

**AUDIT SISTEM INFORMASI TERHADAP E-WALLET DANA
BERDASARKAN JENJANG PENDIDIKAN MASYARAKAT DI
SUMATERA UTARA**

Yanty Faradillah¹, Ratna Juwita Efendi², Ridha Annisa Daulay³, Siti Anisyah⁴, Winda Azhara⁵, Puspa Hapsari⁶, Amirul Fitrah⁷, Muhammad Aulia⁸, M.Arif Habibi⁹, Ainin Hafiz Nasution¹⁰

Universitas Harapan Medan

E-mail: yantyfaradillah@gmail.com¹, ratnajuwita8822@gmail.com²,
ridha.annisa.dly@gmail.com³, anisyahtiti96@gmail.com⁴, windaazhara2604@gmail.com⁵,
hapsaripuspa12@gmail.com⁶, amirulfitrah94@gmail.com⁷, auliam303@gmail.com⁸,
arifhabibi1309@gmail.com⁹, aininhafiz38@gmail.com¹⁰

Abstrak

Penelitian ini mengaudit sistem informasi e-wallet DANA berdasarkan jenjang pendidikan masyarakat di Sumatera Utara. Perkembangan teknologi digital telah mengubah sistem pembayaran secara signifikan, menjadikan e-wallet sebagai alternatif transaksi non-tunai yang diminati karena kemudahan, kecepatan, dan efisiensi. Pemerintah Indonesia mendukung program cashless society untuk meningkatkan transparansi ekonomi dan inklusi keuangan. Mayoritas pengguna DANA adalah perempuan (50,67%) berusia 17-22 tahun (51%), dengan pendidikan SMA/Sederajat (61%) dan berstatus pelajar/mahasiswa (53%). DANA merupakan e-wallet yang paling sering digunakan (76%), dengan transaksi transfer (44%) dan pembayaran tagihan (33%) mendominasi. Audit sistem informasi DANA mencakup hardware, software, brainware, environment, serta proses dan produk. Hasil audit menunjukkan bahwa persyaratan hardware DANA terjangkau, fitur software dimanfaatkan optimal, literasi digital pengguna cukup baik, keamanan data terjamin melalui enkripsi dan pengawasan OJK/Bank Indonesia, serta proses transaksi cepat dan efisien. Kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam keputusan penggunaan e-wallet, didukung oleh antarmuka yang sederhana, kemudahan pengisian saldo, keamanan, dan manfaat finansial.

Kata Kunci — E-Wallet DANA, Pengauditan Sistem Informasi, Jenjang Pendidikan, Sumatera Utara, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi keuangan. Salah satu inovasi yang berkembang secara signifikan adalah penggunaan dompet digital (e-wallet) sebagai alternatif pembayaran non-tunai. E-wallet memungkinkan pengguna menyimpan dana, melakukan pembayaran, mentransfer uang, serta bertransaksi secara daring maupun langsung dengan mudah, cepat, dan efisien. Di Indonesia, penggunaan e-wallet seperti DANA, OVO, GoPay, dan ShopeePay semakin meningkat, terutama di kalangan generasi muda dan masyarakat urban. Pemerintah turut mendorong percepatan transaksi digital melalui gerakan cashless society untuk meningkatkan inklusi keuangan dan transparansi ekonomi. Menurut (Hasibuan et al., 2024), kemudahan dalam penggunaan fitur top-up dan pembayaran online mendorong kenyamanan pengguna dalam bertransaksi digital, khususnya di kalangan mahasiswa. Penelitian lain oleh (Aulia et al., 2024) juga menunjukkan bahwa penggunaan e-wallet berpengaruh terhadap perilaku konsumsi mahasiswa, menandakan bahwa e-wallet telah menjadi bagian dari gaya hidup generasi muda.

Namun demikian, sebagian masyarakat masih menghadapi tantangan seperti

keterbatasan akses teknologi, rendahnya literasi digital, dan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menyoroti aspek perilaku penggunaan atau kenyamanan, tanpa meninjau secara menyeluruh komponen sistem informasi yang membentuk layanan e-wallet tersebut, seperti perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya pengguna, lingkungan sistem, proses, dan produk digital itu sendiri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan audit sistem informasi e-wallet DANA di Sumatera Utara dengan pendekatan komprehensif, mencakup enam komponen utama sistem informasi: hardware, software, brainware, environment, process, dan produk. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap kualitas sistem DANA dari sudut pandang pengguna, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan literasi digital dan pemanfaatan teknologi keuangan secara optimal.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan audit sistem informasi. Penelitian ini mengukur, mendeskripsikan, dan mengevaluasi penggunaan e-wallet DANA oleh masyarakat Sumatera Utara berdasarkan jenjang pendidikan, serta menilai kemudahan dan kepuasan pengguna dari sudut pandang sistem informasi. (Yanti, 2023).

