

Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA pada Generasi Z di Kota Medan

Alifia Zahra Tanjung¹, Debora Tambunan²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan, Indonesia

²Universitas Mahkota Tricom Unggul

alifiazhratnjg@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi finansial telah mendorong meningkatnya penggunaan dompet digital sebagai sarana transaksi yang praktis dan efisien. Salah satu aplikasi yang banyak digunakan di Indonesia adalah DANA, namun tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor, khususnya persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kota Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 40 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode **Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)** dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,526 dan nilai *p-value* sebesar 0,001. Selain itu, persepsi keamanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,418 dan *p-value* sebesar 0,005. Nilai koefisien determinasi (*R-Square*) sebesar 0,791 menunjukkan bahwa 79,1% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan dan keamanan sistem menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi DANA.

Kata Kunci: *persepsi kemudahan penggunaan; persepsi keamanan; kepuasan pengguna; dompet digital DANA; SEM-PLS.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan yang signifikan dalam sistem pembayaran di Indonesia, khususnya melalui pemanfaatan teknologi finansial (*financial technology* atau *fintech*). Salah satu inovasi yang mengalami pertumbuhan pesat adalah dompet digital (*electronic wallet* atau *e-wallet*), yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi secara praktis, cepat, dan tanpa menggunakan uang tunai. Di tengah meningkatnya transformasi digital, aplikasi DANA menjadi salah satu platform pembayaran digital yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk berbagai kebutuhan transaksi, seperti pembayaran tagihan, transfer dana, pembelian produk digital, hingga pembayaran pada berbagai merchant (Pratama & Candiwan, 2025).

Meningkatnya jumlah pengguna aplikasi DANA menunjukkan bahwa masyarakat semakin menerima penggunaan teknologi pembayaran digital. Namun demikian,

tingginya tingkat adopsi belum tentu diikuti oleh tingkat kepuasan pengguna yang optimal. Dalam praktiknya, pengguna masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan sistem, proses transaksi yang tertunda, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, hingga pengalaman penggunaan yang dianggap kurang intuitif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya ditentukan oleh jumlah pengguna, tetapi juga oleh kemampuan aplikasi dalam memberikan pengalaman penggunaan yang mudah dan rasa aman kepada penggunanya.

Dalam perspektif **Technology Acceptance Model (TAM)**, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan suatu teknologi. Pengguna cenderung lebih menerima dan merasa puas terhadap suatu sistem apabila sistem tersebut mudah dipelajari, mudah dioperasikan, serta tidak membutuhkan usaha yang besar dalam penggunaannya. Seiring dengan berkembangnya layanan keuangan digital, faktor keamanan (*perceived security*) juga menjadi aspek penting yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan suatu aplikasi. Rasa aman dalam melakukan transaksi dan perlindungan terhadap data pribadi merupakan prasyarat penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, dan perilaku pengguna aplikasi DANA. Penelitian oleh Safira dan Sari menemukan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh positif terhadap keberlanjutan penggunaan (*continuous intention*), sedangkan persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan hasil yang berbeda bergantung pada model penelitian yang digunakan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa faktor keamanan menjadi perhatian utama dalam mempertahankan pengguna dompet digital (Safira & Sari, 2024).

Di sisi lain, penelitian oleh Oktafiani, Yohana, dan Saidani menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna e-wallet DANA di DKI Jakarta. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna (Oktaviani et al., 2021).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Aini dkk. melalui integrasi model TAM dan End User Computing Satisfaction (EUCS) menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan menjadi salah satu determinan penting dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi DANA. Studi tersebut menegaskan bahwa kualitas pengalaman pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh aspek fungsional sistem, tetapi juga oleh persepsi subjektif pengguna terhadap kemudahan dan kenyamanan penggunaan aplikasi (Ahsyar & Eka, 2023).

