

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA DALAM MENGUNAKAN APLIKASI INVESTASI SYARIAH UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN

Fanesa Ahzara¹, Juliana Putri ²

^{1,2}UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe
fanesaahzara40@gmail.com

Kata Kunci:

*Pengalaman
Pengguna;
Aplikasi
Investasi
Syariah;
Kepuasan;
Kepercayaan*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi investasi berbasis syariah. Fokus penelitian ini adalah pada bagaimana pengguna merasakan kemudahan, kepercayaan, kepuasan, serta tantangan yang mereka hadapi selama menggunakan aplikasi tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif, di mana data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap pengguna aktif aplikasi investasi syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa terbantu dengan adanya aplikasi investasi syariah karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi, transparansi informasi, serta jaminan kesesuaian dengan prinsip-prinsip Syariah.

Keywords:

*User
Experience;
Sharia
Investment
Applications;
Satisfaction;
Trust*

Abstract

This research aims to understand in depth the user experience in using sharia-based investment applications. The focus of this research is on how users feel the convenience, trust, satisfaction, and challenges they face while using the application. The approach used is qualitative with a descriptive method, where data is obtained through in-depth interviews and observations of active users of sharia investment applications. The research results show that the majority of users feel helped by the sharia investment application because it provides convenience in transactions, transparency of information, and guarantees conformity with Sharia principles.

PENDAHULUAN

Industri perbankan syariah telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir dan kini menjadi komponen penting perekonomian dunia. Berdasarkan hukum Islam, prinsip keuangan syariah sangat menekankan aspek moral dan etika dalam transaksi keuangan. Namun industri ini juga harus menghadapi permasalahan seperti meningkatnya persaingan di pasar keuangan internasional, peraturan yang rumit, dan meningkatnya ekspektasi pelanggan.

Fintech juga memberikan kontribusi signifikan terhadap perluasan dan pengembangan industri keuangan syariah. Pembiayaan syariah peer-to-peer (P2P), platform investasi, dan aplikasi keuangan berbasis syariah merupakan contoh layanan yang memfasilitasi akses terhadap layanan dan produk keuangan syariah. Industri keuangan syariah sedang mengalami perubahan signifikan yang mempengaruhi ketersediaan dan penyediaan layanan keuangan syariah di era digital yang berubah dengan cepat.

Kontribusi Fintech (financial technology) terhadap evolusi sektor keuangan syariah adalah fenomena ini. Fintech adalah istilah untuk kemajuan teknologi yang mengubah cara kita berinteraksi dengan keuangan, seperti layanan pinjaman peer-to-peer, pembayaran digital, dan investasi.¹ Salah satu keunggulan utama kemajuan FinTech di Indonesia adalah inklusi keuangan. FinTech mampu memberikan akses terhadap layanan keuangan kepada masyarakat di pedesaan yang sebelumnya tidak dapat diakses oleh lembaga keuangan tradisional karena meningkatnya prevalensi internet.

Perkembangan FinTech di Indonesia menghadapi sejumlah kendala meskipun potensinya sangat besar. Fakta bahwa peraturan selalu berubah untuk mengimbangi pesatnya pertumbuhan industri merupakan salah satu kendala terbesar. Selain itu, mengingat tingginya kemungkinan penipuan dan pelanggaran privasi di lingkungan digital, keamanan data dan perlindungan konsumen menjadi perhatian yang signifikan. FinTech memiliki dampak luas pada aspek sosial dan ekonomi masyarakat selain layanan keuangan.²

Investasi adalah salah satu kekuatan yang mendorong ledakan ekonomi saat ini. Investasi adalah penggunaan modal jangka panjang dengan harapan mendapatkan keuntungan di masa depan. Selanjutnya tahap pertama dalam membangun perekonomian suatu bangsa adalah investasi. Membangun penghidupan masa depan, penghasilan tetap, menurunkan bahaya utang, dan membina kehidupan keluarga yang menyenangkan hanyalah beberapa keuntungan berinvestasi yang berdampak pada kehidupan di masa depan.

