



Evaluasi Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Sistem Informasi Wallet Kripto: Studi Regresi Linier Berganda

Evaluation of the Effect of Ease of Use and Security on User Satisfaction in Crypto Wallet Information Systems: A Multiple Linear Regression Study

Rosdiana¹, Nicky Aulia^{2*}, Rizka Rahayu³, Rini Dwi Jayanti⁴, Siti Aflah Safinatunnajah⁵, Elvan Alfikri Sudarman⁶, Aulia Putri Kusumawati⁷, Rizka Fauziah⁸, Awis Hayatinufus⁹, Arif Rohman Febriansyah¹⁰

Universitas Raharja

Email : ros@raharja.info¹, nicky.aulia@raharja.info^{2*}, rizka.rahayu@raharja.info³, rini.dwi@raharja.info⁴, Siti.aflah@raharja.info⁵, elvan.alfikri@raharja.info⁶, aulia.putri@raharja.info⁷, rizka.fauziah@raharja.info⁸, awis@raharja.info⁹, arif.febriansyah@raharja.info¹⁰

Article Info

Article history :

Received : 29-07-2025

Revised : 30-07-2025

Accepted: 02-08-2025

Published : 05-08-2025

Abstract

The development of crypto technology has driven the widespread use of digital wallets (crypto wallets) as a primary tool for managing digital assets. This study aims to analyze the influence of ease of use and security on user satisfaction with crypto wallet systems. Using a quantitative approach and multiple linear regression method, data were collected from 100 active crypto wallet users in Indonesia. The results indicate that both independent variables significantly affect user satisfaction, with security having a stronger influence than ease of use. Validity and reliability tests confirmed the instrument's feasibility, and the regression model met all classical assumption criteria. These findings emphasize the importance of developing crypto wallet systems that balance user-friendly interfaces with robust security features to foster user trust and loyalty in the digital finance era.

Keywords: *system security, crypto wallet, linear regression.*

Abstrak

Perkembangan teknologi kripto telah mendorong penggunaan dompet digital (wallet kripto) sebagai sarana utama dalam mengelola aset digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna sistem wallet kripto. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linier berganda, data dikumpulkan dari 100 responden pengguna aktif wallet kripto di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan keamanan memiliki kontribusi yang lebih dominan dibandingkan kemudahan penggunaan. Uji validitas dan reliabilitas mendukung kelayakan instrumen, dan model regresi memenuhi semua asumsi klasik. Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan sistem wallet yang seimbang antara antarmuka yang mudah digunakan dan fitur keamanan yang kuat, guna meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna di era keuangan digital.

Kata Kunci: *keamanan sistem, wallet kripto, regresi linier.*

PENDAHULUAN

Cara manusia berinteraksi, bertransaksi, dan menyimpan nilai aset secara digital telah diubah oleh kemajuan teknologi informasi. Teknologi kripto telah mendapat perhatian besar dalam beberapa tahun terakhir, termasuk sistem wallet kripto. Wallet kripto adalah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan untuk menyimpan, mengelola, dan melakukan transaksi mata uang digital



seperti Bitcoin, Ethereum, dan aset kripto lainnya. Sistem ini sangat aman dan mudah digunakan, yang sangat penting untuk mendorong adopsi yang lebih luas di kalangan masyarakat. Ini terutama berlaku untuk pengguna awam yang belum familiar dengan teknologi blockchain.

Pengalaman pengguna atau pengalaman pengguna sangat penting untuk mengukur keberhasilan sistem informasi berbasis digital seperti wallet kripto. Kemudahan penggunaan (usability) adalah komponen penting dari pengalaman pengguna, yang mencakup antarmuka yang mudah digunakan, navigasi yang sederhana, dan kemudahan melakukan transaksi. Jika aplikasi dapat digunakan tanpa hambatan teknis, pengguna cenderung puas. Hal ini menunjukkan bahwa desain sistem yang ramah pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Dalam hal wallet kripto, aspek keamanan sangat penting selain kemudahan penggunaan. Karena sistem ini menyimpan aset berharga secara digital, tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan sistem sangat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Pengguna sangat khawatir tentang ancaman seperti pencurian data, peretasan, dan kehilangan akses. Oleh karena itu, sistem wallet kripto yang memiliki fitur keamanan yang kuat seperti autentikasi dua faktor dan enkripsi data dianggap lebih baik dan lebih dipercaya oleh pengguna. Studi sebelumnya telah membahas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam berbagai sistem informasi, tetapi hanya sedikit penelitian yang secara khusus membahas hubungan antara kepuasan pengguna dengan wallet kripto dan kemudahan penggunaan. Padahal, kedua faktor ini sangat penting untuk keberhasilan adopsi teknologi kripto di masyarakat. Akibatnya, penelitian ini sangat penting untuk mengisi celah ini dan memberikan gambaran empiris yang tepat.

Pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan sistem wallet kripto terhadap kepuasan pengguna adalah subjek penelitian ini. Sejauh mana masing-masing variabel independen berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna akan dipelajari dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembang aplikasi kripto meningkatkan kualitas produk mereka. Selain itu, hasilnya dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti dan praktisi sistem informasi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis pengaruh variabel kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi wallet kripto. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengukur hubungan antar variabel secara objektif berdasarkan data kuantitatif yang diperoleh dari responden. Selain itu, penelitian ini juga dilengkapi dengan analisis sistem guna memahami struktur, alur kerja, serta mekanisme operasional dari sistem wallet kripto yang digunakan oleh pengguna.

Metode Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert 1–5 kepada pengguna wallet kripto, serta observasi sistem yang dilakukan dengan mengamati antarmuka dan fitur dari aplikasi wallet kripto tertentu. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi pustaka yang mencakup jurnal, artikel ilmiah, dan dokumentasi teknis yang relevan



dengan topik sistem informasi dan teknologi blockchain, guna memperkuat landasan teori dan analisis dalam penelitian ini.

Metode Analisis Data

Analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh variabel kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna. Data yang diperoleh diolah menggunakan perangkat lunak SPSS atau aplikasi sejenis guna memperoleh hasil yang akurat dan terukur. Untuk memastikan kualitas instrumen penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan. Selain itu, dilakukan pula uji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas agar model regresi yang digunakan memenuhi syarat dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Perancangan Sistem

Analisis sistem dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan System Development Life Cycle (SDLC) pada tahap awal untuk memahami secara menyeluruh alur kerja dan fungsi dari sistem wallet kripto. Dalam perancangannya, digunakan beberapa diagram, antara lain Diagram Konteks untuk menggambarkan hubungan antara sistem dan pengguna, DFD (Data Flow Diagram) level 0 untuk menjelaskan alur data dalam sistem, serta ERD (Entity Relationship Diagram) jika sistem melibatkan penyimpanan data pengguna. Perancangan sistem ini bertujuan untuk memberikan masukan konstruktif dalam pengembangan wallet kripto yang lebih user-friendly dan aman, dengan mengacu pada hasil temuan dari penelitian yang telah dilakukan.

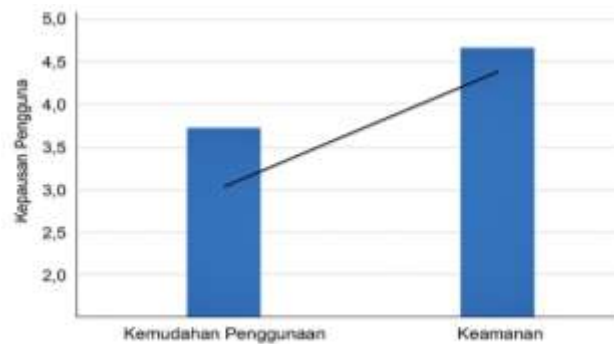
HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 100 responden pengguna aktif wallet kripto di Indonesia, yang terdiri dari berbagai latar belakang usia, jenis kelamin, dan pengalaman menggunakan aplikasi kripto. Mayoritas responden berada pada rentang usia 20–35 tahun dengan tingkat penggunaan wallet lebih dari 6 bulan. Setiap variabel diukur menggunakan kuesioner skala Likert 1–5. Berikut adalah hasil rekapitulasi nilai rata-rata untuk masing-masing variabel:

Variabel	Rata-Rata	Kategori
Kemudahan Penggunaan	4,21	Sangat Baik
Keamanan	4,03	Baik
Kepuasan Pengguna	4,18	Sangat Baik

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel

Dari tabel di atas, terlihat bahwa pengguna memberikan penilaian tertinggi pada variabel kemudahan penggunaan, yang menunjukkan pentingnya fitur antarmuka yang sederhana dan efisien dalam aplikasi wallet kripto. Sebelum menarik kesimpulan dari model regresi, dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Semua uji menunjukkan bahwa model layak digunakan karena tidak ditemukan pelanggaran asumsi.