Penelitian ini menggunakan data numerik yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 150 responden. Data tersebut dianalisis secara statistik dalam bentuk persentase untuk mengukur berbagai aspek seperti usia, jenjang pendidikan, jenis transaksi, serta persepsi terhadap kemudahan dan kepuasan penggunaan e-wallet DANA.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap 150 responden pengguna e-wallet DANA di wilayah Sumatera Utara. Sebelum membahas hasil audit sistem informasi, terlebih dahulu disajikan deskripsi karakteristik responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Presentasi
Jenis Kelamin	Perempuan	50,67%
	Laki-laki	49,33%
Usia	17-22	51%
	23-26	27%
	27-32	9%
	33-38	6%
	38>	7%
Pendidikan	SMA/ sederajat	61%
	D1/D2/D3	35%
	S1	33%
	S2	1%
	S3	1%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	53%
	Pegawai	19%
	ASN	3%
	Wiraswasta	21%
	Lainnya	3%
Pendapatan	500rb-1,5jt	46%
	1,6jt-2,6jt	23%
	2,7jt-3,7rb	10%
	3,8jt-4,8jt	10%
	4,8jt>	11%

Biaya hidup/bulan	600rb-1,2jt	58%
	1,3jt-1,9jt	18%
	2jt-2,6jt	9%
	2,7jt-3,7jt	5%
	3,4jt>	10%
Jenis e-wallet yang sering digunakan	Dana	76%
	Shopeepay	8%
	Ovo	7%
	Gopay	7%
	Dll	1%
Banyak transaksi dalam sehari	<3 kali	33%
	4-7 kali	15%
	8-11 kali	10%
	12-15 kali	41%
	15> kali	1%
Transaksi yang dilakukan ketika menggunakan dompet digital	Bayar cicilan	7%
	Bayar tagihan	33%
	Shpping	16%
	TF	44%
	Dll	0%
Pengeluaran e-wallet/bulan	200rb-500rb	58%
	600rb-900rb	18%
	1jt-1,3jt	9%
	1,4jt-1,7jt	5%
	1,7jt>	10%

Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2025)

Mayoritas pengguna e-wallet DANA adalah perempuan (50,67%), berusia 17-22 tahun (51%), dengan pendidikan SMA/Sederajat (61%), dan berstatus pelajar/mahasiswa (53%). Sebagian besar memiliki pendapatan Rp 500.000 – Rp 1.500.000 (46%) dan biaya hidup bulanan Rp 600.000 – Rp 1.200.000 (58%). DANA adalah e-wallet yang paling sering digunakan (76%), dengan transaksi transfer (44%) dan pembayaran tagihan (33%) menjadi yang dominan. Pengeluaran e-wallet bulanan paling banyak berada di kisaran Rp 200.000 – Rp 500.000 (58%).

1) Analisis Berdasarkan Komponen Sistem Informasi

a. Komponen Hardware

Audit pada aspek hardware menunjukkan bahwa perangkat yang digunakan oleh responden kompatibel dengan aplikasi DANA. Tidak ditemukan keluhan signifikan, dan mayoritas pengguna berada pada rentang usia muda yang memiliki akses terhadap smartphone dengan sistem operasi minimal Android 5.0 atau iOS 10. Hal ini sesuai dengan temuan Amrullah et al. (2023) bahwa generasi muda lebih cepat beradaptasi terhadap teknologi berbasis digital seperti dompet elektronik.

b. Komponen Software

Aplikasi DANA menyediakan fitur yang lengkap dan antarmuka yang sederhana. Data menunjukkan bahwa 44% responden menggunakan DANA untuk transfer dan 33% untuk membayar tagihan, menandakan bahwa fitur utama digunakan secara optimal.

c. Komponen Brainware

Sebagian besar pengguna berasal dari jenjang pendidikan menengah (SMA/ sederajat dan D1/D2/D3), namun menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengoperasikan e-wallet. Penggunaan e-wallet sangat bergantung pada literasi digital pengguna. (Darmawan & Wenerda, 2022) menyampaikan bahwa literasi digital menjadi dasar penting dalam penggunaan dompet elektronik, terutama selama pandemi COVID-19, ketika sebagian besar transaksi berlangsung secara daring. (Ardhia Rahmania et al., 2022) menegaskan,

melalui video edukasi, literasi digital masyarakat meningkat sehingga penggunaan e-wallet menjadi lebih optimal dan aman.

