



Persepsi Konsumen Tentang Keamanan Data pada Aplikasi *E-Wallet* : Studi Kasus Dana

Devita Azwi Nurrahma^{1*}, Nibi Nazwa Quinita Tanjung², Gema Surya Gemilang³,
Nurbaiti⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email : ^{1*} devitaaazwi@gmail.com, ² nibinazwa146@gmail.com, ³ gemagilang112233@gmail.com,
⁴ nurbaiti@uinsu.ac.id

Korespondensi penulis : devitaaazwi@gmail.com

Abstract. *Data security is a crucial aspect in the use of digital wallet applications, especially in Indonesia where its implementation is increasing. This study aims to explore user perceptions of the level of data security in the DANA e-wallet application through a qualitative approach. Data were obtained through in-depth interviews with a number of active users, then analyzed thematically to identify factors that influence their sense of security in using the application. The results of the study show that transparency, privacy policies, ease of use of security features, and the reputation of service providers are important elements in building user trust. This study is expected to contribute to the development of data security management strategies in e-wallet applications in order to increase consumer satisfaction and loyalty.*

Keywords: *Data Security, User Perception, E-Wallet, DANA, Qualitative Analysis*

Abstrak. Keamanan data menjadi aspek krusial dalam penggunaan aplikasi dompet digital, khususnya di Indonesia yang semakin meningkat adopsinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi pengguna terhadap tingkat keamanan data pada aplikasi e-wallet DANA melalui pendekatan kualitatif. Data diperoleh dengan wawancara mendalam terhadap sejumlah pengguna aktif, kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi rasa aman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi kebijakan privasi, kemudahan penggunaan fitur keamanan, serta reputasi penyedia layanan menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan pengguna. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pengelolaan keamanan data pada aplikasi e-wallet demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Keamanan Data, Persepsi Pengguna, E-Wallet, DANA, Analisis Kualitatif

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan di berbagai bidang, terutama di sektor keuangan. Salah satu inovasi yang menonjol adalah hadirnya aplikasi dompet digital atau e-wallet, yang memudahkan pengguna melakukan transaksi elektronik dengan lebih cepat dan praktis, mulai dari pembayaran tagihan hingga pengiriman dana antar pengguna. Di Indonesia, peningkatan penetrasi internet dan penggunaan perangkat mobile secara merata menjadi pendorong utama pertumbuhan jumlah pengguna e-wallet secara signifikan. Dana termasuk salah satu aplikasi e-wallet yang mengalami peningkatan pengguna aktif yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Menurut laporan Asosiasi Fintech Indonesia (2023), Dana berhasil meningkatkan jumlah pengguna aktif hingga 25% dalam dua tahun terakhir, dengan cakupan di wilayah perkotaan maupun pedesaan. Pertumbuhan ini didukung oleh kemudahan

akses, fitur-fitur inovatif, serta perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengutamakan transaksi digital yang cepat dan aman (Handayani et al., 2021; Widodo & Susanto, 2024).

Di sisi lain, perluasan penggunaan e-wallet juga menimbulkan tantangan besar terkait perlindungan data pribadi pengguna. Kasus kebocoran data, peretasan sistem, dan penyalahgunaan informasi pribadi pada beberapa platform digital telah menimbulkan kekhawatiran di kalangan pengguna. Survei terkini menunjukkan bahwa sekitar 30% pengguna e-wallet di Indonesia masih memiliki keraguan dan kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi mereka saat menggunakan layanan digital (Kurniawan & Setiawan, 2023). Isu ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepercayaan pengguna, yang merupakan modal utama dalam menjaga loyalitas dan keberlanjutan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, pemahaman mengenai persepsi konsumen terhadap keamanan data di aplikasi Dana menjadi hal yang penting untuk diteliti secara mendalam.