¹ Rezki Akbar, "Peran Fintech Dalam Transformasi Sektor Keuangan Syariah," *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 1, no. 2 (2023): 101–26, <https://jibema.murisedu.id/index.php/JIBEMA/article/view/11/9>.

² Beno Jange, Irwansyah Pendi, and Eko Meiningsih Susilowati, "Indonesian Research Journal on Education Peran Teknologi Finansial (Fintech) Dalam Transformasi Layanan Keuangan Di Indonesia," *Indonesian Research Journal on Education* 4 (2024): 1199–1205.

Di Indonesia, saham, obligasi, reksa dana, dan emas merupakan salah satu pilihan investasi yang populer. salah satu pilihan investasi yang populer. Investasi dikategorikan menurut tingkat risiko yang ada. Deposito dan obligasi memiliki nilai terendah; saham mempunyai nilai tertinggi. Durasi setiap jangka waktu investasi bervariasi dari satu bulan hingga beberapa tahun. Pemilihan investasi juga harus mempertimbangkan kepribadian investor.

Obligasi, sukuk, dan deposito adalah pilihan investasi yang disarankan bagi mereka yang mencari risiko dan pendapatan rendah. Di sisi lain, reksa dana saham dan saham disarankan bagi investor yang mencari keuntungan dan risiko besar. Risiko yang diperoleh meningkat seiring dengan tingkat pengembalian investasi dan sebaliknya.³

METODE PENELITIAN

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metodologi tinjauan pustaka, penelitian ini menelaah berbagai sumber akademis terkait, antara lain buku, laporan penelitian, dan jurnal ilmiah yang membahas pengalaman pengguna, aplikasi investasi syariah, serta aspek kepuasan dan kepercayaan investor pemula. Untuk menemukan ide, teori, dan temuan penelitian sebelumnya terkait keterlibatan pengguna pada platform investasi syariah, seluruh sumber yang dikumpulkan diperiksa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Definisi investasi

Saat ini, orang-orang dan organisasi tertentu menjadi lebih sadar dan tertarik pada berbagai jenis investasi. Investasi dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, mulai dari instrumen tradisional seperti obligasi, saham, dan deposito hingga instrumen yang lebih kontemporer seperti reksa dana berbasis digital dan aset mata uang kripto. Kemajuan teknologi informasi juga mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan platform investasi, sehingga meningkatkan popularitas aktivitas ini di berbagai demografi, terutama generasi muda. Selain itu, pemahaman akan pentingnya perencanaan keuangan jangka panjang merangsang minat berinvestasi sebagai cara untuk mencapai kemandirian dan stabilitas keuangan.

Berinvestasi tidak lagi menjadi satu-satunya bidang profesional keuangan karena banyaknya peluang dan potensi keuntungan yang besar; sebaliknya, hal ini telah menjadi gaya hidup masyarakat kontemporer yang memahami nilai pengelolaan uang yang bijaksana. Pertukaran uang dengan jenis kekayaan lain, seperti saham atau real estat, yang dikelola selama jangka waktu tertentu untuk menghasilkan pendapatan disebut sebagai investasi dalam kamus ekonomi menyeluruh. Secara umum, ada dua jenis investasi utama.

³ Windi Asyarofah, Cory Vidiati, and Dini Selasi, "Bridging: Journal Of Islamic Digital Economic and Management PEMAHAMAN BERINVESTASI MELALUI FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) PADA GENERASI," *Journal Of Islamic Digital Economic and Management* Vol. 1 No., no. 1 (2023): 164–71, <https://journal.alshobar.or.id/index.php/bridging>.

