

**PENGARUH *USER EXPERIENCE* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL DANA DALAM PERSPEKTIF
EKONOMI SYARIAH**
(Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Keislaman Universitas Islam Al-Ihya Kuningan)

Imam Dwi Putranto¹, Shanti Dewi Marliani², Eva Siti Ropiah³, Abdus Salam⁴

¹²³⁴)Universitas Islam Al-Ihya (UNISA) Kuningan, Jawa Barat, Indonesia

Email: ¹)Idpunisa@gmail.com, ²)shantidewimarliani789@gmail.com,

³)evasitiropiah@gmail.com, ⁴)Aliyulhamam@gmail.com

Abstrak

Inovasi teknologi keuangan, khususnya dompet digital, telah mengubah pola transaksi masyarakat menjadi non-tunai. DANA merupakan salah satu dompet digital terpopuler di Indonesia, namun penggunaannya masih menghadapi tantangan terkait kualitas pengalaman antarmuka dan kepercayaan terhadap keamanan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *User Experience* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna DANA dalam perspektif ekonomi syariah pada mahasiswa Fakultas Ilmu Keislaman Universitas Islam Al-Ihya Kuningan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif kausal. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan teknik purposive sampling kepada 100 mahasiswa pengguna DANA. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, *User Experience* (t hitung = 5,075; p = 0,000) dan Kepercayaan (t hitung = 6,593; p = 0,000) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kontribusi sebesar 65,3% (F hitung = 91,113; p = 0,000). Dalam perspektif ekonomi syariah, pengalaman pengguna yang optimal mencerminkan prinsip *masalahah* dan *taisir* (kemudahan), sementara tingginya kepercayaan merefleksikan nilai *amanah* dan *shidq* (kejujuran). Integrasi kedua faktor ini secara bersama-sama mewujudkan asas kerelaan (*'an taradhin*) dalam bermuamalah secara digital.

Kata Kunci: User Experience, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna, Ekonomi Syariah.

Abstract

Financial technology innovations, particularly digital wallets, have shifted societal transaction patterns toward cashless methods. DANA is one of the most popular digital wallets in Indonesia; however, users still face challenges regarding interface experience quality and trust in system security. This study aims to analyze the influence of User Experience and Trust on DANA User Satisfaction from the perspective of Islamic economics among students of the Faculty of Islamic Sciences, Universitas Islam Al-Ihya Kuningan. The research method used is quantitative causal associative. Primary data was collected via questionnaires using a purposive sampling technique from 100 student users of DANA. Data analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS. The results show that partially, User Experience (t -value = 5.075; p = 0.000) and Trust (t -value = 6.593; p = 0.000) have a positive and significant effect on User

Satisfaction. Simultaneously, both variables also significantly influence user satisfaction with a contribution of 65.3% (F-value = 91.113; p = 0.000). In the perspective of Islamic economics, an optimal User Experience reflects the principles of maslahah and taisir (ease), while high trust reflects the values of amanah (trustworthiness) and shidq (honesty). The integration of both factors collectively manifests the principle of mutual consent ('an taradhin) in digital transactions.

Keywords: *User Experience, Trust, User Satisfaction, Islamic Economics.*

Pendahuluan

Pesatnya inovasi berbasis digital membawa perubahan dan transformasi fundamental dalam sistem pembayaran di Indonesia, terutama melalui perkembangan *financial technology* (fintech). Perubahan ini terlihat dari semakin berkurangnya ketergantungan masyarakat terhadap transaksi tunai dan meningkatnya penggunaan pembayaran digital yang menawarkan kemudahan, kecepatan, serta efisiensi. Dalam ekosistem fintech, aplikasi keuangan digital yang memfasilitasi kegiatan keuangan melalui perangkat seluler menjadi instrumen utama. Kemudahan akses dan beragam fasilitas pada dompet digital semakin menjadikannya pilihan utama aktivitas sehari-hari. Dompet digital DANA termasuk aplikasi dompet digital yang populer berkat fitur yang komprehensif serta kompatibilitasnya dengan layanan online maupun *offline* (Aziz, 2024).

Berdasarkan hasil survei Populix yang dipublikasikan oleh GoodStats dalam laporan Consumer Confidence Index 2025, dompet digital merupakan sarana transaksi keuangan yang paling dominan dipilih oleh konsumen di Indonesia mencapai 62%, mengungguli QRIS (54%) dan uang tunai (51%) (Harahap, 2025). Data tambahan menunjukkan bahwa aplikasi DANA menempati posisi teratas sebagai dompet digital dengan jumlah unduhan lebih dari 100 juta, mengungguli kompetitor lain (Syahputra, 2025). Namun, tingginya penggunaan tidak selalu linear dengan kualitas pengalaman pengguna (*User Experience*) dan tingkat keamanan yang dirasakan.

