



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpd.v2i3>  
Received: 04 Agustus 2024, Revised: 11 Agustus 2024, Publish: 20 Agustus 2024  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Pada Mahasiswa/i Program Studi Manajemen Universitas Catur Insan Cendekia

Devy Yulia Rahmawati<sup>1</sup>, Sudadi Pranata<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Catur Insan Cendekia, Kota Cirebon, Indonesia, [devyyuliarahmawati@gmail.com](mailto:devyyuliarahmawati@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Catur Insan Cendekia, Kota Cirebon, Indonesia, [sudadi.pranata@cic.ac.id](mailto:sudadi.pranata@cic.ac.id)

Corresponding Author: [devyyuliarahmawati@gmail.com](mailto:devyyuliarahmawati@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *The level of satisfaction of DANA application users among UCIC management students is the title of the research conducted by researchers. The DANA application brings innovation in the digital financial sector to make transactions easier for users. With this research, researchers want to know what factors are the advantages of the DANA application, what efforts DANA has made to dominate the financial technology market, and the level of user satisfaction with the DANA application. The type of research used is quantitative research using data collection techniques through primary data (distribution of questionnaires to UCIC students and interviews with traders involving DANA) and secondary data (literature study). The questionnaire was distributed to 100 people, namely management study program students at UCIC. The results of this research show that the superiority of the DANA application and what DANA does in controlling the financial technology market is the speed of the transaction process, both transfers and via QR codes and security systems. And the results of the level of satisfaction of DANA application users showed that the  $t$  test results stated  $t$  count (1.172) >  $t$  table (0.195) so that the  $H_0$  was rejected. Thus, there is a significant difference in the average results of the expected level and performance level in the DANA application.*

**Keyword:** *DANA application, digital transactions, DANA superiority factors, financial technology, user satisfaction level.*

**Abstrak:** Tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA di kalangan mahasiswa manajemen UCIC menjadi judul penelitian yang dilakukan peneliti. Aplikasi DANA menghadirkan inovasi di bidang keuangan digital untuk memudahkan pengguna dalam bertransaksi. Dengan adanya penelitian ini peneliti ingin mengetahui faktor apa saja yang menjadi keunggulan aplikasi DANA, upaya apa yang dilakukan DANA untuk menguasai pasar financial technology, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui data primer (penyebaran kuesioner kepada mahasiswa UCIC dan wawancara kepada pedagang yang melibatkan DANA) dan data sekunder (studi literatur). Kuesioner disebarakan kepada 100 orang yaitu mahasiswa program studi manajemen UCIC. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keunggulan aplikasi DANA dan yang dilakukan DANA dalam menguasai pasar

financial technology adalah kecepatan proses transaksi baik transfer maupun melalui kode QR dan sistem keamanan. Dan hasil tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA menunjukkan hasil uji t menyatakan  $t_{hitung} (1,172) > t_{tabel} (0,195)$  sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, terdapat perbedaan yang signifikan rata-rata hasil tingkat harapan dan tingkat kinerja pada aplikasi DANA.

**Kata Kunci:** Aplikasi DANA, transaksi digital, faktor keunggulan DANA, finansial teknologi, tingkat kepuasan pengguna.

## PENDAHULUAN

Pada era digital yang berkembang dengan pesat, membuat teknologi berkembang seiring berjalannya zaman. Menciptakan inovasi dan mengimplementasikan dalam aktifitas setiap individu, inovasi tersebut memberikan kemudahan dan efisien bagi penggunanya. Dompot digital merupakan akun prabayar yang aman dengan kata sandi, memungkinkan pengguna menyimpan uang untuk transaksi online, seperti pembayaran makanan, belanja daring, dan tiket pesawat (Situmorang, 2021).

Dompot Digital Indonesia (DANA) merupakan salah satu layanan aplikasi yang memiliki fungsi sebagai dompet digital dengan melakukan transaksi digital. Aplikasi yang didirikan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe pada tahun 2018 dan diawasi oleh Bank Indonesia. Dompot Digital Indonesia (DANA) meluncurkan inovasi dengan transaksi digital, menghadirkan fitur-fitur seperti pembayaran melalui QRIS, transfer bank, transfer E-Wallet, pembayaran listrik, internet, pendidikan, kartu kredit, dan iuran ketenagakerjaan.