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada niat menggunakan kembali (*behavioral intention* atau *continuance intention*), kepercayaan (*trust*), atau minat menggunakan (*intention to use*), sedangkan penelitian yang secara khusus mengkaji kepuasan pengguna sebagai variabel dependen dengan menggabungkan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan masih relatif terbatas, terutama pada konteks pengguna aplikasi DANA di tingkat lokal. Selain itu, beberapa penelitian menggunakan variabel mediasi seperti *trust* atau *user*

satisfaction, sehingga hubungan langsung antara persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan terhadap kepuasan pengguna masih memerlukan pengujian lebih lanjut (Pratama & Candiwan, 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian yang mampu memberikan pemahaman empiris mengenai bagaimana persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas sistem, memperkuat aspek keamanan transaksi, serta menyederhanakan antarmuka pengguna agar lebih mudah dipahami oleh berbagai kelompok masyarakat. Solusi yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah menyusun model empiris yang menguji secara simultan pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Keamanan (*Perceived Security*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi DANA. Dengan model tersebut, perusahaan dapat mengidentifikasi faktor mana yang memiliki pengaruh paling dominan sehingga strategi pengembangan layanan dapat difokuskan pada aspek yang memberikan dampak terbesar terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini terletak pada fokus analisis yang secara simultan menguji pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA dengan menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) pada konteks pengguna lokal. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak mengkaji niat penggunaan, keberlanjutan penggunaan, atau kepercayaan sebagai variabel dependen, penelitian ini menempatkan kepuasan pengguna sebagai luaran utama, sehingga diharapkan mampu memberikan perspektif yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang menentukan kualitas pengalaman pengguna dompet digital.

Penelitian ini diharapkan memberikan dua bentuk kontribusi.

1. **Kontribusi teoritis**, yaitu memperkaya kajian mengenai penerapan Technology Acceptance Model (TAM) pada layanan dompet digital dengan menelaah hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, dan kepuasan pengguna.
2. **Kontribusi praktis**, yaitu memberikan masukan kepada pengelola aplikasi DANA dan penyedia layanan fintech mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, khususnya pada dimensi kemudahan penggunaan dan keamanan sistem, sehingga dapat mendukung keberlanjutan penggunaan layanan dalam jangka panjang.

2. LITERATUR REVIEW

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa membutuhkan usaha yang besar. Semakin mudah suatu teknologi digunakan, maka semakin tinggi kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan secara berkelanjutan oleh pengguna.

Pada aplikasi DANA, kemudahan penggunaan dapat dilihat dari kemudahan registrasi akun, navigasi menu, proses pembayaran, transfer saldo, hingga kemudahan memahami fitur-fitur yang tersedia. Pengguna cenderung merasa puas apabila aplikasi memiliki tampilan yang sederhana, responsif, dan mudah dioperasikan.

Penelitian oleh (Saputra & Ilhhami, 2025) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin mudah pengguna berinteraksi dengan aplikasi, semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh.

(Medyawati & Yunanto, 2023) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan menjadi salah satu determinan utama dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan aplikasi financial technology DANA. Semakin mudah aplikasi dipelajari dan digunakan, semakin tinggi pula kecenderungan masyarakat untuk memanfaatkannya dalam aktivitas sehari-hari.

Selain itu, penelitian oleh (Oktaviani et al., 2021) menemukan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna e-wallet DANA di DKI Jakarta. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan mampu meningkatkan pengalaman positif pengguna terhadap layanan pembayaran digital.

Persepsi Keamanan (*Perceived Security*)

Persepsi keamanan merupakan keyakinan pengguna bahwa sistem mampu melindungi informasi pribadi, data transaksi, serta aset digital dari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang. Dalam industri fintech, keamanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna. Keamanan pada aplikasi DANA meliputi perlindungan data pribadi, penggunaan PIN, autentikasi biometrik, enkripsi data, serta sistem verifikasi transaksi yang bertujuan meminimalkan risiko penyalahgunaan akun.

Penelitian (Pratama & Candiwan, 2025) juga menemukan bahwa persepsi keamanan menjadi salah satu faktor yang secara signifikan memengaruhi niat penggunaan e-wallet DANA. Keamanan sistem dinilai mampu meningkatkan keyakinan pengguna untuk melakukan transaksi secara berulang dan berkontribusi terhadap penerimaan teknologi.

