

Eksplorasi Kepercayaan, Kemudahan Transaksi, dan Persepsi Risiko dalam Pengalaman Pengguna Dompet Digital

Zulkifli, Nova Yanti Maleha

Ekonomi Syariah, Universitas Indo Global Mandiri, Sumatera Selatan

Email: zulkifli.zull2812@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna dompet digital dengan menyoroti peran kepercayaan, kemudahan transaksi, dan persepsi risiko. Fenomena meningkatnya pengguna layanan keuangan digital di Indonesia mendorong kebutuhan akan pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan keberlanjutan pengguna teknologi tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode wawancara mendalam terhadap informan yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna dipengaruhi oleh reputasi penyedia layanan dan pengalaman positif sebelumnya, sementara kemudahan transaksi menjadi faktor fungsional utama yang mendorong adopsi layanan. Di sisi lain, persepsi risiko khususnya terkait keamanan data dan potensi kerugian finansial, masih menjadi hambatan psikologis bagi sebagian pengguna. Interaksi antara ketiga faktor tersebut membentuk dinamika pengguna yang kompleks dan subjektif. Temuan ini memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan dompet digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan emosional dan persepsi pengguna.

Kata kunci: *Kepercayaan Digital, Persepsi Digital, Pengalaman Pengguna*

Abstract

This study aims to explore user experiences with digital wallets by focusing on the roles of trust, transactional ease, and risk perception. The growing use of digital financial services in Indonesia necessitates a deeper understanding of the factors influencing adoption and continued use. A descriptive qualitative approach was employed, using in-depth interviews with purposively selected participants. Findings indicate that user trust is shaped by service provider reputation and prior positive experiences, while ease of transaction servers as the primary functional driver for adoption. Conversely, perceived risks particularly concerning data security and financial loss remain psychological barriers for some users. The interaction of these three elements forms a complex and subjective usage dynamic. These insights contribute to the development of more emotionally responsive and user centered digital wallet services

Keywords: *Digital Trust, Perceived Risk, User Experience*

Pendahuluan

Penggunaan teknologi finansial (*fintech*) telah membawa transformasi signifikan dalam cara individu melakukan transaksi, salah satunya melalui penggunaan dompet digital. Layanan ini menawarkan kemudahan dalam bertransaksi secara non tunai, mulai dari pembayaran di toko ritel hingga transfer antar pengguna. Namun, adopsi dompet digital tidak hanya ditentukan oleh kemajuan teknologinya, tetapi juga oleh faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi keputusan pengguna. Kepercayaan terhadap penyedia layanan, persepsi terhadap kemudahan pengguna, dan kekhawatiran atas risiko menjadi unsur krusial dalam membentuk pengalaman pengguna secara menyeluruh (Alalwan Anderson, 2020).

Dalam Indonesia, penggunaan dompet digital seperti OVO, *GoPay*, Dana, dan *ShopeePay* menunjukkan peningkatan pesat, terutama di kalangan generasi muda dan masyarakat urban. Meski demikian, tidak semua pengguna menunjukkan perilaku yang konsisten dalam pemanfaatan teknologi ini (Romanda & Aravik, 2023). Sebagian masih meragukan keamanan data dan potensi penyalahgunaan informasi pribadi. Oleh karena itu, penting untuk menggali lebih dalam bagaimana penggunaan dompet digital sebagai bagian dari pengalaman personal mereka. Pendekatan kualitatif dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor tersebut dalam kehidupan sehari-hari pengguna (Muzammil, 2022).

Namun, dibalik meningkatnya minat terhadap dompet digital, masih terdapat tantangan yang perlu dicermati, seperti keraguan terhadap keamanan sistem, ketidakpastian perlindungan data pribadi, dan persepsi pengguna atas potensi risiko finansial. Banyak pengguna yang bersikap ambivalen (di suatu sisi menikmati kemudahan transaksi, namun di sisi lain merasa was-was akan kemungkinan penyalahgunaan data atau terjadinya kesalahan sistem). Fenomena ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi belum sepenuhnya diimbangi oleh kesiapan psikologis dan pengetahuan digital masyarakat (Palupi, et.al, 2025). Menurut Susanti dan Gunawan (2022), persepsi risiko masih menjadi penghalang utama dalam pemanfaatan layanan keuangan digital di Indonesia, terutama pada kelompok usia produktif yang belum sepenuhnya memahami perlindungan sistem elektronik (Susanti, 2020).

Selain itu, pengalaman pengguna dalam menggunakan dompet digital bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh interaksi antara harapan, kepuasan, dan kepercayaan yang dibentuk dari waktu ke waktu. Masing-masing pengguna memiliki persepsi berbeda terhadap kemudahan sistem, kenyamanan desain aplikasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia. Oleh karena itu, pendekatan yang hanya menitikberatkan pada aspek teknis atau fungsional belum cukup untuk menjelaskan mengapa seseorang setia menggunakan layanan tertentu. Diperlukan eksplorasi terhadap pengalaman subjektif pengguna agar diperoleh pemahaman yang lebih holistik. Andriani (2021) menegaskan bahwa loyalitas pengguna dompet digital sangat dipengaruhi oleh interaksi emosional dan persepsi kognitif yang terbentuk selama proses penggunaan aplikasi (Andriani, 2021).