Fenomena penggunaan dompet digital DANA tidak terlepas dari permasalahan mikro. Pengamatan awal pada mahasiswa Fakultas Ilmu Keislaman Universitas Islam Al-Ihya (UNISA) Kuningan menemukan keluhan terkait *User Experience*, seperti proses aplikasi yang lambat, navigasi yang membingungkan, dan gangguan saat bertransaksi. Kualitas pengalaman yang kurang optimal ini dapat mengurangi kepuasan pengguna (Nugroho & Sundari, 2025). Selain itu, terdapat masalah Kepercayaan (*Trust*) pengguna terkait kekhawatiran atas keamanan saldo dan perlindungan data pribadi. Kepercayaan mencerminkan keyakinan pengguna bahwa sistem mampu menjaga integritas transaksi dan layanan secara andal (Hikmah & Nurlinda, 2023). Apabila kepercayaan menurun, kepuasan pengguna turut terdampak yang berpotensi mendorong mereka memilih layanan alternatif.

Mengkaji fenomena ini melalui perspektif ekonomi syariah sangat relevan. Penggunaan teknologi keuangan harus memperhatikan prinsip-prinsip *muamalah*. Dalam kerangka *maqashid* syariah, *User Experience* berkaitan dengan prinsip *maslahah* (kemanfaatan) dan mitigasi mudarat, serta asas *taisir* (kemudahan). Sebagaimana QS. Al-Baqarah ayat 185 menegaskan: "*Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak*

menghendaki kesukaran bagimu". Layanan digital tidak boleh menyulitkan pengguna atau menimbulkan pemborosan waktu (*idha'ah al-mal*).

Sementara itu, *Kepercayaan* merupakan manifestasi sifat *amanah* (tanggung jawab perlindungan aset/Hifdz al-Mal) dan *shidq* (kejujuran/transparansi), selaras dengan firman Allah dalam QS. An-Nisa ayat 58 yang menyuruh manusia menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya. Sinergi antara kemudahan dan perlindungan bermuara pada Kepuasan Pengguna, yang dalam Islam mencerminkan prinsip '*an taradhin* (kerelaan kedua belah pihak) sesuai QS. An-Nisa ayat 29. Transaksi harus adil, transparan, dan tidak merugikan (*tadlis* atau *gharar*).

Meskipun literatur tentang fintech telah banyak dieksplorasi, terdapat kesenjangan riset (*research gap*). Mayoritas studi terdahulu fokus pada loyalitas dan niat berkelanjutan, sementara analisis kausalitas yang secara spesifik menguji kombinasi *User Experience* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi DANA masih terbatas. Lebih lanjut, riset yang mengintegrasikan sudut pandang etika muamalah dan syariah dalam perilaku konsumen digital masih jarang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh *User Experience* dan Kepercayaan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap Kepuasan Pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Fakultas Ilmu Keislaman UNISA Kuningan, dengan pendekatan evaluatif berbasis ekonomi syariah.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, khususnya menggunakan desain riset kausal asosiatif. Desain ini bertujuan untuk mengukur dan membuktikan adanya hubungan sebab-akibat antar-variabel (Sugiyono, 2013). Variabel independen terdiri dari *User Experience* (X1) dan Kepercayaan (X2), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pengguna (Y).

Penelitian dilaksanakan di lingkungan Fakultas Ilmu Keislaman Universitas Islam Al-Ihya (UNISA) Kuningan selama periode Januari hingga Juli 2026. Populasi mencakup seluruh mahasiswa aktif pada fakultas tersebut yang berjumlah 364 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Non-Probability Sampling* berupa *Purposive Sampling* dengan kriteria inklusi: (1) Mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Keislaman UNISA Kuningan; (2) Berusia minimal 17 tahun; dan (3) Pernah menggunakan aplikasi DANA minimal 3 kali dalam satu bulan terakhir. Berdasarkan rumusan Hair et al. (2017) yang merekomendasikan batas minimal 5-10 kali jumlah indikator (15 indikator), ditetapkan jumlah sampel representatif sebanyak 100 responden.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui distribusi kuesioner terstruktur berskala Likert 1 hingga 5 (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Ragu-ragu, Setuju, Sangat Setuju) via Google Forms. Definisi operasional indikator dikonseptualisasikan sebagai berikut. Pertama, variabel *User Experience* (X1), diukur melalui 5 indikator: kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), daya tarik (*attractiveness*), keandalan (*dependability*), dan kebaruan (*novelty*). Kedua, Kepercayaan (X2), diukur melalui 4 indikator dari Schuetz et al. (2025): kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*), niat baik (*benevolence*), dan kesediaan bergantung (*willingness to depend*). Dan ketiga, Kepuasan Pengguna (Y), diukur melalui 6 indikator: kesesuaian harapan, kemudahan transaksi, manfaat nyata, transparansi operasional, kualitas sistem, dan kepuasan umum yang merefleksikan asas '*an taradhin*.

