dan pengenalan wajah yang mampu melindungi akun pengguna. Fitur-fitur tersebut membuat mahasiswa merasa lebih aman ketika melakukan transaksi digital. Namun demikian, beberapa responden masih memiliki kekhawatiran terkait pemotongan saldo otomatis akibat sistem langganan aplikasi lain yang terhubung dengan akun DANA tanpa pemberitahuan awal. Kondisi tersebut menimbulkan rasa

kurang nyaman dan membuat sebagian mahasiswa lebih berhati-hati dalam menggunakan aplikasi, termasuk membatasi jumlah saldo yang disimpan. Oleh sebab itu, meskipun DANA dinilai cukup aman, mahasiswa tetap menunjukkan sikap waspada dalam penggunaan layanan keuangan digital.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Persepsi Mahasiswa terhadap Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Keamanan dalam Menggunakan Aplikasi DANA pada Mahasiswa Multi Kampus, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak DANA, diharapkan terus meningkatkan sistem keamanan dan perlindungan data pengguna agar kepercayaan mahasiswa terhadap aplikasi tetap terjaga dan semakin meningkat.
2. Bagi mahasiswa sebagai pengguna, diharapkan lebih bijak dalam menggunakan aplikasi DANA dengan menjaga kerahasiaan akun, PIN, dan kode OTP untuk

- menghindari risiko penyalahgunaan akun.
3. Bagi perguruan tinggi, diharapkan dapat memberikan edukasi mengenai literasi keuangan digital dan keamanan transaksi elektronik sehingga mahasiswa dapat memanfaatkan dompet digital secara aman dan optimal.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi penggunaan aplikasi dompet digital, seperti persepsi manfaat, promosi, kualitas layanan, atau kepuasan pengguna, serta memperluas jumlah dan cakupan responden agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- Adzikra, D. A., Hidayat, P. F., Hermawan, A., & Raisyaputra, R. (2022). Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Social Influence* terhadap *Intention to Use* Layanan Pembayaran Kredit Kredivo pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta Angkatan 2022. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 5(1), 113-129.
- Aisyah, F. R., Akramiah, N., & Wahyuni, H. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Dana pada Generasi Milenial Di Kota Pasuruan. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 3(4), 1419-1433.
- Ajuna, L. H., Dukalang, H. H., & Djou, S. R. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Efektivitas, dan Keamanan terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Wallet: Studi pada Mahasiswa Di Provinsi Gorontalo. *Gorontalo Management Research*, 6(1), 19-31.
- Apriani, L., Hidayati, H., & Hadratullah, H. (2025). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaat terhadap Penggunaan E-Wallet Dana: Studi Kasus pada Mahasiswa IAI Hamzanwadi Pancor. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), 7605-7616.
- Cahyani, A. T., Tjahjaningsih, E., & Wirasati, W. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna pada E-Wallet DANA: Kepercayaan, Kemudahan dan Fitur Pelayanan. *Journal Management, Business, and Accounting*, 23(2), 236-247.
- Hanum, Z., Hasibuan, S., & Habibah, J. (2025). Pengaruh Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet pada Pembayaran Air Pdam Tirtanadi. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(2), 357-363.
- Haryani, T., Fitriati, A., Fakhruddin, I., & Winarni, D. (2026). Penggunaan E-Wallet Bagi Generasi Z: peran *perceived Ease of Use* dan *Social Influence*. *JAFM: Journal of Accounting and Finance Management*, 6(6), 3191-3207.
- Putri, A. F. S., & Karim, N. K. (2024). Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet pada Mahasiswa di Kota Mataram. *Jurnal Risma*, 4(3), 489-503.
- Putri, H. S., Setiyono, W. P., & Prapanca, D. (2025). Pengaruh Persepsi Keamanan, Kemudahan Penggunaan, dan Gaya Hidup Tentang Intensitas Penggunaan E-

- Wallet pada Generasi Z (Studi pada Masyarakat Daerah Sidoarjo). *Paradoks; Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3), 1085-1102.
- Salsabila, Z., Pramita, N. H., & Adtzimar, G. R. (2024). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan Aplikasi Dana. *Indonesian Journal of Economics, Management, and Accounting*, 1(5), 335-339.
- Sholihah, E., & Nurhapsari, R. (2023). Percepatan Implementasi Digital Payment pada UMKM: Intensi Pengguna QRIS Berdasarkan *Technology Acceptance Model*. *Jurnal Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 12(1), 1-12.
- Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2023). Keputusan Penggunaan E-Wallet GoPay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Manfaat. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 66-72.
- Toruan, E. L., Tambunan, H. E., & Naibaho, A. M. (2025). Transformasi Digital dalam Sistem Pembayaran: Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Dana di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 4444-4450.
- Usman, B., Rianto, H., & Aujiropongpan, S. (2025). Digital Payment Adoption: A revisit on the theory of planned behavior among the young generation. *International Journal of Information Management Data Insights*, 5(1), 1-17.