



Inventa: Journal of Science, Technology, and Innovation

Vol 1 No 3 April 2026, Hal 330-339
ISSN: 3123-3147 (Print) ISSN: 3123-3155 (Electronic)
Open Access: <https://scriptaintelektual.com/inventa>

Analisis Korelasi Jaminan *Service Level Agreement* (SLA) terhadap Kepercayaan Pengguna dalam Mengadopsi Sistem Pembayaran Digital

Muhammad Fasya Palevi^{1*}, Evy Nurmiati²

¹⁻² Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Indonesia

email: muhammad.fasya24@mhs.uinjkt.ac.id¹, evy.nurmiati@uinjkt.ac.id²

Article Info :

Received:
04-04-2026
Revised:
20-04-2026
Accepted:
26-04-2026

Abstract

The growth of digital payment systems has increased the need for service mechanisms capable of ensuring the quality, security, and reliability of transactions on an ongoing basis. This study aims to analyze the correlation between Service Level Agreement (SLA) guarantees and user trust in adopting digital payment systems. The method used is a Systematic Literature Review (SLR) with a PRISMA approach to literature discussing digital payments, service quality, information security, and technology adoption. The analysis was conducted through thematic synthesis to identify patterns of relationships between SLA dimensions and the formation of user trust. The findings indicate that data security, system reliability, electronic service quality, and policy transparency are the primary SLA dimensions that have a positive correlation with user trust. Trust acts as a mechanism that bridges the influence of service quality on decisions regarding the adoption of digital payment technology. Consistent SLA implementation also contributes to increased satisfaction, loyalty, and sustained service usage. These findings confirm that SLAs serve a strategic function in linking the technical aspects of services with user behavior, thereby becoming a crucial element in supporting the development of a secure, trustworthy, and sustainable digital payment ecosystem.

Keywords: *Service Level Agreement, User Trust, Digital Payments, Technology Adoption, Service Quality.*

Abstrak

Pertumbuhan sistem pembayaran digital telah meningkatkan kebutuhan terhadap mekanisme layanan yang mampu menjamin kualitas, keamanan, dan keandalan transaksi secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan menganalisis korelasi antara jaminan Service Level Agreement (SLA) dan kepercayaan pengguna dalam mengadopsi sistem pembayaran digital. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) dengan pendekatan PRISMA terhadap literatur yang membahas pembayaran digital, kualitas layanan, keamanan informasi, dan adopsi teknologi. Analisis dilakukan melalui sintesis tematik untuk mengidentifikasi pola hubungan antara dimensi SLA dan pembentukan kepercayaan pengguna. Hasil kajian menunjukkan bahwa keamanan data, keandalan sistem, kualitas layanan elektronik, dan transparansi kebijakan merupakan dimensi utama SLA yang memiliki korelasi positif terhadap kepercayaan pengguna. Kepercayaan berperan sebagai mekanisme yang menjembatani pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan adopsi teknologi pembayaran digital. Implementasi SLA yang konsisten juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan, loyalitas, dan keberlanjutan penggunaan layanan. Temuan ini menegaskan bahwa SLA memiliki fungsi strategis dalam menghubungkan aspek teknis layanan dengan perilaku pengguna, sehingga menjadi elemen penting dalam mendukung pengembangan ekosistem pembayaran digital yang aman, terpercaya, dan berkelanjutan.

Kata kunci: Service Level Agreement, Kepercayaan Pengguna, Pembayaran Digital, Adopsi Teknologi, Kualitas Layanan.



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Perkembangan ekosistem pembayaran digital dalam satu dekade terakhir telah menjadi salah satu manifestasi paling nyata dari transformasi ekonomi berbasis teknologi di tingkat global. Integrasi teknologi finansial ke dalam aktivitas ekonomi sehari-hari telah mengubah pola transaksi masyarakat dari mekanisme berbasis uang tunai menuju sistem pembayaran yang mengandalkan platform digital, aplikasi seluler, serta infrastruktur transaksi real-time. Fenomena ini semakin menguat pada negara-negara berkembang yang mengalami peningkatan penetrasi internet dan penggunaan perangkat

bergerak secara masif. Layanan e-wallet dan pembayaran berbasis Quick Response (QR) tidak lagi dipandang sebagai instrumen alternatif, melainkan telah menjadi bagian integral dari aktivitas ekonomi modern. Intensitas penggunaan yang semakin tinggi pada saat yang sama meningkatkan ekspektasi pengguna terhadap kualitas layanan, keamanan data, dan keandalan sistem yang menopang transaksi digital. Studi terkini menunjukkan bahwa faktor kepercayaan menjadi determinan utama yang membedakan antara penggunaan sesaat dan adopsi berkelanjutan, terutama ketika pengguna harus menyerahkan informasi pribadi dan finansial kepada penyedia layanan digital yang beroperasi dalam lingkungan risiko siber yang terus berkembang (Ly et al., 2025; Alkadi & Abed, 2023).