Penelitian oleh (Marhaendra & Mahyuzar, 2023) menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh. Temuan serupa juga diperoleh oleh (Safira & Sari, 2024) yang menyatakan bahwa *perceived security* memiliki pengaruh positif terhadap *continuous intention* pengguna aplikasi DANA. Pengguna yang merasa sistem aman cenderung mempertahankan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang dibandingkan pengguna yang memiliki kekhawatiran terhadap keamanan data.

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi yang dilakukan pengguna setelah membandingkan harapan sebelum menggunakan suatu sistem dengan pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan sistem tersebut. Tingkat kepuasan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pengguna serta mendorong penggunaan berkelanjutan.

Dalam konteks aplikasi DANA, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kualitas layanan, serta pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Penelitian oleh (Andini et al., 2023) menemukan bahwa kepuasan pengguna berperan sebagai variabel penting yang memediasi hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, dan niat penggunaan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna menjadi indikator keberhasilan implementasi teknologi pembayaran digital.

Penelitian lain oleh (Oktaviani et al., 2021) menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan suatu aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan e-wallet. Hal ini memperlihatkan bahwa pengalaman penggunaan yang sederhana menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga membuktikan bahwa kepuasan pengguna meningkat seiring dengan meningkatnya persepsi kemudahan penggunaan aplikasi. Selain itu, penelitian (Saputra & Ilhami, 2025) juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Temuan tersebut memperkuat bahwa kualitas pengalaman penggunaan menjadi faktor utama dalam mempertahankan pengguna layanan dompet digital.

Penelitian oleh (Zuhaira & Alijoyo, 2024) menyatakan bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam model TAM, termasuk persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kredibilitas sistem. Penelitian tersebut merekomendasikan agar pengembang meningkatkan kualitas fitur dan kemudahan navigasi guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Research GAP

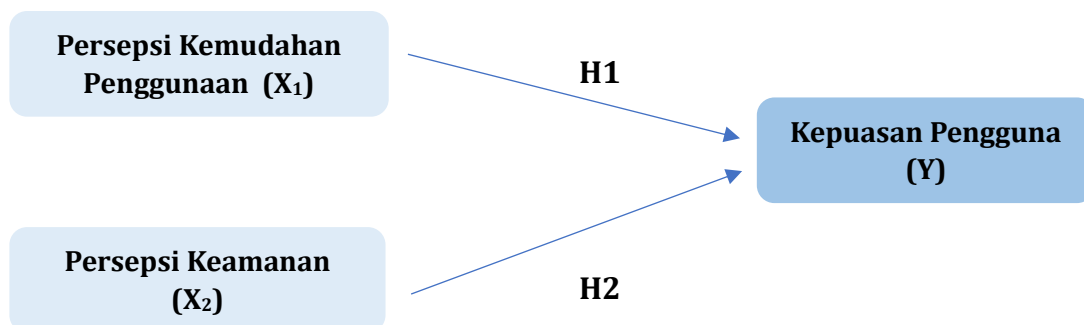
Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, ditemukan beberapa kesenjangan penelitian (*research gap*).

1. Sebagian besar penelitian lebih berfokus pada pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan terhadap niat menggunakan kembali (*continuance intention*) atau minat menggunakan (*behavioral intention*), sedangkan penelitian yang menjadikan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen utama masih relatif terbatas.
2. Hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna masih menunjukkan inkonsistensi. Beberapa penelitian menemukan pengaruh yang signifikan, sementara penelitian lainnya menunjukkan pengaruh yang lemah atau tidak signifikan. Perbedaan hasil tersebut membuka peluang untuk melakukan pengujian kembali pada konteks dan karakteristik responden yang berbeda.

3. Sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan responden pada wilayah tertentu seperti DKI Jakarta atau Kabupaten Kebumen. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan pada pengguna aplikasi DANA di Kota Medan untuk memperoleh bukti empiris yang dapat memperkaya literatur mengenai perilaku pengguna dompet digital di Indonesia.

Kerangka Berpikir

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini mengasumsikan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi DANA, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.



