Jurnal Komputer Multidisipliner

Vol.8 No.7, Juli 2025
ISSN: 24559633

PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL (E-WALLET) PADA MASYARAKAT KOTA MEDAN

Yanty Faradillah Siahaan[1], Sonita Marwah Rangkuti[2]
Universitas Harapan Medan
E-mail: yantyfaradillah@gmail.com[1], sonitamarwah50@gmail.com[2]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan dompet digital (e-wallet) DANA oleh masyarakat Kota Medan dengan pendekatan audit sistem informasi. Penelitian dilakukan secara kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada 150 responden. Analisis data dilakukan untuk mengidentifikasi pola penggunaan, manfaat, kendala, serta rekomendasi pengguna terhadap aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang mendorong penggunaan DANA adalah kemudahan akses, fitur yang lengkap, serta promosi cashback. Kendala utama yang dihadapi pengguna meliputi gangguan sistem, biaya administrasi yang tinggi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Sebanyak 47,3% responden merekomendasikan pengembangan inovasi dan kreativitas fitur, 27,3% menyarankan pengurangan biaya transaksi, dan 20,7% mengusulkan penambahan fitur pembayaran offline. Temuan ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan sistem informasi e-wallet yang lebih aman, stabil, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.
Kata Kunci — E-Wallet, DANA, Dompet Digital, Keamanan.

Abstract

This study aims to spread the use of the DANA digital wallet (e-wallet) by the people of Medan City using an information system audit approach. The study was conducted descriptively quantitatively by distributing closed questionnaires to 150 respondents. Data analysis was conducted to identify usage patterns, benefits, obstacles, and user recommendations for the application. The results of the study indicate that the main factors driving the use of DANA are ease of access, complete features, and cashback promotions. The main obstacles faced by users include system disruptions, high administration costs, and concerns about the security of personal data. As many as 47.3% of respondents recommended developing innovation and creativity in features, 27.3% suggested reducing transaction costs, and 20.7% suggested adding offline payment features. These findings provide an important contribution to the development of an e-wallet information system that is safer, more stable, and responsive to user needs.
Keywords *— Electronic Wallet, DANA, Digital Wallet, Security.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memicu transformasi signifikan dalam cara masyarakat menjalani aktivitas ekonomi, khususnya dalam hal transaksi keuangan. Salah satu inovasi yang berkembang pesat di era digital adalah dompet digital atau electronic wallet (e-wallet), yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran secara elektronik dengan mudah dan efisien melalui perangkat mobile [1]. E-wallet tidak hanya memberikan kemudahan dalam transaksi, tetapi juga menawarkan berbagai fitur tambahan seperti pelacakan pengeluaran, cashback, dan integrasi dengan berbagai layanan digital.[2].

Di Indonesia, penggunaan e-wallet mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data dari Bank Indonesia [3], terjadi peningkatan konsisten pada volume dan nilai transaksi uang elektronik, seiring dengan meningkatnya adopsi digital di kalangan masyarakat. Kemudahan akses, keamanan relatif, serta promosi yang menarik menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat untuk beralih ke metode pembayaran digital [4].

Salah satu e-wallet yang paling banyak digunakan adalah DANA, yang dikelola oleh

PT Espay Debit Indonesia Koe. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan layanan keuangan digital lainnya [5]. DANA juga mengadopsi sistem keamanan berlapis, serta menawarkan fitur seperti QRIS, PayLater, dan laporan transaksi otomatis[6],[7].

Namun, penggunaan e-wallet seperti DANA tidak terlepas dari kendala. Beberapa pengguna mengeluhkan masalah teknis, seperti gangguan sistem (system error), kesulitan verifikasi akun, hingga kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi [6], [7]. Selain itu, risiko kehilangan saldo akibat pencurian identitas atau serangan siber masih menjadi perhatian utama pengguna [8].