Yang pertama adalah investasi aset keuangan, yang dilakukan di pasar keuangan dan melibatkan produk-produk seperti surat berharga, sertifikat deposito, dan surat berharga pasar uang (SBPU). Selain itu, investasi semacam ini dapat dilakukan di pasar modal, misalnya dengan membeli obligasi dan saham. Kepemilikan aset produktif seperti pabrik, pertambangan, perkebunan, atau bidang usaha produktif lainnya merupakan jenis investasi yang kedua.⁴ Membeli instrumen keuangan yang sesuai dengan syariah berdasarkan pengetahuan dan motivasi investasi, mempengaruhi keputusan pembelian saham, dan menekankan pada penghindaran risiko dan metode pengembangan pasar, semuanya merupakan bagian dari investasi Syariah.⁵

2. Pengalaman Investasi

Pengalaman investasi adalah pengalaman yang diperoleh oleh seorang investor dari sejauh mana investor tersebut telah melakukan investasi dalam berbagai instrumen keuangan.⁶ Pengalaman berinvestasi menjadi bagian penting yang harus diperhatikan, apabila seorang investor memiliki pengalaman buruk pada investasi yang dilakukan sebelumnya, maka akan lebih bijak dalam membuat keputusan investasi. Pengalaman investasi adalah suatu pengalaman yang dialami oleh seseorang dalam proses berinvestasi, yang dapat berupa hasil positif maupun hal negatif. Hal ini penting menjadi acuan bagi para penasihat investasi saat memberikan saran investasi kepada investor.

Kurangnya pengalaman terkadang mengarah kepada kurangnya inovasi dalam pengambilan keputusan dan kemungkinan resiko yang cukup tinggi. Investor yang memiliki pengalaman cenderung lebih selektif dalam memilih instrument investasi karena telah berpengalaman bagaimana mengatasi permasalahan dengan tepat baik tidaknya pengalaman yang dimiliki investor yang berpengalaman akan berdampak pada keputusan investasi. Pengalaman investasi yang dimiliki investor akan terlihat pada jenis aset yang ada dalam portopolio keuangan mereka yang sesuai dengan pengalaman investasi yang mereka miliki dan ini menjadi hal penting untuk dipertimbangkan saat membuat keputusan berinvestasi.⁷

⁴ Misbakhul Munir et al., "Konsep Dan Prinsip Investasi Syariah Bagi Generasi Concepts and Principles of Sharia Investment for the Millennial Generation," *Journal of Excellence, Humanities and Religiosity*, no. December (2025): 14–27.

⁵ Hendra Candra, Fahri Fahri, and Abdul Kohar, "Meningkatkan Literasi Investasi Syariah Pada Pelajar Smk Nusantara Tangerang Selatan," *Jurnal Ekualisasi* 5, no. 2 (2024): 27–34, <https://doi.org/10.60023/f62kdj76>.

⁶ Nurul Sani and V Santi Paramita, "LITERASI KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Pada Investor Generasi Z Jawa Barat)," *Equilibrium* 13, no. 1 (2024): 134–47.

⁷ M. Hafidh and Shiwi Angelica Cindiyasari, "Analisis Pengaruh Perencanaan Keuangan, Pengalaman Investasi Dan Risk Tolerance Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa Di Bandar Lampung," *Journal of Accounting and Finance Management* 5, no. 5 (2024): 992–1004, <https://doi.org/10.38035/jafm.v5i5.1040>.

3. Kepercayaan dan Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah

Kepercayaan dan risiko merupakan dua faktor utama yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam berinvestasi online. Kepercayaan terhadap layanan keuangan berbasis syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keamanan sistem, kepatuhan terhadap prinsip syariah, reputasi platform, serta pengalaman positif pengguna sebelumnya. Dalam konteks investasi syariah, semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh investor terhadap platform yang mereka gunakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk berinvestasi. Kepercayaan ini berkaitan erat dengan transparansi operasional, kepatuhan terhadap regulasi syariah, serta perlindungan konsumen yang diterapkan oleh penyedia layanan keuangan digital.