d. Komponen Environment

Faktor lingkungan sistem seperti koneksi internet di Sumatera Utara berperan penting. Hasil menunjukkan sebagian besar responden tinggal di daerah dengan penetrasi internet yang cukup baik. Meski demikian, perlu perhatian terhadap pengguna di daerah pedesaan yang mungkin menghadapi kendala jaringan. Hal ini senada dengan temuan (Yanti & Isnaeni, 2022) bahwa ekosistem digital yang stabil sangat penting dalam mendukung keberhasilan transaksi digital.

e. Proses dan Produk

Responden menilai bahwa proses transaksi pada aplikasi DANA berlangsung cepat dan efisien. Sebanyak 58% pengguna menghabiskan Rp200.000–Rp500.000 per bulan melalui DANA, menunjukkan aktivitas transaksi aktif namun tetap terkontrol. Kemudahan penggunaan yang tinggi terlihat dari data skala Likert, di mana 83% responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa DANA mudah digunakan. Hanya kurang dari 2% yang menyatakan tidak setuju, menunjukkan tingkat hambatan penggunaan yang rendah.

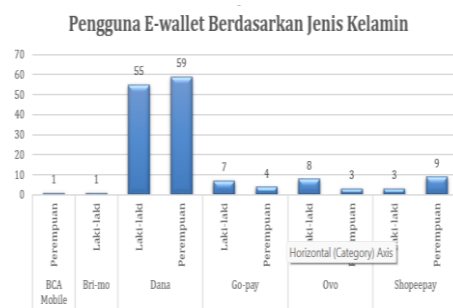
f. Keamanan dan Kepercayaan

Sebanyak 65 % responden merasa aman menggunakan DANA... nilai tambah ini sejalan dengan temuan (Riza et al., 2025) yang menyebut bahwa perceived trust dan perceived security merupakan prediktor utama niat penggunaan e-wallet di Indonesia. Selain itu, (Hartono et al., 2022) menegaskan pentingnya penggunaan OTP, PIN, dan autentikasi biometrik untuk meminimalkan risiko penyalahgunaan.

g. Promosi dan Perilaku Konsumtif

Sebanyak 73% responden mengakui bahwa promosi dari DANA memengaruhi perilaku konsumsi mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian (Mufidah et al., 2023) yang menemukan bahwa strategi promosi berkontribusi terhadap perilaku konsumtif, khususnya di kalangan mahasiswa.

2) Penggunaan Berdasarkan Jenis Kelamin

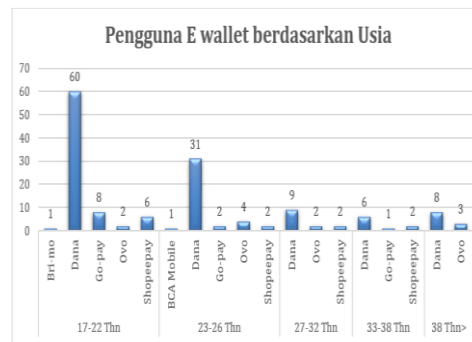


Gambar 1. Distribusi Pengguna DANA Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2025)

DANA merupakan e-wallet yang paling populer digunakan baik oleh laki-laki maupun perempuan. Hal ini sejalan dengan data dalam dokumen yang menyebutkan bahwa DANA digunakan oleh 76% dari total 150 responden. Jumlah pengguna perempuan lebih banyak secara keseluruhan, yaitu 50,67% dari total responden, dibandingkan laki-laki (49,33%). Dominasi penggunaan DANA hampir merata di kedua gender, namun secara visual, jumlah pengguna perempuan sedikit lebih tinggi.

3) Penggunaan Berdasarkan Usia



Gambar 2. Distribusi Usia Pengguna E-Wallet DANA

Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2025)

DANA sangat dominan di kalangan usia 17–22 tahun, terlihat dari batang berwarna biru yang paling tinggi, menunjukkan bahwa sekitar 63 orang dari kelompok ini menggunakan DANA. Kelompok usia 23–26 tahun juga merupakan pengguna DANA yang cukup besar, sekitar 35 orang, tetapi jumlahnya jauh lebih rendah dibandingkan kelompok usia 17–22 tahun. Penggunaan DANA secara signifikan menurun di kelompok usia lebih tua: 27–32 tahun: Hanya sedikit pengguna. 33–38 dan >38 tahun: Hampir tidak terlihat kontribusi yang berarti.