Gambar 2.1 Kerangka Model Penelitian

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- **H0:** Tidak terdapat pengaruh
- **H1:** Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi DANA.
- **H2:** Persepsi Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi DANA.
- **H3:** Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan Persepsi Keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi DANA.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use) dan Persepsi Keamanan (Perceived Security) terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi DANA. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Medan, Sumatera Utara, dengan objek penelitian yaitu pengguna aplikasi DANA.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi DANA di Kota Medan. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, teknik pengambilan sampel

yang digunakan adalah **purposive sampling**, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria responden meliputi pengguna yang berdomisili di Kota Medan, berusia minimal 17 tahun, memiliki akun DANA, bersedia mengisi kuesioner, serta pernah menggunakan aplikasi tersebut untuk bertransaksi dalam tiga bulan terakhir. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak **40 responden**. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan menggunakan **skala Likert lima poin**, mulai dari skor 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga skor 5 (Sangat Setuju). Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka berupa jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku, prosiding, serta dokumen yang berkaitan dengan penggunaan dompet digital dan Technology Acceptance Model (TAM).

Analisis data dilakukan menggunakan metode **Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)** dengan bantuan perangkat lunak **SmartPLS 4.0**. Pendekatan SEM-PLS dipilih karena mampu menganalisis hubungan antarvariabel laten secara simultan serta sesuai digunakan pada penelitian dengan ukuran sampel yang relatif kecil. Tahapan analisis meliputi pengujian model pengukuran (*outer model*) melalui uji validitas dan reliabilitas, pengujian model struktural (*inner model*) melalui nilai koefisien determinasi (R^2), serta pengujian hipotesis menggunakan metode **bootstrapping**. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai **p-value < 0,05**, yang menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

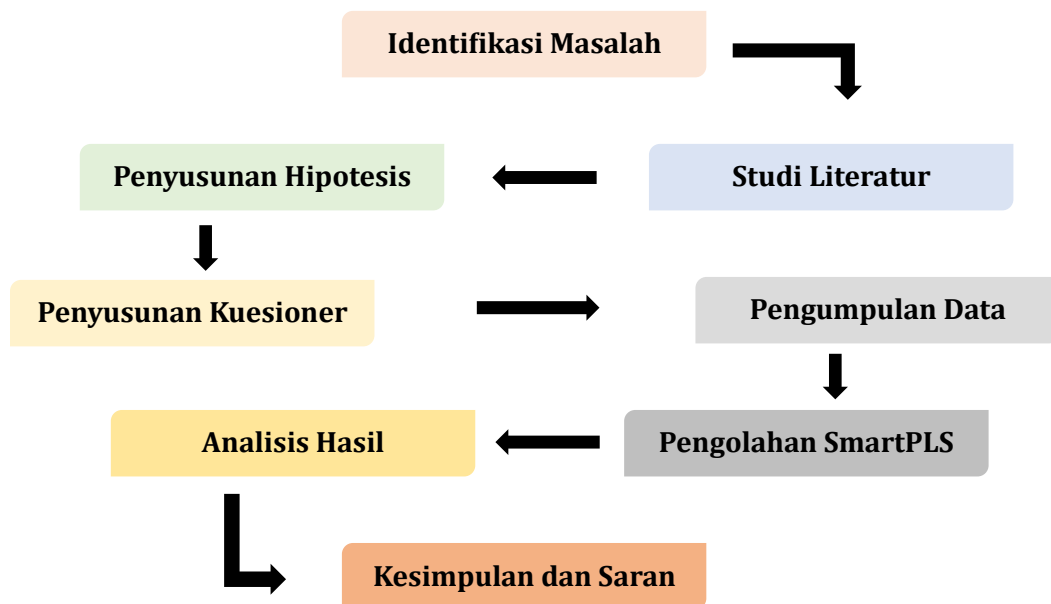
No	Variabel	Kode	Jenis Variabel
1	Persepsi Kemudahan Penggunaan	X₁	Independen
2	Persepsi Keamanan	X₂	Independen
3	Kepuasan Penggunaan	Y	Dependen

