



ANALISIS USABILITY ANTARMUKA DOMPET DIGITAL DANA DALAM MEMUDAHKAN TRANSAKSI PEMBAYARAN MAHASISWA

Azriel Taqwallah Rangkuti¹, Muhammad Faiz Akbar², Ilham Patih Hasibuan³
Muhammad Amin Naufal⁴, M. Khalil Gibran⁵

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

e-mail: taqwarangkuti@gmail.com¹, mfaizakbar1006@gmail.com²,
ilhampatih60@gmail.com³, mhdaminnaufal2@gmail.com⁴,
m.khalil1100000202@uinsu.ac.id⁵

Diterima: 24/05/2026; Direvisi: 28/05/2026; Diterbitkan: 16/06/2026

ABSTRAK

Penggunaan aplikasi dompet digital di kalangan mahasiswa terus meningkat sebagai sarana transaksi pembayaran sehari-hari, baik untuk kebutuhan akademik maupun nonakademik. Meskipun demikian, evaluasi terhadap *usability* antarmuka aplikasi dompet digital, khususnya yang berfokus pada segmen pengguna mahasiswa, masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *usability* antarmuka aplikasi DANA dalam memudahkan transaksi pembayaran mahasiswa berdasarkan empat aspek utama, yaitu kemudahan dipahami (*learnability*), efisiensi penggunaan (*efficiency*), kepuasan pengguna (*satisfaction*), serta keamanan dan kepercayaan (*security and trust*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan instrumen kuesioner yang terdiri atas 15 pernyataan berskala Likert 1–5, yang disebarkan kepada 30 mahasiswa sebagai pengguna aktif aplikasi DANA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kemudahan dipahami memperoleh nilai rata-rata (*mean*) tertinggi sebesar 4,39, diikuti oleh efisiensi penggunaan sebesar 4,13, keamanan dan kepercayaan sebesar 4,00, serta kepuasan pengguna sebesar 3,97. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi DANA memiliki tingkat *usability* yang baik dan mampu memberikan pengalaman transaksi yang efektif, nyaman, serta aman bagi mahasiswa. Namun, aspek stabilitas aplikasi pada beberapa kondisi penggunaan masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembang dalam merancang antarmuka dompet digital yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna mahasiswa.

Kata kunci: Usability, Antarmuka pengguna, Dompet digital, DANA, Mahasiswa.

ABSTRACT

The use of digital wallet applications among university students has continued to increase as a means of conducting daily payment transactions, both for academic and non-academic purposes. However, usability evaluations of digital wallet interfaces, particularly those focusing on the student user segment, remain relatively limited. This study aims to analyze the usability of the DANA application interface in facilitating payment transactions among university students based on four main aspects: *learnability*, *efficiency*, *satisfaction*, and *security and trust*. This study employed a descriptive quantitative approach using a questionnaire instrument consisting of 15 statements measured on a 1–5 Likert scale, distributed to 30 university students who were active users of the DANA application. The results show that the learnability aspect obtained the highest mean score of 4.39, followed by efficiency at 4.13, security and trust at 4.00, and user satisfaction at 3.97. Overall, these findings indicate that the DANA application demonstrates a good level of usability and is able to provide an effective, comfortable, and



secure transaction experience for university students. Nevertheless, the application's stability under certain usage conditions still needs improvement to achieve a more optimal user experience. This study is expected to serve as a reference for developers in designing digital wallet interfaces that better align with the needs and expectations of student users.

Keywords: Usability, User interface, Digital wallet, DANA, Students.

PENDAHULUAN

Dalam dunia usaha, terutama pada sektor perbankan, teknologi menempati posisi yang sangat strategis. Ketatnya kompetisi antarlembaga keuangan dalam memperebutkan nasabah menuntut bank untuk senantiasa menghadirkan pelayanan profesional yang sejalan dengan regulasi Bank Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan bank menyediakan layanan tanpa terikat batasan waktu maupun tempat, dengan biaya yang relatif minim, sembari tetap menjaga kenyamanan nasabah sesuai preferensi masing-masing. Berbagai bentuk digitalisasi layanan perbankan, antara lain Automatic Teller Machine (ATM), SMS Banking, Internet Banking, dan Mobile Banking, dihadirkan guna meningkatkan kualitas pelayanan serta kenyamanan nasabah. Data Bank Indonesia memperlihatkan tren kenaikan nilai transaksi perbankan digital yang konsisten dari tahun ke tahun; terhitung sejak Januari 2018, peningkatan tersebut berlanjut hingga April 2023, ketika nilai transaksi perbankan digital nasional menembus angka Rp4.264,8 triliun, atau mendekati Rp4,3 kuadriliun. Mobile Banking sendiri merupakan salah satu wujud layanan perbankan berbasis teknologi informasi yang berbentuk aplikasi, yang memberi kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi secara langsung melalui *smartphone* (Adinda et al., 2024).

Tingkat kemudahan suatu sistem dalam memberikan kepuasan bagi penggunanya tercermin dari nilai *usability*-nya, yang pada dasarnya merupakan ukuran kualitas sistem tersebut. Pemahaman terhadap *usability* ini penting sebagai dasar pengembangan sistem agar kemudahan dan kepuasan pengguna dapat terus ditingkatkan. Di antara berbagai metode pengujian pengguna, *System Usability Scale* (SUS) dikenal sebagai alat ukur yang andal sekaligus efisien. Metode yang diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986 ini lazim digunakan untuk mengevaluasi beragam jenis produk maupun layanan (Halawa et al., 2026). Penerapan metode SUS dalam pengujian *usability* aplikasi *mobile* perbankan dan keuangan digital pun telah marak dilakukan pada berbagai platform di Indonesia, dengan tujuan mengidentifikasi kekurangan pada antarmuka serta mendorong perbaikan pengalaman pengguna secara berkelanjutan (Ratnawati, 2024).

Pesatnya laju kemajuan teknologi di Indonesia telah merambah hampir seluruh aspek kehidupan manusia sehingga berbagai pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efisien. Kondisi tersebut tidak lepas dari lahirnya beragam inovasi, seperti *e-commerce*, layanan transportasi daring, *e-money*, hingga sistem pembayaran yang terintegrasi dalam aplikasi *e-wallet*. Pada dasarnya, *e-wallet* adalah aplikasi berbasis server yang mengharuskan pengguna terhubung dengan pihak penerbit sebelum dapat dimanfaatkan. Megadewandanu, Suyoto, dan Pranowo (2016) memaknai *e-wallet* sebagai bentuk mata uang digital yang memudahkan transaksi belanja tanpa kebutuhan membawa uang fisik (nontunai), karena seluruh proses transaksi direpresentasikan secara elektronik. Pembayaran elektronik saat ini umumnya dapat dilakukan melalui dua pendekatan utama. Pendekatan pertama mengandalkan kartu fisik berchip elektronik, yang lazim disebut *chip-based*. Sementara itu, pendekatan kedua yang kian diminati adalah pembayaran berbasis server yang lebih dikenal dengan istilah dompet elektronik atau *e-wallet* (Qurrotu'Aini et al., 2024).