Literatur terdahulu secara umum mengonfirmasi bahwa keputusan pengguna untuk menerima dan menggunakan layanan pembayaran digital dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknis, perilaku, dan institusional. Penelitian Ly et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pengaruh sosial memiliki keterkaitan erat dengan pembentukan kepercayaan pengguna pada sistem pembayaran QR, sementara Aprilia dan Al Sukri (2025) menemukan bahwa kualitas layanan elektronik dan keamanan data memberikan dampak positif terhadap kepuasan sekaligus keyakinan pengguna terhadap platform e-wallet. Temuan tersebut diperkuat oleh Mujilan dan Mongilala (2024) yang menempatkan persepsi keamanan sebagai salah satu variabel penting dalam menjelaskan niat penggunaan layanan pembayaran digital. Pada saat yang sama, penelitian yang berfokus pada aspek keamanan dan privasi mengindikasikan bahwa perlindungan data pribadi, mekanisme autentikasi, serta transparansi pengelolaan informasi pengguna memiliki kontribusi signifikan dalam membangun legitimasi layanan di mata konsumen (Khoiriah et al., 2025; Nurrahma et al., 2025). Sintesis atas berbagai temuan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan tidak terbentuk secara spontan melalui keberadaan teknologi semata, melainkan merupakan konsekuensi dari persepsi pengguna terhadap kemampuan penyedia layanan dalam menjamin kualitas dan keamanan transaksi secara konsisten.

Perkembangan literatur masih memperlihatkan kecenderungan untuk mengkaji faktor-faktor pembentuk kepercayaan secara terpisah dan fragmentaris. Sebagian besar penelitian berfokus pada variabel keamanan data, persepsi kegunaan, kualitas layanan elektronik, atau pengaruh sosial sebagai konstruk independen tanpa menghubungkannya secara langsung dengan mekanisme jaminan layanan yang bersifat formal dan terukur. Kondisi ini menghasilkan celah konseptual yang penting karena berbagai dimensi yang selama ini diteliti sesungguhnya merupakan elemen-elemen yang lazim terakomodasi dalam kerangka Service Level Agreement (SLA), seperti jaminan ketersediaan sistem, kecepatan pemrosesan transaksi, keamanan informasi, dan respons penanganan gangguan layanan. Tinjauan sistematis yang dilakukan Alkadi dan Abed (2023) bahkan menunjukkan bahwa kajian mengenai penerimaan layanan fintech masih didominasi oleh perspektif Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), sedangkan relasi antara SLA sebagai instrumen tata kelola layanan dengan pembentukan kepercayaan pengguna belum memperoleh perhatian yang proporsional. Situasi tersebut menyebabkan hubungan kausal antara jaminan layanan yang dapat diverifikasi dan kepercayaan pengguna masih belum terpetakan secara komprehensif dalam literatur akademik.

Keterbatasan tersebut menjadi semakin relevan ketika dihadapkan pada realitas meningkatnya kompleksitas risiko dalam ekosistem pembayaran digital. Pertumbuhan penggunaan e-wallet yang berlangsung secara masif tidak hanya menghasilkan efisiensi transaksi, tetapi juga memperluas eksposur terhadap risiko kebocoran data, kegagalan sistem, penipuan digital, dan gangguan operasional yang berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap layanan keuangan digital. Penelitian Ernisa et al. (2025) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang ditawarkan e-wallet berjalan beriringan dengan meningkatnya kesadaran pengguna terhadap berbagai risiko digital yang melekat pada layanan tersebut. Temuan serupa diperlihatkan oleh Nurfadhilah et al. (2025) yang mengidentifikasi bahwa persepsi keamanan dan tingkat literasi keuangan digital berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan e-wallet. Bagaskoro (2025) juga mengemukakan bahwa keandalan sistem dan efektivitas operasional menjadi faktor yang membedakan tingkat preferensi pengguna terhadap berbagai instrumen pembayaran digital. Karakteristik tersebut memperlihatkan bahwa persoalan utama dalam adopsi pembayaran digital tidak lagi sekadar berkaitan dengan kemampuan teknologi untuk berfungsi, melainkan berkaitan dengan sejauh mana pengguna meyakini bahwa kualitas layanan akan tetap terjaga dalam berbagai kondisi operasional.

Posisi penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk merekonstruksi hubungan antara aspek teknis layanan dan perilaku pengguna melalui perspektif SLA sebagai kerangka integratif yang mampu

menjelaskan keterkaitan berbagai dimensi kualitas layanan dengan pembentukan kepercayaan. Pendekatan tersebut menawarkan sudut pandang yang berbeda dibandingkan penelitian sebelumnya karena tidak memandang keamanan, kualitas layanan, keandalan sistem, dan transparansi informasi sebagai variabel yang berdiri sendiri, melainkan sebagai komponen yang saling terhubung dalam suatu mekanisme jaminan layanan yang terukur. Fokus analisis pada korelasi antara dimensi-dimensi SLA dan kepercayaan pengguna memungkinkan identifikasi yang lebih sistematis mengenai faktor-faktor layanan yang memiliki pengaruh dominan terhadap keputusan adopsi pembayaran digital, sekaligus memberikan dasar konseptual yang lebih kuat untuk menjelaskan mengapa pengguna mempertahankan atau menghentikan penggunaan suatu platform pembayaran digital di tengah meningkatnya persaingan industri fintech.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis korelasi antara jaminan Service Level Agreement (SLA) dan kepercayaan pengguna dalam mengadopsi sistem pembayaran digital melalui pendekatan Systematic Literature Review yang disusun berdasarkan protokol PRISMA. Kontribusi teoretis penelitian terletak pada pengembangan perspektif yang menempatkan SLA sebagai konstruk integratif dalam menjelaskan pembentukan kepercayaan pengguna pada layanan pembayaran digital. Kontribusi metodologis penelitian diwujudkan melalui sintesis sistematis terhadap literatur terkini yang memungkinkan pemetaan hubungan antara dimensi-dimensi SLA, kepercayaan pengguna, dan perilaku adopsi teknologi secara lebih komprehensif. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya diskursus mengenai tata kelola layanan digital sekaligus menyediakan landasan konseptual bagi pengembangan model empiris yang mengukur pengaruh SLA terhadap keberhasilan adopsi sistem pembayaran digital pada berbagai konteks penggunaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan non-empiris berbasis Systematic Literature Review (SLR) untuk membangun kerangka konseptual mengenai hubungan antara jaminan Service Level Agreement (SLA) dan kepercayaan pengguna dalam adopsi sistem pembayaran digital. Kerangka analisis dikembangkan dengan mengintegrasikan perspektif kualitas layanan digital, keamanan informasi, dan teori adopsi teknologi, khususnya Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), sehingga memungkinkan identifikasi mekanisme hubungan antara dimensi SLA meliputi keamanan data, keandalan sistem, kualitas layanan elektronik, dan transparansi kebijakan dengan pembentukan kepercayaan pengguna. Proses pengumpulan literatur dilakukan secara sistematis pada basis data akademik yang relevan melalui strategi pencarian terstruktur menggunakan kata kunci yang berkaitan dengan SLA, user trust, digital payment, fintech adoption, e-wallet, dan service quality. Seleksi artikel mengikuti protokol PRISMA melalui tahapan identifikasi, penyaringan, uji kelayakan, dan inklusi, sehingga hanya publikasi yang memenuhi kriteria kualitas metodologis dan relevansi substantif yang digunakan sebagai sumber sintesis.