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Persepsi Penggunaan Aplikasi DANA	Tingkat keyakinan pengguna bahwa aplikasi DANA mudah dipahami dan digunakan.	1. Kemudahan untuk Dipelajari 2. Kemudahan dalam Pengoperasian 3. Kemudahan dalam Bertransaksi 4. Kemudahan Navigasi dan Fleksibilitas
Persepsi Keamanan	Tingkat keyakinan pengguna bahwa transaksi dan data Pribadi terlindungi saat menggunakan DANA	1. Keamanan Data Pribadi 2. Keamanan Transaksi 3. Perlindungan Akun 4. Kerahasiaan Informasi
Kepuasan Pengguna	Tingkat kepuasan setelah menggunakan aplikasi DANA sesuai harapan	1. Kepuasan Keseluruhan 2. Kesesuaian dengan Harapan 3. Niat Menggunakan Kembali 4. Kesiediaan Merekomendasikan

--	--	--

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

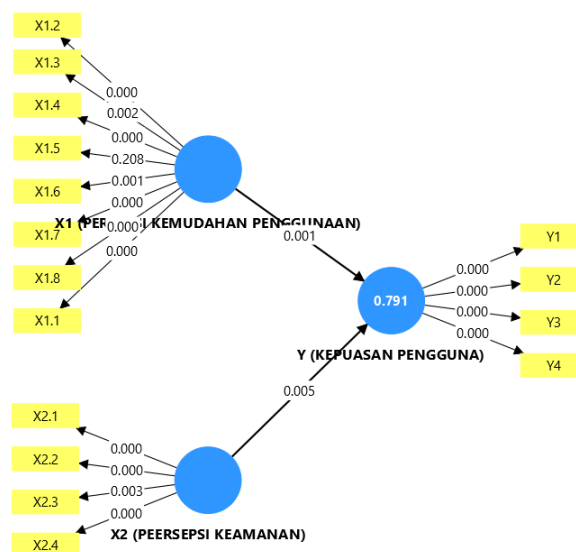


Gambar 3.1 Alur Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan **40 responden** yang merupakan pengguna aktif aplikasi DANA di Kota Medan. Analisis data dilakukan menggunakan metode **Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)** dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Tahapan analisis meliputi pengujian reliabilitas konstruk, evaluasi model struktural (*inner model*), serta pengujian hipotesis menggunakan teknik *bootstrapping*.

Uji Instrumen



Gambar 4.1 Model Akhir Penelitian SmartPLS

Variabel beserta indikator yang dirumuskan pada tahap awal penelitian ini telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas melalui uji instrumen kuesioner pendahuluan. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, model penelitian yang digunakan terdiri atas tiga variabel, yaitu:

1. Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_1), terdiri dari 8 indikator yaitu X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, X1.6, X1.7, dan X1.8.
2. Variabel Persepsi Keamanan (X_2), terdiri dari 4 indikator yaitu X2.1, X2.2, X2.3, dan X2.4.
3. Variabel Kepuasan Pengguna (Y), terdiri dari 4 indikator yaitu Y1, Y2, Y3, dan Y4

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS, diperoleh model struktural yang menggambarkan hubungan antara variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_1), Persepsi Keamanan (X_2), dan Kepuasan Pengguna (Y). Pada model tersebut terlihat bahwa seluruh indikator memiliki arah hubungan positif terhadap konstruk masing-masing. Selain itu, kedua variabel independen memiliki hubungan langsung menuju variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna.

Nilai 0,791 yang terdapat pada konstruk Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan besarnya koefisien determinasi (R -Square), yang berarti bahwa variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Keamanan secara bersama-sama sebesar 79,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pada tampilan *bootstrapping*, angka-angka kecil di dekat jalur menunjukkan nilai signifikan (p-value). Hubungan antara Persepsi Kemudahan Penggunaan -> Kepuasan Pengguna memiliki nilai $p = 0,001$, sedangkan hubungan Persepsi Keamanan -> Kepuasan Pengguna memiliki nilai $p = 0,005$. Karena kedua nilai tersebut $< 0,05$, maka kedua hubungan dinyatakan **signifikan**.

Uji Hipotesis (Path Coefficients)

Koefisien jalur (path coefficient) menggambarkan besarnya pengaruh langsung antar variabel.