DANA tercatat sebagai salah satu aplikasi dompet digital yang populer digunakan di Indonesia. Jumlah penggunaannya pada tahun 2023 tumbuh sebesar 23 persen dibandingkan tahun sebelumnya, menempatkan DANA sebagai salah satu platform dompet digital dengan pertumbuhan pengguna yang cukup signifikan (Algoritma, 2024). Sebagai kelompok yang tumbuh besar di tengah era digital, mahasiswa idealnya dapat mengadopsi teknologi semacam ini dengan cepat. Akan tetapi, pada kenyataannya, adopsi dan intensitas penggunaan aplikasi DANA di kalangan mahasiswa belum sepenuhnya seragam. Sebagian mahasiswa menunjukkan antusiasme tinggi dalam menggunakan aplikasi tersebut, sementara sebagian lainnya tetap bertahan dengan metode pembayaran konvensional, baik karena alasan kenyamanan maupun keraguan terhadap keamanan transaksi digital. Penerimaan teknologi dompet digital di lingkungan mahasiswa turut dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti kemudahan penggunaan, tingkat literasi digital, dan preferensi terhadap transaksi nontunai (Toruan et al., 2025). Sejalan dengan hal tersebut, kajian yang menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) menegaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA (Musdalifah & Hadisaputro, 2022).

Kendati demikian, sejumlah persoalan masih membayangi penggunaan aplikasi DANA. Ulasan pengguna pada *App Store* memperlihatkan adanya keluhan terkait proses transaksi yang lambat serta alur penggunaan yang dirasa rumit (Indonesian Journal of Business Economics and Management, 2024). Temuan ini diperkuat oleh hasil evaluasi *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), yang menunjukkan skor aplikasi DANA hanya mencapai 62,08 angka yang tergolong pada kategori penerimaan relatif rendah (Ningtyas & Meiriza, 2023). Sejumlah masalah serius pada antarmuka DANA, khususnya terkait kebebasan dan kendali pengguna yang berpotensi mengganggu interaksi dengan sistem, juga terungkap melalui penelitian yang menerapkan metode *Heuristic Evaluation* (Evaluasi Usability GoPay dan DANA, 2026). Lebih lanjut, perbandingan pengalaman pengguna pada beberapa aplikasi dompet digital di Indonesia menunjukkan bahwa, meskipun DANA tergolong "baik" berdasarkan pengujian *usability*, posisinya masih berada di bawah ShopeePay dalam hal kemudahan dan kepuasan pengguna (Achyani & Widyana, 2024). Khusus pada kalangan mahasiswa, kurangnya intuitivitas antarmuka serta inkonsistensi navigasi menjadi kendala utama dalam pemakaian sehari-hari, yang pada akhirnya turut menekan tingkat kepuasan pengguna (Fillah et al., 2025). Sementara itu, evaluasi kualitas layanan DANA melalui pendekatan *Servqual* dan *Model Kano* mengungkap bahwa dimensi reliabilitas dan daya tanggap menjadi aspek paling dominan dalam menentukan kepuasan pelanggan (Silalahi & Kaunang, 2022).

Meskipun aspek *usability* dan pengalaman pengguna aplikasi DANA telah cukup banyak dibahas dalam penelitian-penelitian terdahulu, kajian tersebut umumnya masih berfokus pada evaluasi yang bersifat umum, tanpa menyentuh secara mendalam konteks spesifik pengguna mahasiswa maupun aspek desain antarmukanya. Penelitian yang secara khusus mengaitkan kualitas antarmuka aplikasi DANA dengan kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa pun masih jarang ditemukan. Kekosongan inilah yang melatarbelakangi perlunya penelitian lanjutan dengan fokus yang lebih spesifik pada segmen pengguna mahasiswa.

Intensitas penggunaan suatu aplikasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman yang dirasakan penggunaannya, sekaligus dapat menjadi indikator keberhasilan atau kegagalan sebuah aplikasi perangkat lunak dilihat dari sisi kenyamanan pemakaiannya. *User experience* pada hakikatnya tidak semata berkaitan dengan cara kerja suatu produk, melainkan lebih menekankan pada kemudahan produk tersebut untuk digunakan dan dipahami oleh penggunaannya. Dalam pembentukan *user experience*, prinsip penilaian yang digunakan



bermuara pada tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna terhadap suatu jasa, produk, atau layanan tertentu (Naufal, 2024).

Sejumlah faktor turut menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dompet digital, di antaranya keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, stabilitas sistem, dan kualitas layanan pelanggan. Pengalaman pengguna yang lebih baik umumnya diperoleh dari aplikasi dengan antarmuka sederhana, proses yang cepat, serta navigasi yang intuitif. Oleh sebab itu, setiap elemen pada aplikasi semestinya dirancang untuk membangun kesan estetika yang positif sekaligus meningkatkan kualitas interaksi pengguna. Para pengembang aplikasi dompet digital pun dituntut memperhatikan pengaruh desain antarmuka terhadap kenyamanan pengguna dan efisiensi interaksinya. Tidak hanya itu, nilai *usability* yang tinggi juga terbukti mampu mendorong minat pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi dompet digital secara berkelanjutan (Norgina et al., 2026). Sebagai gambaran, hasil analisis dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada aplikasi DANA memperlihatkan penilaian positif pengguna pada keseluruhan skala evaluasi, yang meliputi daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna secara umum telah memenuhi ekspektasi pengguna aktif (Aziz, 2024).

Perkembangan teknologi yang pesat dewasa ini diarahkan untuk memenuhi kebutuhan informasi manusia yang terus bertambah. Transformasi mutakhir dalam teknologi informasi bahkan telah mengubah secara mendasar rantai nilai layanan keuangan melalui kemunculan model bisnis baru yang dikenal sebagai *financial technology* (*fintech*). *Fintech* pada dasarnya merupakan bentuk inovasi sektor keuangan yang mengintegrasikan teknologi modern, dan perkembangannya telah melahirkan beragam perangkat serta aplikasi keuangan, termasuk aplikasi pembayaran. Guna mengatur perkembangan *fintech* di sektor keuangan digital, pemerintah menerbitkan regulasi berupa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) sebagai respons atas akselerasi inovasi tersebut, dengan tujuan menjamin keamanan, tanggung jawab, perlindungan konsumen, serta manajemen risiko yang memadai. Industri pembayaran digital, termasuk aplikasi dompet digital yang kini semakin diminati masyarakat, merupakan salah satu wujud konkret dari *fintech* tersebut (Ulfah et al., 2024).