Gambar 2. Grafik Hubungan Variabel Bebas terhadap Kepuasan Pengguna

Gambar 1 menunjukkan hubungan antara dua variabel bebas, yaitu *Kemudahan Penggunaan* dan *Keamanan*, terhadap variabel terikat yaitu *Kepuasan Pengguna*. Berdasarkan grafik, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek keamanan lebih tinggi dibandingkan dengan kemudahan penggunaan. Nilai kepuasan untuk keamanan berada di kisaran 4,6, sementara kemudahan penggunaan memiliki nilai sekitar 3,7. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung lebih menghargai rasa aman dalam menggunakan suatu layanan atau produk dibandingkan dengan aspek kemudahannya. Garis penghubung antar batang pada grafik juga mengindikasikan adanya tren positif, di mana peningkatan persepsi terhadap keamanan sejalan dengan meningkatnya kepuasan pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keamanan memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan pengguna dibandingkan dengan kemudahan penggunaan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kemudahan penggunaan maupun keamanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna wallet kripto, meskipun dengan tingkat pengaruh yang berbeda. Rata-rata skor tertinggi diperoleh oleh variabel kemudahan penggunaan (4,21), yang dikategorikan sebagai “sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa antarmuka yang sederhana, fitur yang mudah diakses, dan navigasi yang intuitif merupakan aspek utama yang sangat diapresiasi oleh pengguna. Aspek ini menjadi penting, terutama bagi pengguna awam yang belum familiar dengan sistem blockchain atau teknologi finansial digital secara umum. Namun demikian, analisis grafik dan hasil regresi menunjukkan bahwa keamanan memiliki kontribusi yang lebih kuat terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Meskipun skor rata-rata keamanan sedikit lebih rendah (4,03), grafik hubungan antar variabel (Gambar 2) mengindikasikan bahwa peningkatan persepsi terhadap keamanan berdampak lebih signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna dibandingkan dengan peningkatan kemudahan penggunaan. Hal ini sejalan dengan kondisi objektif dalam industri kripto yang penuh risiko, seperti pencurian data, peretasan, dan kehilangan akses akibat keamanan yang lemah. Oleh karena itu, kepercayaan pengguna terhadap sistem sangat ditentukan oleh seberapa aman sistem tersebut dalam melindungi aset digital mereka.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa model yang digunakan layak dianalisis lebih lanjut, dengan kedua variabel bebas kemudahan penggunaan dan keamanan—memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan literatur sebelumnya yang menyebutkan bahwa keamanan dan kemudahan adalah faktor utama dalam membentuk pengalaman pengguna pada sistem informasi berbasis blockchain. Secara praktis, pengembang aplikasi wallet



kripto perlu menyeimbangkan antara fitur keamanan seperti autentikasi dua faktor dan enkripsi data dengan antarmuka yang sederhana dan ramah pengguna. Kombinasi keduanya menjadi kunci dalam meningkatkan adopsi, loyalitas, dan kepercayaan pengguna terhadap layanan keuangan digital berbasis kripto.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa baik kemudahan penggunaan maupun keamanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem wallet kripto. Dari hasil analisis data, ditemukan bahwa keamanan memberikan kontribusi yang lebih kuat dibandingkan kemudahan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun antarmuka yang sederhana penting, rasa aman dalam menyimpan dan melakukan transaksi aset digital menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna. Selain itu, uji asumsi klasik juga mendukung bahwa model regresi yang digunakan valid dan layak untuk dianalisis lebih lanjut, memperkuat kesimpulan bahwa kedua variabel bebas secara signifikan berkontribusi terhadap variabel terikat. Dengan demikian, pengembang aplikasi wallet kripto disarankan untuk mengadopsi pendekatan yang menyeimbangkan antara aspek teknis dan pengalaman pengguna. Peningkatan fitur keamanan seperti autentikasi dua faktor, enkripsi data, dan edukasi pengguna perlu dibarengi dengan antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem keuangan digital yang lebih aman, efisien, dan dapat diterima luas oleh masyarakat di era transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- DANANG, A. A. (2024). PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA E-WALLET DANA DALAM PERSPEKTIF BISNIS ISLAM (Studi Pada Pengguna E-Wallet DANA di Kota Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Iriawan, M. R. (2025). *Pengaruh persepsi nasabah, fitur layanan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah mobile banking pada Bank Syariah Indonesia di Kota Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Khairunnisa, Z. N. (2023). *Analisis Penerimaan Pengguna Bank Digital Jenius Menggunakan Extended Technology Acceptance Model Tam* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Lubis, K. (2023). *Pengaruh Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet DANA Pada Mahasiswa di Kota Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Magfira, R. F. (2024). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Perilaku Penggunaan dan Social Influence Terhadap Minat Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Sebagai Media Pembayaran yang Dilakukan Gen Y & Gen Z di Provinsi DI Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- MAYANG, S. A. (2024). PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PELAKU USAHA PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DIGITAL DALAM PERSEPEKTIF BISNIS SYARIAH (Studi Pada UMKM di Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).



- Mukarramah, H. (2023). *Pengaruh Dompot Digital (E-Wallet) Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Pada Masyarakat Milenial di Jakarta)* (Master's thesis, FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UIN JAKARTA).
- Sundari, L. (2023). *Pengaruh Convenience Dan Security Terhadap Minat Menggunakan Fintech Dalam Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Brimo Pada Masyarakat Di Kecamatan Bintang Bayu Kabupaten Serdang Bedagai* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Tuasamu, R., Kainama, M. S., & Dewi, S. N. (2024). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN E-WALLET APLIKASI DANA. *Kupna Akuntansi: Kumpulan Artikel Akuntansi*, 5(1), 36-48.
- Yessy, F. N. (2023). *Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan E-Wallet Terhadap Transaksi Mahasiswa Menggunakan E-Wallet Aplikasi Dana (Studi Pada Mahasiswa UIN RIL Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).