



Analisis Pengalaman Pengguna dan Keamanan Aplikasi Mobile Dana

Muhamad Alda, Muhammad Yusuf Sir, Doli Muhammad Rizki Harahap, Nazli Adittra

Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email : muhamadalda@uinsu.ac.id , yusufsirmuhammad@gmail.com,
rizkidoli4@gmail.com, nazliadittra40@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 10 September 2025

Revised: 28 Oktober 2025

Accepted: 26 November 2025

Keywords:

*pengalaman pengguna,
keamanan aplikasi,
kepercayaan pengguna*

Published by

Impressio : Jurnal Teknologi dan Informasi

Copyright © 2025 by the Author(s) | This is an open-access article distributed under the Creative Commons Attribution which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna dan keamanan aplikasi mobile DANA sebagai salah satu layanan dompet digital yang paling banyak digunakan di Indonesia. Fokus penelitian diarahkan pada dua dimensi utama, yaitu pengalaman pengguna yang meliputi kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan, serta aspek keamanan yang mencakup keandalan sistem, perlindungan data pribadi, dan kepercayaan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan menelaah hasil-hasil penelitian terdahulu dari berbagai sumber ilmiah yang relevan dan terpublikasi dalam lima tahun terakhir. Berdasarkan hasil kajian, ditemukan bahwa kualitas pengalaman pengguna dan tingkat keamanan aplikasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan dan niat penggunaan berkelanjutan terhadap aplikasi DANA. Keamanan yang baik terbukti tidak hanya meningkatkan rasa aman pengguna, tetapi juga memperkuat loyalitas melalui pengalaman digital yang positif. Oleh karena itu, direkomendasikan agar pengembang aplikasi DANA dan penyedia layanan e-wallet lainnya terus memperkuat sistem keamanan data serta mengoptimalkan desain antarmuka yang ramah pengguna, guna mendukung terciptanya ekosistem transaksi digital yang aman, efisien, dan berkelanjutan.

This study aims to analyze the user experience and security of the DANA mobile application, one of the most widely used digital wallet services in Indonesia. The research focuses on two main dimensions: user experience, which includes ease of use, efficiency, and satisfaction; and security aspects, which encompass system reliability, personal data protection, and user trust. This study employs a literature review method by examining previous research findings from relevant scientific sources published within the last five years. The findings indicate that the quality of user experience and the level of application security have a significant relationship with user trust and the intention for continuous use of the DANA application. Strong security not only enhances users' sense of safety but also reinforces loyalty through a positive digital experience. Therefore, it is recommended that DANA developers and other e-wallet service providers continuously strengthen data security systems and optimize user-friendly interface designs to support the creation of a secure, efficient, and sustainable digital transaction ecosystem.

Corresponding Author:

Muhammad yusuf sir

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, Indonesia

Kampus IV Tuntungan, Jl. Lap. Golf No.120, Kp. Tengah, Kec. Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20353

Email: yusufsirmuhammad@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung pesat dalam beberapa dekade terakhir telah memberikan dampak besar terhadap berbagai sektor kehidupan, khususnya di bidang keuangan. Salah satu wujud inovasi yang menonjol adalah munculnya aplikasi dompet digital (*e-wallet*) yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi elektronik dengan lebih efisien dan praktis, seperti pembayaran tagihan hingga pengiriman uang antar pengguna. Di Indonesia, peningkatan akses internet serta penggunaan perangkat *mobile* yang semakin meluas menjadi faktor utama yang mendorong pertumbuhan signifikan jumlah pengguna *e-wallet*. Dana merupakan salah satu aplikasi *e-wallet* yang mengalami peningkatan jumlah pengguna aktif secara pesat dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan laporan *Asosiasi Fintech Indonesia* (2024), Dana mencatat pertumbuhan pengguna aktif sebesar 25% dalam dua tahun terakhir, dengan jangkauan yang meluas hingga ke wilayah perkotaan dan pedesaan. Pertumbuhan tersebut didukung oleh kemudahan akses, fitur-fitur inovatif, serta perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengutamakan transaksi digital yang cepat dan aman (Devita Azwi Nurrahma et al., 2025).

