
Jurnal Akuntansi, Auditing dan Investasi (JAADI)

www.jurnal.akuntansi.upb.ac.id

PENGARUH EFEKTIVITAS LAYANAN DAN TRANSACTION SECURITY TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI DANA (STUDI KASUS DI KALANGAN MAHASISWA DI KOTA PALEMBANG)

Andini Wijaya^{1*}, Pandriadi², Maya Dini³
Universitas IBA Palembang^{1,2,3}
E-mail: andiniwijaya2008@gmail.com

ABSTRACT

*The research aims to determine the influence of service effectiveness factors and transaction security factors on the use of the DANA application. The Likert scale is used to base quantitative research by determining respondents adopting the purposive sampling method. The research uses service effectiveness and transaction security as independent variables and use of the DANA application as a dependent variable. The testing method is multiple regression analysis. In partial results, it was found that the variables Service Effectiveness (X1) and Transaction Security (X2) had a positive and significant effect on the DANA Application Usage variable (Y).
Keywords: E-Wallet DANA, Transaction Security, Service Effectiveness, Online Transaction, Cybercrime.*

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor efektivitas layanan dan faktor keamanan transaksi terhadap penggunaan aplikasi DANA. Skala Likert digunakan untuk mendasari penelitian kuantitatif dengan menentukan responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Penelitian ini menggunakan efektivitas pelayanan dan keamanan transaksi sebagai variabel independen dan penggunaan aplikasi DANA sebagai variabel dependen. Metode pengujian yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil secara parsial diketahui bahwa variabel Efektivitas Pelayanan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Penggunaan Aplikasi DANA (Y).
Kata kunci: E-wallet DANA, keamanan transaksi, efektivitas layanan, transaksi online, kejahatan dunia maya.

PENDAHULUAN

Revolusi industri 4.0 mendorong perkembangan teknologi finansial (fintech) menjadi semakin canggih. Salah satu outcome dari kemajuan tersebut adalah penggunaan uang elektronik berdasarkan Peraturan yang diterbitkan oleh Bank Sentral No.11/12/PBI/2009 bersamaan dengan surat edaran yang mengatur tentang Uang Elektronik sebagai alat pembayaran yang sah beserta lembaga penyedia e-money per tanggal 13 April 2009. E-money tidak hanya tersimpan dalam bentuk chip saja, opsi lain adalah e-money berbasis server. E-money chip dapat digunakan secara offline tanpa harus terkoneksi internet dan tidak menampilkan identitas sensitif pengguna di atas kartu fisik yang diterbitkan. Hanya saldo real dan riwayat transaksi yang ditampilkan di monitor mesin. Sedangkan penggunaan E-money server diharuskan mengakses aplikasi mobile atau situs web secara online yang tentunya membutuhkan kestabilan koneksi internet seperti aplikasi e-wallet (dompet elektronik).

E-wallet merupakan opsi bertransaksi non tunai (cashless) berbasis aplikasi yang dikembangkan oleh startup fintech. Penggunaannya fleksibel, real-time dan efisien untuk memenuhi berbagai jenis transaksi harian. Pengguna hanya disyaratkan untuk top up di minimarket atau mengonversi uang tunai maupun uang elektronik menjadi saldo e-wallet. Tujuan utama e-wallet adalah sebagai dompet penyimpanan uang elektronik, alat pembayaran tagihan, serta transfer uang elektronik ke berbagai layanan keuangan bank/non bank. Didongkrak oleh program BI bernama Gerakan Nasional Non Tunai yang disingkat menjadi GNNT yang disampaikan pada pers No. 16/58/Dkom pada 2014 silam, gerakan ini menekankan permasalahan uang tunai yang robek dan tidak layak edar, sehingga e-wallet dipromosikan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Salah satu platform e-wallet yang populer di Indonesia adalah DANA. DANA adalah salah satu e-wallet berbasis server aplikasi mobile yang telah diawasi oleh OJK sejak 2017 dan mengantongi izin secara resmi oleh Bank Indonesia pada 21 Maret 2018 sebagai dompet digital penyedia layanan transaksi elektronik yang sah dengan syarat tata cara beroperasional diatur oleh peraturan Bank Indonesia No. 23/26/PBI/2021. Spesifiknya, DANA sangat berguna untuk mempermudah pembelian pulsa, pembayaran tagihan token listrik dan air, pembayaran BPJS, transfer ke sesama pengguna DANA, transfer ke rekening e-wallet lainnya, pembayaran QRIS ketika berbelanja offline, serta fungsi utamanya sebagai dompet digital dimana pengguna bisa menabung. Keuntungan-keuntungan di atas didapatkan ketika calon pengguna mendaftarkan nomor telepon atau email dan melengkapi data diri sesuai KTP agar akun menjadi premium (terverifikasi). Di sisi lain terdapat kelemahan-kelemahan yang tidak semuanya dapat diatasi (Afif, 2021). Belakangan ini, persoalan yang marak terjadi adalah phishing, penyebaran link berisi permintaan mengisi data diri sensitif milik pengguna untuk disalahgunakan oleh pihak lain. Di bawah kepemimpinan PT Espay Debit Indonesia Koe (EDIK), DANA memperoleh lisensi resmi Penyedia Jasa Pembayaran Kategori 1 yang di antaranya :