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi DANA oleh masyarakat Kota Medan. Penelitian ini berfokus pada pola penggunaan, manfaat, kendala, serta rekomendasi pengguna terhadap sistem informasi DANA. Audit sistem informasi diperlukan untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan telah memenuhi aspek efektivitas, efisiensi, dan keamanan dalam mendukung kebutuhan pengguna.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi dalam penggunaan aplikasi dompet digital DANA oleh masyarakat Kota Medan secara sistematis dan faktual. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka, yang kemudian diolah untuk memperoleh kesimpulan objektif melalui teknik statistik deskriptif. Metode deskriptif dipilih karena sesuai untuk menjelaskan karakteristik, kebiasaan, serta pandangan responden terhadap objek yang diteliti tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang ada [9].

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Medan yang menggunakan aplikasi dompet digital (e-wallet), khususnya DANA, baik dari kalangan pelajar, mahasiswa, pekerja swasta, wiraswasta, maupun aparatur sipil negara. Pemilihan Kota Medan sebagai lokasi penelitian didasarkan pada tingginya penetrasi penggunaan e-wallet di daerah perkotaan dan perkembangan transaksi digital yang pesat di wilayah tersebut [10].

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 150 responden, yang dipilih secara non-probability sampling dengan teknik purposive sampling, yakni responden yang memenuhi kriteria sebagai pengguna aktif aplikasi e-wallet. Kriteria ini penting agar data yang dikumpulkan relevan dengan tujuan audit sistem informasi terhadap e-wallet DANA.

Sampel menunjukkan karakteristik yang bervariasi berdasarkan jenis kelamin yang dimana 85 perempuan dan 65 laki-laki, dengan rentang usia didominasi oleh kelompok umur 17–22 tahun (91 responden), rata-rata mayoritas pendidikan ialah lulusan SMA (77 responden), dengan pekerjaan terbanyak pelajar/mahasiswa (79 responden), dan paling sedikit ASN (3 responden), pendapatan responden berkisar dari di bawah Rp 1.500.000 hingga di atas Rp 4.000.000. Karakteristik demografis ini mencerminkan dominasi generasi muda dan pelajar/mahasiswa dalam penggunaan dompet digital di Kota Medan.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuesioner, yang disusun berdasarkan indikator penggunaan e-wallet secara umum serta hasil studi literatur terkait sistem pembayaran digital. Kuesioner disusun dalam bentuk pilihan ganda untuk memudahkan responden dalam memberikan jawaban yang sesuai dengan pengalaman mereka.

Kuesioner dibagi ke dalam beberapa aspek penting, yaitu:

1. Motivasi Penggunaan E-Wallet

(contoh pertanyaan: alasan tertarik menggunakan e-wallet, manfaat dalam bertransaksi)

2. Kemudahan Akses dan Kelengkapan Fitur
   (misalnya: seberapa mudah e-wallet digunakan, seberapa lengkap fitur pembayaran)
3. Keamanan dan Risiko
   (misalnya: persepsi responden terhadap keamanan transaksi dan kekhawatiran kehilangan saldo/data)
4. Pengaruh Promosi dan Pola Konsumsi
   (misalnya: dampak cashback terhadap minat belanja, frekuensi membeli barang non-esensial)
5. Kendala dan Rekomendasi Pengembangan
   (misalnya: keluhan terhadap biaya admin, error sistem, dan saran peningkatan fitur)

Penyusunan instrumen merujuk pada standar survei yang digunakan dalam studi e-wallet terdahulu seperti oleh [11], [12]. dan [2].

4. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis secara kuantitatif deskriptif menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel. Teknik analisis ini digunakan untuk menghitung frekuensi, persentase, dan distribusi jawaban dari responden terhadap setiap butir pertanyaan dalam kuesioner.