Aplikasi DANA termasuk salah satu dari lima *e-wallet* dengan jumlah pengguna terbesar di Indonesia menurut data riset App Annie. Menurut data yang diambil dari website *OverclockingID* yang ditulis oleh Novri, (2025) saat ini, DANA memperoleh rating 4,8 di App Store dan 4,2 di Google Play Store. Penyajian dan tampilan aplikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna terhadap aplikasi tersebut. Oleh karena itu, berbagai aspek dari aplikasi dapat memengaruhi pengalaman dan penilaian pengguna terhadap layanan yang disediakan (Cindy et al., 2025).

Menurut Andika et al., (2024) DANA berhasil mencapai kemajuan signifikan dalam meningkatkan kualitas pengalaman transaksi penggunanya melalui pengembangan teknologi yang berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi finansial yang dihadirkan DANA semakin bersifat inklusif dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat. DANA juga telah memperoleh empat izin resmi dari Bank Indonesia (BI), meliputi perizinan untuk layanan dompet digital, pembayaran elektronik, lembaga keuangan digital, serta transfer dana daring (Wulandari & Idayanti, 2023). Hal tersebut menjadi bukti bahwa DANA merupakan aplikasi yang aman dan terpercaya dalam mendukung berbagai transaksi keuangan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Prastiwi et al., (2024) menunjukkan bahwa aplikasi DANA memperoleh skor rata-rata 62,38 pada skala kegunaan sistem, yang mengindikasikan bahwa DANA tergolong baik dengan tingkat area yang dapat diterima pada kategori “rendah”, hal ini disebabkan oleh rating layanan yang relatif rendah.

Di sisi lain, peningkatan penggunaan layanan *e-wallet* juga memunculkan tantangan serius terkait keamanan dan privasi data pengguna. Beberapa kasus kebocoran informasi, peretasan sistem, serta penyalahgunaan data pribadi di berbagai platform digital telah menimbulkan rasa waswas di kalangan masyarakat. Berdasarkan hasil survei terbaru yang dilakukan oleh Nursanti et al., (2024) sekitar 30% pengguna *e-wallet* di Indonesia masih meragukan tingkat keamanan data pribadi mereka ketika bertransaksi secara digital. Persoalan ini menjadi sangat penting karena berhubungan erat dengan tingkat kepercayaan pengguna, yang berperan besar dalam menjaga loyalitas serta keberlangsungan penggunaan aplikasi. Oleh sebab itu, penelitian mengenai persepsi pengguna terhadap keamanan data pada aplikasi Dana menjadi relevan untuk dilakukan secara mendalam (Anwar et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Novita & Parhusip, (2023) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna memainkan peran penting dalam menentukan sejauh mana pengguna merasa puas, nyaman, dan akhirnya loyal menggunakan suatu aplikasi. Sebagai contoh, studi oleh Ramadhan & Fajar, (2025) menemukan bahwa dimensi UX seperti efisiensi, kejelasan antarmuka (*perspicuity*), dan keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat adopsi sistem pembayaran QRIS. Selain itu, faktor keamanan aplikasi atau persepsi risiko keamanan juga terbukti memengaruhi kepercayaan pengguna (*trust*) yang selanjutnya berdampak pada adopsi. Penelitian oleh Fakriah et al., (2025) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna yang kemudian mempengaruhi adopsi pembayaran digital. Di sisi lain, kerangka konseptual untuk sistem pembayaran *mobile* di Asia Tenggara juga menegaskan bahwa variabel seperti *perceived security*, *perceived risk*, dan *perceived trust* adalah determinan penting dalam adopsi dan penggunaan sistem pembayaran *mobile*.

Beberapa studi masih terbatas pada konteks umum *mobile payment* atau difokuskan pada adopsi awal—seperti: apakah pengguna akan mulai menggunakan aplikasi—hingga kurang menggali secara