1. *Account Issuance Services* (AIS) ; Pembukaan akun pengguna dan hak penerbitan uang e-money.
2. *Payment Initiation and Payment Services* (PIAS) ; Memfasilitasi pembayaran, pembelian, dan transfer online dengan layanan keuangan mitra DANA tanpa menerbitkan kartu kredit/debit fisik, sehingga nominal tagihan akan langsung memotong saldo.
3. *Layanan Acquirer* ; DANA sebagai rekening escrow menampung e-money sebelum menjembatani transaksi non-tunai pengguna kepada merchant dan bank yang terkait di DANA.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas Layanan Aplikasi DANA

Menurut Astuti (2019) efektivitas yaitu tercapainya tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan personil yang ditentukan. Efektivitas dikatakan berhasil dilihat dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan (Afif et al., 2024). Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan dan sasaran. Efektivitas dapat diukur dari waktu, tenaga dan output di saat melakukan sesuatu. Menurut Kotler dan Armstrong dalam William (2022), jasa atau layanan adalah sebuah bentuk dari produk yang berisikan aktifitas, keuntungan, ataupun kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, dimana pada dasarnya tidak memiliki wujud yang nyata dan tidak memberikan kepemilikan apapun.

Terdapat 2 indikator utama efektivitas layanan menurut kesimpulan peneliti, yaitu :

1. *Reliability* ; keandalan atau ketanggapan suatu layanan dinilai dari penyampaian informasi yang detail berisi pemasukan dan pengeluaran keuangan pada menu riwayat transaksi, serta customer yang responsive terhadap pertanyaan dan masukan dari pengguna.

2. *Ease of Use* ; Layanan-layanan yang disediakan sangat praktis saat digunakan untuk bertransaksi harian hanya dengan beberapa klik saja, dan yang paling penting adalah kemudahan mengakses aplikasi sesuai keperluan pengguna.

Transaction Security

Menurut Widiyanto (2020), keamanan transaksi online adalah bagaimana dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Secara umum, keamanan transaksi pada e-wallet didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan fintech yang bersangkutan dalam persoalan menyimpan kerahasiaan data pribadi pengguna agar terhindar dari kebocoran yang disebabkan oleh pihak-pihak tidak bertanggungjawab terhadap data pencurian untuk kepentingan pribadi. Telah menjadi konsumsi publik mengenai resiko dari bertransaksi online adalah penyalahgunaan nomor telepon pribadi, phishing dan berakhir dengan peretasan, ransomware dan kejahatan dunia maya lainnya (Afif et al., 2025). Oleh sebab itu, perusahaan yang menyediakan platform tersebut wajib responsive terhadap kemajuan teknologi yang semakin pesat.

