

The Impact of Data Privacy and Data Breach Issues on Customer Trust Among DANA App Users: A Study of Social and Political Science Students at the University of North Sumatra

Afrina Hera Rahmadini¹, Abhinaya², Waway Ratu Liyeu³, Sabina Ghaliya Zahwa⁴, Nazra Aisyiyah Azzahra⁵, Onan Marakali Siregar^{6*}, Umami Salamah Sitorus⁷

^{1, 2, 3, 4, 5, 6}Universitas Sumatera Utara

⁷Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Corresponding Author: Onan Marakali Siregar onan@usu.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Data Privacy, Customer Trust, Data Leak, Fintech, E-Wallet

Received: 19, April

Revised: 20, May

Accepted: 30, June

©2026 Rahmadini, Abhinaya, Liyeu, Zahwa, Azzahra, Siregar, Sitorus:

This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

The rapid development of financial technology has increased the use of digital wallets (e-wallets) such as DANA among university students. However, the use of digital financial services also raises concerns regarding data privacy and data breach issues. This study aims to analyze the effect of data privacy and data breach issues on customer trust in the DANA application. This research employed a quantitative approach using purposive sampling techniques. The sample consisted of 106 students from the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Sumatera Utara, who actively use the DANA application. Data were collected through online questionnaires using a Likert scale and analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling method with SmartPLS 4.0 software. The findings indicate that data privacy has a positive and significant effect on customer trust. In contrast, data breach issues have a negative and significant effect on customer trust. These findings demonstrate that privacy protection and data security are important factors in maintaining users' trust in digital wallet services. Therefore, fintech service providers need to improve system security and enhance transparency in data protection to maintain consumer trust.

Pengaruh Data Privacy dan Isu Kebocoran Data terhadap Customer Trust pada Pengguna Aplikasi DANA: Studi pada Mahasiswa FISIP Universitas Sumatera Utara

Afrina Hera Rahmadini¹, Abhinaya², Waway Ratu Liyeu³, Sabina Ghaliya Zahwa⁴, Nazra Aisyiyah Azzahra⁵, Onan Marakali Siregar^{6*}, Ummi Salamah Sitorus⁷

^{1, 2, 3, 4, 5, 6}Universitas Sumatera Utara

⁷Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Corresponding Author: Onan Marakali Siregar onan@usu.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Privasi Data, Kepercayaan Pelanggan, Kebocoran Data, Teknologi Keuangan, Dompot Digital

Received: 19, April

Revised: 20, May

Accepted: 30, June

©2026 Rahmadini, Abhinaya, Liyeu, Zahwa, Azzahra, Siregar, Sitorus:

This is an open-access article distributed under the terms of the

[Creative Commons Attribution 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

[International.](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



ABSTRAK

Perkembangan teknologi finansial mendorong meningkatnya penggunaan dompet digital (e-wallet) seperti DANA di kalangan mahasiswa. Namun, penggunaan layanan digital juga meningkatkan risiko kebocoran data dan ancaman terhadap privasi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh data privacy dan isu kebocoran data terhadap customer trust pada pengguna aplikasi DANA. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik probability sampling. Sampel penelitian berjumlah 106 mahasiswa FISIP Universitas Sumatera Utara yang menggunakan aplikasi DANA. Data dikumpulkan melalui kuesioner online menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Square Structural Equation Modeling dengan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data privacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer trust. Sebaliknya, isu kebocoran data berpengaruh negatif dan signifikan terhadap customer trust. Temuan ini menunjukkan bahwa perlindungan privasi dan keamanan data menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan dompet digital. Oleh karena itu, penyedia layanan fintech perlu meningkatkan keamanan sistem dan transparansi perlindungan data untuk mempertahankan kepercayaan konsumen.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan nyata dalam sistem pembayaran di Indonesia. Salah satu indikatornya adalah tingginya penetrasi internet yang mencapai 221,5 juta pengguna atau sekitar 79,5% dari total populasi (APJII, 2024). Kondisi ini mendorong percepatan adopsi layanan keuangan berbasis digital, terutama dompet digital (e-wallet), sebagai alternatif transaksi nontunai yang lebih praktis. (Adiani dkk., 2021) Mencatat bahwa pengaruh sosial dan eksternalitas jaringan menjadi pendorong utama masyarakat Indonesia beralih ke e-wallet, termasuk platform DANA yang kini memiliki basis pengguna yang cukup besar di Indonesia.