Analisis dilakukan menggunakan pendekatan sintesis tematik untuk mengidentifikasi pola hubungan, konsistensi temuan, serta konstruksi konseptual yang muncul dari literatur terpilih. Ketahanan metodologis penelitian dijaga melalui penerapan Quality Assessment berbasis tiga indikator utama, yaitu kejelasan metodologi penelitian, relevansi terhadap aspek kepercayaan pengguna dan kualitas layanan pembayaran digital, serta kontribusi terhadap pertanyaan penelitian yang dirumuskan. Setiap artikel dievaluasi menggunakan sistem skor terstruktur dan hanya studi yang memenuhi ambang kualitas tertentu yang diikutsertakan dalam analisis akhir. Proses sintesis menghasilkan pemetaan korelasi antara dimensi SLA dan kepercayaan pengguna sekaligus mengidentifikasi mekanisme mediasi dan moderasi yang memengaruhi keputusan adopsi pembayaran digital. Keunikan penelitian ini terletak pada penggunaan SLA sebagai kerangka integratif untuk menghubungkan aspek teknis layanan digital dengan perilaku pengguna, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif dibandingkan studi sebelumnya yang umumnya mengkaji keamanan, kualitas layanan, atau kepercayaan secara terpisah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemetaan Dimensi Service Level Agreement dalam Sistem Pembayaran Digital

Analisis terhadap literatur terpilih menunjukkan bahwa Service Level Agreement (SLA) berkembang dari sekadar instrumen administratif menjadi mekanisme strategis yang menentukan

kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pengguna dalam ekosistem pembayaran digital. Kajian mengenai pembayaran digital modern memperlihatkan bahwa pengguna tidak lagi mengevaluasi layanan hanya berdasarkan fungsi transaksi, melainkan juga berdasarkan konsistensi kinerja sistem yang mereka alami dalam penggunaan sehari-hari. Perspektif tersebut menempatkan SLA sebagai representasi operasional dari komitmen penyedia layanan terhadap kualitas, keamanan, dan kontinuitas layanan yang diberikan kepada pengguna (Sovania et al., 2025). Pola ini mengindikasikan bahwa evaluasi terhadap SLA perlu dipahami sebagai bagian dari pengalaman pengguna yang memengaruhi persepsi terhadap nilai layanan digital.

Sintesis literatur menunjukkan bahwa dimensi keandalan sistem merupakan komponen SLA yang paling sering dikaitkan dengan persepsi kualitas layanan. Tingkat ketersediaan sistem yang tinggi menciptakan ekspektasi bahwa transaksi dapat dilakukan secara konsisten tanpa gangguan teknis yang berarti. Penelitian mengenai sistem pembayaran digital menemukan bahwa stabilitas operasional menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi efektivitas layanan elektronik (Tanjung et al., 2024; Bagaskoro, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kegagalan menjaga uptime sistem berpotensi mengurangi keyakinan pengguna terhadap kemampuan platform dalam memenuhi kebutuhan transaksi digital.

Dimensi berikutnya yang memperoleh perhatian signifikan adalah keamanan informasi dan perlindungan data pengguna. Literatur memperlihatkan bahwa meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap transaksi digital turut meningkatkan sensitivitas pengguna terhadap ancaman kebocoran data dan serangan siber. Kajian keamanan fintech mengungkap bahwa kelemahan mekanisme perlindungan sistem dapat menciptakan kerentanan yang berdampak langsung pada persepsi risiko pengguna (Uskono et al., 2021). Hubungan tersebut memperlihatkan bahwa komponen keamanan dalam SLA tidak hanya berfungsi sebagai persyaratan teknis, tetapi juga sebagai instrumen pembentuk legitimasi layanan digital.

Analisis terhadap penelitian yang berfokus pada perilaku pengguna menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki posisi sentral dalam struktur SLA modern. Responsivitas layanan pelanggan, kecepatan penyelesaian masalah, dan akurasi transaksi menjadi indikator yang secara konsisten digunakan untuk mengevaluasi mutu layanan digital. Penelitian pada layanan e-wallet menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berkontribusi terhadap pembentukan persepsi positif terhadap platform pembayaran digital (Aprilia & Al Sukri, 2025; Yusuf et al., 2025). Temuan tersebut memperlihatkan bahwa SLA yang efektif memerlukan integrasi antara performa teknis dan kualitas layanan berbasis pengguna.