Risiko yang dirasakan oleh pengguna mencakup beberapa aspek, seperti potensi kebocoran data pribadi, kurangnya transparansi dalam pengelolaan dana, kemungkinan penipuan, serta ketidakpastian mengenai keuntungan investasi yang dijanjikan. Banyak masyarakat yang masih merasa ragu untuk menggunakan layanan fintech syariah karena adanya risiko-risiko tersebut, terutama dalam konteks transaksi berbasis digital yang tidak melibatkan tatap muka langsung.⁸

4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi investasi syariah dapat disebut sebagai e-satisfaction. E-satisfaction menjadi faktor penting yang berperan dalam membentuk e-loyalty pada pengguna aplikasi. Ketika pengguna merasa puas terhadap pengalaman berinvestasi baik dari sisi kemudahan penggunaan, transparansi akad syariah, keamanan transaksi, maupun kejelasan informasi portofolio maka mereka cenderung untuk tetap bertahan menggunakan aplikasi tersebut. Pengguna yang puas juga lebih berkeinginan untuk melanjutkan investasi, menambah dana, serta merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain, sehingga terbentuk loyalitas yang kuat.

Sebaliknya, apabila pengguna tidak puas, misalnya karena proses transaksi yang lambat, kurangnya edukasi syariah, atau fitur yang tidak memenuhi harapan, mereka akan mencari alternatif aplikasi lain yang dianggap lebih sesuai. Oleh karena itu, penting bagi penyedia aplikasi investasi syariah untuk terus meningkatkan kualitas layanan, fitur, serta pengalaman pengguna agar e-satisfaction tetap tinggi dan pengguna tetap loyal dalam jangka panjang.⁹

⁸ Nok Silvi Rohmawati and Muhammad Rosyada, "Penggunaan Fintech Syariah Dan Investasi Online Dalam Tinjauan Teori Kepercayaan Dan Risiko," *Jurnal Sahmiyya* 4, no. 1 (2025): 237–43, <https://e-journal.uingsudur.ac.id/sahmiyya/article/view/10328>.

⁹ Muh. Audi Rahmadani Handrawan, Idli Setyaningrum, and Mintarti Ariani, "Perkembangan Dan Dampak Positif Dan Negatif E-Commerce Bagi Umkm Sektor Furnitur Dan Konsumen," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 9, no. 2 (2021): 2021, <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/5025>.

5. Kendala dan Hambatan Pengguna

Di era digital, investasi memang menjadi lebih inklusif dan mudah diakses oleh berbagai kalangan. Jika sebelumnya investasi dianggap rumit dan hanya diperuntukkan bagi mereka yang memiliki modal besar, kini siapa pun dapat mulai berinvestasi dengan modal kecil melalui aplikasi digital yang praktis dan cepat. Namun, kemudahan ini juga menghadirkan sejumlah kendala bagi pengguna. Salah satu hambatan utama adalah kekhawatiran terkait keamanan data, mengingat meningkatnya kasus pencurian informasi dan penipuan online. Banyak pengguna masih merasa kurang yakin dalam memilih platform investasi yang benar-benar aman dan tepercaya. Selain itu, rendahnya literasi finansial juga membuat sebagian investor pemula rentan terjebak dalam penawaran investasi bodong.

Karena itu, pengguna perlu lebih cermat dalam menilai kredibilitas platform, memahami risiko investasi, serta melakukan riset yang memadai sebelum menempatkan dana. Edukasi finansial menjadi faktor penting agar pengguna dapat berinvestasi dengan aman di tengah pesatnya perkembangan teknologi finansial.¹⁰

6. Pengaruh Pengalaman terhadap Keputusan Berinvestasi

Keputusan investasi suatu tindakan atau pilihan yang diambil oleh individu atau pihak tertentu setelah mempertimbangkan berbagai opsi atau alternatif investasi yang tersedia. Tujuan dari keputusan ini adalah untuk memperoleh keuntungan atau hasil yang maksimal di masa depan, dengan memperhitungkan faktor-faktor seperti risiko, potensi keuntungan, dan kondisi pasar yang ada.