Analisis data dilakukan dalam beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan dan Kodefikasi Data
   Seluruh data kuesioner yang telah diisi responden dikumpulkan, dan dimasukkan ke dalam lembar kerja Excel.
2. Penyajian Data dalam Bentuk Tabel dan Grafik
   Hasil pengolahan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memberikan gambaran yang lebih visual dan informatif mengenai pola jawaban responden.
3. Interpretasi Hasil
   Interpretasi dilakukan berdasarkan kecenderungan data, seperti jawaban mayoritas, frekuensi tertinggi, serta perbandingan antar opsi. Hal ini membantu dalam menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

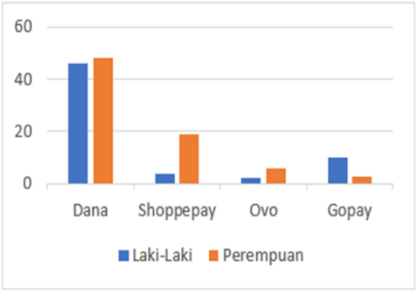
Analisis deskriptif dipilih karena sesuai untuk menggambarkan fenomena yang diamati dalam konteks penggunaan dompet digital oleh masyarakat Kota Medan, tanpa melakukan generalisasi ke populasi yang lebih luas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 150 responden pengguna aktif aplikasi DANA di Kota Medan. Data demografis menunjukkan bahwa:

1. Jenis kelamin: 56,7% perempuan dan 43,3% laki-laki
2. Usia: Mayoritas berusia 17–22 tahun (60,7%)
3. Pendidikan terakhir: Sebagian besar lulusan SMA (51,3%)
4. Pekerjaan: Didominasi oleh pelajar/mahasiswa (52,7%)
5. Pendapatan: Bervariasi, mulai dari <Rp 1.500.000 hingga >Rp 4.000.000



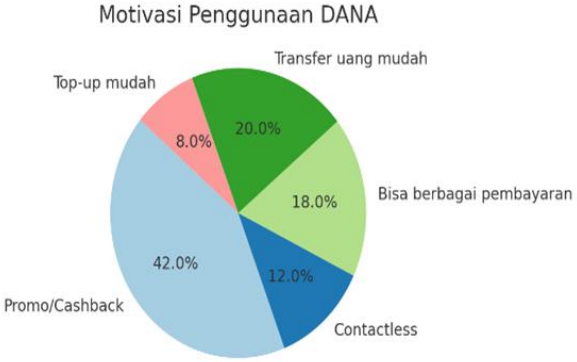
Komposisi ini menunjukkan dominasi generasi muda dalam penggunaan dompet digital di Kota Medan, yang sejalan dengan survei APJII [9], mengenai tren penggunaan

teknologi finansial di kalangan digital native.

Motivasi dan Alasan Penggunaan

Sebagian besar responden menyatakan menggunakan DANA karena promo dan cashback menarik (42%), kemudahan dalam transaksi dan antarmuka aplikasi yang sederhana. Selain itu, bisa digunakan untuk berbagai jenis pembayaran, seperti belanja online, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan. Temuan ini sejalan dengan hasil studi iPrice Group [11] yang menunjukkan bahwa promo digital menjadi daya tarik utama dalam penggunaan w-wallet di Indonesia.

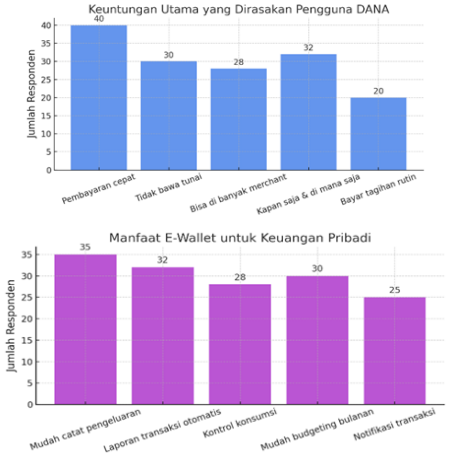
No.	Motivasi Penggunaan	Persentase (%)	Jumlah Responden (estimasi)
1	Promo/Cashback	42.0%	63 orang
2	Transfer uang mudah	20.0%	30 orang
3	Bisa berbagai pembayaran	18.0%	27 orang
4	Contactless (tanpa kontak fisik)	12.0%	18 orang
5	Top-up mudah	8.0%	12 orang



