

Analisis Kepuasan Pengguna Dompot Digital Aplikasi Dana dengan Menggunakan Metode AHP

Okta Texa Andrean¹, Sudin Saepudin²

^{1,2}Sistem Informasi, Fakultas Teknik Komputer dan Desain, Universitas Nusa Putra

Email: *okta.andrean_si21@nusaputra.ac.id , sudin.saepudin@nusaputra.ac.id

(Naskah masuk: 5 Januari 2025, diterima untuk diterbitkan: 20 April 2025)

Abstrak: Perkembangan teknologi digital telah mendorong adopsi e-wallet salah satunya adalah aplikasi DANA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan menggunakan metode Analytic Hierarchy Process (AHP). Fokus penelitian ini adalah empat kriteria utama, yaitu Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kecepatan Transaksi, dan Layanan Pelanggan, untuk mengetahui tingkat kepentingannya terhadap kepuasan pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang melibatkan 60 responden di wilayah Sukabumi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan memiliki bobot prioritas tertinggi (46.3%), diikuti oleh Keamanan (34.5%), Kecepatan Transaksi (13.0%), dan Layanan Pelanggan (6.0%). Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna lebih mengutamakan desain antarmuka yang sederhana dan intuitif serta perlindungan data pribadi yang kuat. Hasil uji konsistensi menunjukkan bahwa Consistency Ratio (CR) = 0.059, yang berarti hasil analisis konsisten dan valid. Penelitian ini menyarankan pengembang aplikasi DANA untuk terus meningkatkan kemudahan navigasi, memperkuat sistem keamanan dengan teknologi canggih, dan memastikan stabilitas performa transaksi. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan aplikasi dompet digital di Indonesia dengan meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan dan preferensi pengguna..

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Aplikasi DANA, AHP

Analysis of Digital Wallet User Satisfaction of Dana Application Using AHP Method

Abstract: The development of digital technology has encouraged the use of e-wallets, one of which is the DANA application. This research aims to analyze DANA application user satisfaction using the Analytic Hierarchy Process (AHP) method. The focus of this research is four main criteria, namely Ease of Use, Security, Transaction Speed, and Customer Service, to determine their level of importance to user satisfaction. Data was collected through a questionnaire involving 60 respondents in the Sukabumi area. The research results show that Ease of Use has the highest priority weight (46.3%), followed by Security (34.5%), Transaction Speed (13.0%), and Customer Service (6.0%). This indicates that users prefer simple interface design and brightness as well as strong personal data protection. The consistency test results show that the Consistency Ratio (CR) = 0.059, which means the analysis results are consistent and valid. This research suggests DANA application developers continue to improve ease of navigation, strengthen the security system with advanced technology, and ensure the stability of transaction performance. This research is expected to contribute to the development of digital wallet applications in Indonesia by increasing understanding of user needs and preferences.

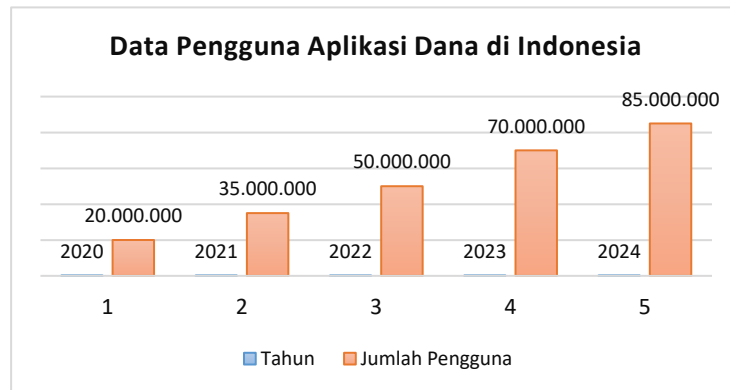
Keywords : User Satisfaction, DANA Application, AHP

1. PENDAHULUAN

E-Wallet adalah aplikasi online yang memfasilitasi pemrosesan transaksi pembayaran. E-wallet juga memiliki banyak manfaat, antara lain: Meminimalisir penggunaan uang tunai saat melakukan pembelian, hemat waktu, klaim hadiah, dan beli online kapan saja, di mana saja. Salah satu aplikasi e-wallet yang sedang dikembangkan di Indonesia adalah DANA [1].