Meskipun penggunaan dompet digital semakin populer di kalangan masyarakat perkotaan Indonesia, masih terdapat beragam persepsi dan pengalaman yang membentuk keputusan pengguna dalam mengadopsi teknologi ini. Kepercayaan terhadap penyedia layanan, sejauh mana pengguna merasa transaksi berlangsung dengan mudah, serta persepsi mereka terhadap risiko seperti kebocoran data atau kesalahan teknis, menjadi aspek penting yang saling berkaitan dan memengaruhi perilaku pengguna dompet digital. Permasalahan utama yang muncul adalah bagaimana ketiga faktor tersebut dipahami dan dimaknai oleh pengguna dalam konteks kehidupan sehari-hari mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman subjektif pengguna dompet digital terkait dengan kepercayaan, kemudahan transaksi, dan persepsi risiko, guna memahami dinamika psikologis dan sosial yang mendasari pilihan mereka (Chawla, 2020).

Tinjauan Pustaka

Dompet digital merupakan salah satu inovasi dalam teknologi finansial yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara elektronik tanpa menggunakan uang tunai fisik. Dalam konteks ekonomi digital, dompet digital tidak hanya menjadi sarana pembayaran, tetapi juga mencerminkan perubahan perilaku konsumen terhadap sistem keuangan yang lebih fleksibel dan efisien. Oliveira (2016) menekankan bahwa adopsi layanan keuangan digital sangat dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap manfaat, kemudahan, dan risiko yang melekat pada teknologi tersebut (Oliveira, Thomas, 2016). Maka dari itu, pemahaman terhadap aspek-aspek psikologis dan sosial yang memengaruhi pengguna dompet digital menjadi penting dalam merancang strategi adopsi yang efektif.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan penggunaan dompet digital adalah kepercayaan. Kepercayaan berperan sebagai fondasi dalam transaksi berbasis teknologi, di mana pengguna tidak memiliki kontrol langsung terhadap proses dan hasil akhir layanan yang mereka gunakan. Menurut Zhou (2011), kepercayaan pada penyedia layanan digital mencakup keyakinan bahwa sistem bekerja dengan aman, tidak akan disalahgunakan, dan dapat diandalkan dalam menyimpan serta mengelola informasi pribadi (Zhou, 2011). Kepercayaan dibangun melalui fitur keamanan, transparansi kebijakan privasi, dan reputasi penyedia layanan.

Selain kepercayaan, faktor kemudahan transaksi juga menjadi pertimbangan penting dalam adopsi teknologi pembayaran. Kemudahan dalam antarmuka pengguna, kecepatan proses, serta kompatibilitas dengan berbagai jenis transaksi memengaruhi kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan digital. Venkatesh (2003) dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan determinan signifikan dalam mendorong niat dan perilaku aktual terhadap teknologi baru (Venkatesh, Morris, 2003). Di sisi lain, persepsi risiko, baik dalam menjadi hambatan psikologis yang dapat mengurangi keinginan individu untuk memanfaatkan dompet digital secara konsisten (Featherman, 2003). Oleh karena itu, analisis terhadap ketiga aspek ini menjadi relevan untuk memahami dinamika pengalaman pengguna dalam ekosistem transaksi digital

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami pengalaman subjektif pengguna dompet digital terkait aspek kepercayaan, kemudahan transaksi, dan persepsi risiko. Metode ini dipilih karena mampu menangkap makna yang mendalam dari sudut pandang informan tanpa dipengaruhi oleh asumsi teoritis yang kaku. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap sejumlah informan yang dipilih secara *purposive*, yaitu individu yang aktif menggunakan dompet digital dalam aktivitas kesehariannya.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan, ditemukan bahwa kepercayaan terhadap dompet digital dibentuk dari pengalaman pengguna sebelumnya, rekomendasi dari lingkungan sosial, serta persepsi terhadap keamanan sistem aplikasi. Sebagian besar responden menyebutkan bahwa mereka lebih percaya menggunakan dompet digital yang terintegrasi dengan aplikasi besar atau platform *e-commerce* ternama, karena dinilai lebih aman dan bertanggung jawab jika terjadi kendala. Hal ini menunjukkan bahwa reputasi penyedia layanan menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan pengguna, sejalan dengan temuan yang diungkap oleh Lestari dan Nugroho (2021) bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap intensi pengguna teknologi finansial digital (Lestari, 2021).