DANA dipilih sebagai objek penelitian ini karena beberapa alasan. Pertama, DANA merupakan salah satu platform e-wallet paling populer di Indonesia. Berdasarkan survei Populix terhadap 1.000 responden di lima kota besar Indonesia, DANA digunakan oleh 83% responden dan masuk dalam tiga besar e-wallet dengan penetrasi tertinggi di Indonesia bersama GoPay dan OVO (Lintang, 2024). Kedua, secara kuantitatif, jumlah pengguna DANA tercatat mencapai 170 juta pada tahun 2023, meningkat 23 persen dibandingkan tahun sebelumnya, yang mencerminkan tingkat kepercayaan dan adopsi masyarakat yang tinggi terhadap platform ini (Mediatama, 2024). Ketiga, DANA dikenal luas di kalangan mahasiswa karena kemudahan penggunaannya untuk berbagai kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transfer dana antarsesama pengguna. Relevansi DANA di kalangan pengguna muda menjadi pertimbangan utama pemilihan platform ini sebagai objek penelitian.

Di balik kemudahan yang ditawarkan, penggunaan e-wallet menyimpan risiko keamanan yang tidak dapat diabaikan. Platform ini mengharuskan pengguna menyerahkan data pribadi sensitif seperti nomor identitas, nomor ponsel, dan riwayat transaksi (Shalihah dkk., t.t.). Data semacam ini menjadi target utama kejahatan siber. Laporan IBM (2023) menunjukkan bahwa rata-rata kerugian akibat satu insiden kebocoran data secara global mencapai USD 4,45 juta, dengan sektor keuangan mencatat kerugian tertinggi dibandingkan dengan sektor lainnya. Indonesia pun tidak luput dari ancaman ini, sebagaimana tercermin dari sejumlah insiden kebocoran data berskala besar yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir.

Insiden keamanan siber berdampak langsung pada kepercayaan pengguna terhadap platform e-wallet. (Rabbani dkk., 2023) Membuktikan bahwa keamanan aplikasi berpengaruh nyata terhadap kepercayaan pengguna layanan pembayaran digital di Indonesia. Sementara itu, (Shalihah dkk., t.t.) menemukan bahwa persepsi privasi dan persepsi manfaat secara bersama-sama memengaruhi kesediaan pengguna dalam mengungkapkan informasi pribadi. Dengan kata lain, ketika kepercayaan pengguna terganggu akibat lemahnya perlindungan data, loyalitas mereka terhadap platform turut berisiko menurun.

Penelitian terdahulu pada umumnya mengkaji adopsi e-wallet secara umum (Adiani dkk., 2021) atau pengaruh keamanan terhadap kepercayaan tanpa mengaitkannya secara langsung dengan aspek privasi data dan dampak kebocoran data (Rabbani dkk., 2023; Shalihah dkk., t.t.) Belum ada studi yang

secara khusus mengintegrasikan variabel privasi data dan kebocoran data dalam menjelaskan kepercayaan konsumen (customer trust) pengguna platform DANA. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar penelitian ini.

Adapun mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sumatera Utara (USU) dipilih sebagai responden dengan beberapa pertimbangan. Mahasiswa merupakan kelompok pengguna e-wallet yang aktif dan terbiasa melakukan transaksi digital dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, mahasiswa FISIP USU relevan secara kontekstual karena latar belakang keilmuan mereka yang mencakup kajian sosial, komunikasi, dan kebijakan publik, sehingga mereka memiliki sensitivitas tertentu terhadap isu privasi dan keamanan data. Pemilihan populasi yang homogen ini juga membantu meminimalkan variasi yang tidak relevan dalam pengukuran variabel penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh privasi data dan kebocoran data terhadap kepercayaan konsumen pengguna DANA di kalangan mahasiswa FISIP USU, guna memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengelola platform maupun regulator industri fintech di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Customer Trust

Customer trust merupakan keyakinan konsumen bahwa suatu merek atau perusahaan dapat diandalkan serta mampu memenuhi nilai atau harapan yang dijanjikan kepada konsumen (Tuti & Sulistia, 2022). Menurut Wang et al. (2022), customer trust merupakan keyakinan atau kepercayaan satu pihak terhadap pihak lain dalam suatu hubungan pertukaran. Kepercayaan konsumen menjadi aspek penting dalam pemasaran digital karena customer trust merupakan prediktor penting bagi brand loyalty konsumen (Gogoi & Shillong, 2021).

