# Analisis Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Keputusan Menggunakan Facebook

# Gemma Al Fakhry\*;

Program Studi Sains Data1-2

Universitas Nusa Mandiri, Kota Depok, Indonesia1-2 [www.nusamandiri.ac.id](http://www.nusamandiri.ac.id/) 1-2

[15230012@nusamandiri.ac.id](mailto:15230012@nusamandiri.ac.id) 1\*;

Description: Lisensi Creative Commons

The creation is distributed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

***Abstract****—* *The use of Facebook as a social media platform that supports various digital activities, including transactions through Facebook Pay, continues to grow. However, security concerns and the lack of user control over automatic activities remain major barriers to maintaining long-term trust. This study aims to analyze the influence of data security, user satisfaction, and user trust on the decision to use Facebook's transaction features, and to design a design thinking-based solution in the form of a two-factor authentication (2FA) prototype for automatic transactions. A mixed method approach was used, combining quantitative data from a questionnaire completed by 11 respondents and qualitative insights from interviews with three Facebook users. The results indicate that user trust is the most influential factor in the decision to use Facebook's payment features, while user satisfaction shows an inconsistent effect.*

***Keywords****:* *Facebook, user experience, user satisfaction, data security, platform relevance, social media, user perception, digital features, user trust, online privacy*

**Intisari**— Facebook tetap menjadi salah satu platform media sosial yang banyak digunakan di Indonesia, terutama untuk kebutuhan hiburan, interaksi komunitas, dan akses informasi. Namun, pengalaman pengguna tidak selalu berjalan ideal, khususnya terkait aspek keamanan dan kepuasan dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna Facebook berdasarkan persepsi mereka terhadap keamanan data, tingkat kepuasan, serta relevansi platform di masa kini. Dengan pendekatan metode campuran, data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh 11 responden, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara terhadap tiga pengguna aktif. Hasil survei menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden masih menganggap Facebook relevan dan menggunakannya secara rutin, skor rata-rata untuk keamanan hanya sebesar 3,36 dan kepuasan sebesar 3,72 dari skala 5. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna tetap aktif, mereka menyimpan kekhawatiran terkait keamanan data pribadi dan kejelasan fitur.

***Kata Kunci****:* *Facebook, pengalaman pengguna, kepuasan, keamanan data, relevansi platform, media sosial, persepsi pengguna, fitur digital, kenyamanan pengguna,*

# INTRODUCTION

Facebook masih menjadi salah satu platform media sosial yang paling banyak digunakan di dunia, termasuk di Indonesia. Penggunaannya mencakup berbagai kebutuhan, mulai dari hiburan, berbagi informasi, hingga bergabung dalam komunitas daring. Meskipun banyak platform baru bermunculan, Facebook tetap memiliki basis pengguna yang besar karena kelengkapan fitur dan integrasi lintas aplikasinya.

Namun, dalam beberapa tahun terakhir, relevansi Facebook mulai dipertanyakan oleh sebagian pengguna, terutama dari kalangan muda. Isu seperti kenyamanan penggunaan, keamanan data pribadi, serta kompleksitas fitur menjadi faktor yang memengaruhi persepsi terhadap kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan. Pengguna mungkin tetap menggunakan Facebook karena kebiasaan atau keterhubungan sosial, tetapi hal tersebut tidak selalu mencerminkan tingkat kepuasan atau kepercayaan yang tinggi terhadap platform.

Dalam lanskap digital yang semakin kompetitif, pengalaman pengguna ditentukan tidak hanya oleh banyaknya fitur, tetapi juga oleh sejauh mana fitur tersebut dianggap aman, berguna, dan mudah diakses. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana persepsi pengguna terhadap **relevansi**, **kepuasan**, dan **keamanan** dapat memengaruhi hubungan jangka panjang mereka dengan platform.

Penelitian ini dilakukan untuk menggali pengalaman pengguna Facebook berdasarkan data survei terhadap 11 responden dan wawancara terhadap tiga pengguna aktif. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai bagaimana pengguna menilai Facebook dari segi fungsionalitas, keamanan, dan kenyamanan penggunaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan fitur yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pengguna masa kini.

# MATERIALS AND METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) yang terdiri dari pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner, serta pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam terhadap pengguna aplikasi Facebook. Pendekatan ini dipilih karena topik yang diteliti bersifat kompleks, mencakup persepsi subjektif pengguna terhadap keamanan, kepuasan, dan relevansi platform Facebook di era digital saat ini. Selain itu, metode ini sejalan dengan prinsip *design thinking*, khususnya pada tahapan *empathize*, *define*, dan *ideate* yang menempatkan pengalaman pengguna sebagai pusat analisis.

Penelitian dilakukan secara daring pada bulan Juli 2025, dengan melibatkan responden dari kalangan mahasiswa dan pengguna aktif media sosial yang masih menggunakan Facebook dalam kurun waktu enam bulan terakhir. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner Google Form yang diisi oleh 11 responden, serta wawancara secara langsung melalui media pesan dan panggilan suara kepada tiga pengguna aktif Facebook.