Dalam hal kemudahan transaksi, mayoritas informan mengungkapkan bahwa antarmuka aplikasi yang intuitif, kecepatan proses pembayaran, dan kemudahan dalam top-up saldo menjadi alasan utama mereka memilih dompet digital. Responden menyatakan bahwa proses yang cepat dan efisien sangat membantu dalam kehidupan

sehari-hari, terutama dalam situasi yang membutuhkan pembayaran instan seperti transportasi daring atau pembelian makanan. Wulandari dan Suryani (2020) menyebutkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh kuat terhadap adopsi teknologi berbasis digital, khususnya dalam masyarakat yang mengutamakan efisiensi waktu (Wulandari, 2020).

Sementara itu, persepsi risiko masih menjadi perhatian beberapa pengguna, terutama terkait kemungkinan kehilangan saldo akibat kesalahan teknis atau potensi penyalahgunaan data pribadi. Beberapa informan menyatakan kekhawatiran terhadap keamanan data mereka ketika harus menghubungkan aplikasi dompet digital dengan akun bank atau nomor telepon. Walau demikian, sebagian besar pengguna tetap melanjutkan penggunaan layanan ini karena merasa manfaat yang diperoleh besar daripada risiko yang dirasakan. Fenomena ini mencerminkan temuan dari Damayanti (2019), yang menunjukkan bahwa meskipun pengguna menyadari adanya risiko, keputusan mereka tetap dipengaruhi oleh manfaat praktis dan persepsi kontrol yang mereka miliki terhadap teknologi tersebut (Damayanti, 2019).

Secara umum, pengalaman pengguna terhadap dompet digital tidak dapat dilepaskan dari interaksi antara kepercayaan, persepsi kemudahan, dan risiko. Ketiga variabel tersebut saling memengaruhi dan membentuk sikap serta perilaku pengguna dalam jangka panjang. Pengalaman positif akan memperkuat loyalitas dan intensi pengguna berulang, sedangkan pengalaman negatif dapat memunculkan resistensi atau berpindah ke platform lain. Dengan demikian, pemahaman menyeluruh terhadap dinamika ini menjadi penting bagi penyedia layanan digital untuk menciptakan strategi komunikasi, keamanan, dan inovasi yang berfokus pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna.

Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna dompet digital sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kepercayaan, kemudahan transaksi, dan persepsi risiko. Kepercayaan muncul dari rasa aman terhadap penyedia layanan serta reputasi yang bangun melalui pengalaman positif pengguna,

sementara kemudahan transaksi menjadi daya tarik utama karena memberikan efisiensi dan kenyamanan dalam berbagai aktivitas keuangan. Meskipun begitu, persepsi risiko tetap menjadi tantangan psikologis yang menghambat pemanfaatan maksimal dompot digital, terutama terkait keamanan data pribadi dan potensi kerugian finansial. Ketiga elemen ini saling terkait dan membentuk dinamika perilaku pengguna dalam mengadopsi serta mempertahankan penggunaan layanan. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam terhadap interaksi ketiga faktor ini penting bagi pengembang teknologi keuangan untuk merancang sistem yang tidak hanya fungsional, tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan emosional dan kognitif pengguna.

Daftar Pustaka

- Alalwan Anderson. (2020). Mobile Payment services adoption across different cultures: a comparative study between Jordan and the UK. *Internasional Journal of Bank Marketing*, 38(2), 362–389.
- Andriani, R. (2021). Analisis Loyalitas Pengguna Dompot Digital: Perspektif Pengalaman dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 9(2), 101–110.
- Chawla. (2020). Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in india. *International Journal of Bank Marketing*, 38(7), 1575–1599.
- Damayanti, S. (2019). Pengaruh Manfaat, Risiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Keuangan Digital. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 14(2), 134–143.
- Featherman, P. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal Oh Human-Computer Studies*, 59(4), 451–474.
- Lestari, N. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kemudahan Pengguna terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 8(1), 22–23.
- Muzammil, M. I. (2022). Understanding risk perception in digital payment adoption: Evidence from emergung economies. *Journal of Financial Services Marketing*, 27(1), 57–68.

- Oliveira, Thomas, B. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computer in Human Behavior*, 61, 404–414.
- Palupi, T. D. E., Aravik, H., & Choirunnisak, C. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Penilaian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 5(1), 105-128.
- Ramonda, M. H., & Aravik, H. (2023). Pengaruh Promosi Iklan Shopee Terhadap Minat Pembeli Online Tingkat Remaja Pada Masyarakat Desa Raja Kecamatan Tanah Abang Kabupaten Pali. *EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 1(3), 235-246.
- Susanti, G. (2020). Pengaruh Persepsi Risiko dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Keuangan di Era Pandemi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 3(1), 45–55.
- Venkatesh, Morris, D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Wulandari, S. (2020). Pengaruh Kemudahan & Keamanan terhadap Penggunaan E-Wallet di Indonesia. *Jurnal Ekonommi Dan Bisnis*, 23(2), 105–115.
- Zhou. (2011). An enpirical examination of users adoption of mobile payment services. *International Journal of Mobile Communications*, 9(1), 51–74.