Customer trust terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu ability, integrity, dan benevolence (Masri et al., 2021). Ability mengacu pada kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan yang andal dan berkualitas, integrity berkaitan dengan kejujuran serta konsistensi perusahaan dalam memenuhi janji kepada pelanggan, sedangkan benevolence menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan. Dalam konteks dompet digital DANA, customer trust mengacu pada keyakinan pengguna terhadap keamanan data pribadi, keamanan transaksi, serta keandalan layanan yang diberikan platform. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap DANA, semakin besar kemungkinan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Data Privacy

Konsep privasi untuk pertama kalinya dikembangkan oleh Warren dan Brandeis yang menulis sebuah artikel di dalam jurnal ilmiah Sekolah Hukum Universitas Harvard yang berjudul "The Right to Privacy" atau right to be let alone. Dalam jurnal tersebut menurut Warren dan Brandeis dengan adanya perkembangan dan kemajuan teknologi maka timbul suatu kesadaran masyarakat bahwa ada hak seseorang untuk menikmati hidup. Warren dan

Brandheis juga menambahkan bahwa privasi adalah suatu hak setiap orang untuk menikmati hidup dan menuntut privasinya untuk dilindungi. Privasi patut mendapat perlindungan hukum karena kerugian yang diderita sulit untuk dinilai. Kerugiannya dirasakan jauh lebih besar dibandingkan dengan kerugian fisik, karena telah mengganggu kehidupan pribadinya, sehingga bila ada kerugian yang diderita maka pihak korban wajib mendapatkan kompensasi. (Kusnadi, 2021)

Alan Westin memberikan pengertian privasi sebagai klaim individu, kelompok atau institusi untuk menentukan sendiri kapan, bagaimana, dan sejauh mana informasi tentang mereka dikomunikasikan kepada orang lain. Hak privasi merupakan salah satu hak yang melekat pada diri setiap orang. Hak privasi merupakan martabat setiap orang yang harus dilindungi. Data pribadi adalah data yang berkenaan dengan ciri seseorang, nama, umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, alamat, dan kedudukan dalam keluarga. Data pribadi merupakan hal yang sensitif dimiliki setiap orang. Data pribadi menjaga hak privasi seseorang yang wajib dilindungi dari berbagai aspek kehidupan. (Manurung et al., 2026) Dalam konteks digital dan fintech, data privacy adalah informasi mengenai individu yang dapat dikenali, baik secara langsung maupun tidak, melalui penggabungan data lain, baik menggunakan sistem elektronik maupun non-elektronik (Mutiara & Maulana, 2020)

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Aldboush dan Ferdous (2023) menunjukkan bahwa transparansi dalam pengelolaan data privasi oleh perusahaan teknologi finansial dapat meningkatkan kepercayaan konsumen secara signifikan. Apabila sistem perlindungan data dinilai aman dan terpercaya, pengguna e-wallet akan merasa bahwa hak privasinya terlindungi, sehingga mendorong terciptanya hubungan transaksi yang berkelanjutan antara pengguna dan penyedia layanan.

H1: Data Privacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Trust pada pengguna aplikasi DANA.

Kebocoran Data

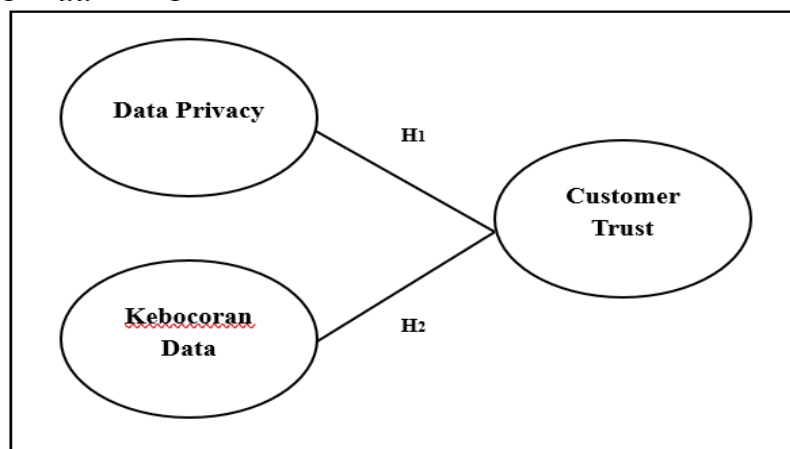
Dalam kajian manajemen pemasaran modern, insiden kebocoran data tidak lagi dimaknai sebagai kegagalan teknis semata, melainkan sebagai kegagalan layanan menyeluruh yang mengancam reputasi dan ekuitas merek perusahaan (Jafri et al., 2024). Pada sektor e-wallet seperti DANA, kebocoran data mencakup terbukanya informasi pribadi maupun finansial pengguna yang dapat disalahgunakan untuk penipuan digital dan pinjaman online ilegal (Salim & Neltje, 2021). Kondisi ini memunculkan persepsi risiko tinggi di kalangan konsumen sehingga menurunkan persepsi manfaat terhadap layanan fintech yang disediakan (Aldboush & Ferdous, 2023).