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values					Copy to Excel/Word	Copy to R
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	
X1 (PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN) -> Y (KEPUASAN PENGGUNA)	0.526	0.511	0.155	3.391	0.001	
X2 (PERSEPSI KEAMANAN) -> Y (KEPUASAN PENGGUNA)	0.418	0.435	0.148	2.830	0.005	

Sumber: Hasil olah Data SmartPLS (2026)

Persamaan model struktural penelitian dapat dituliskan sebagai:

$$Y = 0,526X_1 + 0,418X_2 + \varepsilon$$

dengan:

- Y = Kepuasan Pengguna
- X_1 = Persepsi Kemudahan Penggunaan
- X_2 = Persepsi Keamanan
- ε = error

Interpretasinya adalah:

- Setiap peningkatan satu satuan Persepsi Kemudahan Penggunaan akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,526;
- Setiap peningkatan satusatuan Persepsi Keamanan akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,418 dengan asumsi variabel lain konstan.

Karena kedua variabel memiliki **p-value < 0,05**, maka **H1 dan H2 diterima**.

Analisis Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen.

R-square - Mean, STDEV, T values, p values					Copy to Excel/Word
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Y (Kepuasan Pengguna)	0.791	0.811	0.072	11.047	0.000

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS (2026)

Berdasarkan hasil *bootstrapping* diperoleh nilai T-statistic sebesar 11,047 dengan p-value 0,000 (<0,05).

Perhitungan statistik t dilakukan dengan rumus:

$$t = \frac{\hat{\beta}}{SE(\hat{\beta})}$$

di mana:

- β = estimasi parameter
- $SE(\beta)$ = standar error

Nilai t yang sangat tinggi menunjukkan bahwa model struktural memiliki kemampuan yang signifikan dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna.

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Y (Kepuasan Pengguna)	0.791	0.775

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS (2026)

Secara matematis, koefisien determinasi dirumuskan sebagai:

$$R^2 = 1 - \frac{SS_{res}}{SS_{tot}}$$

dengan:

- SS_{res} = jumlah kuadrat residual (*Residual Sum of Squares*)
- SS_{tot} = jumlah kuadrat total (*Total Sum of Squares*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai R-Square sebesar 0.791, yang berarti 79,1% variasi Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh Persepsi Kemudahan Pengguna dan Persepsi Keamanan, sedangkan 20,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)

Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur konsistensi internal indikator dalam suatu konstruk.

Cronbach's alpha - Mean, STDEV, T values, p values						Copy to Excel/Word	Gi
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values		
X1 (Persepsi Kemudahan Peng...	0.798	0.785	0.078	10.245	0.000		
X2 (Persepsi Keamanan)	0.720	0.703	0.117	6.156	0.000		
Y (Kepuasan Pengguna)	0.866	0.863	0.046	18.863	0.000		

Sumber: Hasil olah data SmartPLS (2026)

Secara matematis dirumuskan sebagai:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

dengan:

- k = jumlah indikator
- α_i^2 = varians masing-masing indikator
- α_t^2 = varians total

Pada penelitian ini diperoleh:

- Persepsi Kemudahan Pengguna= 0,798
- Persepsi Keamanan= 0,720
- Kepuasan Pengguna= 0,866

Seluruh nilai di atas batas minimum sehingga seluruh konstruk dinyatakan **reliabel**.

PEMBAHASAN

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SmartPLS, diperoleh nilai koefisien jalur (path coefficient) sebesar 0,526, T-statistic sebesar 3,391, dan p-value sebesar 0,001(<0,005). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi DANA, sehingga hipotesis pertama **(H1) diterima**.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin mudah aplikasi DANA dipahami, dipelajari, dan dioperasikan oleh pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kemudahan dalam melakukan transaksi, navigasi menu yang sederhana, serta proses pembayaran yang cepat memberikan pengalaman positif bagi pengguna sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Saputra & Ilhami, 2025) yang menemukan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan konsumen aplikasi DANA di kota Bengkulu. Penelitian tersebut memperoleh koefisien regresi sebesar 0,805 dengan tingkat signifikan 0,000, yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Nuralam et al., 2024) yang menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* merupakan determinan penting yang memengaruhi *Customer Satisfaction* pada platform digital di Indonesia. Pengguna cenderung memberikan penilaian positif terhadap layanan yang memiliki antarmuka sederhana, mudah dipelajari, dan tidak memerlukan usaha yang besar dalam penggunaannya.