Hal tersebut dilakukan oleh DANA sebagai bentuk inovasi yang dihadirkan untuk memudahkan calon pengguna dalam melakukan transaksi. Tingkat kepuasan sangat diperhatikan bagi setiap perusahaan, DANA mengutamakan kepuasan dengan memperhatikan kebutuhan dari pengguna. Membuat fitur-fitur yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia, menjadi bagian dari perhatian DANA pada calon pengguna. Penentu tingkat kepuasan, didasarkan dari adanya sebuah pengalaman yang bersifat memuaskan. Menurut Suryanti dan Sudarsono (2017:70), kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam pemasaran barang maupun jasa. Kualitas produk harus dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang akibat membandingkan persepsi kinerja suatu produk (atau hasilnya) dengan ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2012). Ketika ekspektasi bertemu dengan realitas, jika hasilnya melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas atau senang. Penilaian pelanggan terhadap kinerja produk bergantung pada berbagai faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan merek tersebut (Kotler & Keller, 2012).

Persepsi pengguna terhadap kepuasan aplikasi sangat berguna untuk mengevaluasi kesalahan atau meningkatkan pelayanan (Fitratul, 2023). Tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi DANA dipengaruhi oleh sistem layanan, kesesuaian harapan, kecepatan akses, keamanan sistem, fleksibilitas, dan faktor lainnya. Keunggulan dari aplikasi DANA adalah bahwa layanannya merupakan hasil karya anak bangsa, tanpa campur tangan asing (Ayu Wilma Atityasputri, 2019).

Tingkat kepuasan menggambarkan seberapa puas seseorang dengan suatu produk, layanan, atau pengalaman tertentu. Perusahaan yang bijak secara rutin mengukur kepuasan pelanggan, karena ini merupakan salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan (Kotler & Keller, 2012). Kepuasan pengguna berasal dari pengalaman mereka terhadap fungsionalitas sistem operasi yang memenuhi standar. Pengguna yang puas dengan layanan cenderung menggunakannya lebih sering dan menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi (Eki S, 2023).

Pengguna aplikasi adalah individu atau entitas yang memanfaatkan perangkat lunak untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks aplikasi keuangan, pengguna adalah orang atau organisasi yang memakai aplikasi tersebut untuk mengelola berbagai aspek keuangan mereka, seperti melakukan pembayaran, merencanakan keuangan, dan lainnya. Penilaian dari pengguna terhadap aplikasi merupakan salah satu aspek paling krusial bagi mereka (Nursanto & Rahman, 2024). Penilaian dari pengguna memungkinkan aplikasi untuk terus berkembang guna memenuhi kebutuhan mereka (Setiawan & Novita, 2021).

Persepsi pengguna mengenai kepuasan aplikasi sangat berguna untuk menilai kesalahan atau meningkatkan pelayanan (Fitratul, 2023). Kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti sistem layanan, kesesuaian dengan harapan, kecepatan akses, keamanan sistem, fleksibilitas, dan lainnya. Salah satu keunggulan aplikasi DANA adalah bahwa layanannya merupakan karya anak bangsa, tanpa campur tangan dari pihak asing (Ayu Wilma Atityasputri, 2019).

Beberapa faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna termasuk adanya kesalahan dalam sistem. Ketidakpuasan pelanggan terjadi ketika mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan tidak efektif dan efisien (Widyanita, 2018). Saat ini, DANA berusaha meningkatkan jumlah pelanggannya dengan meluncurkan fitur premium yang menyediakan berbagai manfaat, seperti fitur yang lebih optimal dan kemudahan dalam pembayaran (Gunawan, 2021).

## METODE

Pada metode penelitian, jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Maka, penulis memerlukan responden dan sampel untuk menggali data. Penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menjelaskan situasi dan kondisi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa/i manajemen universitas catur insan cendekia dan lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada universitas catur insan cendekia pada mahasiswa/i program studi manajemen.