Bertolak dari uraian latar belakang tersebut, evaluasi antarmuka aplikasi DANA menjadi suatu langkah yang krusial untuk dilaksanakan, mengingat antarmuka yang berkualitas baik merupakan prasyarat utama bagi pengguna khususnya mahasiswa untuk dapat berinteraksi dengan aplikasi secara efektif, efisien, dan memuaskan. Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis tingkat *usability* antarmuka aplikasi DANA di kalangan mahasiswa dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran objektif mengenai kualitas antarmuka aplikasi DANA, yang sekaligus dapat dijadikan rekomendasi bagi para pengembang dalam menyempurnakan desain antarmuka agar lebih selaras dengan kebutuhan dan harapan pengguna mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability* antarmuka aplikasi DANA berdasarkan empat aspek, yaitu kemudahan dipahami (*learnability*), efisiensi penggunaan (*ease of use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta keamanan dan kepercayaan (*security and trust*). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang sistematis dan terukur mengenai pengalaman pengguna terhadap suatu sistem berbasis persepsi responden (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) pada 2026. Subjek penelitian adalah mahasiswa Ilmu Komputer UINSU yang merupakan pengguna

aktif aplikasi DANA. Populasi penelitian mencakup seluruh mahasiswa Ilmu Komputer yang pernah menggunakan aplikasi DANA untuk transaksi pembayaran digital. Sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti (Sugiyono, 2019). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang telah menggunakan aplikasi DANA secara aktif minimal satu kali dalam satu bulan terakhir, sehingga memiliki pengalaman yang memadai untuk menilai kualitas antarmuka dan fitur aplikasi. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sampel sebanyak 30 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Forms. Instrumen penelitian terdiri dari 15 pernyataan yang disusun berdasarkan indikator *usability* mengacu pada teori *Human-Computer Interaction* (HCI), yang mencakup aspek kemudahan dipahami, efisiensi penggunaan, kepuasan pengguna, serta keamanan dan kepercayaan (Naufal, 2024). Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Skala Likert dipilih karena mampu mengukur sikap dan persepsi responden terhadap suatu fenomena secara terstruktur dan mudah dianalisis (Halawa et al., 2026).

Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan statistik deskriptif, khususnya perhitungan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap aspek *usability* yang diteliti. Hasil nilai *mean* kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori interval skala Likert untuk menentukan apakah tingkat *usability* aplikasi DANA berada pada kategori sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, atau sangat setuju. Pendekatan analisis deskriptif ini dipilih karena sesuai untuk memberikan gambaran yang jelas dan terukur mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas antarmuka aplikasi DANA (Norgina et al., 2026).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 30 responden, frekuensi penggunaan aplikasi Dana dalam sebulan menunjukkan hasil yang beragam. Pengguna yang menggunakan aplikasi lebih dari 10 kali dalam sebulan mendominasi dengan persentase sebesar 36,7%. Selanjutnya, pengguna dengan frekuensi penggunaan 1–5 kali dalam sebulan memiliki persentase sebesar 33,3%, sedangkan pengguna yang menggunakan aplikasi sebanyak 6–10 kali mencapai 26,7%. Sementara itu, responden yang menyatakan tidak pernah menggunakan aplikasi Dana memiliki persentase paling kecil, yaitu sekitar 3,3%.

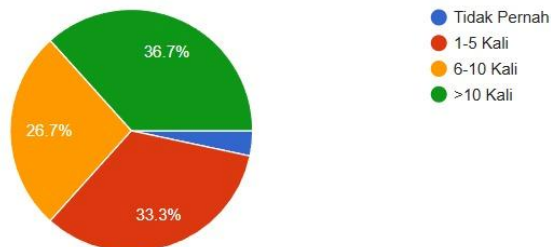
Variasi frekuensi penggunaan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi DANA cukup sering digunakan oleh mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran. Tingginya persentase pengguna aktif mengindikasikan bahwa aplikasi ini dinilai praktis dan mudah digunakan dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Dengan adanya perbedaan intensitas penggunaan dari setiap responden, analisis *usability* dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi Dana.

Dengan adanya variasi intensitas penggunaan dari setiap responden, analisis *usability* dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi Dana. Perbedaan pengalaman penggunaan tersebut juga membantu penelitian dalam menilai sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna, baik dari aspek kemudahan penggunaan, efisiensi transaksi, kepuasan pengguna, maupun keamanan dan kepercayaan saat melakukan pembayaran digital. Oleh karena itu, data frekuensi penggunaan ini menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi Dana di kalangan mahasiswa.

Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi DANA dalam sebulan?

30 responses

 Copy chart



Gambar 1. Data pengguna Dana berdasarkan penggunaan dalam sebulan

Hasil

Untuk menentukan tingkat usability pada setiap aspek yang diteliti, dilakukan penghitungan nilai rata-rata (mean) berdasarkan jawaban para responden dengan menggunakan skala Likert 1–5.

Tabel 1. Kategori Tingkat Usability Berdasarkan Nilai Mean

Interval Nilai	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

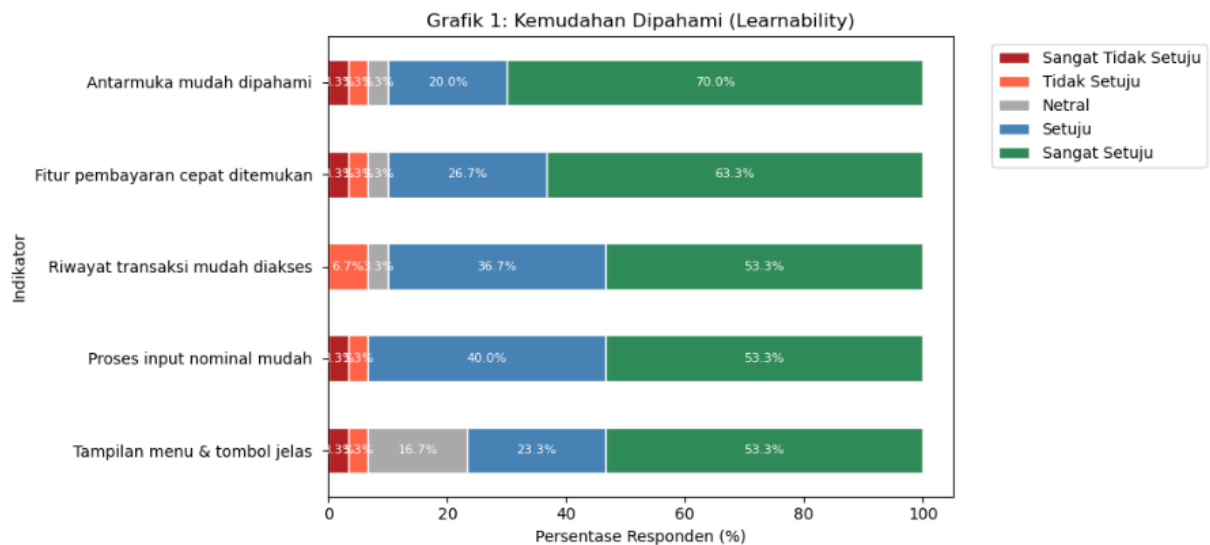
Berdasarkan hasil perhitungan nilai mean pada aspek kemudahan dipahami (*learnability*), diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,39. Nilai tersebut menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi Dana berada pada kategori baik hingga sangat baik dalam membantu mahasiswa memahami penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa tampilan aplikasi mudah dipahami, fitur-fitur mudah ditemukan, serta proses transaksi dapat dilakukan tanpa mengalami banyak kesulitan. Dengan demikian, aspek kemudahan dipahami pada aplikasi Dana dinilai telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman dan mendukung aktivitas transaksi pembayaran digital mahasiswa secara efektif.