mendalam bagaimana aspek keamanan teknis misalnya perlindungan data, keandalan sistem dan antarmuka pengguna memengaruhi pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasinya, serta bagaimana pengalaman tersebut memediasi atau memoderasi efek keamanan terhadap niat penggunaan jangka panjang. Selain itu, sedikit penelitian yang secara spesifik menargetkan aplikasi DANA dalam konteks Indonesia dengan menggabungkan dua dimensi tersebut (pengalaman pengguna + keamanan aplikasi) dalam satu kerangka penelitian komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut. Kebaruan ilmiah yang diusulkan dalam artikel ini adalah: analisis terpadu antara pengalaman pengguna (*user experience*) dan keamanan aplikasi mobile pada layanan dompet digital DANA di Indonesia, yang selama ini jarang diteliti secara simultan dan dalam konteks lokal Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai keterkaitan antara pengalaman pengguna dan keamanan aplikasi mobile dalam konteks penggunaan aplikasi DANA. Secara lebih terperinci, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana pengalaman pengguna terbentuk melalui berbagai aspek seperti antarmuka aplikasi, kemudahan penggunaan, efisiensi sistem, serta tingkat kepuasan pengguna selama berinteraksi dengan layanan DANA. Analisis ini diharapkan dapat menggambarkan sejauh mana desain dan fitur aplikasi memengaruhi persepsi serta kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi digital.

URAIAN TEORI

1. Pengalaman Pengguna (*User Experience*)

Pengalaman pengguna merupakan persepsi dan respons seseorang yang muncul setelah berinteraksi dengan suatu produk, sistem, atau layanan digital. Menurut ISO 9241-210, pengalaman pengguna mencakup persepsi, emosi, preferensi, dan perilaku pengguna yang terjadi sebelum, selama, dan setelah penggunaan produk. Dalam konteks aplikasi mobile, *user experience* sangat dipengaruhi oleh aspek antarmuka pengguna (*user interface*), kemudahan navigasi, kecepatan sistem, dan kepuasan dalam menyelesaikan tugas yang diinginkan.

Penelitian terbaru oleh Wulandari & Idayanti, (2023) menunjukkan bahwa dimensi pengalaman pengguna seperti efisiensi, kejelasan antarmuka (*perspicuity*), dan keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat adopsi sistem pembayaran QRIS oleh pelaku usaha mikro di Jabodetabek. Temuan tersebut menegaskan bahwa semakin baik pengalaman pengguna, semakin tinggi pula kemungkinan pengguna untuk mengadopsi dan terus menggunakan suatu aplikasi keuangan digital. Dalam penelitian ini, variabel pengalaman pengguna diukur melalui empat indikator utama, yaitu:

1. Antarmuka pengguna (UI) – sejauh mana tampilan dan desain aplikasi DANA mudah dipahami dan menarik bagi pengguna.
2. Kemudahan penggunaan – tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan dan menavigasi fitur-fitur aplikasi.
3. Efisiensi sistem – kecepatan dan stabilitas aplikasi saat melakukan transaksi.
4. Kepuasan pengguna – tingkat kenyamanan dan kepuasan secara keseluruhan setelah menggunakan aplikasi DANA.

2. Keamanan Aplikasi (*Application Security*)

Keamanan aplikasi merupakan tingkat perlindungan sistem terhadap ancaman yang dapat mengganggu integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan data pengguna. Keamanan aplikasi mencakup mekanisme teknis dan non-teknis yang dirancang untuk melindungi data pengguna dari akses yang tidak sah serta memastikan keandalan sistem. Dalam konteks aplikasi keuangan digital seperti DANA, keamanan menjadi aspek fundamental yang menentukan kepercayaan pengguna (*user trust*) dan niat penggunaan jangka panjang (Putri et al., 2021).

Penelitian oleh Zaman et al., (2022) mengungkapkan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna dan keputusan dalam menggunakan layanan pembayaran

digital. Keamanan data dan keandalan sistem merupakan faktor kunci yang menentukan loyalitas pengguna terhadap aplikasi DANA.

Dalam penelitian ini, variabel keamanan aplikasi diukur melalui tiga indikator utama, yaitu:

1. Keandalan sistem – sejauh mana sistem DANA bekerja dengan stabil tanpa kesalahan transaksi.
2. Perlindungan data pengguna – sejauh mana data pribadi pengguna terlindungi dari akses tidak sah.
3. Kepercayaan pengguna – sejauh mana pengguna merasa aman dan yakin terhadap sistem keamanan aplikasi DANA.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*library research*), yakni penelitian yang dilakukan dengan menelaah dan menganalisis sumber tertulis yang relevan dengan topik pengalaman pengguna dan keamanan aplikasi mobile, khususnya pada aplikasi DANA (Mahanum, 2021). Metode ini dipilih untuk memperoleh pemahaman konseptual dan empiris mengenai hubungan antara pengalaman pengguna (*user experience*) dan keamanan aplikasi. Data yang digunakan bersumber dari literatur sekunder berupa jurnal ilmiah, prosiding, buku, laporan penelitian, dan publikasi digital akademik yang diterbitkan dalam rentang waktu lima tahun terakhir (2020–2025).