Meski penggunaan aplikasi Dana terus mengalami peningkatan, kekhawatiran terkait perlindungan data pribadi yang disediakan oleh aplikasi tersebut masih ada. Persepsi konsumen mengenai keamanan data tidak hanya berpengaruh terhadap rasa aman dalam melakukan transaksi, tetapi juga berdampak pada tingkat kepercayaan dan niat mereka dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Penelitian ini berupaya mengungkap bagaimana pengguna Dana menilai keamanan data, faktor-faktor apa saja yang memengaruhi persepsi tersebut, serta dampak persepsi tersebut terhadap kepercayaan dan niat penggunaan aplikasi. Dengan pendekatan kualitatif, studi ini bertujuan untuk menggali secara mendalam pengalaman dan pandangan pengguna terkait isu keamanan data pribadi pada platform Dana.

Dalam tinjauan teori, persepsi keamanan data didefinisikan sebagai keyakinan pengguna bahwa data pribadi dan transaksi mereka terlindungi dari risiko kebocoran, pencurian, atau penyalahgunaan (Widodo & Susanto, 2024; Pratama & Sari, 2021). Persepsi tersebut meliputi aspek teknis seperti keandalan sistem keamanan, transparansi kebijakan privasi, serta fitur proteksi seperti autentikasi ganda dan enkripsi data. Kepercayaan pengguna merupakan respons psikologis yang terbentuk dari keyakinan bahwa penyedia layanan secara konsisten menjaga keamanan dan privasi data tersebut (Afrianti & Sari, 2022). Kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas serta memengaruhi niat pengguna untuk tetap memakai aplikasi (Putri & Nugroho, 2022). Selain itu, faktor demografis seperti usia, pengalaman, dan literasi digital turut mempengaruhi bagaimana persepsi keamanan terbentuk (Rahman & Wibowo, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini menggabungkan berbagai aspek

tersebut untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi keamanan data pada aplikasi Dana dan implikasinya terhadap perilaku konsumen.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan secara teoritis dalam pengembangan studi terkait keamanan data dan perilaku konsumen digital, khususnya dalam konteks e-wallet di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pengembang aplikasi Dana dan pihak terkait untuk memperbaiki fitur keamanan serta merancang strategi edukasi dan komunikasi yang efektif demi memperkuat kepercayaan dan loyalitas pengguna. Dengan demikian, aplikasi Dana dapat terus berkembang dan semakin diterima oleh masyarakat sebagai solusi pembayaran digital yang aman dan terpercaya.

2. TINJAUAN TEORETIS

Definisi Konsep Utama

Persepsi keamanan data merupakan pandangan subjektif pengguna terhadap sejauh mana data pribadi dan transaksi mereka terlindungi saat menggunakan aplikasi digital. Persepsi ini mencakup aspek teknis seperti autentikasi ganda, enkripsi data, dan transparansi kebijakan privasi (Kurniawan & Setiawan, 2023). Dalam konteks aplikasi DANA, persepsi ini sangat penting karena memengaruhi rasa aman pengguna dalam bertransaksi secara digital.

Kepercayaan pengguna adalah keyakinan bahwa penyedia layanan digital akan menjaga data secara konsisten dan bertanggung jawab. Kepercayaan ini muncul bila pengguna menilai bahwa penyedia layanan memiliki integritas dan kompetensi teknis (Afrianti & Sari, 2022). Sementara itu, niat penggunaan menggambarkan kecenderungan seseorang untuk terus menggunakan aplikasi serta merekomendasikannya kepada orang lain (Putri & Nugroho, 2022).

Teori Utama yang Relevan

Penelitian ini mengacu pada Teori Kepercayaan dari Mayer, Davis, dan Schoorman yang relevansi konseptualnya masih banyak digunakan dalam studi mutakhir (Widodo & Susanto, 2024). Teori ini menekankan tiga faktor pembentuk kepercayaan:

- Kemampuan (ability),
- Integritas (integrity), dan
- Niat baik (benevolence).

Ketiga faktor ini sangat penting dalam konteks keamanan data digital. Kemampuan tercermin dalam teknologi perlindungan data; integritas dalam kebijakan privasi yang transparan; dan niat baik dalam komitmen menjaga privasi pengguna.

Selain itu, penelitian ini juga dipengaruhi oleh pengembangan terbaru dari Technology Acceptance Model (TAM) yang menunjukkan bahwa keamanan merupakan faktor eksternal yang berpengaruh terhadap persepsi kemudahan dan kegunaan, yang pada akhirnya mendorong niat menggunakan teknologi (Widodo & Susanto, 2024).