Instrumen diuji menggunakan uji Validitas (Pearson Product Moment, di mana r hitung $> r$ tabel 0,197) dan uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha $> 0,60$). Setelah dinyatakan valid dan reliabel, data diolah melalui Uji Asumsi Klasik (Normalitas Kolmogorov-Smirnov, Linearitas, Multikolinearitas VIF & Tolerance, Autokorelasi Durbin-Watson, dan Heteroskedastisitas Scatterplot). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t (parsial), Uji F (simultan), dan Koefisien Determinasi (R Square) dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 26 (Ghozali, 2016).

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Profil dari 100 responden mahasiswa Fakultas Ilmu Keislaman didominasi oleh perempuan sebanyak 67%, sementara laki-laki 33%. Berdasarkan usia, kelompok umur 21-24 tahun menjadi porsi terbesar (66%), diikuti rentang 17-20 tahun (23%), dan di atas 24 tahun (11%). Hal ini menunjukkan mahasiswa pengguna DANA berada pada usia produktif yang memiliki adopsi teknologi finansial tinggi. Dari segi program studi, Pendidikan Agama Islam (PAI) mendominasi dengan 62%, disusul Perbankan Syariah (23%), PGMI (9%), dan KPI (6%). Secara akademik, responden terbanyak berada pada jenjang Semester 6 (37%) dan Semester 8 (31%), yang meniscayakan tingginya mobilitas kebutuhan transaksi mahasiswa tingkat atas.

Uji Prasyarat Analisis

Hasil uji validitas membuktikan bahwa seluruh item instrumen variabel X_1 , X_2 , dan Y memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,197), sehingga semua butir dinyatakan valid. Pada pengujian reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha untuk UX (0,838), Kepercayaan (0,781), dan Kepuasan (0,911) melampaui standar $> 0,60$. Dengan demikian, kuesioner terbukti reliabel.

Uji normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 ($> 0,05$), menandakan data berdistribusi normal. Hasil uji linearitas memvalidasi hubungan linier antara X_1 - Y (*Sig. Deviation* 0,959 $> 0,05$) dan X_2 - Y (*Sig. Deviation* 0,062 $> 0,05$). Deteksi multikolinearitas memberikan nilai Tolerance 0,609 ($> 0,10$) dan VIF 1,641 (< 10), menyimpulkan tidak ada bias multikolinearitas. Uji autokorelasi *Durbin-Watson* menghasilkan indeks 2,146 yang berada dalam interval batas aman ($1,7152 < DW < 2,2848$). Terakhir, plot grafik *Scatterplot* mendemonstrasikan pola sebaran titik yang acak, memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis

Analisis regresi linear berganda diterapkan untuk mengalkulasi besaran pengaruh *User Experience* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil permodelan disajikan pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Ket.
	B	Std. Error	Beta			

1 (Constant)	1,511	1,655	-	0,913	0,364	-
<i>User Experience</i> (X1)	0,494	0,097	0,389	5,075	0,000	Signifikan
Kepercayaan (X2)	0,766	0,116	0,505	6,593	0,000	Signifikan

Berdasarkan *output* tersebut, diperoleh persamaan regresi: $Y = 1,511 + 0,494(X1) + 0,766(X2)$. Konstanta 1,511 mengartikan bahwa jika kedua variabel independen bernilai nol, tingkat Kepuasan Pengguna adalah 1,511. Koefisien positif pada UX (0,494) dan Kepercayaan (0,766) mendiktekan sifat korelasi seajar.

1. Pengaruh *User Experience* terhadap Kepuasan Pengguna (H1)

Uji t membuktikan variabel *User Experience* memiliki nilai t hitung $5,075 > t$ tabel 1,984 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hipotesis pertama (H1) diterima. Artinya, peningkatan kualitas pengalaman antarmuka DANA berdampak positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kejelasan desain, navigasi yang intuitif, dan respons sistem yang efisien membangun kenyamanan operasional yang selaras dengan ekspektasi mahasiswa. Dalam ekonomi Islam, fenomena kemudahan teknologi ini adalah implementasi kaidah *maslahah* dan *taisir*. Layanan DANA menghindarkan mahasiswa dari inefisiensi waktu (*idha'ah al-mal*) sesuai spirit QS. Al-Baqarah: 185, sehingga mengoptimalkan kebermanfaatan dalam kehidupan sehari-hari (Fauzan & Kesuma, 2022).

