

Pengaruh Layanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Banten dalam Transaksi Online Sebagai Alat Pembayaran Elektronik

Akbar Pratama Aditya ¹, Nova Aris safitri ², Pinkan Dwi Ananda ³, Wahyu Hidayat ⁴, Hadi Perwisto ⁵, Fitri ⁶

¹⁻⁵ Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

⁶ ITB Nobel Makassar

221410167.akbar@uinbanten.ac.id, 221410154.nova@uinbanten.ac.id,
221410168pinkan@uinbanten.ac.id, wahyu.hidayat@uinbanten.ac.id, fitriaza@nobel.ac.id

Alamat : Training Centre UIN Alauddin, Jl. Sultan Alauddin No.63, Mangasa, Tamalate, Makassar City, South Sulawesi 90221

Korespondensi email : 221410167.akbar@uinbanten.ac.id

ABSTRACT, *With the rapid development of technology and the Internet, more and more people are using electronic payments as a convenient solution for online transactions. The aim of this research is to show and analyze how service quality influences user satisfaction with the DANA electronic payment application. DANA is a platform that supports non-cash payments and mobile payments. This research uses quantitative methods by collecting data through questionnaires distributed to 30 Banten students using DANA. Data analysis was carried out using multiple regression as well as the t test, F test, and coefficient of determination test. The research results show that reliability, guarantee, and responsiveness can have a significant impact on user satisfaction. Overall, reliability, security, and responsiveness also have a significant impact on user satisfaction.*

Keywords: *service quality, costumer satisfaction.*

ABSTRAK. Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi dan Internet, semakin banyak orang yang menggunakan pembayaran elektronik sebagai solusi nyaman untuk transaksi online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan dan menganalisis bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pembayaran elektronik DANA. DANA adalah platform yang mendukung pembayaran non-tunai dan pembayaran seluler. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 30 mahasiswa Banten dengan menggunakan DANA. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi berganda serta uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan, jaminan, dan daya tanggap dapat memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, keandalan, keamanan, dan daya tanggap juga memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: kualitas pelayanan , kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Pentingnya layanan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran elektronik sudah tidak bisa diabaikan lagi. Dengan kemajuan teknologi dan internet, semakin banyak orang yang menggunakan pembayaran elektronik untuk melakukan transaksi online dengan cepat dan mudah. Kualitas layanan aplikasi DANA mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam bertransaksi online. Apabila pelayanan baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan maka pelanggan akan nyaman dan puas. Sebaliknya, jika pelayanan buruk, pelanggan mungkin akan kecewa atau tidak puas.

Memahami dampak kualitas layanan aplikasi DANA terhadap kepuasan pelanggan merupakan kunci peningkatan layanan dan pemenuhan kebutuhan. Hal ini meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong mereka menggunakan pembayaran elektronik untuk

transaksi online yang aman dan mudah. Sebagai salah satu platform pembayaran elektronik terkemuka di Indonesia, DANA memberikan kontribusi penting terhadap perkembangan fintech yang membuka peluang baru bagi masyarakat untuk bertransaksi secara efisien dan aman.

Table 1.1 Data Pengguna Aplikasi DANA

Tahun	Jumlah Pengguna
2019	35 juta user
2020	52 juta user
2021	70 juta user
2022	123 juta user

(sumber: konten.co.id)

Dari data tersebut terlihat pertumbuhan DANA menunjukkan peningkatan yang signifikan pada tahun pertama 2019, baik dari jumlah pengguna maupun rata-rata transaksi. Jumlah pengguna DANA meningkat 40% dari 52 juta pada Desember 2020 menjadi 70 juta pada tahun 2021. Pada tahun 2022, pertumbuhan DANA diperkirakan akan meningkat sangat pesat. Rata-rata transaksi harian juga meningkat sebesar 66,7%, dari 3 juta transaksi per hari menjadi 13,5 juta transaksi per hari. Hal ini menandakan DANA akan berkembang pesat sebagai perusahaan financial technology pada tahun 2022. Berdasarkan data DANA, rata-rata nilai transaksi harian mencapai puncaknya pada tahun 2021. Dibandingkan tahun 2020, rata-rata tingkat pertumbuhan transaksi harian meningkat sebesar 164%. Peningkatan ini disebabkan oleh meningkatnya penggunaan metode pembayaran non-tunai.

