

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI
DANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KHUSUSNYA DI
KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI MEDAN**

**Annisa Haziah Husna^{1)*}, Maripah Riana Lubis²⁾, Julfahmi Ikhsan³⁾, Aditya
Pratama⁴⁾**

^{1,2,3)} Universitas Negeri Medan

⁴⁾ Sekolah Tinggi STIE Bina Karya

*E-mail: annisahaziahusna@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan kegunaan layanan aplikasi DANA terhadap kepuasan konsumen, khususnya di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Medan. Strategi kuantitatif dengan hubungan langsung dan pendekatan regresi linier digunakan dalam pemeriksaan ini. Hasil eksplorasi menunjukkan terdapat hubungan positif antara kegunaan layanan dengan loyalitas konsumen, kemudahan layanan memberikan dampak sebesar 61% terhadap loyalitas konsumen. Tinjauan ini menunjukkan bahwa kemudahan layanan aplikasi DANA secara mendasar mempengaruhi loyalitas konsumen pada mahasiswa Universitas Negeri Medan, dan hasil eksperimen secara bersamaan menunjukkan dampak yang serupa. Konsekuensi logis dari penemuan ini adalah perancang aplikasi DANA harus terus berupaya meningkatkan kegunaan layanan mereka, dengan fokus pada kualitas bantuan, elemen administrasi, keamanan, dan kenyamanan tujuan. Oleh karena itu, memperluas kenyamanan administrasi aplikasi DANA dapat menjadi proses penting dalam penyelenggaraan acara dan penayangan aplikasi-aplikasi tersebut di kemudian hari, serta memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kemudahan, penggunaan layanan, kepuasan pelanggan

Abstract

This research aims to determine the effect of ease of use of DANA application services on consumer satisfaction, especially among Medan State University students. Quantitative strategies with direct relationships and linear regression approaches were used in this examination. The exploration results show that there is a positive relationship between service usefulness and consumer loyalty, service convenience has a 61% impact on consumer loyalty. This review shows that the ease of DANA application services has a fundamental influence on consumer loyalty among Medan State University students, and the experimental results simultaneously show a similar impact. The logistical science of this discovery is that DANA application design must continue to strive to improve the usability of their services, with a focus on the quality of assistance, administrative elements, security and convenience of purposes. Therefore, expanding the convenience of DANA application administration can be an important process in organizing events and presenting these applications in the future, as well as making a significant contribution to customer satisfaction.

Keywords: convenience, use of services, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin canggih khususnya di bidang internet telah merambah ke sektor lain. Tidak hanya media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Twitter, industri bisnis pun kini ikut merasakan dampak dari laju teknologi yang semakin pesat. Berdasarkan laporan We Are Social, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 213 juta jiwa per Januari 2023. Jumlah tersebut setara dengan sekitar 77% dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 275,77 juta jiwa.

Saat ini, Indonesia berada pada masa terkomputerisasi, inovasi berkembang semakin cepat, lebih jauh lagi, ditopang oleh keberadaan individu-individu yang membutuhkan pembangunan yang lebih menarik dan berhasil profesional. Perbaikan ini telah mendorong perkembangan di bidang moneter. Mengingat hal ini, fintech (inovasi moneter) semakin menciptakan dan menyederhanakan segala sesuatunya bagi individu angsuran lanjutan (pembayaran terkomputerisasi). Angsuran digital (angsuran terkomputerisasi) adalah salah satunya empat kelas inovasi moneter yang ditunjukkan oleh Bank Indonesia. Seperti yang ditunjukkan oleh (Singh et al., 2016) dengan cicilan terkomputerisasi, klien dapat melakukan berbagai pertukaran moneter untuk barang dagangan dan barang administrasi dengan telepon seluler. Salah satu instrumen angsuran di muka adalah uang elektronik (Yuliasuti, 2017).