DANA (Dompot Digital Indonesia) merupakan platform yang memungkinkan transaksi diproses secara online, non-tunai, dan cepat. Emtex Group dan Ant Financial resmi mendirikan

perusahaan bernama PT Espay Debit Indonesia Koe [2]. Aplikasi DANA menyediakan berbagai fitur yang memudahkan aktivitas transaksional dalam kehidupan sehari-hari. Mulai dari transfer saldo pengguna ke pengguna, pembelian pulsa, bahan makanan, tagihan rumah tangga, cicilan kartu kredit, dan banyak lagi [3].



Gambar 1. Data Pengguna Aplikasi Dana Tahun 2020-2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pengguna aplikasi dana dari tahun ketahun mengalami peningkatan dikarenakan perkembangan digitalisasi yang sangat pesat, dapat diketahui juga bahwa pengguna aplikasi dana pada tahun 2020 sebanyak 20 juta pengguna dimana hal tersebut terjadi dikarenakan adanya pertumbuhan pesat mengenai tren digitalisasi keuangan. Pada tahun 2021 pengguna aplikasi dana mencapai 35 juta pengguna meningkatnya dikarenakan adanya dorongan oleh adopsi luas dompet digital akibat adanya pandemi covid-19. Sedangkan pada tahun 2022 dan 2024 pengguna aplikasi dana mencapai 50 juta hingga 70 juta dikarenakan aplikasi dana bisa mencapai kota-kota kecil dan pedesaan serta mudah di akses dimana-mana, dan untuk tahun 2024 sangat signifikan meningkat dikarenakan dalam aplikasi dana bisa melakukan transaksi kemana aja serta fitur-fitur yang tersedia mudah dipahami oleh semua kalangan maka dari itu untuk saat ini aplikasi dana adalah salahsatu dompet digital yang terkemuka di Indonesia[4].

Persepsi kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dana sangatlah penting karena dapat dijadikan sebagai bahan atau alat evaluasi untuk meningkatkan layanan aplikasi. Kepuasan pengguna merupakan hasil dari pengalaman pengguna terhadap fitur sistem operasi yang memenuhi standar. Pengguna yang puas terhadap suatu layanan cenderung lebih sering menggunakannya dan memiliki loyalitas finansial yang lebih tinggi [5].

Metode AHP (Analytic Hierarchy Process) merupakan salah satu metode pengambilan keputusan multi-kriteria yang efektif untuk menganalisis kepuasan pengguna. Metode ini memungkinkan pengguna untuk memprioritaskan atribut-atribut yang memengaruhi kepuasan mereka dan mengukur tingkat kepuasan terhadap setiap atribut [6].

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian pendekatan kuantitatif dengan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) [7]. AHP merupakan metode pengambilan keputusan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah kompleks dengan mempertimbangkan beberapa kriteria dan alternatif serta Metode ini digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA dan memberikan bobot prioritas pada setiap faktor berdasarkan penilaian responden [8].

2.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, alat pengumpul data yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari sejumlah pertanyaan terstruktur yang dibagikan kepada enam puluh masyarakat Desa. Banyuwangi Kec. Cibitung Kab. Sukabumi Rt 02 Rw 03 yang jumlah penduduknya 90 orang yang disurvei hanya 60 orang. Setelah itu, matriks perbandingan dibuat dan penghitungan jawaban kuesioner dilakukan menggunakan software/aplikasi Hasilnya menghasilkan analisis tingkat kepuasan pengguna dengan data yang dikumpulkan.