Dengan jadwal penelitian yang terdiri atas proses pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian dan data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka, alat analisis menggunakan Microsoft Excel dan SPSS, dan pengelolaan data dilakukan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA.

Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu 114 mahasiswa/i dan untuk metode penarikan sampel yang penulis gunakan menggunakan Purposive Sampling, dengan karakteristik (1) Pengguna aplikasi DANA dan (2) Mahasiswa/i program studi manajemen UCIC sebanyak 100 sampel. Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah angket (questionnaire) menggunakan google form, penyebaran angket (questionnaire) dibagi melalui secara online untuk seluruh mahasiswa/i program studi manajemen.

Perancangan angket (questionnaire) menggunakan dimensi terra sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Adapun dimensi terra untuk mengukur tingkat kepuasan yang ditulis oleh penulis sebagai berikut:

**Tabel 1. Dimensi terra**

Dimensi	Pernyataan	Simbol
Tangible	Tata letak atau lay out fitur aplikasi DANA sesuai dengan kelompoknya	P1
	Fitur aplikasi DANA lengkap menyesuaikan kebutuhan sehari-hari pengguna	P2

Empathy	Petugas toko memberi intruksi kepada konsumen mengenai cara membayar non tunai pada aplikasi DANA	P3
	Petugas toko memberikan intruksi jika ingin mengisi saldo DANA dapat menggunakan nomor handphone	P4
	Petugas toko menawarkan alat pembayaran QRIS atau digital karena terdapat barcode pada toko	P5
Realiability	Aplikasi DANA mudah dipahami dan dioperasikan	P6
	Fitur aplikasi DANA dirancang sederhana, sehingga memudahkan pengguna bertransaksi	P7
	Aplikasi DANA memiliki ketepatan waktu saat melakukan transaksi	P8
	Aplikasi DANA dapat diandalkan sebagai dompet digital dalam melakukan transaksi sehari-hari	P9
Responsiveness	Aplikasi DANA dapat diakses dimana saja selama ada internet	P10
	Aplikasi DANA mampu merespon dengan cepat permintaan pengguna	P11
	Aplikasi DANA tidak bisa diakses jika tidak ada internet	P12
Asurance	Risiko kebocoran data pribadi pada aplikasi DANA sangat rendah	P13
	Sistem aplikasi DANA terjamin kerahasiaannya karena terdapat password saat ingin log in	P14
	Sistem aplikasi DANA lebih aman karena di awasi langsung oleh Bank Indonesia	P15
	Saya merasa aman saat pengelolaan keuangan pada aplikasi DANA	P16

Tabel dimensi terra diatas merupakan pernyataan angket (questionnaire) yang akan disebar secara online kepada subjek penelitian berupa mahasiswa/i program studi manajemen universitas catur insan cendekia. Terdapat 5 dimensi terra yaitu Tangiabels (Bukti sifik), Empaty (Empati), Reliability (Reliabilitas), Responsiveness (Daya tanggap), dan Asurance (Jaminan) untuk 16 pernyataan questionnaire.

Kriteria penilaian terhadap pernyataan dari kuesioner untuk mengukur perilaku, pendapat dan persepsi pribadi/individu menggunakan skala likert terbagi menjadi 2 untuk mengukur tingkat harapan dan tingkat kinerja, dengan masing-masing rentang skor yang tinggi mendapat skor 5 dan yang terendah mendapat skor 1.

**Tabel 2. Skala likert tingkat harapan**

<b>Kriteria Penilaian</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Tidak Penting	1
Tidak Penting	2
Cukup Penting	3
Penting	4
Sangat Penting	5

**Tabel 3. Skala likert tingkat kinerja**

Kriteria Penilaian	Bobot
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Responden

Penelitian ini memiliki responden sebanyak 100 orang. Responden merupakan orang yang menggunakan aplikasi DANA pada mahasiswa UCIC. Responden diminta untuk mengisi kuesioner sebanyak 16 pernyataan untuk tingkat harapan dan tingkat kinerja.

### Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4. Responden berdasarkan usia**

Usia	Jumlah	Presentase
18-22 Tahun	86	86
23-27 Tahun	14	14
Total	100	100%

Dari sebanyak 100 responden penelitian, dengan rentang usia 18-22 tahun berjumlah 86 orang (86%) dan rentang usia dari 23-27 tahun berjumlah 14 orang (14%).

### Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 5. Responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	38	38
Perempuan	62	62
Total	100	100%

Dari sebanyak 100 responden penelitian, terdapat sebanyak 38 responden laki-laki (38%) dan 62 responden perempuan (62%).

### Faktor Keunggulan Aplikasi DANA

Untuk mengetahui faktor-faktor keunggulan pada aplikasi DANA, penulis menggunakan data primer dengan metode wawancara kepada 5 pemilik bisnis. Adapun kriterianya seperti pembisnis yang menggunakan DANA sebagai alat bertransaksi. Hasil dari wawancara didapatkan sebagai berikut:

Dari kelima pedagang diatas dengan berbagai macam jenis usahanya, dapat disimpulkan bahwa faktor keunggulan aplikasi DANA adalah kecepatan bertransaksi baik menggunakan transfer, QR code, dan sistem keamanan. Hal tersebut dapat dirasakan para pedagang dalam menjalani usahanya dengan menerapkan pembayaran melalui DANA, proses bertransaksi menjadi efektif dan efisien.

### Usaha yang dilakukan DANA untuk menguasai pasar financial technology

Menurut The National Digital Research Centre (NDRC), fintech adalah inovasi dalam sektor keuangan yang memungkinkan proses transaksi menjadi lebih mudah dan aman (Chrismastianto, 2017). Dengan kata lain, fintech mengubah mata uang menjadi format digital untuk meningkatkan efisiensi (Hida Hiyanti et al., 2019). Dalam pengertian yang lebih luas, fintech didefinisikan sebagai industri yang mencakup perusahaan-perusahaan yang

menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi sistem keuangan dan distribusi layanan keuangan (Muzdalifa et al., 2018).

Aplikasi DANA adalah salah satu fintech di Indonesia yang beroperasi sejak tahun 2018. Sebagai aplikasi yang menyimpan dan mengelola keuangan secara digital, DANA termasuk dalam kategori e-money. Bank Indonesia mengeluarkan peraturan mengenai e-money dalam pasal 1 ayat 3 No.20/6/PBI/2018 (Bank Indonesia, 2018). Pembayaran digital memberikan keuntungan bagi pengguna dengan menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, serta membantu mencegah peredaran uang palsu di Indonesia.

Financial technology (fintech) muncul dan berkembang seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang kini didominasi oleh pengguna teknologi informasi dan kebutuhan hidup yang cepat (Doly Anwar Naution et al., 2021). Aplikasi DANA memiliki basis pengguna yang luas di seluruh Indonesia. Dalam waktu hanya 3,5 bulan, DANA telah mencapai 1 juta pengguna, menjadikannya platform dengan pertumbuhan tercepat dibandingkan dengan platform lainnya (Sunanto and Yessica, 2020).

DANA adalah perusahaan rintisan Indonesia di bidang teknologi finansial yang menawarkan infrastruktur untuk memfasilitasi pembayaran dan transaksi digital non-tunai dan non-kartu. Layanan ini memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan transaksi secara online maupun offline dengan cepat, praktis, dan aman (Ainun Nadhhifah, 2018).

Dalam usahanya untuk menguasai *financial technology*, aplikasi DANA melakukan upaya-upaya seperti, memberikan manfaat yang dapat dirasakan oleh pengguna saat bertransaksi menggunakan DANA, memberikan kemudahan bertransaksi secara digital, dan memberikan keamanan langsung oleh Bank Indonesia. Kemudahan dan manfaat ini dapat dirasakan pengguna dalam bertransaksi di toko online maupun fisik.