Penggunaan Internet semakin populer di Indonesia, dan terdapat beberapa kegiatan bisnis yang memanfaatkan media elektronik, seperti e-wallet atau aplikasi e-wallet yang dikembangkan

di Indonesia yang biasa disebut dengan e-wallet. E-Wallet adalah aplikasi atau layanan dompet elektronik yang memungkinkan dilakukannya pertukaran antar pelanggan agar lebih mudah diakses oleh masyarakat umum. Pertukaran yang dapat dilakukan menggunakan dompet elektronik termasuk mentransfer uang tunai ke teman dan orang terkasih, dan membatasi jumlah uang tunai di aplikasi untuk membayar pekerjaan atau produk. Inovasi pembayaran transaksional online dan offline menjadi semakin modern dan terbuka secara sosial.

Saat ini DANA e-Wallet merupakan salah satu dompet terkomputerisasi baru di Indonesia. Sebelum ada e-wallet DANA, sudah ada e-wallet lain seperti OVO, GoPay, dan LinkAja. Aplikasi e-wallet DANA pertama kali dirilis pada 5 Desember 2018 dan dikembangkan oleh Elang Sejahtera Mandiri termasuk anak perusahaannya PT Elang Mahkota Teknologi. Sebuah organisasi yang didirikan oleh Tbk (EMTEK) dan Underground Insect Monetary. Aplikasi e-Wallet DANA bertujuan untuk membuat pertukaran non-tunai dan tanpa kartu menjadi lebih maju, cepat, dan murah. Pembayaran transaksi e-wallet DANA memudahkan penggunaan e-wallet Anda. Penggunaan inovasi menjadi salah satu unsur kenyamanan dalam menggunakan aplikasi e-wallet DANA. Hal ini memudahkan pembeli melakukan pembayaran transaksi berbasis internet menggunakan e-Wallet DANA.

Informasi DANA menunjukkan bahwa rata-rata pembayaran transaksi adalah setiap hari dimana yang paling menonjol dicapai pada 2023. Jika dibandingkan dengan 2022,

perkembangannya normal pertukaran yang tercatat setiap hari meningkat sebesar 137%. Pencapaian DANA ini menegaskan kewajiban DANA untuk menjamin dan mengembangkan lebih lanjut wawasan pembayaran transaksi konsumen melalui peningkatan inovasi yang moderat. Ini Hal ini juga berarti bahwa inovasi keuangan yang diciptakan DANA menjadi lebih komprehensif dengan manfaat yang semakin meningkat lebar. DANA tidak hanya bisa digunakan untuk melakukan cicilan, tetapi juga untuk kolaborasi sosial, bisnis, hingga tabungan dan perencanaan keuangan yang efektif. (sumber: teknogav.com). Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas adalah konsekuensi dari korelasi asumsi dengan kenyataan pembeli dapat menemui salah satu dari tiga tingkatan pemenuhan secara umum, lebih spesifik lagi jika produk di bawah ekspektasi, pembeli akan merasa frustrasi, namun jika pelaksanaan sesuai asumsi pembeli akan merasa terpenuhi, ceria atau bersemangat.

Loyalitas konsumen merupakan hasil penilaian konsumen terhadap apa yang mereka harapkan dari pembelian atau penggunaan suatu barang atau jasa (Fikri, Pane, & Ahmad, 2020). Asumsi-asumsi tersebut kemudian diuji terhadap manfaat yang diperoleh melalui evaluasi barang atau jasa. Ketika keinginan terhadap apa yang diperoleh lebih nyata (pada hakikatnya sama) dibandingkan penerimaan, maka konsumen merasa puas pada saat itu. Jika tidak, hasil yang timbul dari penggunaan barang atau jasa tersebut akan lebih sederhana dari yang diberikan dan idealnya konsumen akan kecewa (Ahmad et al., 2022).

Dalam penelitian ini permasalahan yang ditemui dalam proses penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimanakah pengaruh kemudahan penggunaan layanan aplikasi pendanaan terhadap kepuasan pelanggan khususnya mahasiswa Universitas Negeri Medan?