Instrumen kuesioner terdiri dari pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert 1–5, yang mencakup tiga variabel utama yaitu: persepsi keamanan, kepuasan pengguna terhadap fitur, dan persepsi relevansi platform. Selain itu, data kualitatif diperoleh dari tanggapan narasumber mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan Facebook, termasuk keluhan, ketidaknyamanan, serta saran terhadap pengembangan fitur yang lebih responsif dan aman.

# RESULTS AND DISCUSSION

Penelitian ini melibatkan sebanyak 11 responden yang merupakan pengguna aktif Facebook. Data yang diperoleh melalui kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden masih menggunakan Facebook secara rutin, terutama untuk kebutuhan hiburan seperti melihat postingan lucu (meme) dan berinteraksi dalam grup komunitas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun banyak platform baru bermunculan, Facebook tetap memiliki ruang penggunaan tersendiri di kalangan pengguna muda.

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai rata-rata kepuasan pengguna terhadap fitur Facebook adalah **3,72** dari skala 5. Ini menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik, namun belum masuk ke kategori sangat puas. Di sisi lain, nilai rata-rata persepsi keamanan berada di angka **3,36**, yang berarti sebagian besar pengguna merasa cukup aman saat menggunakan platform, namun masih ada ruang untuk perbaikan—terutama dalam hal perlindungan data pribadi dan kontrol terhadap fitur otomatis.

Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan tiga pengguna, yang mengungkapkan beberapa keluhan seperti kurangnya transparansi dalam notifikasi sistem, kesulitan mengatur privasi, serta fitur-fitur baru yang dinilai membingungkan. Beberapa responden juga menyampaikan bahwa mereka cenderung menggunakan Facebook hanya karena “sudah terbiasa” atau karena masih memiliki jaringan sosial di dalamnya, bukan karena merasa platform ini paling nyaman atau aman.

Dari hasil kuantitatif dan kualitatif, dapat disimpulkan bahwa **tingkat kepuasan dan persepsi keamanan belum sepenuhnya mendukung loyalitas jangka panjang** terhadap platform. Hal ini menjadi catatan penting bagi pengembang platform untuk terus memperbarui sistem keamanan, menyederhanakan navigasi fitur, serta meningkatkan keterbukaan informasi kepada pengguna. Selain itu, pendekatan desain yang lebih berpusat pada pengguna (*user-centered design*) sangat diperlukan untuk menjawab kebutuhan dan ekspektasi pengguna di era digital yang semakin kompetitif

# REFERENCE

Almaiah, M. A., Al-Otaibi, S., Shishakly, R., Hassan, L., Lutfi, A., Alrawad, M., Qatawneh, M., & Alghanam, O. A. (2023). *Investigating the Role of Perceived Risk, Perceived Security and Perceived Trust on Smart m-Banking Application Using SEM*. Sustainability, 15(13), 9908. <https://doi.org/10.3390/su15139908>

 Zimmermann, V., Gerber, P., & Stöver, A. (2022). *That Depends – Assessing User Perceptions of Authentication Schemes across Contexts of Use*. arXiv. <http://arxiv.org/abs/2209.13958>

 Wiefling, S., Dürmuth, M., & Lo Iacono, L. (2020). *More Than Just Good Passwords? A Study on Usability and Security Perceptions of Risk-based Authentication*. Proceedings of the 2020 ACM Conference on Computer and Communications Security. <https://doi.org/10.1145/3427228.3427243>

 Meta Platforms, Inc. (2024). *Facebook Pay Terms and Policies*. Retrieved from: <https://www.facebook.com/pay/policies>

 Meta Platforms, Inc. (2023). *Best Practices for Securing Your Account*. Retrieved from: <https://www.facebook.com/help/148233965247823>

 Olivia, M., & Marchyta, K. N. (2022). *The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on E-Wallet Continuance Intention: Intervening Role of Customer Satisfaction*. Jurnal Teknik Industri, 24(1), 13–22. https://doi.org/10.9744/jti.24.1.13−22

 Nikhlatus Salma, S., & Permatasari, D. (2025). *Investigating E-Wallet Adoption Among Gen Z Students: Determinants of Behavioral Intention and Actual Use*. Journal of Enterprise and Development (JED), 7(1), 2025.

Olivia, M., & Kezia Marchyta, N. (2022). The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on E-Wallet Continuance Intention: Intervening Role of Customer Satisfaction. *Jurnal Teknik Industri*, *24*(1).

https://doi.org/10.9744/jti.24.1.13−22

Ridwan, M., Puspitasari, R., Winarsih, T., Wangsih, I. C., Sudarmanto, E., & Dahlan Lamongan, A. (2025). The Effect of Digital Banking Adoption, Trust in Fintech, Perceived Security, and Customer Satisfaction on Financial Inclusion in Indonesian Banking Article Info ABSTRACT.

In *West Science Business and Management*

(Vol. 3, Issue 01).

Wiefling, S., Dürmuth, M., & Lo Iacono, L. (2020). More Than Just Good Passwords? A Study on Usability and Security Perceptions of Risk-based Authentication. *ACM International Conference Proceeding Series*, 203–218.

https://doi.org/10.1145/3427228.3427243 Zimmermann, V., Gerber, P., & Stöver, A. (2022).

*That Depends -- Assessing User Perceptions of Authentication Schemes across Contexts of Use*. <http://arxiv.org/abs/2209.13958>