Hasil perhitungan nilai mean pada aspek efisiensi penggunaan (*ease of use*), diperoleh nilai mean keseluruhan sebesar 4,13. Nilai ini menunjukkan bahwa aspek efisiensi penggunaan pada aplikasi Dana berada pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Dana dinilai mampu membantu mahasiswa melakukan transaksi pembayaran dengan cepat, praktis, dan mudah digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Fitur QRIS, transfer saldo, serta pembayaran digital lainnya dinilai cukup efektif dalam mendukung kebutuhan transaksi pengguna. Namun, pada indikator aplikasi jarang error masih terdapat beberapa responden yang memberikan penilaian netral dan tidak setuju, sehingga aspek stabilitas aplikasi masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

Nilai rata-rata yang diperoleh dari aspek Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 3,97. Nilai ini menunjukkan bahwa aspek kepuasan pengguna pada aplikasi Dana berada pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa nyaman dengan tata letak antarmuka aplikasi Dana serta memiliki keinginan untuk terus menggunakan dan merekomendasikan aplikasi tersebut kepada pengguna lain. Tampilan aplikasi yang

sederhana dan mudah digunakan menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran digital sehari-hari.

Pada aspek keamanan dan kepercayaan (*security and trust*), diperoleh nilai mean keseluruhan sebesar 4,00. Nilai ini menunjukkan bahwa aspek keamanan dan kepercayaan pada aplikasi Dana berada pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran menggunakan aplikasi Dana. Selain itu, proses verifikasi PIN dan keamanan transaksi dinilai cukup mudah dipahami dan tidak menyulitkan pengguna. Tingkat kepercayaan pengguna yang cukup tinggi juga menunjukkan bahwa aplikasi Dana mampu memberikan rasa aman dan nyaman dalam mendukung aktivitas transaksi pembayaran digital sehari-hari.



Gambar 2. Grafik Persentase Responden pada Aspek Kemudahan Dipahami

Berdasarkan hasil kuesioner pada aspek kemudahan dipahami (*learnability*), mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap antarmuka aplikasi DANA. Pada indikator “Mudah Dipahami”, sebanyak 70,0% responden menyatakan sangat setuju dan 20,0% menyatakan setuju bahwa aplikasi Dana mudah dipahami oleh mahasiswa. Sementara itu, masing-masing 3,3% responden memberikan jawaban netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

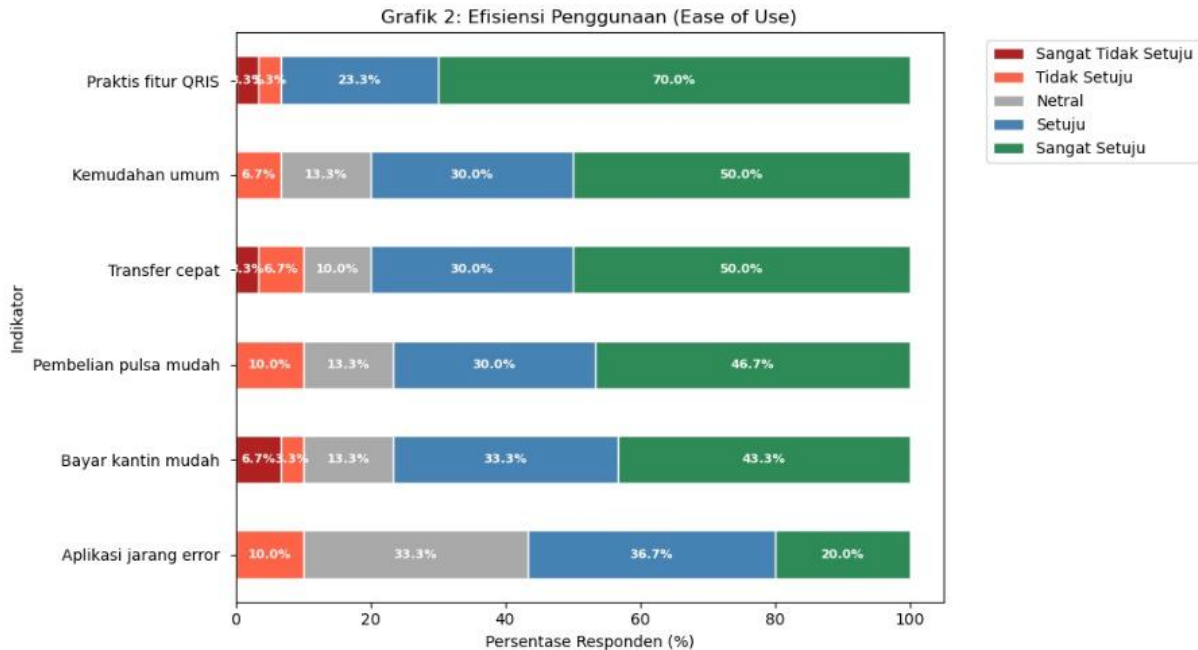
Pada indikator “Akses Fitur”, sebesar 63,3% responden menyatakan sangat setuju dan 26,7% menyatakan setuju bahwa fitur pembayaran pada aplikasi Dana mudah ditemukan. Selain itu, terdapat 3,3% responden yang menjawab netral, 3,3% tidak setuju, dan 3,3% sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna tidak mengalami kesulitan dalam menemukan fitur yang dibutuhkan saat melakukan transaksi pembayaran.

Selanjutnya, pada indikator “Riwayat Transaksi”, sebanyak 53,3% responden menyatakan sangat setuju dan 36,7% menyatakan setuju bahwa fitur riwayat transaksi mudah diakses dan dipahami. Sebanyak 3,3% responden menjawab netral, sedangkan 6,7% responden menyatakan tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa fitur riwayat transaksi dinilai cukup membantu pengguna dalam memantau aktivitas pembayaran yang telah dilakukan.

Pada indikator “Input Nominal”, mayoritas responden juga memberikan penilaian positif, yaitu 53,3% menyatakan sangat setuju dan 40,0% menyatakan setuju bahwa proses memasukkan nominal pembayaran di aplikasi Dana sangat mudah dilakukan. Sementara itu, masing-masing 3,3% responden menyatakan netral dan tidak setuju.