Selain itu, penelitian (Oktaviani et al., 2021) pada pengguna e-wallet di Indonesia juga membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini semakin memperkuat teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk evaluasi positif terhadap suatu sistem informasi.

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembang aplikasi DANA perlu terus meningkatkan aspek kemudahan penggunaan, seperti penyederhanaan alur transaksi, optimalisasi desain antarmuka (*user interface*), serta penyediaan fitur yang mudah dipahami oleh seluruh kelompok pengguna.

Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis menunjukkan bahwa Persepsi Keamanan memiliki koefisien jalur sebesar 0,418, dengan T-statistic sebesar 2,830 dan p-value sebesar 0,005 ($< 0,05$). Nilai tersebut membuktikan bahwa Persepsi Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi DANA, sehingga hipotesis kedua (**H2**) **diterima**.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi DANA, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Keamanan dalam menjaga kerahasiaan data pribadi, perlindungan akun, dan keamanan transaksi menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh pengguna layanan dompet digital.

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian (Andini et al., 2023) yang menemukan bahwa *Perceived Security* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada pengguna DANA Generasi Z di DKI Jakarta. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa rasa aman ketika menggunakan aplikasi akan meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong kepuasan terhadap layanan.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian (Safira & Sari, 2024) yang menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan berkelanjutan (*continuous intention*) aplikasi DANA. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pengguna cenderung tetap menggunakan aplikasi apabila merasa data pribadi dan transaksi mereka terlindungi dengan baik.

Selanjutnya, penelitian (Febriansyah et al., 2024) mengenai kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *E-Servqual* menyimpulkan bahwa meskipun pengguna secara umum merasa puas, aspek keamanan dan kualitas layanan digital tetap menjadi faktor penting yang perlu ditingkatkan untuk mempertahankan loyalitas pengguna.

Oleh karena itu, pengelola aplikasi DANA perlu terus meningkatkan sistem keamanan melalui autentikasi berlapis, enkripsi data, notifikasi transaksi secara real time, serta edukasi kepada pengguna mengenai keamanan digital untuk menjaga tingkat kepuasan pengguna.

Model Penelitian Secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil analisis R-Square, diperoleh nilai sebesar 0,791. Nilai ini menunjukkan bahwa 79,1% variasi Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Keamanan, sedangkan 20,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Dalam pedoman evaluasi SEM-PLS nilai R^2 di atas 0,75 termasuk dalam kategori substantial (kuat). Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik dalam menjelaskan kepuasan pengguna aplikasi DANA.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Zuhaira & Alijoyo, 2024) yang mengevaluasi proses bisnis aplikasi DANA menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian tersebut menemukan bahwa sebagian besar konstruk dalam model TAM mampu menjelaskan perilaku dan kepuasan pengguna aplikasi DANA secara signifikan sehingga model tersebut layak digunakan dalam penelitian terkait layanan dompet digital.

(Akhsan & Firmialy, 2024) yang meneliti pengguna aplikasi DANA. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, yang mengindikasikan bahwa semakin mudah suatu aplikasi digunakan maka semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut. Meskipun variabel dependen yang digunakan adalah *continuance intention*, hasil tersebut memperkuat temuan penelitian ini bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam membentuk evaluasi positif pengguna terhadap aplikasi DANA.

Selain itu, penelitian (Hidayati, 2025) mengenai pengguna dompet digital DANA di Indonesia juga menyimpulkan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use*. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, memahami fitur, dan melakukan transaksi menjadi faktor utama yang meningkatkan pengalaman pengguna sehingga mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