Dimensi transparansi juga muncul sebagai elemen penting dalam konstruksi SLA kontemporer. Pengguna cenderung memberikan penilaian yang lebih positif terhadap layanan yang menjelaskan hak, kewajiban, serta prosedur pengelolaan data secara terbuka. Kajian mengenai keamanan dan privasi keuangan digital menunjukkan bahwa transparansi kebijakan berkontribusi terhadap peningkatan persepsi kredibilitas penyedia layanan (Khoiriah et al., 2025). Kecenderungan tersebut memperlihatkan bahwa transparansi berfungsi sebagai mekanisme pengurangan asimetri informasi antara penyedia layanan dan pengguna.

Untuk memperjelas distribusi dimensi SLA yang ditemukan dalam literatur, hasil sintesis tematik disajikan pada Tabel 1. Pemetaan ini menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian mengaitkan SLA dengan empat dimensi utama yang memiliki keterkaitan langsung dengan pengalaman pengguna. Frekuensi kemunculan dimensi tersebut menggambarkan fokus dominan penelitian mengenai kualitas layanan pembayaran digital. Struktur ini juga memperlihatkan bahwa SLA merupakan konsep multidimensional yang tidak dapat direduksi hanya pada aspek teknis semata.

Tabel 1. Pemetaan Dimensi SLA dalam Literatur Pembayaran Digital

Dimensi SLA	Fokus Utama	Kecenderungan Temuan Literatur
Keandalan Sistem	Uptime, stabilitas sistem, kontinuitas layanan	Berkorelasi dengan persepsi efektivitas layanan
Keamanan Data	Enkripsi, autentikasi, perlindungan informasi	Menurunkan persepsi risiko pengguna

Dimensi SLA	Fokus Utama	Kecenderungan Temuan Literatur
Kualitas Layanan	Responsivitas, kecepatan layanan, akurasi transaksi	Meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna
Transparansi Kebijakan	Informasi layanan, privasi, hak pengguna	Memperkuat kredibilitas penyedia layanan

Pemetaan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dimensi keamanan dan keandalan memiliki intensitas pembahasan yang paling dominan dalam literatur yang dianalisis. Dominasi tersebut dapat dipahami karena kedua aspek tersebut berkaitan langsung dengan keberlangsungan fungsi dasar sistem pembayaran digital. Kajian sistematis mengenai layanan fintech juga menunjukkan bahwa keandalan dan keamanan merupakan determinan yang paling konsisten muncul dalam model penerimaan teknologi pembayaran digital (Alkadi & Abed, 2023). Karakteristik ini memperlihatkan bahwa SLA berfungsi sebagai jembatan antara kualitas teknis dan persepsi pengguna terhadap layanan.

Temuan lain menunjukkan bahwa dimensi SLA tidak bekerja secara independen, melainkan membentuk hubungan yang saling memperkuat. Keamanan yang tinggi tanpa transparansi yang memadai sering kali tidak menghasilkan tingkat keyakinan pengguna yang optimal. Kajian mengenai risiko dan efektivitas layanan pembayaran digital menemukan bahwa kombinasi antara keamanan, keandalan, dan komunikasi layanan menghasilkan persepsi kualitas yang lebih kuat dibandingkan penerapan satu dimensi secara terpisah (Illah & Ilham, 2025). Pola tersebut menunjukkan adanya sifat integratif dalam struktur SLA yang membedakannya dari pendekatan kualitas layanan konvensional.

Literatur juga memperlihatkan bahwa implementasi SLA memiliki keterkaitan erat dengan kepatuhan operasional organisasi. Penelitian mengenai kepatuhan SLA pada sektor jasa menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SLA bergantung pada kemampuan organisasi menjaga konsistensi pelaksanaan standar layanan yang telah ditetapkan (Zahra et al., 2023). Perspektif tersebut relevan dengan konteks pembayaran digital karena pengguna menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman aktual, bukan berdasarkan dokumen kebijakan yang dipublikasikan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa efektivitas SLA ditentukan oleh tingkat kesesuaian antara standar yang dijanjikan dan layanan yang benar-benar diberikan.

Kajian secara keseluruhan mengindikasikan bahwa SLA dalam sistem pembayaran digital merupakan konstruksi multidimensi yang mengintegrasikan aspek teknologi, layanan, keamanan, dan tata kelola informasi. Posisi tersebut menjadikan SLA sebagai instrumen penting dalam menjembatani kebutuhan operasional penyedia layanan dengan ekspektasi pengguna yang semakin kompleks. Integrasi antara kualitas layanan dan penerimaan teknologi juga memperkuat argumen bahwa SLA perlu diposisikan sebagai bagian dari strategi pengalaman pengguna dalam layanan pembayaran elektronik (Sasriadi et al., 2025; Diva & Anshori, 2024). Karakteristik tersebut memberikan dasar konseptual yang kuat untuk menganalisis hubungan SLA dengan kepercayaan pengguna pada bagian berikutnya.

Korelasi Service Level Agreement dan Pembentukan Kepercayaan Pengguna

Hasil sintesis literatur menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna merupakan variabel sentral yang menghubungkan kualitas layanan digital dengan keberhasilan adopsi sistem pembayaran elektronik. Kepercayaan tidak muncul sebagai konsekuensi otomatis dari keberadaan teknologi, melainkan terbentuk melalui akumulasi pengalaman pengguna terhadap konsistensi layanan yang diterima. Penelitian mengenai adopsi pembayaran QR mengindikasikan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap pembentukan kepercayaan sebelum keputusan penggunaan dilakukan (Ly et al., 2025). Relasi tersebut menunjukkan bahwa SLA memiliki fungsi tidak langsung dalam memengaruhi perilaku pengguna melalui mekanisme psikologis berupa *trust formation*.