Selain itu, indikator “Tampilan UI” menunjukkan bahwa 53,3% responden menyatakan sangat setuju dan 23,3% menyatakan setuju bahwa tampilan antarmuka aplikasi Dana sudah jelas dan tidak membingungkan. Sebanyak 16,7% responden memberikan jawaban netral, sedangkan masing-masing 3,3% responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan, hasil pada aspek kemudahan dipahami menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi Dana dinilai mudah dipelajari dan digunakan oleh mahasiswa. Tampilan yang sederhana, navigasi yang jelas, serta kemudahan dalam mengakses fitur menjadi faktor utama yang mendukung pengalaman pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran digital.



Gambar 3. Grafik Persentase Responden pada Aspek Efisiensi Penggunaan

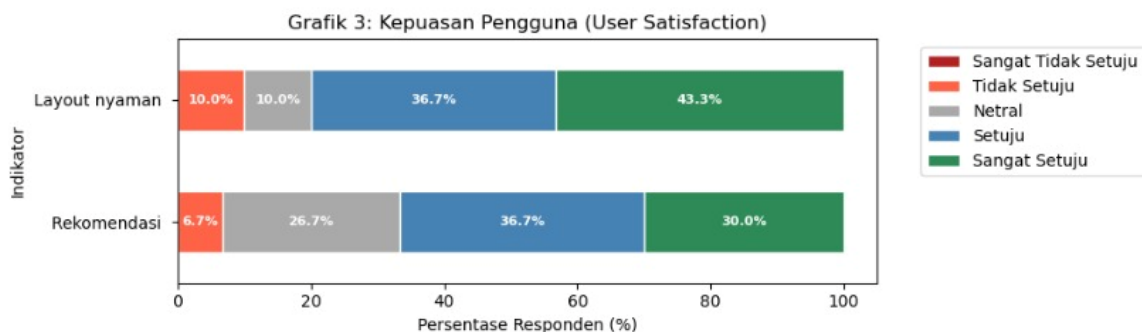
Berdasarkan hasil kuesioner pada aspek efisiensi penggunaan (*ease of use*), mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aplikasi Dana. Pada indikator “Praktis fitur QRIS”, sebanyak 70,0% responden menyatakan sangat setuju dan 23,3% setuju bahwa fitur QRIS pada aplikasi Dana praktis digunakan dalam transaksi sehari-hari. Sementara itu, masing-masing 3,3% responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada indikator “Kemudahan umum”, sebesar 50,0% responden menyatakan sangat setuju dan 30,0% setuju bahwa aplikasi Dana memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran. Selain itu, 13,3% responden memberikan jawaban netral dan 6,7% menyatakan tidak setuju. Selanjutnya, pada indikator “Transfer cepat”, sebanyak 50,0% responden menyatakan sangat setuju dan 30,0% setuju bahwa proses transfer menggunakan aplikasi Dana berjalan cepat dan lancar, sedangkan 10,0% responden menjawab netral, 6,7% tidak setuju, dan 3,3% sangat tidak setuju.

Pada indikator “Pembelian pulsa mudah”, sebanyak 46,7% responden menyatakan sangat setuju dan 30,0% setuju bahwa pembelian pulsa atau paket data internet melalui aplikasi Dana mudah dilakukan. Sebanyak 13,3% responden menjawab netral dan 10,0% menyatakan tidak setuju. Selain itu, indikator “Bayar kantin mudah” menunjukkan bahwa 43,3% responden sangat setuju dan 33,3% setuju bahwa aplikasi Dana memudahkan pembayaran makanan dan minuman di kantin kampus. Sebanyak 13,3% responden memberikan jawaban netral, 3,3% tidak setuju, dan 6,7% sangat tidak setuju.

Sementara itu, pada indikator “Aplikasi jarang error”, sebesar 36,7% responden menyatakan setuju dan 20,0% sangat setuju bahwa aplikasi Dana jarang mengalami gangguan saat digunakan. Namun, masih terdapat 33,3% responden yang memberikan jawaban netral dan 10,0% menyatakan tidak setuju.

Secara keseluruhan, hasil aspek efisiensi penggunaan menunjukkan bahwa aplikasi Dana dinilai cukup praktis, cepat, dan mudah digunakan dalam mendukung transaksi pembayaran digital mahasiswa. Fitur transaksi yang sederhana serta kemudahan penggunaan QRIS menjadi faktor utama yang meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi Dana.

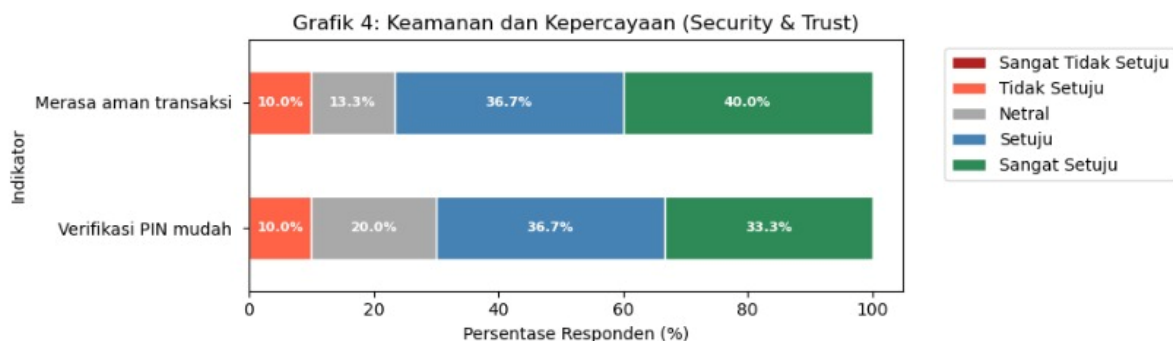


Gambar 4. Grafik Persentase Responden pada Aspek Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil kuesioner pada aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*), mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aplikasi DANA. Pada indikator “Layout nyaman”, sebanyak 43,3% responden menyatakan sangat setuju dan 30,0% setuju bahwa tata letak antarmuka aplikasi Dana nyaman dan tidak terlalu ramai. Selain itu, 16,7% responden memberikan jawaban netral, sedangkan masing-masing 3,3% responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada indikator “Rekomendasi”, sebesar 40,0% responden menyatakan setuju dan 33,3% sangat setuju bahwa mereka akan terus menggunakan serta merekomendasikan aplikasi Dana kepada teman-teman mahasiswa. Sementara itu, 16,7% responden menjawab netral, 6,7% tidak setuju, dan 3,3% sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan, hasil aspek kepuasan pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa nyaman dan puas menggunakan aplikasi Dana dalam melakukan transaksi pembayaran digital sehari-hari.



Gambar 5. Grafik Persentase Responden pada Aspek Keamanan dan Kepercayaan

Berdasarkan hasil kuesioner pada aspek keamanan dan kepercayaan (*security and trust*), mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aplikasi DANA. Pada indikator “Merasa aman transaksi”, sebanyak 40,0% responden menyatakan setuju dan 36,7% sangat setuju bahwa aplikasi Dana memberikan rasa aman saat digunakan untuk melakukan transaksi

pembayaran. Selain itu, 13,3% responden memberikan jawaban netral, sedangkan masing-masing 3,3% responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada indikator “Verifikasi PIN mudah”, sebesar 43,3% responden menyatakan sangat setuju dan 30,0% setuju bahwa proses verifikasi PIN pada aplikasi Dana mudah dilakukan. Sementara itu, 16,7% responden menjawab netral, 6,7% tidak setuju, dan 3,3% sangat tidak setuju. Secara keseluruhan, hasil aspek keamanan dan kepercayaan menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa aman dan percaya menggunakan aplikasi Dana dalam melakukan transaksi pembayaran digital sehari-hari.