## **Tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa/i program studi manajemen UCIC**

### **Pengukuran validasi**

Uji validasi dilakukan agar mengetahui kesesuaian dan kecakupan pernyataan yang ada pada kuesioner untuk dijadikan landasan pada penelitian yang dilakukn pada masing-masing variabelnya. Pada pengukuran ini menggunakan SPSS dengan hasil dibagi menjadi 2 untuk tingkat harapan (x) dan tingkat kinerja(y) sebagai berikut :

**Tabel 6. Uji validasi**

<b>Tingkat Harapan (X)</b>	<b>Total</b>	<b>Tingkat Kinerja (Y)</b>	<b>Total</b>
X1	,680	Y1	,649
X2	,593	Y2	,759
X3	,455	Y3	,565
X4	,657	Y4	,732
X5	,582	Y5	,647
X6	,712	Y6	,710
X7	,652	Y7	,634
X8	,686	Y8	,616
X9	,548	Y9	,558
X10	,746	Y10	,657
X11	,730	Y11	,643
X12	,462	Y12	,428
X13	,649	Y13	,560
X14	,760	Y14	,698
X15	,686	Y15	,665
X16	,744	Y16	,590

Pada tabel diatas menunjukkan hasil validasi untuk tingkat harapan dan tingkat kinerja dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.195).

### Pengukuran Reliabilitas

Pengukuran selanjutnya yakni uji reliabilitas. Uji reliabilitas memberikan informasi apakah kuesioner yang disebar dapat digunakan untuk penelitian dan apakah dapat mempresentasikan hasil pengukuran yang konsisten atau tidak. Hasil dari pengukuran ini dapat dilihat berdasarkan nilai dari *cronbach's alpha*.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	16

(Tingkat Harapan)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	16

(Tingkat Kinerja)

Dari uji *cronbach's alpha* bahwa nilai pada *cronbach's alpha* dinyatakan reliabel karena nilai tingkat harapan untuk *cronbach's alpha* .903  $>$  0.6 dan tingkat kinerja untuk *cronbach's alpha* .887  $>$  0.6

Tingkat Kesesuaian antara harapan dan kinerja dari aplikasi DANA mendapatkan hasil 102.15% dengan cara total tingkat harapan(6445) : total tingkat kinerja(6309) x 100%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik. Selanjutnya mencari GAP dari tingkat harapan dan tingkat kinerja dengan cara, mengurangi hasil dari rata-rata performance dan importance, sebagai berikut:

Indikator	Performnace	Importence	GAP
1	4,0	3,9	0,1
2	4,0	4,0	0,1
3	3,9	3,9	0,1
4	4,2	4,0	0,2
5	4,1	3,9	0,2
6	4,2	4,2	0,0
7	4,1	4,2	0,0
8	3,9	4,1	-0,2
9	3,8	3,9	-0,1
10	4,3	4,3	-0,1
11	3,8	4,1	-0,3
12	3,9	3,8	0,1
13	3,5	3,8	-0,4
14	3,9	4,2	-0,3
15	3,8	4,1	-0,2
16	3,7	4,0	-0,2

Hasil diatas menunjukkan bahwa pengguna aplikasi DANA memiliki kepuasan dan ketidak puasan. Kepuasan itu dimiliki oleh hasil yang positif (pernyataan 1,2,3,4,5,6,7,12) dan sementara ketidak puasan dimiliki oleh hasil yang negatif (pernyataan 8,9,10,11,13,14,15,16). Tahap selanjutnya yaitu menentukan uji beda dengan:

**Paired Samples Test**

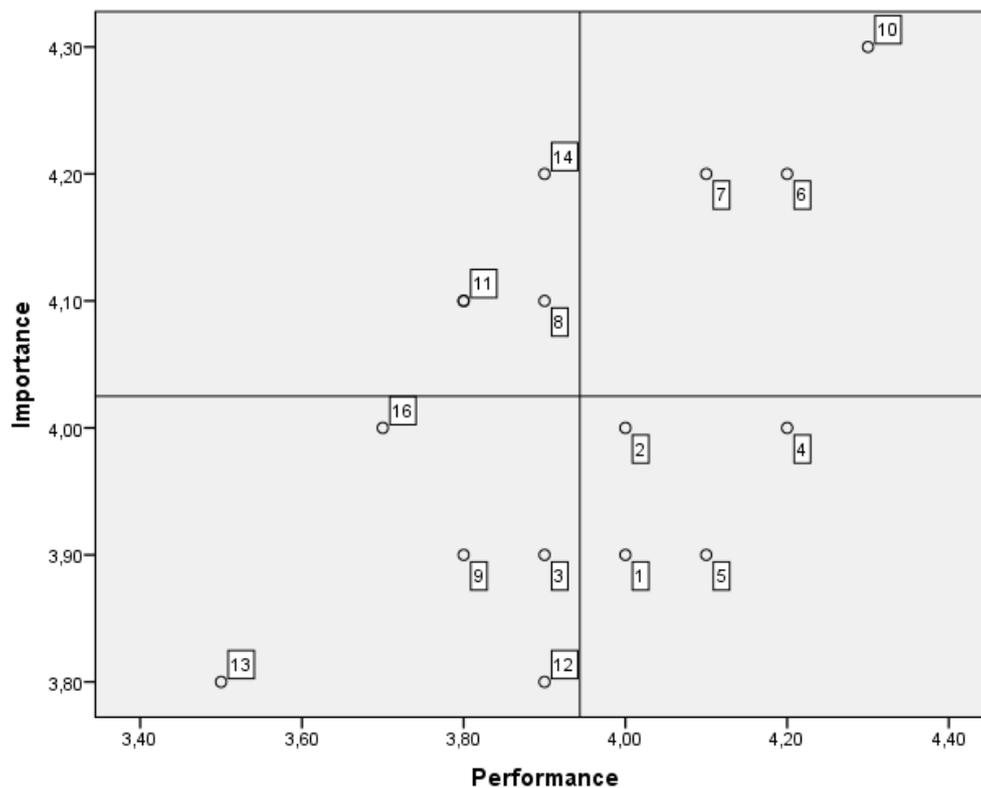
	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Importance - Performance	,08125	,18337	,04584	-,01646	,17896	1,772	15	,097

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Importance	4,0250	16	,15275	,03819
	Performance	3,9437	16	,20646	,05161

Hasil uji t menyatakan t hitung (1.772) > t tabel (0.195) sehingga H0 ditolak dengan demikian, terdapat perbedaan secara signifikan dalam rata-rata hasil tingkat harapan dan tingkat kinerja pada aplikasi DANA. Hasil signifikasi berada pada 0,097 artinya hasilnya tidak signifikan atau Ho ditolak karena diatas 0,05.

Terdapat perbedaan signifikan rerata antara sebelum (mean =4,02, std deviation=0,15) dengan setelah penerapan (mean=3,94, std deviation=0,20), df(15)=1,77, p=0,09



Dari diagram kartesius diatas terdapat 4 kuadran, yang masing-masing memiliki arti. Berikut penjelasan dari masing-masing kuadran:

**Kuadran 1/prioritas utama**

Terdapat atribut nomor 8,11,14. Atribut ini dianggap sangat penting oleh pengguna tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga, perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Atribut 8. Aplikasi DANA memiliki ketepatan waktu saat melakukan transaksi.

Atribut 11. Aplikasi DANA mampu merespon dengan cepat permintaan pengguna.

Atribut 14. Sistem aplikasi DANA terjamin kerahasiaannya karena terdapat password

saat ingin *log in*.

### **Kuadran 2/pertahankan prestasi**

Terdapat atribut nomor 6,7,10. Atribut ini dianggap sangat penting oleh pengguna dan kinerjanya sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas kinerjanya.

Atribut 6. Aplikasi DANA mudah dipahami dan dioperasikan.

Atribut 7. Fitur aplikasi DANA dirancang sederhana, sehingga memudahkan pengguna bertransaksi.

Atribut 10. Aplikasi DANA dapat diakses selama ada internet.