Ketidakmampuan perusahaan e-wallet dalam menjamin keamanan privasi pengguna berdampak pada menurunnya customer trust yang merupakan elemen fundamental dalam mempertahankan loyalitas pelanggan (Tanuwijaya & Junaidi, 2025). Pemberitaan berulang mengenai insiden kebocoran data melalui media massa juga memicu switching behavior, yaitu kecenderungan konsumen beralih ke platform lain yang dianggap lebih aman (Widiana & Kusuma, 2026). Beban psikologis berupa rasa khawatir akibat

ancaman penyalahgunaan data sering kali dinilai lebih besar dibandingkan dengan daya tarik promosi seperti cashback, diskon, maupun kemudahan transaksi yang ditawarkan DANA.

Strategi pemasaran yang berorientasi pada akuisisi pengguna baru cenderung kurang efektif apabila perusahaan tidak mampu menunjukkan komitmen dalam pemulihan citra merek pasca insiden (brand image recovery). Tanuwijaya & Junaidi (2025) menegaskan bahwa kebocoran data berdampak langsung pada menurunnya kredibilitas perusahaan sekaligus mendorong pengguna beralih ke platform dengan sistem perlindungan data yang lebih baik. Jika tidak ditangani secara optimal, dampaknya tidak hanya berupa penurunan pangsa pasar, tetapi juga berkurangnya customer lifetime value sebagai indikator penting keberlanjutan bisnis berbasis teknologi.

H2: Kebocoran data berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Customer Trust pada pengguna aplikasi DANA.



Gambar 1. Hipotesis Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara yang menggunakan aplikasi DANA, yang berjumlah 3.610 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, yaitu mahasiswa FISIP USU yang menggunakan aplikasi DANA. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi (3.610)
- e = tingkat kesalahan (10% atau 0,1)

Perhitungan:

$$n = \frac{3610}{1 + 3610(0,1)^2}$$
$$n = \frac{3610}{37,1}$$

$$n = 97,3$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah sekitar 97 responden. Namun, dalam penelitian ini berhasil diperoleh 106 responden, sehingga jumlah sampel telah memenuhi ketentuan minimum yang dipersyaratkan. Responden dalam penelitian ini merupakan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara pengguna aplikasi DANA. Karakteristik usia responden mencakup rentang usia 17 hingga 25 tahun. Data penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner Google Form menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0.0.0.

Tabel 1. Konstruk Penelitian

Variable	Indicators
<i>Data Privacy</i>	DP1: Saya memasukkan data pribadi ke aplikasi DANA tanpa memastikan keamanannya terlebih dahulu DP2: Saya tetap membuka aplikasi DANA saat menggunakan WiFi publik DP3: Saya menyimpan PIN atau kata sandi akun DANA di perangkat saya DP4: Saya bersedia membagikan PIN atau kata sandi akun DANA kepada orang terdekat jika diperlukan DP5: Saya rutin memeriksa akun DANA untuk memastikan tidak ada transaksi yang mencurigakan DP6: Saya menyimpan informasi keuangan di aplikasi DANA agar transaksi lebih mudah DP7: Saya jarang mengganti PIN atau kata sandi akun DANA kecuali diminta oleh aplikasi DP8: Saya mengunduh dan menggunakan aplikasi DANA di ponsel saya untuk bertransaksi
<i>Customer Trust</i>	CT1: Saya merasa kecil kemungkinan orang yang tidak berwenang bisa mengakses data pribadi saya di aplikasi DANA CT2: Saya merasa kecil kemungkinan orang yang tidak berwenang bisa mengakses data kartu kredit saya di aplikasi DANA CT3: Saya percaya transaksi yang saya lakukan di aplikasi DANA aman CT4: Saya percaya aplikasi DANA benar-benar menjaga keamanan data saya CT5: Saya percaya aplikasi DANA tidak akan membagikan data pribadi saya kepada pihak lain CT6: Saya merasa aplikasi DANA adalah aplikasi yang aman CT7: Saya percaya informasi tentang keamanan yang