Menurut Sari Susanti (2021), DANA adalah dompet digital Indonesia yang dirancang untuk memungkinkan transaksi digital cashless dan cardless baik online maupun offline, dengan tetap menjaga keamanan, cepat dan nyaman. DANA juga memiliki data center (DC) dan data recovery center (DRC) di Indonesia yang dinilai paling canggih dan mampu memproses transaksi dalam jumlah besar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki variabel independen dan variabel dependen. Variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna aplikasi DANA, dan variabel bebasnya meliputi pengaruh layanan aplikasi dana (X). Populasi sasaran penelitian ini adalah mahasiswa di Banten yang menggunakan aplikasi DANA. Sampel

dipilih dengan menggunakan teknik target sampling dengan mempertimbangkan kriteria tertentu.

Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh melalui survei pengguna aplikasi DANA berbasis Google Forms dan data sekunder dari majalah, buku, dan artikel yang dapat diakses secara online. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diukur dalam skala numerik. Analisis kuantitatif meliputi pengujian instrumental, pengujian asumsi klasik, regresi berganda, pengujian koefisien korelasi, dan pengujian koefisien determinasi. Pengujian instrumen terdiri dari uji validitas yang menilai keabsahan kuesioner, dan uji reliabilitas yang mengukur kestabilan dan konsistensi jawaban responden.

Model regresi yang baik perlu bebas dari multikolinearitas. Ini terjadi ketika variabel independen saling terkait kuat, sehingga sulit untuk melihat pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen (Y). Untuk mengecek multikolinearitas, kita bisa lihat nilai toleransi (> 0.10) dan VIF (< 10).

Regresi linear bertujuan untuk mengetahui arah hubungan (positif atau negatif) antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Korelasi R bisa digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan ini, meskipun tidak secara keseluruhan.

Sementara itu, koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 antara 0 dan 1 menunjukkan kekuatan model regresi tersebut.

KAJIAN LITERATUR

Aplikasi dana digital, atau fintech, adalah platform digital yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan seperti pembayaran, transfer uang, pinjaman, dan investasi melalui perangkat mobile. Berdasarkan kajian literatur:

- Inklusi Keuangan: Aplikasi dana telah berhasil meningkatkan akses ke layanan keuangan, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil, memungkinkan mereka menyimpan uang dengan aman, melakukan pembayaran, dan mendapatkan akses ke kredit.
- Efisiensi Transaksi: Platform ini memungkinkan transaksi keuangan yang lebih cepat dan efisien dibandingkan metode tradisional, memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi secara fleksibel melalui perangkat mobile.

- Inovasi Layanan: Aplikasi dana telah mendorong inovasi dalam layanan keuangan seperti pinjaman online, asuransi, dan investasi, memberikan lebih banyak pilihan kepada pengguna.
- Tantangan Keamanan dan Privasi: Meskipun memberikan manfaat, ada kekhawatiran terkait keamanan data dan privasi pengguna yang perlu dikelola dengan baik oleh penyedia layanan untuk mempertahankan kepercayaan pengguna.
- Potensi Penyalahgunaan: Ada juga risiko potensial penggunaan aplikasi dana untuk aktivitas ilegal seperti pencucian uang dan penipuan, yang memerlukan pengawasan ketat dan regulasi yang tepat.

Secara keseluruhan, aplikasi dana telah membawa manfaat signifikan dalam memperluas akses ke layanan keuangan dan meningkatkan efisiensi transaksi. Namun, tantangan terkait keamanan, privasi, dan penyalahgunaan harus diatasi dengan serius oleh penyedia layanan dan regulator.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk sah atau valid tidaknya kuesioner.

Tabel 1.2 uji validitas pelayanan aplikasi dana (X)

Correlations				
		X.1	X.2	skor_total_ X
X.1	Pearson Correlation	1	.049	.692**
	Sig. (2-tailed)		.763	.000
	N	40	40	40
X.2	Pearson Correlation	.049	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.763		.000
	N	40	40	40
skor_total_ X	Pearson Correlation	.692**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kedua pernyataan dalam tabel di atas yang mewakili variabel layanan aplikasi dana(X) adalah valid, menurut hasil uji validitas, karena nilai korelasi item-total yang dikoreksi > 0,692, yang merupakan nilai tabel r untuk N = 40, atau ukuran sampel diambil hingga 40.