Dengan mempertimbangkan hasil penelitian terdahulu dan hasil analisis pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi DANA, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,526, yang lebih tinggi dibandingkan Persepsi Keamanan sebesar 0,418. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas antarmuka pengguna (*user interface*), penyederhanaan proses transaksi, dan peningkatan kemudahan akses terhadap fitur-fitur aplikasi perlu menjadi prioritas bagi pengembang DANA agar kepuasan pengguna dapat terus ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Kepuasan Pengguna aplikasi DANA di Kota Medan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,526 dengan p-value 0,001, sedangkan variabel Persepsi Keamanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,418 dengan p-value 0,005, sehingga kedua hipotesis penelitian dinyatakan diterima. Selain itu, nilai R-Square sebesar 0,791 menunjukkan bahwa sebesar 79,1% variasi Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, sementara sisanya sebesar 20,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi serta jaminan keamanan transaksi dan perlindungan data pribadi merupakan faktor penting yang mampu meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi DANA. Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, di antaranya jumlah responden yang hanya melibatkan 40 orang dan ruang lingkup penelitian yang terbatas pada pengguna aplikasi DANA di Kota Medan, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh pengguna dompet digital di Indonesia. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen, sehingga masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna, seperti *perceived usefulness*, *trust*, kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), kualitas sistem, kualitas informasi, promosi, pengalaman pengguna (*user experience*), dan loyalitas pengguna. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah penelitian, meningkatkan jumlah sampel agar lebih representatif, serta menambahkan variabel-variabel lain yang relevan sehingga dapat menghasilkan model penelitian yang lebih komprehensif dan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan dompet digital di Indonesia.

REFERENCES

- Ahsyar, T. K., & Eka, S. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Sistem Cerdas*, 06(01), 65–76.
- Akhsan, K. F., & Firmialy, S. D. (2024). ANALISIS PENGARUH DARI TRUST , PERCEIVED EASE OF USE , PERCEIVED USEFULNESS , RELATIVE ADVANTAGE TERHADAP CONTINUANCE INTENTION (STUDI KASUS PADA APLIKASI DANA). *Ekonomi Pembangunan*, 6(2), 301–309.
- Andini, A. Y., Sadjadah, A. N., & Usman, O. (2023). *Influence of Benefits , Usability , and Security on Sustained Use of DANA with User Satisfaction Mediation : A Case Study of DKI Jakarta Generation Z Users*. 1(1).
- Febriansyah, Y., Syaifullah, Ahsyar, T. K., & Jazman, M. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode CSI dan E- Servqual. *Indonesia Journal of Computer Science*, 13(6), 10222–10233.
- Hidayati, R. T. H. (2025). PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP CONTINUANCE INTENTION TO USE PENGGUNA DOMPET DANA. *Ilmu Administrasi Bisnis*, 14(1), 53–62.
- Marhaendra, A. N., & Mahyuzar, H. (2023). PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PADA PENGGUNA E-WALLET DANA DI KEBUMEN. *Bisnis, Manajemen*, 2(2), 84–90.
- Medyawati, H., & Yunanto, M. (2023). Determinant of Interest in Using Financial Technology Application. *Global Journal of Economics and Business*, 13(5), 419–436.
- Nuralam, I. P., Yudiono, N., Robith, M., Fahmi, A., Yuliaji, E. S., & Hidayat, T. (2024). Perceived ease of use , perceived usefulness , and customer satisfaction as driving factors on repurchase intention : the perspective of the e- commerce market in Indonesia. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2413376>
- Oktaviani, H., Yohana, C., & Saidani, B. (2021). Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Customer Satisfaction E-Wallet X. *Bisnis, Manajemen*, 2(2), 562–576.
- Pratama, S., & Candiwan. (2025). PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE , PERCEIVED USEFULNESS ,

PERCEIVED SECURITY , DAN TRUST TERHADAP NIAT PENGGUNAAN E-WALLET DANA : STUDI BERBASIS TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Manajemen*, 12(5), 5215–5230.

Safira, A. Y., & Sari, A. Y. (2024). “ DANA ” Usage : The effect of perceived ease of use & perceived security. 8(2), 2517–2525. <https://doi.org/10.36526/js.v3i2>.

Saputra, O., & Ilhhami, M. D. (2025). PERCEIVED EASE OF USE AND CONSUMER SATISFACTION IN THE DANA DIGITAL PAYMENT APPLICATION. *JAM-EKIS*, 8(3), 1777–1785.

Zuhaira, I. Al., & Alijoyo, F. A. (2024). Evaluasi Proses Bisnis Dompot Digital Menggunakan Technology Acceptance Model. *Algoritma*, 21(2), 64–72. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.21-2.1690>