	<p>disampaikan oleh aplikasi DANA</p> <p>CT8: Informasi keamanan dari aplikasi DANA membuat saya merasa data saya aman</p> <p>CT9: Saya percaya aplikasi DANA menggunakan data pribadi saya dengan aman</p> <p>CT10: Saya tidak khawatir data saya akan diretas saat menggunakan aplikasi DANA</p>
Kebocoran Data	<p>KD1: Saya sudah menggunakan aplikasi DANA sebelum adanya isu kebocoran data</p> <p>KD2: Sebelum adanya isu kebocoran data, saya merasa data saya aman saat menggunakan aplikasi DANA</p> <p>KD3: Sebelum adanya isu kebocoran data, saya percaya transaksi di aplikasi DANA aman</p> <p>KD4: Saya mengetahui adanya isu kebocoran data pada aplikasi DANA dengan cepat</p> <p>KD5: Setelah adanya isu kebocoran data, tingkat kepercayaan saya terhadap aplikasi DANA menurun</p> <p>KD6: Saya merasa aplikasi DANA telah menangani isu kebocoran data dengan baik</p> <p>KD7: Saya pernah mengalami dampak negatif setelah isu kebocoran data (misalnya <i>spam</i>, penipuan, atau penyalahgunaan data)</p> <p>KD8: Saya masih menggunakan aplikasi DANA meskipun ada isu kebocoran data</p> <p>KD9: Saya tetap menggunakan aplikasi DANA karena merasa layanan ini masih bermanfaat bagi saya</p> <p>KD10: Saya pernah mempertimbangkan untuk berhenti menggunakan aplikasi DANA karena isu kebocoran data</p> <p>KD11: Isu kebocoran data membuat saya lebih berhati-hati dalam bertransaksi secara <i>online</i></p> <p>KD12: Saya berharap aplikasi DANA meningkatkan keamanan dan transparansi untuk melindungi data pengguna</p>

HASIL PENELITIAN

Hasil Demografi

Karakteristik responden merupakan gambaran umum mengenai identitas responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Penyajian data demografis bertujuan untuk mengetahui profil responden berdasarkan beberapa kategori, seperti jenis kelamin, usia, program studi/jurusan, dan angkatan. Data demografis ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner menggunakan Google Form kepada mahasiswa FISIP Universitas Sumatera Utara yang menggunakan aplikasi DANA. Adapun jumlah responden yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini sebanyak 106 responden. Berikut merupakan hasil pengelompokan karakteristik responden dalam penelitian ini.

Tabel 2. Demografi Responden

Kriteria Responden	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin		
Perempuan	79	74.5%
Laki-Laki	27	25.5%
Usia		
17-19 Tahun	48	45.3%
20-22 Tahun	56	52.8%
23-25 Tahun	2	1.8%
Program Studi		
Ilmu Administrasi Bisnis	79	74.5%
Ilmu Komunikasi	8	7.5%
Sosiologi	6	5.7%
Ilmu Kesejahteraan Sosial	5	4.7%
Ilmu Administrasi Publik	5	4.7%
Antropologi Sosial	3	2.8%
Angkatan		
2025	29	27.4%
2024	46	43,4%
2023	27	25.5%

2022	2	1.9%
2021	2	1.9%

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan outer loading pada metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai outer loading $\geq 0,70$ (Hair et al., 2022). Hasil pengujian validitas ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Indikator	Outer Loading
<i>Customer Trust</i>	CT1	0.798
	CT2	0.755
	CT3	0.806
	CT4	0.701
	CT5	0.806
	CT6	0.752
	CT7	0.817
	CT8	0.898
	CT9	0.908
	CT10	0.809
<i>Data Privacy</i>	DP1	0.820
	DP2	0.804
	DP3	0.771
	DP4	0.718
	DP5	0.832
	DP6	0.775
	DP7	0.777
	DP8	0.839
Kebocoran Data	KD1	0.817
	KD2	0.765
	KD3	0.784
	KD4	0.752
	KD5	0.798
	KD6	0.716
	KD7	0.763
	KD8	0.828
	KD9	0.804
	KD10	0.799
	KD11	0.832
	KD12	0.713

Nilai outer loading digunakan untuk menunjukkan tingkat hubungan antara indikator dengan konstruk yang diukur. Semakin tinggi nilai outer loading, maka semakin baik indikator tersebut dalam merepresentasikan variabel laten penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh indikator pada variabel Customer Trust, Data Privacy, dan Kebocoran Data memiliki nilai outer loading $\geq 0,70$ sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan mampu menjelaskan konstruk penelitian dengan baik. Dengan demikian, instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan layak digunakan dalam tahap analisis selanjutnya (Sarstedt et al., 2022).