Teori Pendukung

Faktor literasi digital turut memengaruhi bagaimana pengguna memandang keamanan data. Pengguna yang lebih memahami cara kerja teknologi cenderung memiliki persepsi keamanan yang lebih baik (Rahman & Wibowo, 2020).

Selain itu, pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi juga berkontribusi terhadap pembentukan rasa aman. Pengalaman positif tanpa gangguan atau insiden keamanan akan meningkatkan kepercayaan terhadap aplikasi (Afrianti & Sari, 2022).

Komunikasi kebijakan privasi yang jelas dan mudah dipahami juga menjadi aspek krusial. Ketika penyedia layanan menjelaskan bagaimana data dikelola dan dilindungi secara terbuka, hal ini dapat meningkatkan persepsi keamanan dan kepercayaan pengguna (Kurniawan & Setiawan, 2023).

Hubungan Teori dengan Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, persepsi keamanan data berfungsi sebagai variabel yang memengaruhi kepercayaan pengguna, yang selanjutnya berdampak pada niat penggunaan aplikasi. Model ini didasarkan diri pada kerangka kepercayaan organisasi dan adaptasi dari TAM.

Sementara itu, literasi digital dan pengalaman pengguna diposisikan sebagai variabel moderator yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara persepsi keamanan dengan kepercayaan. Pemahaman terhadap hubungan antar variabel ini penting untuk merancang strategi peningkatan kepercayaan dan loyalitas pengguna dalam penggunaan aplikasi e-wallet seperti DANA.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam persepsi konsumen terkait keamanan data pada aplikasi e-wallet Dana. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali pengalaman, pandangan, serta makna subjektif yang sulit diukur secara kuantitatif, sehingga memberikan pemahaman

yang kontekstual tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan dan niat penggunaan aplikasi (Creswell, 2014).

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kasus tunggal yang berfokus pada aplikasi Dana sebagai objek penelitian. Studi kasus dipilih untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena persepsi keamanan data dari perspektif pengguna secara langsung dan mendalam.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Data utama dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, yang memungkinkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan terbuka sekaligus menyesuaikan dengan jawaban peserta guna menggali informasi secara lebih mendalam. Wawancara dilakukan pada 15 responden aktif pengguna Dana, yang dipilih dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria usia (20–40 tahun), pengalaman minimal menggunakan aplikasi selama 6 bulan, serta latar belakang demografis yang beragam (pendidikan, pekerjaan, dan lokasi domisili). Selain itu, dilakukan diskusi kelompok terfokus (FGD) dengan 8 peserta untuk memperoleh perspektif kelompok dan mengidentifikasi pola pemikiran serta dinamika sosial terkait persepsi keamanan.

Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan selama bulan April hingga Mei 2025 secara daring menggunakan platform Zoom dan Google Meet, guna memudahkan partisipasi dari berbagai daerah di Indonesia. Sebelum pelaksanaan, peserta diberikan penjelasan lengkap mengenai tujuan penelitian, hak partisipasi, serta jaminan kerahasiaan dan anonimitas data (informed consent). Setiap sesi wawancara dan FGD direkam dan ditranskripsikan secara verbatim untuk keperluan analisis data.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode analisis tematik yang meliputi beberapa tahap, yaitu: (1) pembacaan ulang transkrip untuk memahami keseluruhan data; (2) pengkodean awal guna mengidentifikasi potongan informasi penting; (3) pengelompokan kode menjadi tema-tema utama yang berkaitan dengan persepsi keamanan, kepercayaan, dan niat penggunaan; (4) interpretasi dan pemaknaan tema dalam konteks tujuan penelitian. Validitas data diperkuat melalui triangulasi metode (wawancara dan FGD) serta triangulasi sumber (berbagai latar belakang peserta). Peneliti juga melakukan member checking dengan beberapa partisipan untuk memastikan kesesuaian hasil analisis dengan pengalaman nyata mereka.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan secara daring dengan partisipan yang berasal dari wilayah perkotaan dan pedesaan di Indonesia, sehingga mewakili keragaman demografis dan geografis pengguna Dana. Waktu penelitian berlangsung dari Maret hingga Mei 2025, mencakup persiapan instrumen, pengumpulan data, dan analisis hasil.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 15 pengguna aktif aplikasi Dana yang berasal dari latar belakang demografis beragam, termasuk usia, pendidikan, pekerjaan, dan lokasi geografis. Mayoritas responden berusia antara 25 hingga 35 tahun dengan pendidikan minimal strata satu dan pengalaman menggunakan Dana lebih dari satu tahun. Keragaman latar belakang ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana persepsi keamanan data terbentuk dari berbagai sudut pandang, sehingga hasil penelitian dapat merefleksikan kenyataan yang lebih luas dan mendalam.