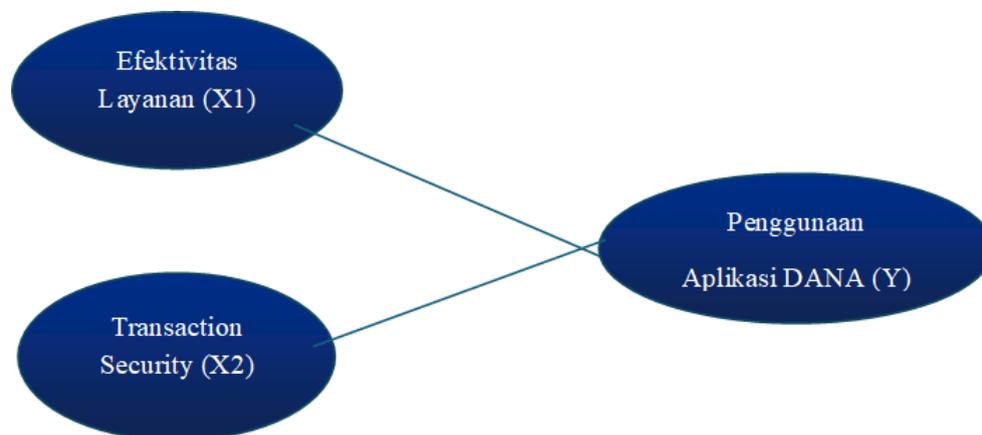
Penggunaan Aplikasi DANA

Penggunaan e-wallet sangat diminati oleh kalangan muda khususnya mahasiswa. Menurut penelitian dari Director Customer Experience Ipsos Indonesia, 68% pengguna e-wallet adalah kalangan muda dikarenakan tingkat produktivitasnya jauh lebih aktif dibanding kalangan lain. Intan dalam Lisa (2020). Sejalan dengan pernyataan tersebut, mahasiswa sebagai makhluk sosial yang peka terhadap perkembangan dunia semakin ingin merasakan kemudahan yang telah disajikan. 68% adalah persentase yang besar, mengalahkan 32% pengguna e-wallet yang bukan anak muda. Tentu saja pelayanan dan sistem keamanan saat bertransaksi sebagai dua indikator yang menjadi faktor pertimbangan selain indikator lainnya di luar penelitian.

Hipotesis Penelitian

H1 : Efektivitas Layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi DANA (Y).

H2 : Transaction Security (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi DANA (Y).



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Skala likert digunakan untuk mendasari penelitian kuantitatif ini. Data primer berupa 100 data sample diperoleh melalui penggunaan rumus Lameshow terhadap populasi yang tidak diketahui :

$$\begin{aligned} n &= Z^2 \times P (1-P)/d^2 \\ &= (1,96) \times 0,5 (1-0,5)/(0,10)^2 \\ &= 96,04 \text{ pembulatan } 100. \end{aligned}$$

Google form sebagai media penyebaran kuisisioner dan disebar kepada responden dengan mengadopsi metode purposive sampling, sehingga responden wajib memenuhi kriteria : 1) Mahasiswa di kota Palembang dan 2) Mahasiswa adalah pengguna e-wallet aplikasi DANA. Selanjutnya, pengolahan data menggunakan bantuan SPSS Versi 23 dengan 3 jenis pengujian seperti uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Peneliti menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Saat outcome r hitung $>$ r tabel dengan sig 0,05 (5%), maka data dianggap valid. Sedangkan data dikatakan tidak valid apabila nilai r hitung $<$ r tabel. Hal ini bermakna tidak terdapat ketepatan antar indikator-indikator atau pertanyaan per-variabel.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Variabel	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel (5%)	sig
Efektivitas Layanan (X1)	X1.1	0.770	0.195	0.000
	X1.2	0.703		0.000
	X1.3	0.690		0.000
	X1.4	0.812		0.000
	X1.5	0.775		0.000
Transaction Security (X2)	X2.1	0.606	0.195	0.000
	X2.2	0.719		0.000
	X2.3	0.713		0.000
	X2.4	0.630		0.000
	X2.5	0.648		0.000
Penggunaan Aplikasi DANA (Y)	Y.1	0.309	0.195	0.002
	Y.2	0.300		0.002
	Y.3	0.220		0.028
	Y.4	0.280		0.005
	Y.5	0.262		0.008

Sumber: Data Olaham, 2025

Diketahui r tabel diperoleh sebesar 0.195 berdasarkan rumus ($df = N-2$). Berdasarkan output di atas, didapati r hitung kelima butir pertanyaan pada variabel X1, X2 dan Y memiliki total nilai yang lebih tinggi daripada nilai r tabel. Output ini menunjukkan data yang dihasilkan melalui indikator-indikator di dalam kuisisioner adalah sah atau valid.

b. Uji Reliabilitas

Di dalam uji reliabilitas umumnya suatu keandalan penelitian harus mencapai $> 0,60$ nilai cronbach's alpha. Meski demikian, terdapat beberapa kategori rentang nilai penentu tingkat reliabel suatu data, yaitu sebagai berikut :

