

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI
UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBS UNSRAT)

PENGELOLAAN RISIKO DALAM PENGGUNAAN DIGITAL PAYMENT
(STUDI KASUS KIDDY PLAYLAND)

Natasha Ardhia Saffa, Mintarti Ariani, Bambang Budiarto

Universitas Surabaya

ARTICLE INFO

Keywords: *technology acceptance model, digital payment, risk-taking behaviour*

Kata Kunci: perilaku konsumen, digitalisasi, pembayaran digital, keputusan pembelian

Corresponding author:

Mintarti Ariani

mintarti@staff.ubaya.ac.id

Abstract. *This article aims to explore the risks faced by companies in using digital financial services. By adopting the technological acceptance model approach, this research addresses the question of how companies manage the risks associated with digital technology adoption. The method employed is a case study with a phenomenological approach. The research findings indicate that: (1) Digital payment service providers bear the risk of promotional or discount costs, (2) The utilization of digital payments minimizes employee misconduct, and (3) Consumer purchasing power implicates risks related to the failure of service standardization. The research results contribute to the emerging concept of the technology acceptance model.*

Abstrak. Perilaku konsumen dalam melakukan *digital payment* mengalami akselerasi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, didorong oleh perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor utama yang mempengaruhi penggunaan *digital payment* serta dampaknya terhadap perilaku konsumen pada *Kiddy Playland*. Metode penelitian yang dipakai adalah korelasional yaitu dengan wawancara serta menyebarkan kuesioner kepada pengguna pembayaran digital di *Kiddy Playland*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan akses, kenyamanan dan keamanan menjadi pendorong utama penggunaan pembayaran *digital* baik untuk konsumen maupun pemilik usaha. Penggunaan juga mampu mengubah perilaku keuangan konsumen, terutama dalam hal pengelolaan keuangan pribadi, pola pengeluaran, dan preferensi terhadap layanan *digital payment*. Temuan ini mempunyai implikasi penting bagi penyedia layanan *digital payment* dan pembuat kebijakan ketika mengembangkan strategi untuk meningkatkan produktivitas pengusaha.