Kriteria inklusi:

- 1) Literatur yang relevan dengan topik pengalaman pengguna (UX) atau keamanan aplikasi mobile.
- 2) Studi yang menampilkan data empiris atau kajian konseptual terkait e-wallet atau aplikasi finansial digital.
- 3) Diterbitkan oleh jurnal, prosiding, atau penerbit resmi yang terakreditasi.
- 4) Ditulis dalam bahasa Indonesia atau Inggris.

Kriteria eksklusi:

- 1) Literatur yang tidak membahas topik UX atau keamanan aplikasi secara jelas.
- 2) Artikel populer atau non-ilmiah (misal blog atau berita online tanpa peer review).
- 3) Publikasi sebelum tahun 2020.

Berdasarkan proses seleksi sebanyak 35 artikel yang dianalisa dan sebanyak 15 artikel memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis secara mendalam untuk membangun kerangka teoritis penelitian ini. Artikel-artikel tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan tema utama, yaitu pengalaman pengguna dan keamanan aplikasi, untuk mempermudah analisis hubungan antarvariabel (Margono, 2020). Data dari literatur dikaji dengan pendekatan deskriptif analitis, yakni:

- 1) Mengidentifikasi temuan penting dari setiap studi.
- 2) Mengelompokkan hasil berdasarkan tema UX dan keamanan aplikasi.
- 3) Menyintesis temuan untuk melihat tren, pola, dan kesenjangan penelitian (*research gap*).
- 4) Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk mendapatkan gambaran komprehensif mengenai interaksi antara pengalaman pengguna dan keamanan aplikasi serta implikasinya terhadap kepercayaan dan loyalitas pengguna DANA.

HASIL PENELITIAN

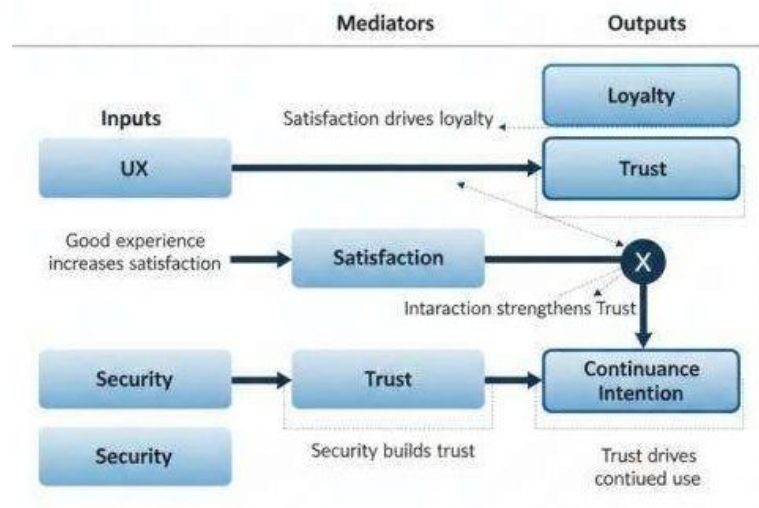
Hasil kajian literatur dan data empiris menunjukkan bahwa perkembangan teknologi finansial di Indonesia mengalami peningkatan pesat dalam lima tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan transaksi digital yang cepat, aman, dan efisien. Nilai transaksi uang elektronik tercatat lebih dari Rp158,59 triliun pada September 2023, naik signifikan dari Rp98,55 triliun pada periode yang sama tahun sebelumnya (Ayu, 2024). Transformasi perilaku konsumen ini ditandai dengan pergeseran preferensi menuju pembayaran digital, di mana survei Salsabilla Putri

Setyaangraini & Susandini, (2025) menunjukkan bahwa 89 persen generasi Z Indonesia menggunakan dompet digital secara rutin. Laporan internal DANA mencatat hampir 200 juta pengguna aktif hingga 2024, menegaskan posisinya sebagai salah satu platform dompet digital terbesar di Asia Tenggara.