Analisis terhadap berbagai penelitian memperlihatkan bahwa dimensi keamanan data merupakan faktor yang paling kuat memengaruhi pembentukan kepercayaan pengguna. Pengguna cenderung mengevaluasi layanan pembayaran digital berdasarkan kemampuan platform dalam melindungi informasi pribadi dan data finansial mereka. Kajian mengenai persepsi keamanan pada aplikasi e-wallet menunjukkan bahwa tingkat keyakinan pengguna meningkat ketika mekanisme perlindungan data dipersepsikan transparan dan dapat diandalkan (Nurrahma et al., 2025). Karakteristik tersebut

menjelaskan mengapa keamanan menjadi elemen SLA yang paling sering dikaitkan dengan trust dalam literatur pembayaran digital.

Perspektif serupa ditemukan dalam penelitian yang membahas risiko keamanan pada layanan fintech. Kerentanan sistem, kelemahan autentikasi, dan potensi eksploitasi data pribadi terbukti meningkatkan persepsi risiko yang kemudian menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Analisis keamanan aplikasi fintech di Indonesia memperlihatkan bahwa aspek teknis keamanan memiliki implikasi langsung terhadap persepsi pengguna mengenai reliabilitas penyedia layanan (Uskono et al., 2021). Hubungan tersebut memperlihatkan bahwa keamanan dalam SLA berfungsi sebagai fondasi awal bagi pembentukan hubungan jangka panjang antara pengguna dan platform.

Dimensi keandalan sistem juga memperlihatkan korelasi yang kuat terhadap pembentukan kepercayaan. Pengguna menilai kualitas layanan berdasarkan kemampuan sistem untuk mempertahankan kinerja yang stabil pada berbagai kondisi penggunaan. Kajian mengenai efektivitas QRIS dan dompet digital menunjukkan bahwa stabilitas layanan menjadi indikator utama dalam mengevaluasi kredibilitas suatu platform pembayaran digital (Bagaskoro, 2025; Tanjung et al., 2024). Kecenderungan ini memperlihatkan bahwa gangguan layanan tidak hanya menciptakan masalah operasional, tetapi juga dapat merusak persepsi kepercayaan yang telah terbentuk sebelumnya.

Korelasi antara dimensi SLA dan kepercayaan dapat dipetakan berdasarkan pola temuan yang muncul secara berulang dalam literatur. Sintesis tersebut memperlihatkan bahwa setiap dimensi SLA memiliki kontribusi yang berbeda terhadap pembentukan trust. Intensitas hubungan tersebut dirangkum dalam Tabel 2 sebagai hasil pemetaan konseptual terhadap artikel yang dianalisis. Distribusi ini memberikan gambaran mengenai dimensi yang paling dominan dalam membentuk kepercayaan pengguna sistem pembayaran digital.

Tabel 2. Korelasi Dimensi SLA terhadap Kepercayaan Pengguna

Dimensi SLA	Pengaruh terhadap Kepercayaan	Intensitas Temuan
Keamanan Data	Meningkatkan rasa aman dan mengurangi persepsi risiko	Sangat Tinggi
Keandalan Sistem	Memperkuat keyakinan terhadap konsistensi layanan	Tinggi
Kualitas Layanan	Meningkatkan kepuasan dan persepsi profesionalisme	Tinggi
Transparansi Kebijakan	Mengurangi ketidakpastian pengguna	Sedang–Tinggi

Pemetaan pada Tabel 2 menunjukkan bahwa keamanan data memiliki posisi paling dominan dalam struktur pembentukan kepercayaan. Temuan tersebut konsisten dengan literatur yang menempatkan perlindungan data sebagai determinan utama dalam layanan keuangan digital berbasis teknologi. Kajian mengenai keamanan dan privasi keuangan digital menegaskan bahwa persepsi keamanan menjadi prasyarat penting sebelum pengguna mengevaluasi manfaat layanan yang ditawarkan (Khoiriah et al., 2025). Struktur hubungan ini menunjukkan bahwa kepercayaan cenderung dibangun dari persepsi risiko yang berhasil diminimalkan terlebih dahulu.

Kualitas layanan elektronik memperlihatkan pola hubungan yang berbeda dibandingkan keamanan data. Pengaruhnya terhadap kepercayaan sering kali muncul melalui pengalaman penggunaan yang berulang dan konsisten dalam jangka waktu tertentu. Penelitian mengenai layanan e-wallet menemukan bahwa responsivitas layanan, kemudahan interaksi, dan akurasi transaksi berkontribusi terhadap peningkatan keyakinan pengguna terhadap platform digital (Aprilia & Al Sukri, 2025). Pola tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan sebagai mekanisme penguatan terhadap kepercayaan yang telah terbentuk sebelumnya.

Kajian mengenai perilaku pengguna juga menunjukkan bahwa kepercayaan sering bertindak sebagai variabel mediasi dalam proses penerimaan teknologi. Pengguna tidak serta-merta mengadopsi suatu layanan hanya karena teknologi tersebut mudah digunakan atau menawarkan manfaat tertentu. Penelitian mengenai penggunaan ShopeePay dan LinkAja Syariah menunjukkan bahwa persepsi

terhadap kualitas layanan dan keamanan perlu terlebih dahulu diterjemahkan menjadi kepercayaan sebelum memengaruhi niat penggunaan layanan digital (Mujilan & Mongilala, 2024; Paryono & Hana, 2025). Mekanisme ini memperkuat posisi trust sebagai penghubung utama antara SLA dan perilaku adopsi teknologi.