Hasil Uji AVE dan Reliabilitas

Uji reliabilitas dan validitas konstruk dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi serta kemampuan indikator dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian ini menggunakan nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability (rho_a dan rho_c), serta Average Variance Extracted (AVE) melalui aplikasi SmartPLS 4.0.0.0 dengan prosedur PLS-Algorithm. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih besar dari 0,70, sedangkan nilai AVE harus lebih besar dari 0,50 agar memenuhi validitas konvergen. Hasil pengujian reliabilitas dan validitas pada setiap variabel penelitian disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Uji Reliabilitas dan AVE

Variable	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kebocoran Data	0.942	0.946	0.950	0.611
Data Privacy	0.915	0.917	0.931	0.629
Customer Trust	0.940	0.943	0.949	0.651

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dan validitas konvergen pada tabel di atas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70 serta nilai AVE di atas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kebocoran Data, Data Privacy, dan Customer Trust telah memenuhi syarat reliabilitas dan validitas konvergen, sehingga instrumen penelitian dinyatakan konsisten, reliabel, dan mampu mengukur variabel penelitian dengan baik.

Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil hipotesis dinyatakan bahwa hasil pengujian hipotesis data privacy dan kebocoran data terhadap customer trust diterima dengan hasil hipotesis yang pertama sangat signifikan dan yang kedua signifikan, seperti yang terjadi pada tabel 5

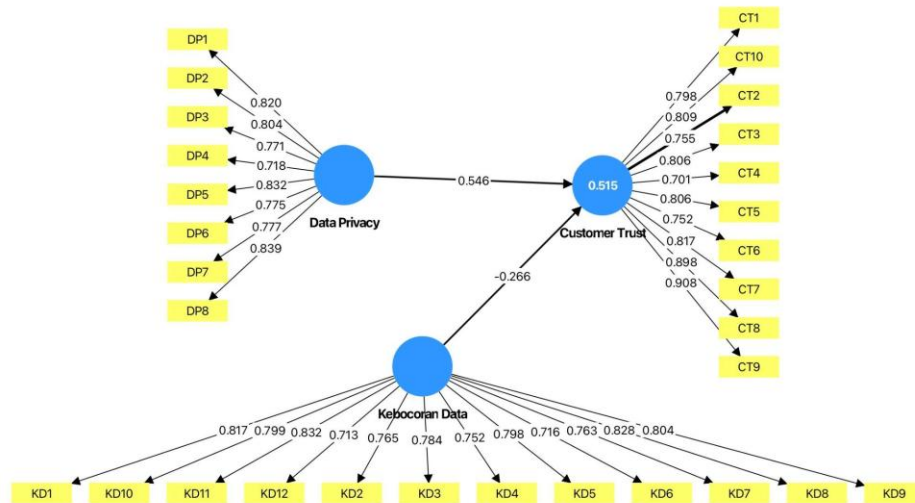
Tabel 5. Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Data Privacy -> Customer Trust	0.546	0.547	0.083	6.554	0.000

Kebocoran Data - > Customer Trust	-0.266	-0.273	0.082	3.260	0.001
--------------------------------------	--------	--------	-------	-------	-------

Mengacu pada tabel 5, berikut adalah pembahasan mengenai hipotesis yang akan dijelaskan secara rinci:

Berdasarkan hasil analisis bootstrapping menggunakan SmartPLS, dapat disimpulkan bahwa kedua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini seluruhnya didukung oleh data empiris. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Data Privacy berpengaruh positif terhadap Customer Trust dinyatakan didukung, karena memiliki nilai P-values sebesar 0,000 dan nilai T-statistics sebesar 6,554 dengan arah hubungan yang searah. Sementara itu, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Kebocoran Data berpengaruh negatif terhadap Customer Trust juga dinyatakan didukung secara signifikan, yang ditunjukkan oleh nilai P-values sebesar 0,001 dan nilai T-statistics sebesar 3,260. Dengan demikian, hasil ini membuktikan secara meyakinkan bahwa upaya penguatan privasi data akan meningkatkan kepercayaan konsumen secara nyata, sedangkan terjadinya insiden kebocoran data terbukti menjadi faktor meluasnya penurunan kepercayaan konsumen pada platform tersebut.