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan layanan pengajuan dana terhadap kepuasan nasabah khususnya di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Medan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasi dan regresi sederhana. Korelasi sederhana dimaksudkan untuk mengetahui hubungan variabel independen dan variabel dependen, sedangkan regresi sederhana dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y. Variabel dalam penelitian ini adalah penggunaan layanan (sebagai variabel X) dan kepuasan pelanggan (sebagai variabel Y). Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS versi 22. Penelitian dilakukan pada sampel 30 mahasiswa Stambuk Program Sarjana Kewirausahaan 2021 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Dalam penelitian ini metode kuesioner digunakan untuk pengumpulan data. Untuk memperoleh data dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang telah ditentukan sesuai dengan indikator objek penelitian. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: H1 : Kemudahan penggunaan layanan aplikasi pendanaan berpengaruh

terhadap kepuasan pelanggan khususnya mahasiswa Universitas Negeri Medan

H2 : Sedangkan pengaruh kemudahan penggunaan layanan pengajuan dana berdampak terhadap kepuasan pelanggan khususnya di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Medan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil Temuan penelitian diperoleh dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden yang memenuhi kriteria. Dari data yang terkumpul sebanyak 30 responden merupakan mahasiswa Program Studi Kewirausahaan stambuk yang terbagi dalam tiga kelas yaitu A, B, C Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Responden terdiri dari 20 orang yang berjenis kelamin perempuan dan 10 orang yang berjenis kelamin laki-laki. Kemudian responden terdiri dari kelas A sebanyak 11 orang, kelas B sebanyak 10 orang, kemudian kelas C sebanyak 9 orang.

Berdasarkan uji pendekatan korelasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan atau berkorelasi, dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Nilai pearson correlation dari kemudahan penggunaan layanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan bentuk hubungan antara tiga variabel adalah positif, dengan derajat hubungan yang berada di rentang 0,70-0,89 yaitu korelasi sangat kuat. Oleh karena itu, semakin tinggi kemudahan penggunaan layanan (X) yang dilakukan oleh aplikasi DANA, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan (Y) produk yang

dilakukan oleh mahasiswa Universitas Negeri Medan.

Berdasarkan uji analisis regresi linear sederhana, dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung = 45,146 dengan tingkat nilai signifikansi yang sebesar $0,000 < 0,05$, yang artinya model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kemudahan penggunaan layanan (X) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Besar nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,786 dan koefisien korelasi determinasi (R Square) sebesar 0,617, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kemudahan penggunaan layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 61%.

Correlations

		Penggunaan Layanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Penggunaan Layanan (X)	Pearson Correlation	1	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 1. Uji Korelasi
 Sumber : (diolah penulis, 2023)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139.159	1	139.159	45.146	.000 ^b
	Residual	86.308	28	3.082		
	Total	225.467	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Penggunaan Layanan (X)

Tabel 2. Uji F
 Sumber : (diolah penulis, 2023)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	.617	.604	1.75569

a. Predictors: (Constant), Penggunaan Layanan (X)

Tabel 3. Uji R
 Sumber : (diolah penulis, 2023)

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Layanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Pelanggan Khususnya di Kalangan Mahasiswa Universitas Negeri Medan

Setelah dilakukan uji-t diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut: Nilai t hitung untuk variabel harga > t tabel sebesar 6,719 > 2,052, tingkat signifikansi 0,000 < 0>, nilai F tabel sebesar 3,34. Tingkat signifikansi 0,000 < 0,05.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan layanan aplikasi DANA berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa Universitas Negeri Medan. Dengan kata lain, H2 diterima.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	-.847	2.607		.748
	Penggunaan Layanan (X)	.569	.085	.786	6.719