### **Kuadran 3/prioritas rendah**

Terdapat atribut nomor 3,9,12,13,16. Atribut ini dianggap tidak penting oleh pengguna dan kinerjanya kurang memuaskan.

Atribut 3. Petugas toko memberikan intruksi kepada konsumen mengenai cara membayar non tunai pada aplikasi DANA.

Atribut 9. Aplikasi DANA dapat diandalkan sebagai dompet digital dalam melakukan transaksi sehari-hari.

Atribut 12. Aplikasi DANA tidak bisa diakses jika tidak ada internet.

Atribut 13. Risiko kebocoran data pribadi pada aplikasi DANA sangat rendah.

Atribut 16. Saya merasa aman saat pengelolaan keuangan pada aplikasi DANA.

### **Kuadran 4/prioritas rendah**

Terdapat atribut nomor 1,2,4,5. Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pengguna tetapi kinerjanya memuaskan.

Atribut 1. Tata letak atau layout fitur aplikasi DANA sesuai dengan kelompoknya.

Atribut 2. Fitur aplikasi DANA lengkap menyesuaikan kebutuhan sehari-hari pengguna.

Atribut 4. Petugas toko memberikan intruksi jika ingin mengisi saldo DANA dapat menggunakan nomor handphone.

Atribut 5. Petugas toko menawarkan alat pembayaran QRIS atau digital karena terdapat barcode pada toko.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil analisis yang didapat untuk tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa/i manajemen UCIC, didapatkan bahwa faktor-faktor keunggulan dana dari segi pandang pedagang bahwa DANA memberikan efisiensi waktu dalam bertransaksi baik dalam mentransfer maupun QR code, dan sistem keamanan pada DANA. Dalam menguasai pasar financial technology aplikasi DANA melakukan upayadengan memberikan manfaat yang dapat dirasakan pengguna saat bertransaksi secara digital, memberikan manfaat kemudahan yang dapat dirasakan pengguna dalam bertransaksi dalam toko online maupun toko fisik, dan memberikan keamanan langsung dengan diawasi oleh Bank Indonesia. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA bagi mahasiswa/i program studi manajemen UCIC, mendapatkan hasil bahwa pengguna memiliki kepuasan untuk pernyataan 1,2,3,4,5,6,7,12 sementara ketidakpuasan dimiliki oleh pernyataan 8,9,10,11,13,14,15,16.

## **REFERENSI**

Ahmad N S, Buce T H & Bonda S P. Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Dompet Digital (Studi Kasus Pada OVO dan DANA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Inforasi dan Ilmu Komputer*, (2021).

Christmastianto dalam Wahyuni, Turisno.(2019). Praktis Finansial Teknologi Ilegal dalam bentuk Pinjaman Online Ditinjau Dari Etika Bisnis. *Jurnal Pembangunan Hukum*

*Indonesia.*

- Doly A. N, Ria A. H, Robi P. (2021). Tingkat Perkembangan FinTech (Financial Technology), Pemahaman FinTech (Financial Technology) dan Minat Mahasiswa UIN Sumatera Utara. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Fitratul A, Fitriani M, Tangku K A & Eki S. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Cerdas*,(2023).
- Gunawan A N & Radica A R dalam Setiawan & Novita. Systematic Literature Review: Metode Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, (2024).
- Setiawa, N D dalam Zidan A. Penggunaan Aplikasi DANA Sebagai Media Dompot Digital dan Transaksi di Indonesia.
- Muzdalifa at al dalam Hida Hiyanti, Lucky N, Citra S, Tetet F. (2019). Peluang dan Tantangan Fintech (*Financial Tecnology*) Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*.
- Sunanto dan Ainun dalam Siti U.K, M. Halim, Achmad S. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Pengguna Financial Technology pada Aplikasi DANA.
- Keller & Kotler. Marketing Management. *Jurnal Pearson Education*. (2012).
- Widyanita dalam Akbar G & Nuraida W. Kualitas Pelayanan DANA Terhadap Kepuasan Konsumen Quality of 'DANA' Application Services On Cusumer Satisfaction. *Journal Of Integrated System*, (2021).