Gambar 2. Hasil Pengolahan Data Menggunakan Smart-PLS

Diskusi

1. Pengaruh Data Privacy terhadap Customer Trust pada pengguna Aplikasi DANA

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Data Privacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Trust pada pengguna aplikasi DANA. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,546 dengan nilai t-statistics sebesar 6,554 dan p-value sebesar 0,000, sehingga hipotesis pertama diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik perlindungan privasi data yang diberikan oleh aplikasi DANA, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna. Perlindungan data pribadi memberikan rasa aman kepada pengguna karena informasi pribadi dan data transaksi mereka terlindungi dari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang. Kondisi tersebut dapat menurunkan persepsi risiko dan meningkatkan keyakinan pengguna terhadap keamanan platform.

Selain itu, perlindungan privasi yang baik mencerminkan tanggung jawab perusahaan dalam menjaga data pengguna. Dalam layanan keuangan digital, kemampuan perusahaan menjaga kerahasiaan informasi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan konsumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wang et al. (2022) serta Tuti dan Sulistia (2022) yang menyatakan bahwa perlindungan privasi data berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Pada penelitian ini, mahasiswa FISIP USU menunjukkan kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya keamanan data pribadi, sehingga aspek privasi menjadi salah satu faktor utama dalam membentuk kepercayaan terhadap aplikasi DANA.

2. Pengaruh Kebocoran Data terhadap Customer Trust pada pengguna Aplikasi DANA

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebocoran data berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Customer Trust pada pengguna aplikasi DANA. Hasil pengujian memperoleh nilai koefisien sebesar $-0,266$ dengan nilai t -statistic sebesar $3,260$ dan p -value sebesar $0,001$, sehingga hipotesis kedua diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kekhawatiran pengguna terhadap potensi kebocoran data, maka semakin rendah tingkat kepercayaan mereka terhadap aplikasi DANA. Hal ini disebabkan karena kebocoran data meningkatkan persepsi risiko, sehingga pengguna merasa informasi pribadi dan data keuangan mereka rentan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Selain itu, isu kebocoran data dapat menurunkan kredibilitas platform karena pengguna cenderung meragukan kemampuan perusahaan dalam melindungi data yang dipercayakan kepadanya. Akibatnya, tingkat kepercayaan pengguna menurun dan dapat memunculkan kecenderungan untuk beralih ke platform lain yang dianggap lebih aman (switching behavior). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rabbani dkk. (2023) serta Widiana dan Kusuma (2026) yang menyatakan bahwa kebocoran data dapat menurunkan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Dalam penelitian ini, mahasiswa FISIP USU menunjukkan sikap yang lebih berhati-hati terhadap penggunaan aplikasi DANA setelah munculnya isu kebocoran data serta mengharapkan peningkatan keamanan dan perlindungan data yang lebih baik dari pihak DANA.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, terdapat dua kesimpulan. Pertama, data privacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer trust pengguna aplikasi DANA. Kedua, isu kebocoran data berpengaruh negatif dan signifikan terhadap customer trust. Penelitian ini memberikan implikasi manajerial bahwa perlindungan privasi dan keamanan data merupakan faktor krusial dalam membangun kepercayaan pengguna layanan e-wallet. Oleh karena itu, pemilik merek perlu memperkuat sistem keamanan secara berkelanjutan serta meningkatkan transparansi kebijakan perlindungan data guna mempertahankan kepercayaan konsumen.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, di mana sampel didominasi oleh mahasiswa Ilmu Administrasi Bisnis (74,5%), hanya berfokus pada satu platform e-wallet, serta belum menguji variabel loyalitas maupun niat penggunaan ulang. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan sampel lintas program studi, membandingkan beberapa platform seperti GoPay, OVO, atau ShopeePay, serta menambahkan variabel loyalitas dan repurchase intention untuk gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiani, W., Aprianingsih, A., & Purwanegara, M. S. (2021). Cashless Society in Progress: Capturing Different Generations' Perspectives toward External Influence in E-Wallet Usage. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 24(2), 205–219.
- Aini, F., Muttakin, F., Ahsyar, T. K., & Saputra, E. (2023). Analisis kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode TAM dan EUCS. *Journal Sistem Cerdas*, 6(1), 65–76.
- Aldboush, H. H. H., & Ferdous, M. (2023). Building trust in fintech: An analysis of ethical and privacy considerations in the intersection of big data, AI, and customer trust. *International Journal of Financial Studies*, 11(90).
- APJII. (2024). Laporan Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Chishty, S. K., Al Qahtani, S., Sayari, S., Alam, S., & Alvi, A. M. (2025). Cybersecurity strategies and service quality in mobile payments: The moderating role of fintech literacy in building customer trust. *International Journal of Safety and Security Engineering*, 15(8), 1681–1689.
- Gogoi, B. J., & Shillong, I. (2021). Customer trust influences customer perceived value and brand loyalty. *Academy of Marketing Studies Journal*, 25(5), 1–10.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- IBM. (2023). Cost of a Data Breach Report 2023. IBM Security. <https://www.ibm.com/reports/data-breach>
- Jafri, J. A., Mohd Amin, S. I., Abdul Rahman, A., & Mohd Nor, S. (2024). A systematic literature review of the role of trust and security on Fintech adoption in banking. *Heliyon*, 10(1), e22980.