2.3 Analytical Hierarchy Process (AHP)

Analytical Hierarchy Process (AHP) merupakan metode pengambilan keputusan yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty pada tahun 1970-an. AHP membantu dalam menyusun suatu masalah yang kompleks menjadi sebuah model hierarki yang memecah masalah besar menjadi sub-masalah yang lebih kecil. Metode ini sangat bermanfaat dalam proses pengambilan keputusan yang melibatkan banyak kriteria, seperti halnya dalam analisis kepuasan pengguna aplikasi [9]. AHP memungkinkan pengambilan keputusan secara terstruktur dan sistematis dengan membandingkan berbagai elemen secara berpasangan berdasarkan kriteria tertentu. Metode ini menghasilkan bobot atau prioritas dari setiap elemen, yang membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang paling penting [10].

2.4 Tahapan Metode AHP

Penggunaan metode AHP dalam penelitian kepuasan pengguna aplikasi DANA dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu :

1. Penyusunan Struktur Hierarki

Struktur Hierarki adalah representasi sistematis dari masalah keputusan dalam bentuk hierarki yang terdiri dari beberapa level, di mana level atas berisi tujuan utama, level tengah berisi kriteria (dan subkriteria jika ada), dan level bawah berisi alternatif yang akan dibandingkan atau selain itu juga struktur hierarki dapat disebut sebagai struktur yang digunakan untuk menyusun masalah yang kompleks dalam bentuk sebuah hierarki yang terdiri dari beberapa level. Struktur ini digunakan untuk memecah masalah besar menjadi sub-masalah yang lebih kecil dan lebih mudah dianalisis. Hierarki ini memungkinkan kita untuk membuat keputusan yang lebih terstruktur dengan membandingkan elemen-elemen yang lebih kecil dalam konteks keseluruhan tujuan. Adapun dalam AHP sendiri dalam menyusun struktur hierarki terbagi ke beberapa bagian yaitu antara lain :

- Level 1: Tujuan utama, yaitu kepuasan pengguna aplikasi DANA.
- Level 2: Kriteria yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti kualitas layanan, fitur aplikasi, keamanan, dan pelayanan pelanggan.
- Level 3: Sub-kriteria yang merupakan komponen dari setiap kriteria, seperti kecepatan transaksi untuk kualitas layanan atau kemudahan navigasi untuk fitur aplikasi.

Tabel 1 Struktur Hierarki dalam Aplikasi Dana

Level	Komponen	Keterangan
Tujuan	Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana	Menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana di Indonesia .
Kriteria	1. Kemudahan Penggunaan	Fitur yang tersedia mudah di pahami
	2. Keamanan	Keamanan data dan transaksi pengguna.
	3. Kecepatan Transaksi	Waktu proses transaksi yang cepat.
	4. Layanan Pelanggan	Respon dan penyelesaian masalah oleh CS.
Sub-Kriteria	1. Navigasi Aplikasi	Kemudahan berpindah antar fitur.
	2. Desain Tampilan	Estetika dan tata letak yang mudah untuk diingat .
	3. Sistem Enkripsi	Keamanan data pribadi.
	4. Autentikasi Pengguna	Proses login dan otentikasi.

Tabel 2 Skala Perbandingan AHP

Nilai	Deskripsi
1	Sama penting.
3	Sedikit lebih penting.
5	Lebih penting.
7	Jauh lebih penting.
9	Sangat jauh lebih penting.
2,4,6,8	Nilai di antara dua penilaian

Keterangan :

- 1 berarti kedua elemen sama penting
- 3 berarti satu elemen sedikit lebih penting daripada yang lain
- 5 berarti satu elemen lebih penting
- 7 berarti satu elemen sangat lebih penting
- 9 berarti satu elemen mutlak lebih penting.
- 2,4,6,8 berarti Nilai kompromi antara dua penilaian Nilai kompromi antara dua penilaian