Dalam konteks aplikasi DANA, keamanan aplikasi (*Security*) menjadi faktor utama yang menentukan kepercayaan pengguna (*Trust*), yang pada gilirannya memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (*Continuance Intention*). Keamanan meliputi keandalan sistem, perlindungan data pribadi, serta penerapan autentikasi ganda dan enkripsi transaksi (Andika et al., 2024). Sistem “DANA Protection” menjamin pengembalian dana pada transaksi mencurigakan, sehingga memperkuat persepsi pengguna terhadap tanggung jawab aplikasi dalam menjaga keamanan. Perlindungan data pribadi yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022, melalui mekanisme encryption at rest dan in-transit, meningkatkan rasa aman pengguna dan membangun kepercayaan yang menjadi mediator bagi niat mereka untuk terus menggunakan layanan DANA secara berkelanjutan (Prastiwi et al., 2024). Dengan kata lain, tingkat keamanan yang tinggi secara langsung memengaruhi trust pengguna, dan trust inilah yang menjadi penggerak utama bagi continuance intention dalam menggunakan aplikasi e-wallet secara jangka panjang (Ratnaningtyas et al., 2024).

Selain itu, pengalaman pengguna (UX) juga berinteraksi dengan aspek keamanan untuk memperkuat trust. Antarmuka yang intuitif, kemudahan navigasi, dan efisiensi sistem tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat persepsi bahwa aplikasi aman dan dapat diandalkan. Dengan demikian, kombinasi antara UX yang baik dan sistem keamanan yang kuat menciptakan efek sinergis, di mana pengguna tidak hanya merasa nyaman, tetapi juga percaya sepenuhnya terhadap platform. Kepercayaan ini menjadi penggerak utama bagi continuance intention, menunjukkan bahwa strategi integratif antara desain pengalaman pengguna dan penguatan keamanan sistem sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pengguna dalam jangka panjang.

Hasil temuan dapat disajikan dalam diagram:



Gambar 1. Menunjukkan arah hubungan antar variabel

Diagram ini menunjukkan hubungan antara pengalaman pengguna (UX), keamanan aplikasi (*Security*), kepuasan (*Satisfaction*), kepercayaan (*Trust*), loyalitas (*Loyalty*), dan niat penggunaan berkelanjutan (*Continuance Intention*). Pengalaman pengguna yang baik (UX) meningkatkan kepuasan (*Satisfaction*), yang kemudian mendorong loyalitas (*Loyalty*), sementara UX juga langsung membangun kepercayaan (*Trust*) yang menjadi penggerak utama niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi (*Continuance Intention*). Kepuasan pengguna berinteraksi dengan tingkat keamanan aplikasi (*Security*) untuk memperkuat trust, menunjukkan bahwa pengalaman yang memuaskan lebih efektif jika didukung sistem keamanan yang baik. Selain itu, keamanan aplikasi secara langsung meningkatkan trust, yang selanjutnya mendorong niat penggunaan berkelanjutan. Secara keseluruhan, UX dan security menjadi

fondasi utama, satisfaction memperkuat engagement, dan trust menghubungkan semua faktor untuk memastikan loyalitas dan penggunaan aplikasi secara terus-menerus.

PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Perbandingan Kajian Literatur

No	Penulis & Tahun	Fokus / Variabel	Metode	Temuan Utama	Implikasi untuk DANA
1	Devita Azwi Nurrahma et al. (2025)	Persepsi keamanan data, Kepercayaan pengguna	Deskriptif kualitatif	Mayoritas pengguna menilai DANA aman karena verifikasi dua langkah; beberapa masih khawatir kebocoran data	Kombinasi UX & Security penting untuk trust; perlu edukasi keamanan tambahan
2	Novita & Parhusip (2023)	E-Services Quality, Keamanan Transaksi, Pengalaman Pengguna, Minat menggunakan	Survei kuantitatif	UX dan keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan	Pengembangan antarmuka dan fitur keamanan yang mudah dipahami memperkuat loyalitas
3	Nursanti et al. (2024)	Tren ekonomi digital, adopsi teknologi	Literatur review / deskriptif	Transformasi digital meningkat pesat; e-wallet dominan di generasi Z	DANA perlu menjaga UX dan Security agar relevan di era digital dan menarik pengguna muda
4	Prastiwi et al. (2024)	Perlindungan data pribadi, Keamanan digital	Studi kasus / dokumen	Sistem keamanan DANA memenuhi standar nasional; kesadaran pengguna masih rendah	Perlu edukasi pengguna dan optimasi proteksi data; keamanan sistem tetap prioritas
5	Putri et al. (2021)	Risiko keamanan, Risiko finansial, Kepercayaan pengguna	SEM-PLS	Risiko keamanan berpengaruh besar pada trust; trust menentukan niat penggunaan berkelanjutan	Fokus mitigasi risiko dan sistem keamanan untuk meningkatkan continuance intention