- Lintang, I. (2024, June 14). Data: 10 Aplikasi E-Wallet Terpopuler di Indonesia. inilah.com.
- Manurung, J. R., Wardani, Y. K., Oktaviana, S., Rusmawati, D. E., & Nurhasanah, S. (2026). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pasien Dalam Transformasi Layanan Kesehatan Digital. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(1), 7489-7497.
- Masri, N. W., You, J. J., Ruangkanjanases, A., & Chen, S. C. (2021). The effects of customer learning and shopping value on intention purchase and reuse in a digital market: The institutional trust-commitment perspective. *Sustainability*, 13(8), 4318.
- Mediatama, G. (2024, Januari 30). Capai pertumbuhan positif pada 2023, DANA menyambut 2024 dengan optimis. pressrelease.id.
- Puspita, O. D., & Fasa, M. I. (2025). Implementasi pemanfaatan fintech menggunakan aplikasi e-wallet terhadap minat di kalangan Gen Z. *Inflasi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 2(1), 44-49.
- Rabbani, M., Wijaya, J. D., Kusuma, R. S., Purba, W. B. P., & Tajib, R. M. (2023). Digital Payments in Indonesia: Understanding the Effect of Application Security on User Trust. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5).
- Salim, S. C., & Neltje, J. (2021). ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE. *Jurnal Hukum Adigama*, 4(2), 783-803.
- Saputra, F., Satriawan, N., & Saputra, R. (2025). Penerapan manajemen sekuriti dalam meningkatkan keamanan data pengguna pada aplikasi Dana. *Orbit: Jurnal Ilmu Multidisiplin Nusantara*, 1(3).
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2022). Partial least squares structural equation modeling. Dalam C. Homburg, M. Klarmann, & A. Vomberg (Eds.), *Handbook of market research* (pp. 587-632). Springer.
- Shalihah, A. H., Ruldeviyani, Y., Saraswati, K., & Rasyiid, A. A. (t.t.). An Empirical Investigation of Factors Affecting Personal Information's Disclosure on Mobile Payment (E-Wallet) Platforms.
- Syifa, A. R., & Adam, R. C. (2024). Perlindungan Data Pribadi Nasabah Peminjam dalam Layanan Pinjaman Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Hukum Perlindungan Data Pribadi. *UNES Law Review*, 7(2), 683-694.
- Tanuwijaya, H., & Junaidi, M. (2025). Tinjauan Hukum Kebocoran Data Pribadi

Terhadap Kepercayaan Konsumen Pada Layanan Fintech. *Lex Administratum*, 13(4).

Tuti, M., & Sulistia, V. (2022). The customer engagement effect on customer satisfaction and brand trust, and its impact on brand loyalty. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 13(1), 1-15.

Wahyuningsih, D., & Nirawati, L. (2022). Pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap loyalitas pelanggan aplikasi e-wallet DANA. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 7(3).

Wang, J., Shahzad, F., Ahmad, Z., Abdullah, M., & Hassan, N. M. (2022). Trust and consumers' purchase intention in a social commerce platform: A meta-analytic approach. *Sage Open*, 12(2), 21582440221091262.

Widiana, I. G. N. S., & Kusuma, P. S. A. J. (2026). Pinjaman Online Sebagai Ancaman Keamanan Data Pribadi Dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 5(1).