Perspektif Technology Acceptance Model dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology memberikan penjelasan teoretis terhadap pola tersebut. Kedua kerangka menjelaskan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan memang memengaruhi adopsi teknologi, tetapi pengaruh tersebut menjadi lebih kuat ketika disertai tingkat kepercayaan yang memadai. Kajian sistematis mengenai penerimaan layanan fintech menunjukkan bahwa trust semakin sering muncul sebagai variabel kunci dalam model adopsi teknologi kontemporer (Alkadi & Abed, 2023). Posisi tersebut menunjukkan adanya pergeseran fokus dari orientasi teknologi menuju orientasi kepercayaan dalam penelitian pembayaran digital.

Literatur secara keseluruhan memperlihatkan bahwa hubungan antara SLA dan kepercayaan bersifat multidimensional dan saling memperkuat. Keamanan, keandalan, kualitas layanan, dan transparansi kebijakan membentuk jaringan faktor yang secara kolektif memengaruhi persepsi pengguna terhadap kredibilitas platform. Temuan mengenai literasi digital dan persepsi keamanan menunjukkan bahwa pengguna yang memiliki pemahaman lebih tinggi terhadap risiko digital cenderung lebih sensitif terhadap kualitas implementasi SLA (Nurfadhilah et al., 2025; Ernisa et al., 2025). Struktur hubungan tersebut menegaskan bahwa efektivitas SLA dalam membangun kepercayaan tidak hanya bergantung pada kualitas teknis layanan, tetapi juga pada bagaimana pengguna menafsirkan dan mengevaluasi jaminan layanan yang diberikan.

Implikasi Service Level Agreement terhadap Adopsi dan Keberlanjutan Penggunaan Sistem Pembayaran Digital

Analisis literatur menunjukkan bahwa implikasi Service Level Agreement tidak berhenti pada pembentukan kepercayaan pengguna, melainkan berlanjut pada keputusan adopsi dan keberlanjutan penggunaan layanan pembayaran digital. Pengguna cenderung mempertahankan penggunaan suatu platform ketika kualitas layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi yang terbentuk selama proses interaksi. Kajian mengenai faktor penerimaan layanan pembayaran fintech memperlihatkan bahwa keberlangsungan penggunaan dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap konsistensi layanan yang diberikan penyedia platform (Alkadi & Abed, 2023). Hubungan tersebut menunjukkan bahwa SLA berfungsi sebagai mekanisme yang menjaga kesinambungan antara pengalaman pengguna dan loyalitas penggunaan layanan.

Perspektif adopsi teknologi menjelaskan bahwa keputusan menggunakan sistem pembayaran digital merupakan hasil evaluasi terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, dan tingkat keyakinan terhadap layanan. Pengguna tidak hanya mempertimbangkan fitur teknologi yang tersedia, tetapi juga menilai apakah penyedia layanan mampu menjaga standar kualitas secara berkelanjutan. Penelitian mengenai adopsi pembayaran QR menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan memiliki pengaruh simultan terhadap intensi penggunaan layanan digital (Ly et al., 2025). Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa SLA berperan sebagai instrumen yang memperkuat hubungan antara persepsi manfaat dan keputusan penggunaan teknologi.

Keberlanjutan penggunaan juga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pengguna yang terbentuk selama proses interaksi dengan sistem. Pengalaman transaksi yang lancar, minim gangguan, dan didukung layanan pelanggan yang responsif cenderung menghasilkan evaluasi positif terhadap platform pembayaran digital. Kajian mengenai kualitas layanan elektronik menemukan bahwa kepuasan pengguna meningkat ketika keamanan data dan kualitas layanan dipersepsikan berada pada tingkat yang memadai (Aprilia & Al Sukri, 2025). Pola ini menunjukkan bahwa SLA tidak hanya memengaruhi aspek operasional, tetapi juga berkontribusi terhadap pembentukan pengalaman pengguna yang berkelanjutan.

Literatur juga memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi SLA berhubungan dengan kemampuan organisasi dalam mengelola inovasi layanan digital. Inovasi yang tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang konsisten sering kali menghasilkan kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman pengguna. Penelitian mengenai inovasi transaksi digital menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi pembayaran elektronik sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang mendukung inovasi

tersebut (Diva & Anshori, 2024). Karakteristik ini menempatkan SLA sebagai instrumen penting yang memastikan inovasi teknologi dapat diterima secara berkelanjutan oleh pengguna.

Hubungan antara SLA dan keberlanjutan penggunaan dapat dipetakan melalui sintesis tematik yang menghubungkan kualitas layanan dengan perilaku pengguna. Pemetaan tersebut menunjukkan bahwa dampak SLA tidak hanya terlihat pada tahap adopsi awal, tetapi juga pada loyalitas dan keberlangsungan penggunaan layanan. Variabel yang muncul secara konsisten dalam literatur dirangkum pada Tabel 3. Struktur tersebut memberikan gambaran mengenai konsekuensi implementasi SLA dalam siklus penggunaan pembayaran digital.