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4. Uji T

Sumber : (diolah penulis, 2023)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139,159	1	139,159	45,146	.000 ^b
	Residual	86,308	28	3,082		
	Total	225,467	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)
b. Predictors: (Constant), Penggunaan Layanan (X)

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Simultan

Sumber : (diolah penulis, 2023)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kegunaan layanan aplikasi DANA memiliki hubungan positif yang sangat baik terhadap loyalitas konsumen, khususnya di kalangan mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri Medan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemudahan penggunaan layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA maka semakin tinggi juga tingkat loyalitas konsumen produk mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri Medan. Selain itu, hasil eksperimen yang dilakukan secara

bersamaan juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan manfaat aplikasi DANA sekaligus secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dampak positif dari penemuan ini adalah aplikasi DANA perlu terus berupaya meningkatkan kegunaan layanannya untuk meningkatkan loyalitas konsumen, Terutama di kalangan pelajar. Hal ini dapat dicapai dengan memusatkan perhatian pada jenis layanan, elemen layanan, dan manfaat yang diberikan kepada konsumen.

Selain itu, aspek keamanan dan keamanan dalam penggunaan aplikasi DANA juga perlu diperhatikan. Sejalan dengan hal tersebut, aplikasi DANA dapat mengimbangi dan meningkatkan basis konsumennya, serta memperluas jangkauan pasarnya di kalangan pelajar dan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, penemuan-penemuan ini menguraikan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan layanan aplikasi DANA dapat memberikan komitmen penting terhadap loyalitas konsumen, dan ini dapat menjadi proses penting dalam pergantian peristiwa dan promosi aplikasi DANA di kemudian hari.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, terdapat dugaan bahwa kegunaan layanan aplikasi DANA mempengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Medan. Konsekuensi logis dari penemuan ini adalah pihak aplikasi DANA harus terus berupaya meningkatkan kegunaan layanan mereka, dengan fokus pada kualitas bantuan, elemen administrasi, keamanan, dan

kenyamanan tujuan. Oleh karena itu, memperluas kenyamanan dan kemudahan penggunaan layanan aplikasi DANA dapat menjadi proses penting dalam penyelenggaraan acara dan penayangan aplikasi-aplikasi tersebut di kemudian hari, serta memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Nur Marhaendra, & Hery Mahyuzar. (2023). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Pada Pengguna E-Wallet DANA di Kebumen. *Journal of Digital Business and Management*, 2(2), 84–90.
- Efektifitas dan Kontribusi Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Ali Daerah (Pad) Kota Denpasar.
- Ahmad, R., Morizar, A., & Fikri, M. El. (2022). Economic Valuation Of Human Resources In Achieving Company Performance. *Quantitative Economics Journal*, 11(2), 58–70.
<https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/qe/article/view/38596/19555>
- Fikri, M. El, Pane, D. N., & Ahmad, R. (2020). Factors Affecting Readers ' Satisfaction in " Waspada " Newspapers : Insight from Indonesia. *International Journal of Research and Review*, 7(May), 357–371.
<https://doi.org/10.4444/ijrr.1002/1995>
- Hissi Heryanti, A., Karawang, S., Ronggo Waluyo, J. H., Timur, T., & Barat, J. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online. *Journal on Education*, 05(03), 8080–8096.
- Nurya Dina Abrilia, & Tri Sudarwanto. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(3), 1006–1012.
- Rinov Cuhanazriansyah, M., & Giatman, M. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(2), 311–319.
- Simon Silalahi, B., & Joanda Kaunang, F. (2022). Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Barat Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano. *Jurnal TeIKA*, 12(2), 121–133.
- Singh, S.K. 2016. *Accountancy*. Revised Edition. India: SBPD Publication.
- Yuliastuti Ida Ayu Nyoman & Niluh Putu Sandrya Dewi. (2017) Analisis
- Yuli Tri Cahyono, & Afrizal Hamarta Adha. (2022). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Pada Aplikasi DANA Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK), 1, 439–444.