2.5 Struktur Pengitungan AHP

1. Elemen Tabel merupakan perbandingan tingkat kepentingan antar kriteria untuk menentukan kepuasan pengguna aplikasi Dana
2. Skala Perbandingan dari tabel diatas bahwa skala perbandingan yang digunakan merupakan skala Metode AHP yang bertujuan untuk menunjukkan tingkat kepentingan.
3. Interpretasi Tabel
4. Hubungan Antar Kriteria
5. Perhitungan Bobot Prioritas
6. Pengujian Konsistensi Dalam AHP
7. Perhitungan Consistency Ratio (CR)

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Keterangan :

- CI (Consistency Index) dihitung dari hasil matriks perbandingan berpasangan,
- RI (Random Index) adalah indeks acak yang tergantung pada jumlah kriteria.
- Jika nilai $CR < 0,1$, maka penilaian responden dianggap konsisten. Jika $CR > 0,1$, maka penilaian tersebut dianggap tidak konsisten, dan perlu dilakukan peninjauan ulang terhadap penilaian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA di daerah Sukabumi. Berdasarkan kuesioner yang sudah diisi oleh 60 responden, berikut adalah hasil analisis yang mencakup perhitungan bobot prioritas untuk setiap kriteria.

Matriks Perbandingan Berpasangan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- Kemudahan Penggunaan
- Keamanan
- Kecepatan Transaksi
- Layanan Pelanggan

3.1.1 Hasil Kuesioner Matriks perbandingan berpasangan

Tabel 4 Matriks Awal /Perbandingan Berpasangan

Kriteria	Kemudahan Penggunaan	Keamanan	Kecepatan Transaksi	Layanan Pelanggan
Kemudahan Penggunaan	1	3	3	5
Keamanan	1/3	1	5	7
Kecepatan Transaksi	1/3	1/5	1	3
Layanan Pelanggan	1/5	1/7	1/3	1

Dari tabel diatas bahwa dapat diketahui terdapat Baris dan kolom yang menunjukkan kriteria utama yang dibandingkan yaitu yang terdiri dari kemudahan pengguna, keamanan, kecepatan transaksi dan layanan pelanggan. Dimana nilai Nilai dalam tabel menunjukkan tingkat kepentingan relatif antara dua kriteria yang menjelaskan bahwa, Nilai 3 pada perbandingan Kemudahan Penggunaan terhadap Keamanan menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan sedikit lebih penting dibandingkan Keamanan. Nilai 1/3 pada perbandingan Keamanan terhadap Kemudahan Penggunaan menunjukkan hubungan kebalikannya: Keamanan dianggap sedikit kurang penting dibandingkan Kemudahan Penggunaan. Nilai 1 pada diagonal utama menunjukkan bahwa setiap kriteria dibandingkan dengan dirinya sendiri, sehingga bobotnya sama.

3.1.2 Normalisasi Matriks dan Bobot Prioritas

1. Normalisasi Matriks

Normalisasi matriks dan bobot prioritas adalah dua langkah penting dalam proses Analytic Hierarchy Process (AHP) untuk menentukan tingkat kepentingan relatif dari kriteria atau alternatif yang dibandingkan. Dalam penelitian ini normalisasi matriks perbandingan dengan membagi setiap nilai pada kolom dengan jumlah total kolom terkait.

a. Menghitung Jumlah Kolom Untuk Menentukan Normalisasi Matriks :

1) Kolom Kemudahan Pengguna

$$1 + \frac{1}{3} + \frac{1}{3} + \frac{1}{5} = 1 + 0,333 + 0,333 + 0,2 = 1,866$$