Sebagian besar responden menilai keamanan data sebagai faktor utama dalam memilih menggunakan aplikasi e-wallet. Mereka menghargai penerapan fitur keamanan seperti autentikasi dua langkah, enkripsi data, serta kebijakan privasi yang transparan yang diterapkan pada aplikasi Dana. Pengguna merasa bahwa fitur-fitur ini membantu meningkatkan rasa aman saat melakukan transaksi digital. Salah satu responden menyampaikan bahwa mekanisme verifikasi ganda saat login memberikan keyakinan lebih bahwa data dan transaksi mereka terlindungi dari akses yang tidak sah.

Meski demikian, terdapat beberapa pengguna yang masih menyimpan keraguan terkait keamanan data mereka, terutama karena adanya berita tentang kasus kebocoran data di industri fintech. Kekhawatiran ini banyak muncul akibat kurangnya pemahaman tentang bagaimana sistem keamanan di Dana bekerja serta komunikasi yang belum optimal dari pihak pengembang aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa fitur keamanan teknis saja tidak cukup; edukasi dan penyampaian informasi yang jelas kepada pengguna juga menjadi hal penting untuk memperkuat persepsi keamanan.

Dari hasil wawancara mendalam, pengalaman menggunakan aplikasi yang aman dan tanpa gangguan menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif. Pengguna yang tidak pernah mengalami kendala keamanan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap Dana. Selain itu, edukasi digital yang diperoleh baik secara formal maupun melalui media sosial dan komunitas pengguna membantu meningkatkan pemahaman tentang pentingnya menjaga data pribadi dan fitur keamanan yang disediakan.

Faktor demografis juga berpengaruh dalam membentuk persepsi keamanan data. Pengguna yang lebih muda dan memiliki literasi digital tinggi cenderung lebih percaya dan nyaman menggunakan Dana, sementara pengguna yang lebih tua atau kurang familiar dengan teknologi menunjukkan tingkat kekhawatiran yang lebih tinggi. Temuan ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa literasi digital dan pengalaman teknologi merupakan kunci dalam membangun rasa aman dalam penggunaan layanan digital.

Kepercayaan pengguna terhadap Dana terbentuk tidak hanya berdasarkan aspek teknis keamanan, tetapi juga dari pengalaman pribadi dan pengaruh sosial. Responden mengungkapkan bahwa kepercayaan ini sangat penting karena memengaruhi keputusan mereka untuk terus memakai aplikasi dan merekomendasikannya kepada orang lain. Mereka menilai Dana memiliki reputasi yang baik dan mampu menjaga data pribadi dengan baik, sehingga kepercayaan tersebut menjadi modal utama untuk keberlanjutan layanan.

Niat penggunaan Dana dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan tersebut. Pengguna yang merasa aman dan percaya cenderung menunjukkan loyalitas tinggi dan keinginan untuk terus menggunakan aplikasi. Selain itu, faktor lain seperti kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, dan responsivitas layanan pelanggan turut mendukung niat penggunaan, namun keamanan data tetap menjadi aspek utama yang menentukan keputusan jangka panjang.