Tabel 3. Implikasi SLA terhadap Adopsi dan Keberlanjutan Penggunaan

Aspek SLA	Dampak terhadap Pengguna	Implikasi Adopsi
Keamanan Data	Meningkatkan rasa aman	Mendorong penggunaan berulang
Keandalan Sistem	Mengurangi gangguan transaksi	Memperkuat loyalitas pengguna
Kualitas Layanan	Meningkatkan kepuasan	Memperbesar niat penggunaan berkelanjutan
Transparansi Informasi	Mengurangi ketidakpastian	Memperkuat komitmen penggunaan

Tabel 3 menunjukkan bahwa dimensi SLA memiliki dampak yang saling berkaitan dalam membentuk perilaku pengguna. Keamanan dan keandalan berperan sebagai fondasi yang memungkinkan pengguna mempertahankan kepercayaan terhadap layanan dalam jangka panjang. Kajian mengenai risiko, keamanan, dan efektivitas framework pembayaran digital menunjukkan bahwa kualitas implementasi layanan memengaruhi persepsi stabilitas sistem secara keseluruhan (Illah & Ilham, 2025). Hubungan tersebut mengindikasikan bahwa keberlanjutan penggunaan tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelaksanaan SLA yang konsisten.

Literatur juga memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna merupakan salah satu konsekuensi penting dari implementasi SLA yang efektif. Pengguna yang memperoleh pengalaman positif cenderung menunjukkan kecenderungan lebih tinggi untuk tetap menggunakan platform yang sama dibandingkan berpindah ke layanan lain. Kajian mengenai risiko dan kepuasan pengguna e-wallet menemukan bahwa kualitas pengalaman layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan mempertahankan penggunaan aplikasi pembayaran digital (Putri et al., 2025). Pola tersebut menunjukkan bahwa SLA dapat dipahami sebagai instrumen yang memperkuat retensi pengguna dalam lingkungan persaingan layanan digital yang semakin intensif.

Aspek perlindungan konsumen juga muncul sebagai implikasi penting dari implementasi SLA. Pengguna semakin menuntut adanya jaminan layanan yang jelas ketika melakukan transaksi melalui sistem elektronik yang melibatkan berbagai pihak. Kajian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik menunjukkan bahwa kepastian terhadap hak pengguna menjadi faktor yang memengaruhi tingkat keyakinan terhadap mekanisme pembayaran digital (Danyswara & Putra, 2026). Perspektif tersebut memperlihatkan bahwa SLA tidak hanya berfungsi sebagai alat manajemen layanan, tetapi juga sebagai instrumen yang mendukung tata kelola perlindungan pengguna.

Dimensi organisasi turut memengaruhi efektivitas implementasi SLA dalam mendukung keberlanjutan penggunaan layanan digital. Kepatuhan terhadap standar layanan dan kemampuan mempertahankan kualitas operasional menjadi faktor yang menentukan keberhasilan implementasi SLA dalam praktik. Penelitian mengenai strategi SLA dan kepatuhan terhadap standar layanan menunjukkan bahwa konsistensi organisasi dalam memenuhi target layanan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna (Sovania et al., 2025; Zahra et al., 2023). Karakteristik ini menunjukkan bahwa keberhasilan SLA bergantung pada integrasi antara kebijakan layanan dan pelaksanaan operasional sehari-hari.

Sintesis keseluruhan mengindikasikan bahwa SLA memiliki implikasi strategis terhadap adopsi, kepuasan, loyalitas, dan keberlanjutan penggunaan sistem pembayaran digital. Integrasi antara kualitas layanan dan penerimaan teknologi memperlihatkan bahwa pengguna mengevaluasi layanan digital

melalui kombinasi pengalaman teknis dan persepsi manfaat yang mereka peroleh. Kajian mengenai integrasi service quality dengan model penerimaan teknologi serta pengembangan layanan digital menunjukkan bahwa kualitas layanan yang konsisten memperkuat penerimaan teknologi dalam jangka panjang (Sasriadi et al., 2025; Fadhillah & Fadhillah, 2026). Temuan tersebut menegaskan bahwa SLA merupakan elemen fundamental dalam menciptakan ekosistem pembayaran digital yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepercayaan pengguna.