2) Kolom Keamanan

$$3 + 1 + \frac{1}{5} + \frac{1}{7} = 3 + 1 + 0,2 + 1,143 = 4,343$$

3) Kolom Kecepatan Transaksi

$$3 + 5 + 1 + \frac{1}{3} = 1 + 5 + 1 + 0,333 = 9,333$$

4) Kolom Layanan Pelanggan

$$5 + 7 + 3 + 1 = 16$$

b. Menentukan Nilai Normalisasi Matriks

Untuk menentukan nilai normalisasi matriks maka setiap elemen dalam matriks awal dibagi dengan jumlah kolomnya masing-masing dengan rumus berikut ini :

$$Normalisasi = \frac{Nilai Asli}{Jumlah Kolom}$$

c. Kolom Kemudahan Pengguna

1) Kemudahan Pengguna $\frac{1}{1,866} = 0,535$

2) Keamanan $\frac{1/3}{1,866} = \frac{0,333}{1,866} = 0,179$

3) Kecepatan Transaksi $\frac{1/3}{1,866} = \frac{0,333}{1,866} = 0,179$

4) Layanan Pelanggan $\frac{1/5}{1,866} = \frac{0,2}{1,866} = 0,107$

d. Kolom Keamanan

1. Kemudahan Pengguna $\frac{3}{4,343} = 0,691$
 2. Keamanan $\frac{1}{4,343} = 0,230$
 3. Kecepatan Transaksi $\frac{1/5}{4,343} = \frac{0,2}{4,343} = 0,046$
 4. Layanan Pelanggan $\frac{1/7}{4,343} = \frac{0,143}{4,343} = 0,107$
- e. Kolom Kecepatan Transaksi
1. Kemudahan Pengguna $\frac{3}{9,333} = 0,321$
 2. Keamanan $\frac{5}{9,333} = 0,536$
 3. Kecepatan Transaksi $\frac{1}{9,333} = 0,107$
 4. Layanan Pelanggan $\frac{1/3}{9,333} = \frac{0,333}{9,333} = 0,036$
- f. Kolom Layanan Pelanggan
1. Kemudahan Pengguna $\frac{5}{16} = 0,312$
 2. Keamanan $\frac{7}{16} = 0,437$
 3. Kecepatan Transaksi $\frac{3}{16} = 0,187$
 4. Layanan Pelanggan $\frac{1}{16} = 0,062$

Tabel 5 Normalisasi Matriks

Kriteria	Kemudahan Penggunaan	Keamanan	Kecepatan Transaksi	Layanan Pelanggan
Kemudahan Penggunaan	0.535	0.684	0.321	0.312
Keamanan	0.179	0.228	0.536	0.437
Kecepatan Transaksi	0.179	0.046	0.107	0.187
Layanan Pelanggan	0.107	0.033	0.036	0.062

2. Bobot Prioritas

Bobot prioritas dihitung sebagai rata-rata nilai pada setiap baris dalam matriks normalisasi. Bobot prioritas menunjukkan tingkat kepentingan relatif masing-masing kriteria.

Langkah-Langkah Perhitungan Bobot Prioritas

- a. Hitung rata-rata nilai pada setiap baris.
- b. Rumus

$$Bobot\ Prioritas = \frac{Total\ Nilai\ Baris}{Jumlah\ Kolom}$$

- c. Perhitungan Bobot Prioritas
- d. Kemudahan Pengguna

$$Bobot\ Prioritas = \frac{0.535 + 0.684 + 0.321 + 0.312}{4} = 0.463$$

- e. Keamanan

$$Bobot\ Prioritas = \frac{0.179 + 0.228 + 0.536 + 0.436}{4} = 0.345$$

- f. Kecepatan Transaksi

$$Bobot\ Prioritas = \frac{0.179 + 0.046 + 0.107 + 0.187}{4} = 0.130$$

- g. Layanan Pelanggan

$$Bobot\ Prioritas = \frac{0.107 + 0.033 + 0.036 + 0.062}{4} = 0.060$$

3.1.3 Hasil Perhitungan Tabel Bobot Prioritas

Tabel 6 Perhitungan Tabel Bobot Prioritas

Kriteria	Hasil Bobot Prioritas
Kemudahan Penggunaan	0.463
Keamanan	0.345
Kecepatan Transaksi	0.13
Layanan Pelanggan	0.06