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna (H2)

Uji t membuktikan variabel Kepercayaan memiliki nilai t hitung $6,593 > t$ tabel 1,984 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hipotesis kedua (H2) diterima. Kepercayaan terbukti bertindak sebagai determinan krusial dalam mencetak afeksi positif konsumen digital. Keyakinan mahasiswa terhadap integritas DANA dalam mengelola proteksi data dan dana melahirkan rasa aman yang menstimulasi kepuasan tinggi. Dalam paradigma muamalah, Kepercayaan mahasiswa ini terawat jika platform menjalankan tugasnya berdasar prinsip *amanah* dan *shidq* (kejujuran). Apabila tidak terdapat penipuan informasi (tadlis) dan kerahasiaan terjaga (hifdz al-mal), maka ketenangan batin (tuma'ninah) dapat terwujud yang membuahkan rida di sisi konsumen (Asar & Abdullah, 2023).

Tabel 2. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	991,572	2	495,786	91,113	0,000
Residual	527,818	97	5,441		
Total	1519,390	99			

3. Pengaruh Simultan *User Experience* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan

(H3)

Pengujian serempak melalui Uji F pada Tabel 2 mendemonstrasikan nilai F hitung sebesar 91,113 ($F_{hitung} 91,113 > F_{tabel} 3,09$) dengan nilai p-value 0,000 ($< 0,05$). Hipotesis ketiga (H3) diterima. Hal ini menunjukkan interaksi holistik antara *User Experience* dan Kepercayaan secara bersama-sama menentukan tinggi rendahnya Kepuasan Pengguna. Hasil uji koefisien determinasi (R Square) mengukuhkan capaian sebesar 0,653. Ini berarti 65,3% variasi pada tingkat kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh mutu pengalaman aplikasi dan tingkat kepercayaan mereka, sementara 34,7% dipengaruhi oleh variabel eksternal lain.

Kajian sintesis dari temuan ini menjustifikasi bahwa kepuasan transaksional di era modern tidak dapat dipisahkan dari etika muamalah Islam. Konvergensi antara fitur yang ramah pengguna (*masalah/taisir*) dan jaminan keandalan platform (*amanah/shidq*) membidani kepuasan mendalam yang sarat dengan nilai '*an taradhin*' (kerelaan), mencegah transaksi batal, dan mendukung kelangsungan loyalitas mahasiswa terhadap pemanfaatan dompet digital.

Kesimpulan

Dari serangkaian pengujian hipotesis dan analisis berbasis literatur syariah, penelitian ini merumuskan tiga kesimpulan utama. Pertama, *User Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna DANA pada mahasiswa Fakultas Ilmu Keislaman UNISA Kuningan, yang mengonfirmasi esensi kaidah masalah dan taisir dalam menyediakan kelancaran fungsional. Kedua, Kepercayaan memiliki dampak kausal yang positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna, mencerminkan perwujudan prinsip amanah dan transparansi dalam mitigasi kejahatan digital demi penjagaan aset pengguna (*hifdz al-mal*). Ketiga, *User Experience* dan Kepercayaan secara serempak memberi pengaruh simultan yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dengan sumbangsih proporsional mencapai 65,3%. Hal ini mempertegas keselarasan operasional fintech DANA dengan tuntunan QS. An-Nisa ayat 29 terkait etika bisnis atas dasar mutualisme dan saling rela ('*an taradhin*'). Disarankan bagi pengembang aplikasi DANA untuk senantiasa memperbarui arsitektur antarmuka guna menopang fungsionalitas intuitif dan mempertebal lapisan keamanan siber guna memupuk ekosistem digital yang tepercaya, terhormat, dan selaras syariah.

BIBLIOGRAFI

- Aziz, D. (2024). Pengalaman Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode *User Experience* Questionnaire (UEQ). *Media Teknologi Dan Informatika*, 1(April), 98–109.
- Fauzan, A., & Kesuma, M. el-K. (2022). HALAL DIGITAL TECHNOLOGY: A STUDY (Islamic Law Perspective).
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (8 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro (UNDIP Press).
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). Sage Publications.

- Harahap, S. (2025). Bukan Qris, ini Metode Pembayaran Favorit Konsumen Indonesia. GoodStats.
- Hikmah, A., & Nurlinda, R. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Keamanan terhadap Niat Penggunaan terhadap Niat Menggunakan Melalui Kepercayaan Konsumen pada Aplikasi Dompot Digital DANA. *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)*, 1, 181–202.
- Nugroho, N. T., & Sundari. (2025). Kepuasan Pengguna E-Wallet: Studi pada Generasi Z di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(2), 351–364.
- Schuetz, S., Kuai, L., Lacity, M. C., & Steelman, Z. (2025). A qualitative systematic review of trust in technology. 40(1), 55–76.
- Sugiyono. (2013). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D.