KESIMPULAN

Kajian ini menunjukkan bahwa Service Level Agreement (SLA) merupakan konstruksi multidimensional yang mengintegrasikan keamanan data, keandalan sistem, kualitas layanan, dan transparansi informasi sebagai fondasi utama dalam ekosistem pembayaran digital. Sintesis literatur mengungkap bahwa dimensi-dimensi tersebut memiliki korelasi yang erat dengan pembentukan kepercayaan pengguna, di mana keamanan dan keandalan sistem berperan sebagai faktor dominan dalam mengurangi persepsi risiko serta meningkatkan keyakinan terhadap layanan digital. Analisis juga memperlihatkan bahwa kepercayaan berfungsi sebagai mekanisme penghubung yang menjelaskan bagaimana kualitas implementasi SLA diterjemahkan menjadi keputusan adopsi teknologi pembayaran digital. Hubungan tersebut diperkuat oleh pengalaman layanan yang konsisten, tingkat literasi digital pengguna, serta persepsi terhadap perlindungan data dan kepastian layanan. Pada tahap yang lebih lanjut, implementasi SLA yang efektif berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan, loyalitas, dan keberlanjutan penggunaan layanan pembayaran digital melalui penguatan kualitas pengalaman pengguna secara berkelanjutan. Temuan ini menegaskan bahwa SLA tidak dapat dipandang hanya sebagai instrumen operasional, melainkan sebagai kerangka strategis yang menghubungkan aspek teknis, tata kelola layanan, dan perilaku pengguna dalam mendukung keberhasilan transformasi pembayaran digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkadi, R. S., & Abed, S. S. (2023). Consumer Acceptance of Fintech App Payment Services: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 18, 1838–1860. <https://doi.org/10.3390/jtaer18030093>.
- Aprilia, P., & Al Sukri, S. (2025). Analisis Pengaruh Perceived Ease of Use, E-Service Quality dan Data Security terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana di Kota Pekanbaru. *Forum Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 27(2), 340–350.
- Bagaskoro, J. T. (2025). Analisis Perbandingan Efektivitas Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dengan E-Wallet Konvensional. *Jurnal Mahasiswa*, 7(3), 1–8. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v7i3.1242>.
- Danyswara, R. A., & Putra, M. A. P. (2026). Analisis perlindungan konsumen terhadap wanprestasi dalam transaksi elektronik melalui sistem perantara pembayaran pada marketplace digital. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 4(1). <https://doi.org/10.62281/y2cg5r74>.
- Diva, M., & Anshori, M. I. (2024). Penggunaan E-Wallet Sebagai Inovasi Transaksi Digital: Literatur Review. *Multiple: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(6), 1991-2002.
- Ernisa, P., Pratiwi, C. A., Trinanda, L., & Apandi, K. P. (2025). E-Wallet dalam Rutinitas: dari Gaya Hidup Praktis Hingga Risiko Digital. *Sintama: Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi dan Manajemen*, 5(3), 352–360. <https://doi.org/10.54951/sintama.v5i3.1107>.
- Fadhillah, I., & Fadhillah, H. N. (2026). Implementasi Pemasaran IndiBiz oleh Pegawai Telkom Indonesia Witel Yogyakarta terhadap Kesadaran (Awareness) dan Penggunaan Layanan oleh UMKM. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 10(1), 592-599. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v10i1.2741>.
- Illah, A. N., & Ilham. (2025). Analisis Risiko, Keamanan, dan Efektivitas Framework pada Layanan Pembayaran Digital Menggunakan Systematic Literature Review. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 6(1), 89–102. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v6i1.9860>.
- Khoiriah, S., Salsabila, A., Camberra, D. D., Syafri, E., Layyin, H. L., Fathurrahman, R., & Marjohan, M. (2025). Keamanan dan Privasi dalam Keuangan Digital. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 409–418. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v4i2.4524>.

- Ly, B., Ly, R., & Ma, S. (2025). User-centric drivers of QR payment adoption in emerging economies: trust, quality, and social influence. *Future Business Journal*, 11, 258. <https://doi.org/10.1186/s43093-025-00681-w>.
- Mujilan, & Mongilala, M. S. (2024). Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Layanan E-Wallet ShopeePay. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 13(2), 170–180. <https://doi.org/10.21831/nominal.v13i2.65577>.
- Nurfadhilah, D., Aisyah, I., & Sartika, S. H. (2025). E-wallet di Kalangan Mahasiswa: Apakah Literasi Keuangan Digital dan Persepsi Keamanan Menjadi Faktor Penentu. *Jureksi: Journal of Islamic Economics and Finance*, 3(2), 65–76. <https://doi.org/10.59841/jureksi.v3i2.2599>.
- Nurrahma, D. A., Tanjung, N. N. Q., Gemilang, G. S., & Nurbaiti. (2025). Persepsi Konsumen Tentang Keamanan Data pada Aplikasi E-Wallet: Studi Kasus Dana. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 3(3), 111–119. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v3i3.1885>.
- Paryono, & Hana, K. F. (2025). Peran Kepercayaan dalam Mediasi Minat Menggunakan LinkAja Syariah. *Inasjif Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance*, 4(1), 122–151. <https://doi.org/10.21093/inasjif.v4i1.11464>.
- Putri, K. A., Pratiwi, C. A., Trinanda, L., & Apandi, K. P. (2025). E-Wallet dalam Rutinitas: Kepuasan dan Risiko Pengguna. *Sintama: Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi dan Manajemen*, 5(3), 352–362. <https://doi.org/10.54951/sintama.v5i3.1107>.
- Sasriadi, H. A., Imtihan, K., & Rodi, M. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penerimaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Layanan Pembayaran Elektronik Melalui Integrasi Service Quality, Technology Acceptance Model, Dan Expectation Confirmation Model. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Elektronik*, 8(2), 397-413. <https://doi.org/10.36595/jire.v8i2.1829>.
- Sovania, E., Hasfiah, O., & Agustinus, J. W. (2025). Transformasi Strategi Sla Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Produk Surety Bond Di Pt Abc. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 9(3). <https://doi.org/10.29040/jie.v9i3.17893>.
- Tanjung, A., Tobing, C. T. L., Ar, N. A., & Pane, S. G. (2024). Analisis Sistem Pembayaran Menggunakan Dompot Digital. *Journal of Information Technology and Computer Science (IntecomS)*, 7(1). <https://doi.org/10.31539/intecomS.v7i1.8911>.
- Uskono, B. M., Wijaya, R., Pradipta, M. G., & Kusnadi, A. (2021). Analisis Keamanan Aplikasi Fintech di Indonesia: Studi Kasus OVO, GoPay, ShopeePay dan Dana. *Journal of Information and Information Security (Jiforty)*, 2(1), 177–186. <https://doi.org/10.31599/fhyes229>.
- Yusuf, B., Arif, M. R., & Rukaiyah, S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Layanan Digital PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Mamuju. *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, 5(2), 1680-1689. <https://doi.org/10.58191/jomel.v5i2.455>.
- Zahra, N., Safitri, K. A., & Yudhaninglogo, T. (2023). Analisis Kepatuhan Divisi Underwriting Pt Xyz Kepada Service Level Agreement Penutupan Asuransi Produk Managed Care 2020-2022. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 5(2), 6. <https://doi.org/10.7454/jabt.v5i2.1079>.