3.1.4 Hasil Perkalian Matriks

Dalam menghitung Perkalian Matriks setiap baris matriks dengan bobot prioritas dikalikan satu sama lainnya dengan menggunakan rumus :

$$\mathbf{Vektor\ Prioritas} = (\mathbf{Matriks\ Perbandingan\ Berpasangan}) \times (\mathbf{Bobot\ Prioritas})$$

Tabel 7 Hasil Perkalian Matriks

Kriteria	Vektor Prioritas
Kemudahan Penggunaan	$(1 \times 0.463) + (3 \times 0.345) + (3 \times 0.130) + (5 \times 0.60) = 1.9229$
Keamanan	$(1/3 \times 0.463) + (1 \times 0.345) + (5 \times 0.130) + (7 \times 0.60) = 1.418$
Kecepatan Transaksi	$(1/3 \times 0.463) + (1/5 \times 0.345) + (1 \times 0.130) + (3 \times 0.60) = 0.537$
Layanan Pelanggan	$(1/3 \times 0.463) + (1/7 \times 0.345) + (1/3 \times 0.130) + (1 \times 0.60) = 0.253$

3.1.5 Hasil Rasio Konsistensi

Hitung λ_{max} (Eigenvalue Maksimum)

- Membagi setiap elemen dalam vektor prioritas dengan bobot prioritas terkait.
- Rata-rata hasil pembagian ini adalah nilai λ_{max}

$$\lambda_{max} = \mathbf{Vektor\ Prioritas} \div \mathbf{Bobot\ Prioritas}$$

Tabel 8 Hasil Rasio Konsistensi

Kriteria	Vektor Prioritas	Bobot Prioritas	Hasil = $\frac{\mathbf{Vektor\ Prioritas}}{\mathbf{Bobot\ Prioritas}}$
Kemudahan Penggunaan	$(1 \times 0.463) + (3 \times 0.345) + (3 \times 0.130) + (5 \times 0.60) = 1.9229$	0.463	$\frac{1.929}{0.463} = 4.17$
Keamanan	$(1/3 \times 0.463) + (1 \times 0.345) + (5 \times 0.130) + (7 \times 0.60) = 1.418$	0.345	$\frac{1.418}{0.345} = 4.11$
Kecepatan Transaksi	$(1/3 \times 0.463) + (1/5 \times 0.345) + (1 \times 0.130) + (3 \times 0.60) = 0.537$	0.13	$\frac{0.537}{0.130} = 4.13$
Layanan Pelanggan	$(1/3 \times 0.463) + (1/7 \times 0.345) + (1/3 \times 0.130) + (1 \times 0.60) = 0.253$	0.06	$\frac{0.253}{0.060} = 4.22$

$$\lambda_{max} = \frac{4.17 + 4.11 + 4.13 + 4.22}{4} = 4.16$$

- Hitungan Consistency Index (CI)

$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}$$

Nilai n = 4

$$CI = \frac{4.16 - 4}{4 - 1} = \frac{0.16}{3} = 0.053$$

- Hitungan Consistency Ratio (CR)

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Dengan nilai random indeks (RI) untuk $n = 4$: 0.9

$$CR = \frac{0.053}{0.9} = 0.059$$

Jadi dari hasil perhitungan diatas bahwa nilai CR = 0.059 atau 5.9 % , Karena $CR < 0.1$, matriks dianggap konsisten, sehingga hasil analisis dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji konsistensi dan analisis AHP diatas mengenai tentang kepuasan pelanggan pengguna aplikasi dana dapat diketahui bahwa :

1. Hasil perhitungan dari Konsistensi Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Consistency Ratio (CR) bernilai 0.059, yang berarti lebih kecil dari batas maksimum 0.1. sehingga Interpretasi Perbandingan yang dilakukan oleh responden bersifat konsisten, sehingga hasil bobot prioritas dapat dianggap valid dan reliabel.
2. Hasil perhitungan bobot prioritas menunjukkan tingkat kepentingan relatif dari setiap kriteria yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA.