Gambar 1 Data Diolah (2025)

Kepuasan dan Manfaat

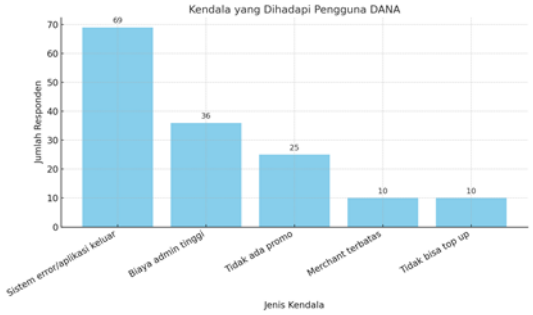
Pengguna DANA menyatakan memperoleh sejumlah manfaat, antara lain yaitu, proses transaksi cepat dan praktis (70%), riwayat transaksi tercatat secara otomatis, dan memudahkan pengelolaan pengeluaran dan perencanaan anggaran. Hal ini memperkuat temuan PwC Indonesia [10], bahwa e-wallet tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai alat bantu manajemen keuangan pribadi.



Kendala dan Risiko

Beberapa kendala utama yang dilaporkan responden meliputi:

Kendala	Jumlah Responden
Sistem error/aplikasi keluar sendiri	69
Biaya admin tinggi	36
Tidak ada promo	25
Merchant terbatas / tidak bisa top-up	20



Gambar 2 Data Diolah (2025)

Resiko	Jumlah Responden
Kehilangan saldo dan pencurian data pribadi	108
Saldo tidak bisa ditarik	17
Tidak bisa mendapatkan cashback	14
Tidak bisa digunakan di luar negeri	9

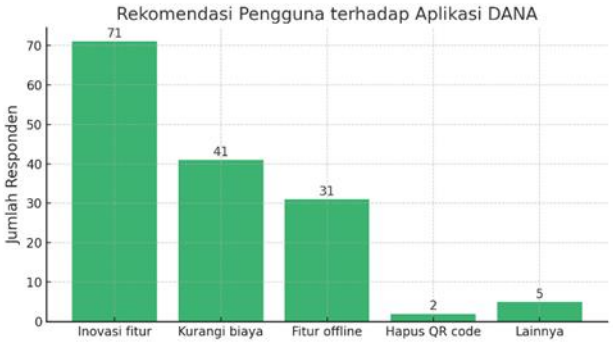
Gambar 3 Data Diolah (2025)

Masalah keamanan dan error sistem menunjukkan bahwa aspek keandalan dan keamanan aplikasi masih perlu ditingkatkan. Temuan ini konsisten dengan laporan Kaspersky [5] tentang risiko pencurian identitas dalam sistem keuangan digital.

Rekomendasi Pengguna

Berikut adalah saran dari pengguna untuk pengembangan aplikasi DANA ke depan:

Rekomendasi	Jumlah Responden
Inovasi fitur dan peningkatan kreativitas	71
Pengurangan biaya transaksi	41
Penambahan fitur pembayaran offline	31
Penghapusan fitur QR Code	2



Gambar 4 Data Diolah (2025)

Mayoritas pengguna menuntut peningkatan kualitas fitur dan efisiensi biaya sebagai bentuk perbaikan berkelanjutan dari aplikasi e-walle.