Berdasarkan sintesis literatur dari lima studi terkait aplikasi DANA, terlihat pola yang konsisten antara pengalaman pengguna (UX), keamanan aplikasi (security), kepuasan, kepercayaan, dan niat penggunaan berkelanjutan. Studi Novita & Parhusip (2023) menekankan bahwa kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, sedangkan Nursanti

et al. (2024) menyoroti konteks tren digital di kalangan generasi muda yang sangat memperhatikan kecepatan dan kemudahan navigasi. Kedua studi ini menunjukkan persamaan bahwa UX yang baik mendorong kepuasan dan loyalitas pengguna, meski fokusnya berbeda; satu pada minat penggunaan, satunya pada preferensi generasi muda. Selain itu, Devita Azwi Nurrahma et al. (2025) dan Prastiwi et al. (2024) menegaskan bahwa keamanan sistem berdampak langsung pada kepercayaan pengguna. Devita menekankan persepsi keamanan dari sisi pengguna, sementara Prastiwi menyoroti implementasi teknis seperti enkripsi dan data masking. Putri et al. (2021) menambahkan bukti kuantitatif bahwa risiko keamanan menjadi faktor dominan dalam membangun trust, yang kemudian memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan.

Perbandingan temuan juga menunjukkan interaksi antara UX dan security yang saling memperkuat. Novita & Parhusip (2023) dan Devita Azwi Nurrahma et al. (2025) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan persepsi keamanan, sehingga trust menjadi lebih tinggi. Dengan kata lain, UX dan security tidak berdiri sendiri, tetapi saling berkontribusi dalam membangun loyalitas dan niat penggunaan berkelanjutan. Kesadaran pengguna terkait keamanan juga memengaruhi efektivitas sistem proteksi, sebagaimana ditunjukkan oleh Prastiwi et al. (2024). Hasil sintesis ini menegaskan pentingnya strategi integratif di mana DANA perlu mengoptimalkan antarmuka yang ramah pengguna sekaligus memperkuat sistem keamanan, sehingga tercipta pengalaman digital yang aman, nyaman, dan mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang.

PENUTUP

Berdasarkan hasil kajian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna dan keamanan aplikasi merupakan dua komponen yang saling melengkapi dalam menentukan tingkat kepuasan, kepercayaan, serta keberlanjutan penggunaan aplikasi DANA. Pengalaman pengguna yang ditandai dengan kemudahan antarmuka, efisiensi, dan kenyamanan berinteraksi memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pengguna, sedangkan keamanan aplikasi – meliputi keandalan sistem, perlindungan data pribadi, dan transparansi kebijakan privasi – menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan. Meskipun beberapa penelitian terdahulu telah membahas hubungan antara kedua aspek tersebut, penelitian ini memberikan kebaruan melalui pendekatan integratif yang menyoroti bagaimana dimensi keamanan dan pengalaman pengguna saling berinteraksi dalam membentuk niat penggunaan berkelanjutan.

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan seperti ruang lingkup literatur terbatas pada publikasi tahun 2020–2025, sehingga potensi temuan dari penelitian sebelumnya yang relevan mungkin belum tercakup. Dan dengan memilih menggunakan metode studi literatur tidak memungkinkan analisis empiris langsung terhadap pengguna DANA, sehingga hasil kajian belum merepresentasikan kondisi faktual yang terukur di lapangan. Untuk memperkaya kajian akademik di masa mendatang, beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan adalah dengan melakukan penelitian kuantitatif atau *mixed-method* agar hubungan UX–security–trust–continuance intention dapat diuji secara statistik pada pengguna aktual.