Tabel 9 Hasil perhitungan bobot prioritas

Kriteria	Bobot Prooritas	Dalam Peresen
Kemudahan Penggunaan	0.463	46.3%
Keamanan	0.345	34.5%
Kecepatan Transaksi	0.13	13.0%
Layanan Pelanggan	0.06	6.0%

Keterangan :

1. Kemudahan Penggunaan bernilai (46.3%) menunjukkan bahwa Pengguna aplikasi DANA sangat mudah dalam proses transaksi serta fitur yang ada sangat mudah di pahami. Sebagai aplikasi dompet digital, kemudahan penggunaan menjadi aspek utama untuk mempertahankan loyalitas pengguna. Kemudahan ini mempermudah pengguna dari berbagai latar belakang (usia, pendidikan, atau pengalaman teknologi) untuk mengoperasikan aplikasi.
 2. Keamanan bernilai (34.5%) menunjukkan bahwa Keamanan menjadi perhatian besar karena pengguna ingin memastikan data pribadi dan transaksi mereka terlindungi dari risiko penipuan atau kebocoran informasi. Serta Fitur keamanan seperti autentikasi dua faktor (2FA), enkripsi data, dan notifikasi real-time merupakan langkah-langkah yang diapresiasi oleh pengguna.
 3. Kecepatan Transaksi bernilai (13.0%) menunjukkan bahwa Pengguna mengharapkan aplikasi yang mampu memproses transaksi dengan cepat, meskipun bobotnya tidak sebesar kemudahan penggunaan atau keamanan. Kemudian Sebagai aplikasi transaksi keuangan, kecepatan tetap menjadi nilai tambah untuk kenyamanan pengguna, terutama dalam pembayaran tagihan atau transfer dana.
 4. Layanan Pelanggan bernilai (6.0%) menunjukkan bahwa Pengguna lebih mengutamakan kemampuan aplikasi untuk menyelesaikan masalah secara mandiri, misalnya melalui FAQ atau fitur *help center*.
3. Hubungan Antar Kriteria
- a. Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Kedua faktor ini saling terkait; aplikasi yang mudah digunakan tetapi tidak aman akan menurunkan kepercayaan pengguna, dan sebaliknya.
 - b. Kecepatan Transaksi dan Kemudahan Penggunaan Kecepatan transaksi mendukung persepsi kemudahan penggunaan, terutama bagi pengguna yang sering melakukan transaksi cepat.
 - c. Layanan Pelanggan dan Keamanan Layanan pelanggan lebih sering diperlukan ketika ada masalah keamanan, seperti kegagalan transaksi atau akun yang diretas.

4. KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan di atas bahwa dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA sangat bergantung pada Kemudahan Penggunaan dan Keamanan, sementara Kecepatan Transaksi dan Layanan Pelanggan berfungsi sebagai faktor pendukung. Dengan mengoptimalkan dua kriteria utama tersebut, aplikasi DANA dapat lebih baik memenuhi kebutuhan pengguna dan memperkuat posisinya sebagai salah satu dompet digital terbaik di Indonesia.