- 1) $< 0,50$ = Reliabel data rendah
- 2) $0,50 < \text{Alpha} < 0,70$ = Data reliabel moderat
- 3) > 70 = Reliabel data stabil
- 4) > 80 = Reliabel data kuat
- 5) > 90 = Reliabel data sempurna

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
X1	0,793	0,810	5
X2	0,679	0,686	5
Y	0,808	0,812	5

Sumber: Data Olaham, 2025

Hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai cronbach's Alpha yang berbeda-beda di setiap variabel. Nilai 0,793 sebagai outcome X1, 0,679 (X2) dan 0,808 (Y). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh indikator yang diuji dinyatakan reliabel dan konsisten karena tidak ada hasil $< 0,50$ atau reliabilitas rendah.

Uji Asumsi Klasik

Terdiri dari Uji Normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov ialah salah satu bagian dari uji normalitas. Metode ini dikhususkan untuk penelitian yang memiliki data > 50 dengan dasar pengambilan keputusan yang serupa :

- Normalnya nilai residual distribusi jika nilai sig $> 0,05$
- Tidak normal distribusi jika nilai sig $< 0,05$

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,10570864
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,080
	Negative	-,073
Test Statistic		,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,121 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Signifikansi dari hasil uji normalitas di atas bernilai 0,121 lebih tinggi daripada 0,05. Demikian tentu saja nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Model	Coefficientsa						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	2,493	,940		2,652	,009		
	Efektivitas Layanan	,536	,075	,577	7,164	,000	,907	1,102
	Transaction Security	,132	,059	,180	2,234	,028	,907	1,102

Dependent Variable: Penggunaan Aplikasi DANA

Dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas menggunakan metode Tolerance dan VIF yang mana tidak ada gejala multikolinearitas apabila nilai tolerance > 0,10. Selain itu, nilai VIF harus <10,00 agar menghasilkan satu keputusan. Demikian dapat kita amati bahwa nilai tolerance yang tertera di tabel sebesar 0,907 dan nilai VIF sebesar 1,102. Kesimpulannya adalah variabel Independen dalam model regresi (X1 dan X2) tidak memiliki hubungan yang sempurna atau tidak ada indikasi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Tabel 5. Uji Heterokedastisitas

Model	Coefficientsa				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,736	,621		2,794	,006
	Efektivitas Layanan	,017	,049	,036	,341	,734
	Transaction Security	-,026	,039	-,071	-,672	,503

Dependent Variable: Abs_RES

Peneliti menggunakan metode glejser untuk menguji keakuratan hasil dengan dasar pengambilan keputusan : sig <0,05 terindikasi dan >0,05 tidak terindikasi heteroskedastisitas. Tabel coefficients di atas dengan variabel dependen (Abs_RES), diketahui nilai signifikansi (sig) variabel X1 adalah 0,734 dan 0,503 nilai variabel X2. Keduanya memiliki nilai yang lebih tinggi dari 0,05 sehingga model regresi tidak terindikasi gejala heteroskedastisitas. Sederhananya, tidak ditemukan masalah atau perbedaan varian dan residual antar pengamatan.

Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	,655a	,429	,417	2,075
---	-------	------	------	-------

Pada tabel diperoleh nilai adjusted R-square sebesar 0,417 (41,7%), artinya kemampuan variabel independen (Efektivitas Layanan dan Transaction Security) mempengaruhi variabel dependen sebesar 41,7%, sedangkan sisanya sebesar 58,3% (1-0,417) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Tabel 7. Uji t

Model	Coefficients ^a			t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,493	,940		2,652	,009
	Efektivitas Layanan	,536	,075	,577	7,164	,000
	Transaction Security	,132	,059	,180	2,234	,028

Nilai t hitung dari variabel bebas X1 (Efektivitas Layanan) sebesar 7,164 dan nilai t hitung variabel bebas X2 (Transaction Security) sebesar 2,234. Dari data tersebut persepsi Efektivitas Layanan (X1) dan persepsi Transaction Security (X2) memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel masing-masing, yang berarti kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi DANA. Demikian H1 dan H2 diterima.

Persamaan uji regresi linear berganda dalam penelitian sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2$$

$$= 2,493 + 0,536 + 0,132$$

Interpretasinya :

Nilai a sebesar 2,493 adalah konstanta variabel dependen (Y) sebelum dipengaruhi variabel X1 dan variabel X2. Seandainya tidak ada variabel Independen, hasilnya tidak ada variabel penggunaan aplikasi DANA yang mengalami perubahan.