4) Rata-Rata Skor dan Interpretasi

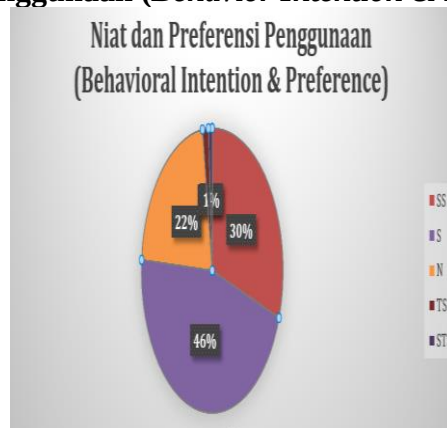
Tabel 2. Skor Rata-rata & Interpretasi

Kategori	Skor Rata-Rata	Interpretasi
Niat dan Preferensi Penggunaan (<i>Behavioral Intention & Preference</i>)	4.03	Pengguna berniat kuat untuk terus menggunakan DANA.
Kemudahan dan Efisiensi (<i>Ease of Use & Efficiency</i>)	4.15	DANA dinilai sangat mudah dan efisien digunakan.
Keamanan dan Kepercayaan (<i>Security&Trust</i>)	3.59	Cukup baik, tapi masih ada kekhawatiran soal keamanan.
Promosi dan Konsumsi (<i>Promotions & Consumption Behavior</i>)	3.97	Promosi efektif mendorong penggunaan aplikasi.
Penggunaan Praktis dan Kegunaan Sehari-hari (<i>Practical</i>	3.85	DANA cukup membantu aktivitas

Use)		sehari-hari.
Dukungan Layanan dan Fitur Tambahan (<i>Support & Features</i>)	4.06	Fitur dan dukungan layanan dinilai baik dan bermanfaat bagi pengguna.
Kekhawatiran dan Hambatan (<i>Concerns & Barriers</i>)	3.73	Ada hambatan dan keraguan pada sebagian pengguna.

Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2025)

5) Niat dan Preferensi Penggunaan (*Behavior Intention & Preference*)



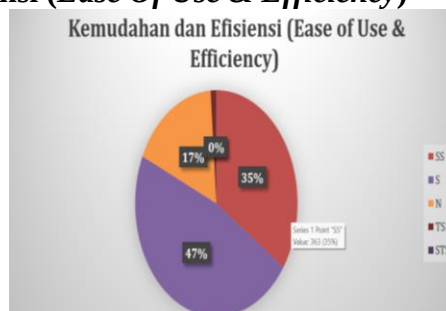
Gambar 3. Persepsi Pengguna Terhadap Niat dan Preferensi Penggunaan Aplikasi DANA

Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2025)

Sebagian besar responden menunjukkan persepsi positif terhadap niat dan preferensi penggunaan aplikasi DANA. Sebanyak 46% responden menyatakan “Setuju (S)” dan 30% “Sangat Setuju (SS)” bahwa mereka memiliki keinginan kuat untuk terus menggunakan aplikasi ini. Ini mengindikasikan bahwa lebih dari tiga perempat pengguna (76%) merasa puas dan cenderung loyal terhadap layanan yang disediakan. Sebaliknya, 22% responden memilih “Netral (N)”, yang menunjukkan adanya kelompok pengguna yang mungkin belum sepenuhnya yakin terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi. Kelompok ini berpotensi untuk ditingkatkan melalui edukasi dan peningkatan fitur. Hanya 1% responden yang menyatakan “Tidak Setuju (TS)” atau “Sangat Tidak Setuju (STS)”, yang menandakan resistensi terhadap penggunaan aplikasi sangat rendah.

Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa aplikasi DANA berhasil menciptakan pengalaman pengguna yang baik, sehingga mendorong minat serta preferensi positif terhadap keberlanjutan penggunaannya. Faktor kemudahan, kenyamanan, dan kepercayaan tampaknya menjadi pendorong utama terbentuknya intensi dan preferensi positif tersebut.