Salah satu faktor yang melatarbelakangi pilihan konsumen untuk menggunakan dompet digital adalah aspek keamanan, dengan persentase sebesar 9%. Rendahnya tingkat keamanan suatu sistem akan berdampak pada minimnya minat pengguna untuk memanfaatkan sistem tersebut. Di samping itu, pengambilan keputusan pengguna dalam menggunakan suatu layanan juga turut dipengaruhi oleh faktor kepercayaan. Tingginya kepercayaan yang dimiliki pengguna terhadap suatu merek akan berbanding lurus dengan besarnya keinginan untuk menggunakan layanan tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa variabel keamanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* (Putri & Supriyadi, 2023).

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat *usability* antarmuka aplikasi DANA dalam memudahkan transaksi pembayaran mahasiswa berdasarkan empat aspek utama, yaitu kemudahan dipahami (*learnability*), efisiensi penggunaan (*ease of use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta keamanan dan kepercayaan (*security and trust*). Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa aplikasi DANA memiliki tingkat *usability* yang baik di kalangan mahasiswa UIN Sumatera Utara. Temuan ini akan diinterpretasikan secara mendalam dengan mengaitkannya pada teori *usability*, kerangka *Human-Computer Interaction* (HCI), serta berbagai penelitian terdahulu yang relevan.

1. Kemudahan Dipahami (*Learnability*)

Aspek kemudahan dipahami memperoleh nilai *mean* tertinggi di antara keempat aspek yang diteliti, yaitu sebesar 4,39 yang masuk dalam kategori sangat setuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa antarmuka aplikasi DANA dirancang dengan struktur navigasi yang intuitif, tata letak menu yang sederhana, serta fitur yang mudah ditemukan oleh pengguna baru sekalipun. Dalam konteks teori *Human-Computer Interaction* (HCI), kemudahan dipahami merupakan salah satu dimensi kritis yang menentukan apakah pengguna mampu mempelajari cara kerja sistem secara mandiri dalam waktu singkat (Naufal, 2024). Antarmuka yang memiliki *learnability* tinggi akan meminimalkan kurva belajar pengguna sehingga interaksi dapat berlangsung lebih efektif sejak pertama kali digunakan.

Hasil ini sejalan dengan temuan Naufal (2024) yang menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan mendapati bahwa pengguna memberikan penilaian positif pada aspek kejelasan (*perspicuity*) aplikasi DANA, yang secara konseptual berkaitan erat dengan dimensi *learnability*. Demikian pula, Silvia et al. (2024) dalam analisis UEQ dan UX Honeycomb menemukan bahwa aplikasi DANA dinilai cukup jelas dan mudah dipahami oleh penggunanya. Tingginya nilai *learnability* dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh desain antarmuka DANA yang mengadopsi prinsip kesederhanaan visual (*visual simplicity*), di mana ikon-ikon fitur ditampilkan secara eksplisit di halaman utama sehingga pengguna tidak perlu melakukan eksplorasi mendalam untuk menemukan fungsi yang dibutuhkan. Hal ini relevan dengan prinsip *recognition over recall* dalam desain antarmuka, di mana sistem yang

baik membantu pengguna mengenali pilihan yang tersedia alih-alih memaksa mereka mengingat langkah-langkah operasi secara mandiri.

Namun demikian, temuan ini berbeda dengan hasil evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation* yang mengidentifikasi permasalahan pada aspek kebebasan dan kendali pengguna pada antarmuka DANA (Evaluasi Usability GoPay dan DANA, 2026). Perbedaan ini kemungkinan besar disebabkan oleh perbedaan metode evaluasi: kuesioner persepsi pengguna cenderung menangkap pengalaman subjektif pengguna yang sudah familiar dengan aplikasi, sementara *heuristic evaluation* dilakukan oleh pakar yang menilai antarmuka secara sistematis berdasarkan standar desain. Dengan kata lain, pengguna aktif yang sudah terbiasa dengan alur navigasi DANA akan mempersepsikan antarmuka sebagai mudah dipahami, meskipun dari sudut pandang pakar desain masih terdapat ruang untuk perbaikan.

2. Efisiensi Penggunaan (*Ease of Use*)

Aspek efisiensi penggunaan memperoleh nilai *mean* sebesar 4,13 yang masuk dalam kategori setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA dinilai mampu mendukung penyelesaian transaksi secara cepat dan praktis, terutama melalui fitur QRIS yang mendapat respons sangat positif dengan 70% responden menyatakan sangat setuju atas kepraktisannya. Dalam perspektif teori *usability*, efisiensi merujuk pada seberapa cepat pengguna yang sudah mempelajari sistem dapat menyelesaikan tugas tertentu. Aplikasi yang efisien mereduksi beban kognitif dan jumlah langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah transaksi, sehingga pengguna dapat mengalokasikan waktu dan perhatiannya untuk aktivitas lain yang lebih produktif (Norgina et al., 2026).

Hasil ini konsisten dengan temuan Achyani dan Widyana (2024) yang menganalisis pengalaman pengguna aplikasi dompet digital menggunakan teori Jacob Nielsen dan menemukan bahwa DANA berada dalam kategori baik dari sisi kemudahan penggunaan. Selain itu, penelitian Toruan et al. (2025) juga mengonfirmasi bahwa fitur-fitur digital seperti transfer saldo dan pembayaran berbasis QRIS menjadi faktor pendorong utama adopsi aplikasi DANA di kalangan mahasiswa. Konteks pengguna mahasiswa yang hidup dalam ekosistem kampus di mana pembayaran kantin, pembelian pulsa, dan transfer uang saku merupakan kebutuhan harian menjadikan efisiensi fitur transaksi sebagai keunggulan kompetitif yang signifikan.