Interpretasi

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa DANA dipilih karena keunggulan kemudahan dan promosi, tetapi di sisi lain, kendala teknis dan risiko keamanan masih menjadi faktor penghambat utama. Penggunaan e-wallet tidak hanya mencerminkan digitalisasi transaksi, tetapi juga menciptakan perubahan perilaku konsumtif yang perlu diantisipasi dengan literasi keuangan yang baik.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA merupakan dompet digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Kota Medan. Pengguna, yang sebagian besar merupakan generasi muda berusia 17–22 tahun dan berstatus pelajar atau mahasiswa, memilih DANA karena alasan kemudahan, kecepatan transaksi, dan berbagai promosi yang ditawarkan, terutama dalam bentuk cashback dan diskon. Berdasarkan hasil kuesioner dan analisis data, maka dapat diperoleh beberapa kelimpulan utama sebagai berikut :

1. Kepuasan pengguna terhadap DANA sangat tinggi, ditunjukkan melalui persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta fleksibilitas layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Fitur-fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan top-up pulsa dianggap sangat membantu dalam aktivitas keuangan sehari-hari.
2. Manfaat penggunaan e-wallet terhadap pengelolaan keuangan pribadi juga cukup signifikan. Sebagian besar responden merasa terbantu dalam pencatatan pengeluaran, pengendalian konsumsi, serta perencanaan anggaran bulanan. Hal ini menunjukkan bahwa e-wallet tidak hanya sebagai alat transaksi, tetapi juga alat bantu keuangan digital yang efisien.
3. Namun, terdapat beberapa kendala yang masih dirasakan pengguna. Kendala utama meliputi sistem error, biaya administrasi tinggi, serta akses merchant yang terbatas. Risiko yang paling dikhawatirkan adalah kehilangan saldo dan pencurian data pribadi, yang menunjukkan bahwa aspek keamanan dan perlindungan data masih perlu ditingkatkan.
4. Pengguna juga memberikan sejumlah rekomendasi pengembangan aplikasi, seperti peningkatan fitur, penurunan biaya transaksi, serta penambahan fitur offline untuk mengakomodasi kondisi tanpa internet. Beberapa juga menyarankan penyederhanaan proses verifikasi dan upgrade akun premium.
5. Temuan ini mencerminkan bahwa adopsi dompet digital seperti DANA tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, tetapi juga oleh pengalaman pengguna, keamanan, kepercayaan, dan nilai tambah yang ditawarkan. Oleh karena itu, penyedia layanan e-wallet perlu terus melakukan inovasi, memperkuat sistem keamanan, dan mendengarkan masukan pengguna untuk menjaga keberlanjutan dan loyalitas

pengguna.

Secara umum, penggunaan e-wallet di Kota Medan telah menjadi bagian penting dalam kehidupan digital masyarakat, dan menjadi indikator kuat menuju transformasi ekonomi digital yang lebih inklusif, efisien, dan modern.

DAFTAR PUSTAKA

Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2021). E-commerce 2021: Business, Technology, Society (16th ed.). Pearson.

Deloitte. (2021). Digital Consumer Trends Survey Indonesia 2021. https://www2.deloitte.com/id

Bank Indonesia. (2023). Statistik Sistem Pembayaran: Uang Elektronik. https://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran/uang-elektronik

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2022). Snapshot Perkembangan Fintech di Indonesia. https://www.ojk.go.id

Bank Indonesia. (2022). Laporan Sistem Pembayaran Indonesia 2022. https://www.bi.go.id

Kaspersky. (2021). Digital Payment Risks in Southeast Asia. https://www.kaspersky.com

OECD. (2020). Digital Financial Literacy: Emerging Policy Responses. https://www.oecd.org

World Bank. (2020). Digital Financial Services Report: Balancing Innovation and Risk in Indonesia. https://www.w

Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

APJII. (2022). Laporan Survei Internet Indonesia 2022. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. https://apjii.or.id

PwC Indonesia. (2021). The New Normal of Digital Transactions in Indonesia. https://www.pwc.com/id

iPrice Group. (2021). Studi Fitur-Fitur Unggulan Dompet Digital Populer di Indonesia. https://iprice.co.id.