6) Kemudahan dan Efisiensi (*Ease Of Use & Efficiency*)



Gambar 4. Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan dan Efisiensi Penggunaan Aplikasi DANA
Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2025)

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan kemudahan dan efisiensi saat menggunakan aplikasi DANA. Sebanyak 47% responden menyatakan “Setuju (S)” dan 35% “Sangat Setuju (SS)”, sehingga total 82% pengguna menyatakan aplikasi ini mudah dan efisien digunakan. Sementara itu, 17% responden bersikap “Netral (N)”, yang mungkin berasal dari pengguna baru atau mereka yang belum sepenuhnya mengeksplorasi fitur aplikasi secara maksimal. Menariknya, tidak ada responden (0%) yang menyatakan “Tidak Setuju (TS)” atau “Sangat Tidak Setuju (STS)”, yang menandakan bahwa tidak ada hambatan nyata dari sisi usability pada mayoritas pengguna.

Hasil ini menegaskan bahwa kemudahan dan efisiensi adalah salah satu kekuatan utama DANA sebagai aplikasi e-wallet. Fitur antarmuka yang intuitif, kemudahan dalam navigasi, serta proses transaksi yang cepat memberikan pengalaman pengguna yang positif dan minim friksi. Aspek ini secara signifikan mendorong kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan digital finansial ini.

7) Keamanan dan Kepercayaan (*Security & Trust*)



Gambar 5. Persepsi Pengguna Terhadap Keamanan dan Kepercayaan pada Aplikasi DANA
Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2025)

Berdasarkan hasil survei terhadap 150 responden, persepsi pengguna terhadap keamanan dan kepercayaan pada aplikasi DANA menunjukkan kecenderungan yang cukup positif. Sebanyak 40% responden menyatakan “Setuju (S)” dan 21% “Sangat Setuju (SS)”, menandakan bahwa lebih dari setengah pengguna (61%) merasa aplikasi ini cukup aman dan terpercaya. Namun demikian, terdapat 25% responden yang bersikap “Netral (N)”, mencerminkan adanya sebagian pengguna yang belum sepenuhnya yakin terhadap perlindungan data dan sistem keamanan dalam aplikasi ini. Sementara itu, 14% responden lainnya menyatakan “Tidak Setuju (TS)” sebanyak 7% dan “Sangat Tidak Setuju (STS)” sebanyak 7%, yang berarti masih ada kelompok pengguna yang memiliki keraguan atau pengalaman kurang baik terkait aspek keamanan.

Secara umum, temuan ini menunjukkan bahwa walaupun mayoritas pengguna telah mempercayai sistem keamanan DANA, masih diperlukan upaya tambahan dari pihak pengembang aplikasi untuk meningkatkan transparansi sistem keamanan, edukasi tentang

perlindungan data pribadi, serta memastikan keandalan fitur keamanan seperti OTP, PIN, dan enkripsi. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan yang lebih kuat dan berkelanjutan di kalangan pengguna.

8) Promosi dan Konsumsi (*Promotion & Consumption Behavior*)



Gambar 6. Persepsi Pengguna Terhadap Pengaruh Promosi Terhadap Perilaku Konsumsi.

Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2025)

Hasil survei menunjukkan bahwa promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku konsumsi pengguna aplikasi DANA. Sebanyak 40% responden menyatakan “Setuju (S)” dan 32% “Sangat Setuju (SS)” bahwa promosi seperti cashback, diskon, dan voucher mendorong mereka untuk lebih sering menggunakan aplikasi. Hal ini berarti 72% responden terdorong untuk melakukan transaksi karena adanya promosi yang ditawarkan. Sebanyak 23% responden menyatakan “Netral (N)”, yang bisa diartikan bahwa bagi sebagian pengguna, promosi bukan faktor dominan dalam keputusan konsumsi, atau mereka belum cukup terpapar dengan promosi yang relevan. Sementara itu, 4% menyatakan “Tidak Setuju (TS)” dan 1% “Sangat Tidak Setuju (STS)”, yang menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil responden yang merasa promosi tidak berdampak pada perilaku penggunaan mereka.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa strategi promosi memainkan peran penting dalam mendorong intensitas transaksi dan loyalitas pengguna. Oleh karena itu, pengelola aplikasi DANA dapat terus mengoptimalkan program promosi yang lebih personal dan relevan agar semakin efektif dalam meningkatkan konsumsi pengguna.