REFERENSI

- Andika, Ritonga, P., 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. <https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJEN>
- Anwar, I. T. L., Nofilia, Mulkhia, S., & Muhammad, A. F. (2023). Analisis Pertumbuhan Penggunaan E-Wallet Terhadap Nilai Transaksi E-Commerce Di Indonesia Periode Tahun 2021-2023. *Jurnal Eksopoda*, 2(1).
- Ayu, M. (2024). *Data Nilai Transaksi Uang Elektronik (September 2021 - September 2023)*. DataIndonesiaID. <https://dataindonesia.id/keuangan/detail/data-nilai-transaksi-uang-elektronik-september-2021-september-2023>
- Cindy, V. D., Widyastuti, U., & Noviarini, D. (2025). Analysis of Factors Affecting the Intention to Use NFC-Based

- Payment System. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 14(1), 17–29.
- Devita Azwi Nurrahma, Nibi Nazwa Quinita Tanjung, Gema Surya Gemilang, & Nurbaiti Nurbaiti. (2025). Persepsi Konsumen Tentang Keamanan Data pada Aplikasi E-Wallet : Studi Kasus Dana. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 3(3), 111–119. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v3i3.1885>
- Fakriah, R. A., Alfhito, M. D., & Mardiyani. (2025). What Drives Digital Payment Adoption? Examining the Role of Ease of Use, Security, and Trust. *Journal of Enterprise and Development (JED)*, 7(1).
- Mahanum. (2021). Tinjauan Kepustakaan. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 1–12. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.20>
- Margono. (2020). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta.
- Novita, D. R., & Parhusip, A. A. (2023). Pengaruh E-Services Quality, Keamanan Transaksi dan Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Dana Di Kota Medan) Rina. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 3(November), 67–78. <http://jurnal.stokbinaguna.ac.id/index.php/JURDIP/article/view/2083>
- Novri. (2025). *DANA Raih Penghargaan Best Innovative Fintech App di Sensor Tower APAC Awards 2024*. OverclockingID.
- Nursanti, A., Wijayanto, G., & Rama, R. (2024). Ekonomi Digital : Tantangan dan Peluang di Era Revolusi Industri 5.0 dan Metaverse. In *Takaza: Innovatix Labs (TAKAZA INN)*.
- Prastiwi, Y., Yuan Varel, E., & Nainggolan, H. (2024). Analisis Keamanan Data Pribadi Dalam Aplikasi Mobile “Dana.” In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Bisnis*, 2(1), 584–588.
- Putri, M. Z., Sutarso, Y., & Hiqmah, F. (2021). Pengaruh risiko keamanan, keuangan dan sosial terhadap kepercayaan pada layanan mobile payment aplikasi dana. *Journal Business and Banking*, 11(1), 167–182. <https://doi.org/10.14414/jbb.v11i1.2667>
- Ramadhan, M. D., & Fajar, A. N. (2025). UX Matters : Unlocking QRIS Adoption among MSMEs in the Greater Jakarta Area. *International Journal of Engineering, Science and Information Technology*, 5(4), 366–373.
- Ratnaningtyas, E. M., Hulub, D. J., Puspitaningnalac, D. R. R., & Jumadi. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi DANA Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Melakukan Transaksi Secara Online Sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment) Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *ECOMA: Journal of Economics and Management*, 2(2), 97–108. <https://doi.org/10.70716/ecoma.v2i2.53>
- Salsabilla Putri Setyaangraini, & Susandini, A. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Generasi Z dalam Menggunakan Dompot Digital (Studi Kasus Generasi Z di Kabupaten Nganjuk). *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, 1(3), 291–298.
- Wulandari, P., & Idayanti, R. (2023). Peran Aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA) dalam Memudahkan Masyarakat melakukan Pembayaran Digital. *Islamic Banking and Finance*, 3(2), 429–441. <https://doi.org/10.30863/ibf.v3i2.5438>
- Zaman, M. B., Pamungkas, I. B., & Wibowo, W. A. (2022). Pengaruh Privasi Dan Keamanan Terhadap Penggunaan Mobile Payment. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(4), 891–902. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i4.565>