Meski demikian, temuan penting yang perlu digaribawahi adalah masih adanya 33,3% responden yang memberikan penilaian netral dan 10% yang menyatakan tidak setuju pada indikator stabilitas aplikasi (*aplikasi jarang error*). Ini merupakan satu-satunya indikator dalam aspek efisiensi yang memperoleh distribusi jawaban paling tersebar, dan secara langsung menurunkan nilai *mean* keseluruhan aspek ini dari potensi optimalnya. Temuan ini bersinggungan dengan hasil penelitian Ningtyas dan Meiriza (2023) yang menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan mendapati bahwa aplikasi DANA hanya memperoleh skor 62,08 yang tergolong relatif rendah, yang sebagian disebabkan oleh isu konsistensi dan stabilitas sistem. Artinya, meskipun fitur-fitur DANA secara fungsional dirancang untuk efisien, gangguan teknis seperti *loading* yang lambat atau transaksi yang tertunda secara nyata mengurangi pengalaman efisiensi yang dirasakan pengguna. Implikasi praktisnya adalah bahwa tim pengembang DANA perlu memprioritaskan peningkatan stabilitas infrastruktur backend sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

3. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Aspek kepuasan pengguna memperoleh nilai *mean* terendah di antara keempat aspek, yaitu sebesar 3,97, meskipun masih berada dalam kategori setuju. Secara substantif, nilai ini tetap menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa nyaman dengan tata letak antarmuka



DANA dan memiliki kecenderungan untuk merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain. Dalam perspektif HCI, kepuasan pengguna merupakan dimensi yang paling bersifat holistik karena mencerminkan akumulasi keseluruhan pengalaman berinteraksi dengan sistem, bukan hanya penilaian terhadap fitur tertentu (Naufal, 2024). Dengan demikian, nilai *mean* kepuasan yang sedikit lebih rendah dibandingkan aspek lainnya mengindikasikan bahwa meskipun fitur-fitur DANA dinilai baik secara individual, pengalaman keseluruhan pengguna masih dipengaruhi oleh faktor-faktor yang belum sepenuhnya terpenuhi, seperti stabilitas sistem yang dibahas sebelumnya.

Temuan ini senada dengan hasil penelitian Fillah et al. (2025) pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung yang menemukan bahwa antarmuka yang kurang intuitif dan navigasi yang tidak konsisten menjadi hambatan utama kepuasan pengguna dalam penggunaan sehari-hari aplikasi DANA. Penelitian Musdalifah dan Hadisaputro (2022) menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) juga mengonfirmasi bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA, yang berarti kepuasan tidak dapat dioptimalkan hanya dengan memperbaiki tampilan antarmuka, tetapi harus disertai peningkatan performa dan konsistensi fungsional aplikasi.

Di sisi lain, nilai kepuasan yang mendekati 4,00 ini masih lebih baik dibandingkan temuan Achyani dan Widyana (2024) yang menyimpulkan bahwa DANA tertinggal dari ShopeePay pada aspek kepuasan pengguna. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh perbedaan segmen responden; penelitian ini secara spesifik menyorot mahasiswa aktif pengguna DANA dengan frekuensi penggunaan minimal satu kali per bulan, sehingga sampelnya cenderung merepresentasikan pengguna yang sudah memiliki pengalaman positif dengan aplikasi dan lebih loyal terhadap platform. Hal ini menjadi catatan metodologis penting bahwa teknik *purposive sampling* yang digunakan dalam penelitian ini memiliki potensi bias seleksi ke arah pengguna yang lebih puas, sehingga perlu dipertimbangkan dalam penelitian lanjutan dengan cakupan sampel yang lebih representatif.

4. Keamanan dan Kepercayaan (*Security and Trust*)

Aspek keamanan dan kepercayaan memperoleh nilai *mean* sebesar 4,00 yang masuk dalam kategori setuju. Mayoritas responden merasa aman bertransaksi menggunakan aplikasi DANA dan tidak mengalami kesulitan berarti dalam proses verifikasi PIN. Temuan ini penting mengingat keamanan merupakan salah satu faktor determinan dalam keputusan pengguna untuk mengadopsi dan mempertahankan penggunaan aplikasi dompet digital. Putri dan Supriyadi (2023) secara empiris membuktikan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*, termasuk aplikasi DANA, khususnya di kalangan Generasi Z yang merupakan segmen dominan mahasiswa saat ini.

Hasil penelitian ini juga dikuatkan oleh temuan Qurrotu'Aini et al. (2024) yang menemukan bahwa persepsi keamanan dan kemudahan transaksi secara bersama-sama memengaruhi keputusan penggunaan dompet digital DANA di kalangan mahasiswa. Lebih jauh, Silalahi dan Kaunang (2022) melalui pendekatan Servqual dan Model Kano mengungkapkan bahwa dimensi reliabilitas yang secara konseptual berkaitan erat dengan kepercayaan pengguna terhadap keandalan sistem merupakan aspek paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan DANA. Artinya, kepercayaan pengguna bukan sekadar soal fitur keamanan teknis seperti enkripsi atau verifikasi dua langkah, tetapi juga mencakup keyakinan bahwa sistem akan bekerja secara konsisten dan dapat diandalkan setiap saat.

Yang menarik dari temuan aspek ini adalah bahwa nilai *mean*-nya (4,00) berada di atas kepuasan pengguna (3,97), yang mengisyaratkan bahwa mahasiswa cenderung lebih yakin

terhadap keamanan aplikasi DANA daripada kepuasan mereka secara umum terhadap pengalaman penggunaannya. Hal ini dapat diinterpretasikan sebagai sinyal positif bahwa investasi DANA dalam sistem keamanan seperti verifikasi PIN, autentikasi biometrik, dan enkripsi data transaksi telah berhasil membangun persepsi keamanan yang cukup kuat di benak pengguna mahasiswa. Kondisi ini relevan dalam konteks regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mewajibkan platform *fintech* untuk memenuhi standar keamanan transaksi digital demi perlindungan konsumen (Ulfah et al., 2024).

5. Implikasi Temuan dan Kontribusi Akademis

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting. Pertama, dari sisi implikasi praktis bagi pengembang, prioritas utama yang perlu ditangani adalah peningkatan stabilitas sistem, mengingat isu *error* dan keterlambatan *loading* menjadi satu-satunya kelemahan konsisten yang muncul lintas aspek dan berpotensi menekan nilai kepuasan serta efisiensi penggunaan. Desain antarmuka yang sudah baik tidak akan memberikan dampak optimal apabila tidak didukung oleh infrastruktur teknis yang handal.

Kedua, dari sisi implikasi bagi pengembangan ilmu, penelitian ini memberikan kontribusi dengan mempertegas bahwa evaluasi *usability* berbasis persepsi pengguna dengan pendekatan kuantitatif deskriptif menggunakan indikator HCI yang mencakup *learnability*, *ease of use*, *user satisfaction*, dan *security & trust* merupakan instrumen yang valid dan sensitif untuk menangkap nuansa pengalaman pengguna pada konteks spesifik mahasiswa sebagai segmen pengguna dompet digital. Pendekatan ini melengkapi metode evaluasi pakar seperti *heuristic evaluation* maupun SUS yang cenderung menghasilkan gambaran lebih kritis namun kurang mencerminkan pengalaman pengguna nyata dalam konteks penggunaan sehari-hari.