Table 1.3 hasil validitas kepuasan pengguna (Y)

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	skor_total_ Y
Y.1	Pearson Correlation	1	-.028	-.056	-.036	.451**
	Sig. (2-tailed)		.865	.730	.827	.004
	N	40	40	40	40	40
Y.2	Pearson Correlation	-.028	1	.019	.078	.515**
	Sig. (2-tailed)	.865		.905	.634	.001
	N	40	40	40	40	40
Y.3	Pearson Correlation	-.056	.019	1	.107	.519**
	Sig. (2-tailed)	.730	.905		.511	.001
	N	40	40	40	40	40
Y.4	Pearson Correlation	-.036	.078	.107	1	.557**
	Sig. (2-tailed)	.827	.634	.511		.000
	N	40	40	40	40	40
skor_total_ Y	Pearson Correlation	.451**	.515**	.519**	.557**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.001	.000	
	N	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada pernyataan dalam tabel di atas yang mewakili variabel kepuasan pengguna (Y) lulus uji validitas karena nilai korelasi item-total yang dikoreksi > 0.451 melebihi nilai-r tabel untuk $N = 40$, atau ukuran sampel yang mencakup 40.

Hasil Uji Reabilitas

Tabel 1.4 uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.749	8

Table 1.5 Uji reabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	44.10	17.323	.222	.756
X.2	44.03	14.640	.665	.689
skor_total_ X	40.23	12.948	.666	.673
Y.1	43.82	16.456	.327	.742
Y.2	43.70	16.677	.316	.744
Y.3	43.82	16.404	.360	.737
Y.4	43.98	17.051	.246	.754
skor_total_ Y	31.63	9.471	.794	.635

Nilai alfa Cronbach untuk variabel layanan aplikasi dana (X) adalah 0,673, sedangkan variabel kepuasan pengguna (Y) memiliki nilai alfa cronbach sebesar 0,635, seperti yang ditunjukkan oleh tabel hasil uji reliabilitas. Pengertian dari hasil variable diatas ini berarti bahwa karena tingkat instrumen penelitian mendekati 1 (\geq dari 0,60), semua variabel yang terkait dengan layanan aplikasi dana (X) dan kepuasan pelanggan (Y) dianggap dapat diandalkan atau dapat reliable.

Uji Regresi Linier Berganda

Uji t

Table 1.6 hasil uji t

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.327	1.609		7.038	.000
	skor_total_ X	.645	.208	.450	3.102	.004

a. Dependent Variable: skor_total_Y

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, t tabel menghasilkan angka sebesar 7,038. Berdasarkan data diatas maka variabel “layanan aplikasi dana” (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel “kepuasan pengguna” (Y), dengan nilai sig. $0,05 < \text{nilai } X (3,102)$.

Uji F

Tabel 1.7 Hasil uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.776	1	17.776	9.623	.004 ^b
	Residual	70.199	38	1.847		
	Total	87.975	39			
a. Dependent Variable: skor total Y						
b. Predictors: (Constant), skor total X						

Temuan regresi diturunkan menggunakan SPSS Versi 27 bersamaan dengan hasil Uji F yang dihitung. Hasil pengujian menunjukkan pengaruh signifikan secara simultan dari kepuasan pengguna (Y) dan Pembayaran melalui variabel layanan aplikasi dana (X). Berdasarkan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$, nilai F hitung $9.623 > F \text{ tabel } 4,10$ yang berarti H_0 ditolak, dan H_1 disetujui.

Uji Koefisien Determinasi

Table 1.8 Uji koefisien Detreminasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.450 ^a	.202	.181	1.359
a. Predictors: (Constant), skor total X				

Berdasarkan uji koefisien determinasi, ditemukan bahwa variabel bebas (Keandalan, Jaminan, dan Daya Tanggap) dapat menjelaskan 18,1% variasi dalam variabel terikat (Kepuasan Pengguna). Sisanya, sebesar 81,9% variasi tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuisisioner yang telah dibagikan melalui google form, responden dalam penelitian ini adalah 40 orang. Dari hasil penelitian menggunakan Uji T dan Uji F

didapatkan hasil bahwa layanan aplikasi dana ini memiliki pengaruh signifikan terhadap minat belanja para Mahasiswa. Selanjutnya menggunakan Uji Determinasi terhadap layanan aplikasi dana memiliki pengaruh sebesar 18,1% terhadap minat belanja Mahasiswa Banten dan sisanya sebanyak 81,9% minat belanja mahasiswa dipengaruhi oleh hal lain di luar penelitian. Pengaruh layanan aplikasi dana terhadap minat belanja mahasiswa ini memiliki angka yang cukup besar dilihat dari besarnya hasil uji signifikansi yang dilakukan. Dengan banyaknya jenis layanan aplikasi dana di kalangan mahasiswa, metode bayar nanti ini menjadi alternative mudah jika mahasiswa membeli sesuatu. Hal inilah yang membuat layanan aplikasi dana minat mahasiswa .