9) Penggunaan Praktis dan Kegunaan Sehari-hari (*Practical Use*)



Gambar 7. Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan Penggunaan Aplikasi DANA dalam Aktivitas Sehari-hari

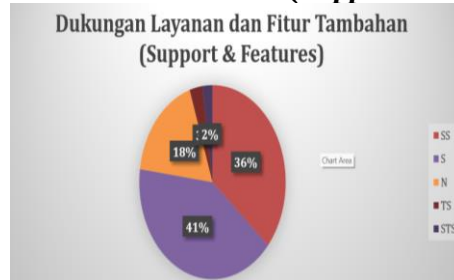
Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2025)

Pie chart pada Gambar 7 menggambarkan persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kepraktisan penggunaan aplikasi DANA dalam aktivitas sehari-hari. Hasil survei menunjukkan bahwa 42% responden menyatakan “Setuju (S)” dan 27% “Sangat Setuju (SS)” bahwa aplikasi DANA mempermudah transaksi rutin mereka, seperti belanja, pembayaran tagihan, hingga transfer uang. Ini berarti 69% pengguna merasa aplikasi ini sangat praktis digunakan dalam keseharian mereka. Sementara itu, 23% responden bersikap “Netral (N)”, mengindikasikan bahwa kelompok ini mungkin belum menggunakan aplikasi secara intensif untuk kebutuhan sehari-hari, atau masih mempertimbangkan kenyamanan dan manfaatnya. Sebaliknya, terdapat 6% responden

yang “Tidak Setuju (TS)” dan 2% yang “Sangat Tidak Setuju (STS)”, yang menunjukkan bahwa meskipun minoritas, masih ada sebagian kecil pengguna yang belum merasakan kepraktisan aplikasi ini dalam keseharian.

Secara keseluruhan, hasil ini memperkuat bahwa aplikasi DANA tidak hanya populer tetapi juga telah menjadi bagian dari aktivitas harian sebagian besar penggunanya. Kepraktisan yang dirasakan pengguna dapat menjadi nilai jual utama dalam memperluas adopsi aplikasi ini, khususnya di kalangan pengguna baru dan lansia digital.

10) Dukungan Layanan dan Fitur Tambahan (*Support & Features*)



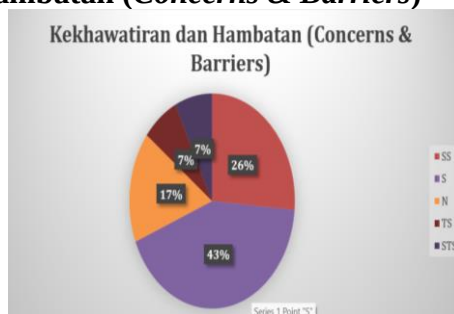
Gambar 8. Persepsi Pengguna Terhadap Dukungan Layanan dan Fitur Tambahan pada Aplikasi DANA

Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2025)

Pie chart pada Gambar 8 menunjukkan persepsi pengguna terhadap dukungan layanan dan fitur tambahan yang tersedia dalam aplikasi DANA. Sebanyak 41% responden menyatakan “Setuju (S)” dan 36% menyatakan “Sangat Setuju (SS)”, sehingga total 77% pengguna menilai bahwa aplikasi DANA telah menyediakan fitur tambahan dan layanan pelanggan yang baik dan mendukung. Sementara itu, 18% responden bersikap “Netral (N)”, yang dapat menandakan bahwa sebagian pengguna belum sepenuhnya mengeksplorasi fitur-fitur tambahan yang tersedia, atau belum memiliki pengalaman cukup terkait layanan pelanggan. Sebagian kecil lainnya, yakni 2% menyatakan “Tidak Setuju (TS)” dan 2% “Sangat Tidak Setuju (STS)”, menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap fitur tambahan dan layanan bantuan sangat rendah.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa fitur-fitur seperti chat CS, pusat bantuan, integrasi dengan aplikasi lain, serta kemudahan akses informasi dalam aplikasi sangat diapresiasi pengguna. Hal ini menjadi indikator bahwa dukungan layanan dan inovasi fitur sangat berperan dalam meningkatkan engagement dan retensi pengguna pada aplikasi e-wallet seperti DANA.

11) Kekhawatiran dan hambatan (*Concerns & Barriers*)



Gambar 9. Persepsi Pengguna Terhadap Kekhawatiran dan Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi DANA

Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2025)

Gambar 9 menunjukkan tanggapan pengguna mengenai kekhawatiran dan hambatan dalam penggunaan aplikasi DANA. Terlihat bahwa 43% responden menyatakan “Setuju (S)” dan 26% “Sangat Setuju (SS)” terhadap adanya kekhawatiran atau kendala tertentu, seperti risiko keamanan, error teknis, atau kebingungan dalam penggunaan fitur tertentu.