Secara teoritis, temuan ini mendukung model yang menyatakan bahwa persepsi keamanan merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan, yang kemudian mendorong niat penggunaan aplikasi digital (Afrianti & Sari, 2022; Putri & Nugroho, 2022). Penelitian ini menegaskan bahwa dalam konteks aplikasi e-wallet, aspek teknis keamanan harus diiringi dengan edukasi dan komunikasi yang efektif agar persepsi pengguna positif dan kepercayaan dapat terpelihara dengan baik.

Dari sisi praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembang aplikasi Dana perlu meningkatkan transparansi kebijakan keamanan dan secara aktif memberikan edukasi kepada pengguna tentang pentingnya perlindungan data pribadi. Edukasi yang berkelanjutan serta komunikasi yang mudah dipahami dapat membantu mengurangi kekhawatiran pengguna yang masih ada. Dengan demikian, kepercayaan dan loyalitas pengguna dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan, yang akan mendukung pertumbuhan Dana di pasar e-wallet Indonesia.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen terhadap keamanan data pada aplikasi e-wallet Dana umumnya tergolong tinggi. Fitur teknis keamanan seperti autentikasi dua faktor dan enkripsi data memiliki peran penting

dalam membangun persepsi positif tersebut. Namun, sebagian kecil pengguna masih meragukan keamanan data mereka, terutama disebabkan oleh kurangnya informasi dan edukasi mengenai mekanisme perlindungan data. Persepsi keamanan yang positif memberikan kontribusi signifikan terhadap pembentukan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Dana. Kepercayaan ini berpengaruh langsung terhadap niat pengguna untuk terus memakai dan merekomendasikan aplikasi tersebut. Faktor demografis seperti usia dan tingkat literasi digital juga mempengaruhi persepsi dan tingkat kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi Dana perlu mempertimbangkan aspek teknis dan non-teknis, terutama edukasi pengguna dan komunikasi kebijakan privasi yang transparan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pengguna. Serta saran sebagai tindak lanjut, pengembang aplikasi Dana disarankan untuk terus memperkuat sistem keamanan teknis, termasuk pengembangan fitur autentikasi multi-faktor yang mudah diakses oleh seluruh lapisan pengguna. Selain itu, transparansi kebijakan privasi harus ditingkatkan dengan penyampaian yang lebih jelas mengenai cara data pengguna dilindungi untuk mengurangi kekhawatiran dan memperkuat persepsi keamanan. Edukasi pengguna menjadi fokus utama, terutama bagi mereka yang memiliki literasi digital rendah, melalui sosialisasi rutin, tutorial, dan kampanye keamanan data yang mudah dipahami. Pemanfaatan komunitas pengguna sebagai media penyebaran informasi dan edukasi keamanan juga sangat dianjurkan. Dengan langkah-langkah ini, kepercayaan dan loyalitas pengguna dapat semakin diperkuat sehingga Dana dapat bertahan dan berkembang dalam persaingan pasar e-wallet di Indonesia yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, N., & Sari, D. P. (2022). Pengaruh persepsi keamanan terhadap kepercayaan pengguna aplikasi digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 18(2), 115-127.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Handayani, P. W., Setyawan, A., & Santoso, B. (2021). Analisis pertumbuhan pengguna e-wallet di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Digital*, 4(1), 45-60.

- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of perceived risk and uncertainty. *Electronic Commerce Research and Applications*, 7(3), 150-161.
- Kurniawan, T., & Setiawan, R. (2023). Persepsi keamanan data pada layanan fintech di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 19(1), 67-79.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Pratama, A., & Sari, I. P. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi keamanan dalam aplikasi e-wallet. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(2), 102-110.
- Putri, A., & Nugroho, A. (2022). Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pengguna aplikasi e-wallet. *Jurnal Manajemen Digital*, 5(1), 88-99.
- Rahman, F., & Wibowo, T. (2020). Literasi digital dan keamanan data: Studi pada pengguna aplikasi mobile. *Jurnal Ilmu Komputer*, 12(3), 145-158.
- Rheingold, H. (2012). *Net smart: How to thrive online*. MIT Press.
- Widodo, B., & Susanto, H. (2024). Persepsi keamanan data dalam penggunaan aplikasi keuangan digital. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 20(1), 23-35.