- Variabel Efektivitas Layanan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan Aplikasi DANA yang ditunjukkan oleh b1 atau koefisien regresi X1 senilai 0,536. Hal ini berarti variabel Y akan dipengaruhi sebesar 0,536 di setiap kenaikan 1 satuan variabel X1.
- Variabel Transaction Security terbukti memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan Aplikasi DANA yang ditunjukkan oleh b2 atau koefisien regresi X2 senilai 0,312. Hal ini berarti variabel Y akan dipengaruhi sebesar 0,312 di setiap kenaikan 1 satuan variabel X2.

PENUTUP

Berdasarkan hipotesis dan hasil penelitian, peneliti menarik kesimpulan bahwa variabel X1 (Efektivitas Layanan) dan variabel X2 (Transaction Security) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap Variabel Y. Semakin meningkatnya kualitas Efektivitas Layanan pada aplikasi DANA, maka akan semakin banyak pengguna e-wallet mengambil keputusan untuk menggunakan DANA dan membuat perbandingan dengan aplikasi e-wallet lainnya. Semakin meningkatnya Transaction Security pada aplikasi DANA, maka akan semakin banyak pengguna mempertimbangkan keputusan untuk menjadikan DANA sebagai e-wallet terpercaya.

Daftar Pustaka

Agustianti, R., & Pandriadi, L. N. Wahyudi, and Angelianawati L. Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif.

- Afif, A. (2021). Implementasi Pengelolaan Keuangan Pelaku UMKM Berdasarkan SAK-EMKM. *Jurnal Akuntansi, Auditing & Investasi (JAADI)*, 1(2), 24–35.
- Afif, A., Febriati, & Yahya, R. F. (2024). Analisis Sistem Pengendalian Kredit Pada Koperasi Redjeki Mandiri Jaya Resort Sanggau. *Jurnal Akuntansi, Auditing Dan Investasi (JAADI)*, 4(1), 34–42.
<https://doi.org/https://doi.org/10.54035/jaadi.v4i1.460>
- Afif, A., Jaurino, J., & Mayasafitri, R. (2025). Peran Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal dalam Keberlanjutan UMKM Kabupaten Kubu Raya. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 6(7), 2984–2992.
<https://doi.org/10.47467/elmal.v6i7.9195>
- Andika, A., Ritonga, P. ., Nasrudin, N., Tarigan, J. S. ., & Haro, J. D. . (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keamanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Konsumen. *Indonesian Journal of Economy and Education Economy*, 2(3), 377–382. Retrieved from <https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJEN/article/view/457>
- Andriani, A. D., Yuniawati, R. I., Pandriadi, D. H., Priambodo, A., Suhardi, M. S., Susanti, L., ... & Martono, S. Transformasi.
- Ardila, R., & Sutabri, T. (2024). Analisis Sudut Pandang Mahasiswa Dalam Performa dan Efisiensi Aplikasi Dana Dalam Kehidupan Sehari Hari Menggunakan Metode Deskriptif. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 2(3), 68–75. Retrieved from <https://journal.csspublishing.com/index.php/ijm/article/view/710>
- Pandriadi, P., Van Harling, V. N., Wahab, A., Vaulina, S., Sutjiningtyas, S., Ningsih, E. K., ... & Mudawanah, S. (2023). *Statistika Dasar*. Penerbit Widina.
- Nawawi, H. (2020). Penggunaan E-wallet di Kalangan Mahasiswa. *Emik*, 3(2), 189-205.
<https://doi.org/10.46918/emik.v3i2.697>
- Mawardi, T. F. R. ., & Prabowo, B. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi E-Wallet DANA (Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur) . *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(4), 3733–3741. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i4.1615>
- Sutanto, E. M., & Yessica, Y. (2020). Analisis Pemilihan Aplikasi Pembayaran DANA. *Journal of Business & Banking*, 10(1), 53–69.
<https://doi.org/10.14414/jbb.v10i1.2139>
- Zahra Salsabila, Nurul Hajjar Paramita, & Gias Rankin Adtzimar. (2024). Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana . *Indonesian Journal of Economics, Management and Accounting*, 1(5), 335–339. Retrieved from <https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema/article/view/426>