Ini menunjukkan bahwa 69% responden memiliki kekhawatiran nyata terhadap penggunaan aplikasi. Sebanyak 17% responden bersikap “Netral (N)”, menunjukkan mereka mungkin belum mengalami hambatan langsung atau belum membentuk persepsi kuat terhadap risiko tersebut. Sementara itu, 7% menyatakan “Tidak Setuju (TS)” dan 7% lainnya “Sangat Tidak Setuju (STS)”, yang berarti sebagian kecil pengguna tidak merasa ada hambatan atau kekhawatiran yang signifikan saat menggunakan aplikasi.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun DANA telah digunakan secara luas, aspek edukasi, transparansi sistem keamanan, dan peningkatan pengalaman pengguna perlu terus dikembangkan untuk mengurangi persepsi risiko. Kekhawatiran pengguna yang tinggi juga bisa berdampak pada loyalitas, sehingga perlu ditindaklanjuti melalui komunikasi aktif dan penyempurnaan fitur layanan.

12) Orelasi Jenis Kelamin dan Penggunaan DANA

Analisis korelasi antara jenis kelamin dan persepsi penggunaan DANA menunjukkan bahwa sebagian besar pernyataan memiliki nilai korelasi yang lemah, baik positif maupun negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan secara umum tidak signifikan. Namun, terdapat beberapa pernyataan yang menunjukkan kecenderungan berbeda antar gender. Korelasi negatif menandakan bahwa laki-laki cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kemudahan, keamanan, dan kepraktisan penggunaan DANA. Sementara itu, korelasi positif yang muncul pada beberapa item menunjukkan bahwa perempuan lebih memperhatikan aspek-aspek seperti kesehatan dan keamanan dalam penggunaan e-wallet. Tabel berikut menyajikan nilai korelasi tertinggi dari semua pernyataan yang dianalisis:

Tabel 3. Korelasi Jenis Kelamin dan Persepsi Penggunaan DANA

Pernyataan	kolerasi	Interpretasi
Saya percaya bahwa data pribadi saya terlindungi saat menggunakan e-wallet	-0,220	Laki-laki jauh lebih percaya bahwa data mereka terlindungi saat menggunakan e-wallet dibanding perempuan.
Saya tidak merasa kesulitan saat pertama kali menggunakan e-wallet.	-0,175	Laki-laki cenderung merasa lebih mudah saat pertama kali menggunakan e-wallet dibanding perempuan.
Kepercayaan pengguna sangat berpengaruh terhadap niat menggunakan e-wallet	-0,174	Laki-laki lebih menyadari atau menekankan pentingnya kepercayaan dalam penggunaan e-wallet.
Saya tidak	-0,170	Laki-laki

perlu membawa uang tunai lagi karena sudah menggunakan e-wallet		cenderung lebih merasa bahwa e-wallet menggantikan kebutuhan membawa uang tunai.
Saya merasa aman menggunakan e-wallet untuk menyimpan dan mengelola dana	-0,166	Laki-laki cenderung memiliki rasa aman yang lebih tinggi terhadap penyimpanan dan pengelolaan dana via e-wallet.
Aplikasi e-wallet memungkinkan transaksi tanpa kartu fisik (debit/kredit)	-0,141	Laki-laki cenderung lebih mengapresiasi fitur nirkartu dari e-wallet.
Transaksi e-wallet dapat mengurangi potensi peredaran uang palsu dalam masyarakat	-0,117	Laki-laki sedikit lebih sadar atau peduli terhadap manfaat e-wallet dalam mencegah uang palsu.
Penggunaan e-wallet dianggap mendukung protokol kesehatan karena mengurangi kontak langsung	+0,115	Perempuan cenderung lebih setuju bahwa penggunaan e-wallet mendukung protokol kesehatan.

Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2025)

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi e-wallet DANA telah memenuhi sebagian besar kriteria sistem informasi yang baik berdasarkan enam komponen utama: perangkat keras, perangkat lunak, brainware, lingkungan, proses, dan produk. Hasil audit menunjukkan bahwa DANA memiliki performa teknis yang andal, fitur yang mudah diakses, serta dukungan sistem yang efisien dan responsif. Pengguna menunjukkan persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan, efisiensi transaksi, dan dukungan layanan, meskipun terdapat kekhawatiran terkait keamanan data dan kendala teknis minor. Temuan menunjukkan bahwa promosi digital berpengaruh terhadap intensitas