Ketiga, dari sisi implikasi untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini membuka peluang untuk kajian komparatif yang lebih sistematis antara beberapa platform dompet digital (seperti DANA, GoPay, OVO, dan ShopeePay) dengan menggunakan sampel yang lebih besar dan teknik sampling probabilistik agar hasil dapat digeneralisasi secara lebih luas. Selain itu, penggunaan metode campuran (*mixed methods*) yang menggabungkan kuesioner kuantitatif dengan wawancara mendalam atau *usability testing* berbasis tugas (*task-based testing*) dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang membentuk pengalaman pengguna mahasiswa terhadap aplikasi dompet digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat *usability* antarmuka aplikasi DANA dalam memudahkan transaksi pembayaran mahasiswa berdasarkan empat aspek, yaitu kemudahan dipahami, efisiensi penggunaan, kepuasan pengguna, serta keamanan dan kepercayaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan aplikasi DANA memiliki tingkat *usability* yang baik di kalangan mahasiswa, dengan kemudahan dipahami sebagai aspek paling unggul, diikuti efisiensi penggunaan, keamanan dan kepercayaan, serta kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa antarmuka DANA telah dirancang dengan cukup intuitif dan mampu mendukung aktivitas transaksi digital mahasiswa secara efektif, nyaman, dan aman. Meski demikian, satu catatan kritis yang perlu diperhatikan adalah stabilitas aplikasi yang masih dinilai belum optimal oleh sebagian responden, dan hal ini menjadi faktor yang berpotensi menghambat efisiensi serta kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi praktis bagi pengembang aplikasi DANA untuk memprioritaskan peningkatan stabilitas sistem sebagai langkah strategis dalam mengoptimalkan pengalaman pengguna, khususnya di segmen mahasiswa. Secara akademis, penelitian ini memperkuat pentingnya evaluasi *usability* berbasis persepsi pengguna pada

konteks spesifik sebagai pelengkap metode evaluasi pakar. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan kajian serupa dengan cakupan sampel yang lebih besar menggunakan teknik *random sampling*, serta mempertimbangkan pendekatan *mixed methods* yang memadukan kuesioner dengan *usability testing* berbasis tugas, guna menghasilkan gambaran pengalaman pengguna yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, I., Amany, D., & Indrayani, E. (2024). Exploring mobile banking adoption in Indonesia using UTAUT2: A consumer perspective approach. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 07(07), 4612–4621. <https://doi.org/10.47191/jefms>
- Halawa, S. Y., Zebua, A., & Kunci, K. (2026). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi dompet digital menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Aicom: Jurnal Informatika*, 01(04), 133–140. <https://jurnal.mifandimandiri.com/index.php/aicom/article/view/1035/522>
- Kesuma, P., & Nurbaiti. (2023). Minat menggunakan e-wallet Dana di kalangan mahasiswa. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(1), 694–703. <https://stiealwashliyabsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/979>
- Megadewandanu, S., Suyoto, & Pranowo. (2016). Exploring mobile wallet adoption in Indonesia using UTAUT2. *2nd International Conference on Science Technology Engineering and Management (ICONSTEM 2016)*, 11–16. <https://e-journal.uajy.ac.id/13679/>
- Naufal, M. (2024). Evaluasi user experience pada aplikasi e-wallet Dana menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 3(2), 59–65. <https://journal.irpi.or.id/index.php/ijbem/article/view/2017/970>
- Norgina, H., Safitri, A., Fatihia, W. M., & Mayangsari, M. K. (2026). Analisis preferensi dan usability aplikasi Dana vs ShopeePay. *Jurnal Ilmiah Technologia*, 17(2), 475–484. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JIT/index>
- Putri, N. K., & Supriyadi, A. (2023). Pengaruh kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur kirim uang aplikasi Dana pada generasi Z. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, 4(2). <https://prosiding.pnj.ac.id/index.php/SNAM/article/view/714>
- Qurrotu’Aini, N. Q., Fadhillah, I., & Fitriyarsari, A. (2024). Pengaruh keamanan dan kemudahan transaksi terhadap keputusan penggunaan dompet digital (e-wallet) Dana pada kalangan mahasiswa STIE IBMT Surabaya. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1192, 176–190. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/2754/2663>
- Toruan, E. L., Tambunan, H. E., & Naibaho, A. M. (2025). Transformasi digital dalam sistem pembayaran: Studi kasus penggunaan aplikasi Dana di kalangan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Aplikasi Multimedia (JPTAM)*, 9, 4444–4450. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/25072/17054>
- Ulfah, N., Nurhaliza, A. A., Maharani, A., Ibrahim, Z., & Hidayat, W. (2024). Analisis literasi keuangan dan minat penggunaan dompet digital Dana pada mahasiswa. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1(4), 1085–1097. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/605/683>
- Fillah, M., Ruslaini, Abizar, Wulandari, N. R., & Albab, U. (2025). Analisis tingkat kepuasan pengguna e-wallet terhadap aplikasi DANA: Studi kasus mahasiswa Universitas



- Muhammadiyah Lampung. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 10(2), 249–261. <https://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/jespb/article/view/2416>
- Ningtyas, N. A., & Meiriza, A. (2023). Penerapan metode System Usability Scale dalam mengevaluasi user experience aplikasi DANA. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 10(2), 667. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v10i2.6083>
- Silvia, N., Meiriza, A., Oktadini, N. R., & Putra, P. (2024). Analisis pengalaman pengguna aplikasi e-wallet DANA menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan UX Honeycomb. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 22(2), 91–100. <https://juti.if.its.ac.id/index.php/juti/article/download/1207/514>
- Hermawan, Y., & Pratama, P. P. (2024). Analisis pengalaman pengguna pada aplikasi dompet digital X menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i1.2529>
- Harjono, B. H., & Setiyawati, N. (2022). Evaluasi value proposition dan perceived value aplikasi e-wallet menggunakan UX Honeycomb, UX Questionnaire, dan System Usability Scale (studi kasus: OVO, DANA, dan ShopeePay). *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 7(3), 969–980. <https://doi.org/10.29100/jupi.v7i3.3159>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Achyani, Y. E., & Widyana, K. (2024). Analisis user experience pada pengguna aplikasi dompet digital menggunakan teori Jacob Nielsen. *Jurnal Saintekom: Sains, Teknologi, Komputer dan Manajemen*, 14(1), 106–117. <https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i1.486>
- Aziz, D. (2024). Pengalaman pengguna aplikasi DANA menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Media Teknologi dan Informatika*, 1(2), 98–109. <https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/mti/article/view/5119>
- Musdalifah, & Hadisaputro, E. L. (2022). Analisis kepuasan pengguna menggunakan Technology Acceptance Model pada aplikasi DANA. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 4(1), 72–78. <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i1.2493>
- Ratnawati, S., & Anandito, W. D. (2024). Analisis usability pada aplikasi mobile banking BCA menggunakan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Perangkat Lunak*, 6(2), 237–244. <https://doi.org/10.32520/jupel.v6i2.3285>
- Silalahi, B. S., & Kaunang, F. J. (2022). Analisis service quality pada aplikasi DANA berdasarkan sudut pandang pelanggan di daerah Bandung menggunakan metode Servqual dan Model Kano. *TelKa*, 12(02), 121–133. <https://doi.org/10.36342/teika.v12i02.2957>