Proses pengambilan keputusan ini melibatkan analisis yang matang untuk memilih opsi yang dianggap paling menguntungkan dan sesuai dengan tujuan keuangan jangka panjang. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan investasi adalah minat investasi. Minat investasi diartikan sebagai keinginan pribadi untuk terlibat dalam kegiatan investasi. Minat ini dapat menjadi motivator yang mendorong individu untuk mengambil tindakan yang mereka anggap memuaskan. Faktor lain yang mempengaruhi keputusan investasi adalah pengalaman investasi. Pengalaman investasi memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan investasi. Pengalaman investasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan investasi. Investor dengan pengalaman investasi yang lebih besar cenderung membuat keputusan yang lebih bijaksana dan berbasis data, sehingga dapat mengurangi risiko kerugian

¹⁰ Generasi Muda and Era Digital, "Hal. 1700" 2, no. 1 (2024): 1700–1712.

KESIMPULAN

Pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi investasi syariah memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan sekaligus membangun kepercayaan investor pemula masa kini, karena kemudahan fitur, tampilan yang sederhana, keamanan transaksi, dan informasi yang transparan mendorong mereka merasa lebih nyaman dan yakin untuk berinvestasi sesuai prinsip syariah; semakin baik pengalaman yang diberikan aplikasi, semakin tinggi pula minat serta loyalitas investor untuk terus menggunakan layanan tersebut.

REFERENSI

- Akbar, Rezki. "Peran Fintech Dalam Transformasi Sektor Keuangan Syariah." *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 1, no. 2 (2023): 101–26. <https://jibema.murisedu.id/index.php/JIBEMA/article/view/11/9>.
- Asyarofah, Windi, Cory Vidiati, and Dini Selasi. "Bridging: Journal Of Islamic Digital Economic and Management PEMAHAMAN BERINVESTASI MELALUI FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) PADA GENERASI." *Journal Of Islamic Digital Economic and Management* Vol. 1 No., no. 1 (2023): 164–71. <https://journal.alshobar.or.id/index.php/bridging>.
- Candra, Hendra, Fahri Fahri, and Abdul Kohar. "Meningkatkan Literasi Investasi Syariah Pada Pelajar Smk Nusantara Tangerang Selatan." *Jurnal Ekualisasi* 5, no. 2 (2024): 27–34. <https://doi.org/10.60023/f62kdj76>.
- Hafidh, M., and Shiwi Angelica Cindiyasari. "Analisis Pengaruh Perencanaan Keuangan, Pengalaman Investasi Dan Risk Tolerance Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa Di Bandar Lampung." *Journal of Accounting and Finance Management* 5, no. 5 (2024): 992–1004. <https://doi.org/10.38035/jafm.v5i5.1040>.
- Handrawan, Muh. Audi Rahmadani, Idfi Setyaningrum, and Mintarti Ariani. "Perkembangan Dan Dampak Positif Dan Negatif E-Commerce Bagi Umkm Sektor Furnitur Dan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 9, no. 2 (2021): 2021. <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/5025>.
- Jange, Beno, Irwansyah Pendi, and Eko Meiningsih Susilowati. "Indonesian Research Journal on Education Peran Teknologi Finansial (Fintech) Dalam Transformasi Layanan Keuangan Di Indonesia." *Indonesian Research Journal on Education* 4 (2024): 1199–1205.
- Muda, Generasi, and Era Digital. "Hal. 1700" 2, no. 1 (2024): 1700–1712.
- Munir, Misbakhul, Al Mubaroq, Budiman Mustofa, and Muhammad Riezky Pradana. "Konsep Dan Prinsip Investasi Syariah Bagi Generasi Concepts and Principles of Sharia Investment for the Millennial Generation." *Journal of Excellence, Humanities and Religiosity*, no. December (2025): 14–27.
- Rohmawati, Nok Silvi, and Muhammad Rosyada. "Penggunaan Fintech Syariah Dan Investasi Online Dalam Tinjauan Teori Kepercayaan Dan Risiko." *Jurnal Sahmiyya* 4, no. 1 (2025): 237–43. <https://e-journal.uingusdur.ac.id/sahmiyya/article/view/10328>.
- Sani, Nurul, and V Santi Paramita. "LITERASI KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Pada Investor Generasi Z Jawa Barat)." *Equilibrium* 13, no. 1 (2024): 134–47.