penggunaan, dan bahwa pengguna laki-laki cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap keamanan dan kepraktisan aplikasi dibandingkan perempuan. Faktor kemudahan dan kepuasan pengguna terbukti menjadi penentu utama dalam intensi penggunaan jangka panjang. Studi ini memberikan kontribusi penting dalam menilai kualitas sistem informasi e-wallet berbasis persepsi pengguna serta menekankan perlunya peningkatan literasi digital dan penguatan sistem keamanan untuk membangun kepercayaan dan adopsi yang lebih luas di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph R. No Title No Title No Title. Published online 2016:1-23.
- Alfaishal Amrullah, A., Syahrani, A., & Warman, I. (2023). Survei user experience dompet digital menggunakan metode kuesioner. *Jurnal Device*, 13(2), 156–161.
- Ardhia Rahmania, D., Farchan Agil, M., Siswanto, S. A., & Datumaya Wahyudi Sumari, A. (2022). Pemanfaatan video edukasi untuk meningkatkan literasi digital masyarakat pada e-wallet di masa pandemi. *Jurnal Mnemonic*, 5(2), 136–144. <https://doi.org/10.36040/mnemonic.v5i2.4825>
- Ariningsih, E. P., Wijayanti, W., & Prasaja, M. G. (2022). Intention to use e-wallet dilihat dari perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security, dan trust. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2), 227–240. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.916>
- Aulia, A., Nurlaila, & Syakir, A. (2024). Pengaruh e-wallet, credit card dan spending behaviour terhadap tingkat konsumsi mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. *Media Ekonomi*, 31(2), 229–240. <https://doi.org/10.25105/me.v31i2.18459>
- Darmawan, M., & Wenerda, I. (2022). Digital literacy as the basis for the use of digital wallets during COVID-19 pandemic. *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 10(2), 157–166. <https://doi.org/10.12928/channel.v10i2.157>
- Erstawan, M., & Soebijono, T. (2022). Audit sistem informasi menggunakan framework COBIT pada sekolah tinggi "X" Surabaya. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 10(1), 71–81. <https://doi.org/10.21067/jrma.v10i1.6652>
- Gurning, L. (2023). Konteks persekolahan di Indonesia masa kini. *Jurnal Kadesi*, 5(1), 43–60. <https://doi.org/10.54765/ejurnalkadesi.v5i1.55>
- Hartono, N., Rizaldy, A., & Lestari, N. A. (2022). Studi literature sistem keamanan biometrik untuk verifikasi dan transaksi dompet digital. *Journal Software, Hardware and Information Technology*, 2(2), 10–14. <https://doi.org/10.24252/shift.v2i2.30>
- Hasibuan, M. H., Rahmani, N. A. B., & Aslami, N. (2024). Analisis penggunaan fitur pembayaran online e-commerce dan top up e-wallet terhadap kenyamanan bertransaksi menggunakan BSI Mobile (Studi kasus mahasiswa Universitas Negeri Sumatera Utara). *Jesya*, 7(2), 2121–2133. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1772>
- Maydianto, & Ridho, M. R. (2021). Rancang bangun sistem informasi point of sale dengan framework CodeIgniter pada CV Powershop. *Jurnal Comasie*, 2, 50–59.
- Mufidah, B. R., Az-Zahra, F. H., Ramadina, R. F. M., & Rakhmawati, N. A. (2023). Analisis promo e-wallet terhadap perilaku konsumtif pada mahasiswa Institut Teknologi Sepuluh Nopember. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 9(2), 78–87. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v9i2.4715>
- Pipit Mulyah, Aminatun, D., Nasution, S. S., Hastomo, T., & Sitepu, S. S. W. (2020). No title. *Jurnal GEEJ*, 7(2), 42–112.
- Ristiaji, A. (2020). Analisis penerimaan perikatan audit pada KAP Heroe Pramono & Rekan Jakarta [Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta]. <http://e-journal.uaajy.ac.id>
- Simanungkalit, M. S. J. H. U. P., & Si, S. (2012). Konsep dasar sistem informasi. *Lecturer Notes on Sistem Informasi*, 1–10.
- Tampubolon, M. (2023). Metode penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 3(17), 43. <http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf>
- Venus, N., Putra, Y., Tri, I. N., & Putra, A. (2025). Pengaruh UI/UX terhadap kepuasan pengguna

- dalam aplikasi e-wallet. 7(1).
- Yanti, L. R., & Isnaeni, N. (2022). Analisis faktor-faktor penggunaan dompet digital (e-wallet) sebagai alat transaksi ditinjau dari perspektif ekonomi Islam. *Journal of Islamic Economic and Finance*, 3(3), 157–167.
- Yanti, Y. (2023). 済無No Title No Title No Title. 1–23.