Dalam penelitian ini Kemudahan Penggunaan memiliki bobot prioritas tertinggi (46.3%), menjadikannya faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA. Pengguna sangat menghargai navigasi yang intuitif dan desain antarmuka yang sederhana, yang memudahkan berbagai kalangan untuk menggunakan aplikasi. Keamanan menempati posisi kedua dengan bobot prioritas 34.5%. Aspek perlindungan data dan keamanan transaksi merupakan elemen penting yang membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi ini. Kecepatan Transaksi memiliki bobot 13.0%, yang menunjukkan pentingnya efisiensi dalam memproses transaksi. Meskipun bobotnya lebih rendah, kecepatan tetap menjadi elemen pendukung untuk pengalaman pengguna yang baik. Layanan Pelanggan memiliki bobot terendah (6.0%). Faktor ini dianggap kurang signifikan dibandingkan kriteria lainnya, namun tetap penting untuk menyelesaikan masalah yang kompleks atau memberikan dukungan ketika terjadi gangguan. Hasil uji konsistensi menunjukkan bahwa Consistency Ratio (CR) = 0.059, yang berarti perbandingan antar kriteria bersifat konsisten. Hal ini memastikan validitas dan keandalan hasil analisis yang diperoleh. Dimana dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA terutama dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan keamanan aplikasi. Dengan fokus pada peningkatan dua faktor utama ini, pengembang aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen Sistem Informasi Sudin Saepudin, M.Kom atas semua arahan, bimbingan, masukan, dan saran yang telah diberikan sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian ini. Terakhir, penulis berterima kasih kepada keluarga dan teman-teman atas doa, semangat, dan dukungan yang diberikan selama proses penulisan jurnal ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan terbuka untuk kritik serta saran yang membangun.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. A. Cholik, "Teknologi Informasi, ICT," *J. Fak. Tek.*, vol. 2, no. 2, pp. 39–46, 2021.
- [2] P. Kesuma and N. Nurbaiti, "Minat Menggunakan E-Wallet Dana Di Kalangan Mahasiswa Di Kota Medan," *Jesya*, vol. 6, no. 1, pp. 694–703, 2023, doi: 10.36778/jesya.v6i1.979.
- [3] D. Himawati and M. F. Firdaus, "Pengaruh Word of Mouth dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek," *INOBIS J. Inov. Bisnis dan Manaj. Indones.*, vol. 4, no. 3, pp. 424–436, 2021, doi: 10.31842/jurnalinobis.v4i3.194.
- [4] Z. Azindhani, "Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Media Dompet Digital dan Transaksi di Indonesia," *J. Inst. Bisnis dan Teknol. Indones.*, vol. 1, pp. 1–5, 2021.
- [5] D. Septia Pratiwi and I. Kadek Dwi Nuryana, "Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepercayaan Pengguna Teknologi Terhadap Penggunaan Dompet Digital DANA," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 04, p. 2021, 2021.
- [6] P. A. E. Dana, "Pengaruh persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan uang elektronik (studi kasus pada pengguna aplikasi e-wallet dana)," vol. 6, no. 2, pp. 22–32, 2024.
- [7] C. Inaya, R. J. Ismiarti, and F. A. Nofirda, "Analisis Dampak Penggunaan Dompet Digital pada Generasi Milenial: Studi Komparasi Gopay dan Ovo/Dana," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 3, pp. 3159–3164, 2024, [Online]. Available:

<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/12861>

- [8] D. D. Asikin and E. NurShyfa, "Pengaruh Promosi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet (Dana) di Kota Cimahi, Jawa Barat," *Stud. Ilmu Manaj. dan Organ.*, vol. 4, no. 2, pp. 101–113, 2023, doi: 10.35912/simo.v4i2.1306.
- [9] M. C. Utami, "Implementasi Analytical Hierarchy Process (Ahp) Dalam Pemilihan E-Wallet Untuk Mahasiswa," *J. Ilm. Matrik*, vol. 21, no. 3, pp. 259–265, 2019, doi: 10.33557/jurnalmatrik.v21i3.730.
- [10] W. A. Putri, D. Rachmawati, W. S. Silalahi, P. Studi, S. Informasi, and F. Sains, "E-Wallet Selection Decision Support System Using Analytic Hierarchy Process-TOPSIS Method Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan E-Wallet Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process-TOPSIS," vol. 2, no. April, pp. 18–27, 2022.