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian mengenai pengaruh layanan aplikasi dana terhadap kepuasan mahasiswa ini dapat diambil kesimpulan jika sistem layanan aplikasi dana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji T yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Secara simultan, pembayaran melalui metode paylater berpengaruh terhadap minat belanja mahasiswa. Hal ini terbukti dari hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Besaran pengaruh pembayaran melalui metode paylater terhadap minat belanja mahasiswa adalah sebesar 18,1%. Hal ini didapat dari hasil uji koefisien determinasi.

Mayoritas mahasiswa cenderung menggunakan layanan aplikasi dana satu kali dalam sebulan untuk keperluan belanja. Hal ini sesuai dengan karakteristik mahasiswa yang senang mengikuti tren. Dengan adanya layanan aplikasi, mahasiswa memiliki lebih banyak pilihan untuk dapat belanja sesuai kebutuhan dan keinginan meskipun memiliki keterbatasan dana

SARAN

Berdasarkan simpulan yang disampaikan, peneliti memberikan beberapa rekomendasi terkait aplikasi DANA. Salah satunya adalah untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna dengan cara memperbaiki infrastruktur teknologi untuk mengurangi downtime serta mempercepat proses transaksi. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih lancar dan mudah bagi pengguna. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan keamanan sistem dengan standar yang lebih ketat guna melindungi data pengguna dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan DANA.

Dukungan pelanggan yang responsif juga ditekankan agar membantu pengguna menyelesaikan masalah dengan cepat dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan aplikasi DANA.

DAFTAR PUSTAKA

LF MULYO 2015.UNIVERSITAS katolik soegipranata jawa tengfah.

Endah Merendah,Delisman Jaya Hulu,Diva Rifdah , Universitas Mahakarya Asia ,Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Melakukan Transaksi Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment) Di Daerah Istimewa Yogyakarta, Jurnal *Economia* Vol3 ,Nomor 3, Maret 2024

Abrilia, N., & Tri, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012.

Afidah Hissi , H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal On Education*, Volume 05, No. 03.

Cahaya, I. (2020, Januari 30). DANA Catat 35 Juta Jumlah Pengguna Di 2019. Dipetik Juni 15, 2022, Dari Merdeka.Com: <https://M.Merdeka.Com/Teknologi/Dana-Catat-35-Juta-Jumlah-Pengguna-Di-2019.Html>

Ghozali. (2009). Aplikasi Analisis dengan program SPSS. Universitas Dipenogoro.

Semarang. Gunawan, A., Wahyuni, N., & Sheka, V. (2021). Kualitas Pelayanan Aplikasi DANA Terhadap Kepuasan Konsumen Quality Of “DANA” Application Services On Consumer Satisfaction. Maranatha.edu.

Hidayat, A. (2012). Regresi Linear Sederhana dengan SPSS. Diambil kembali dari www.statistikian.com: [https://www.statistikian.com/2012/08/regresi-linear-sederhana-](https://www.statistikian.com/2012/08/regresi-linear-sederhana-dengan-spss.html)

[dengan- spss.html](https://www.statistikian.com/2012/08/regresi-linear-sederhana-dengan-spss.html)

Hidayat, A. (2013). Uji Normalitas dan Metode Perhitungan. Dipetik 2022, dari [statistikian.com](http://www.statistikian.com): <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-normalitas.html>

Hidayat, A. (2018). Regresi Linear Berganda. Dipetik 2022, dari [statistikian.com](http://www.statistikian.com)/2018/01/penjelasan- tutorial-regresi-linear-berganda.html

Hoofnagl, Chris Jay, Urban, Jennifer , M., & Su Li. (2012). Mobile Payments: Consumer Benefits and New Privacy Concerns. BCLT Research Paper.

- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS.
- Susanti, S. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna DANA Sebagai Media Pembayaran Pada Marketplace Lazada Menggunakan TAM. Indonesian Journal on Computer and Information Tecnology, Vol 6, No 2.
- Sutanto, E., & Yessica, Y. (2020). Analisis Pemilihan Aplikasi Pembayaran. 10(121), 53-69.
- Sutrisno Hadi. (2002). Metodologi Research. Yogyakarta: Andi Offset, Edisi Revisi, 136.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & G. Chandra. (2011). Service, Quality And Satisfaction Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Yesidora, A. (2022, Maret 21). Profil DANA, Dompok Digital Bagian Grup Emtek dan Sinarmas. Dipetik Mei 15, 2023, dari [katadata.co.id](https://katadata.co.id/intannirmala/ekonopedia/623835fd7de77/profil-dana-dompok-digital-bagian-grup-emtek-dan-sinarmas):
<https://katadata.co.id/intannirmala/ekonopedia/623835fd7de77/profil-dana-dompok-digital-bagian-grup-emtek-dan-sinarmas>