

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pada perkembangan teknologi yang sangat cepat saat ini, hampir seluruh aspek kehidupan sudah mulai menerapkan teknologi pada aktivitasnya. Salah satunya pada bidang ekonomi yang dimana penerapannya perlahan mulai beralih baik dari segi produksi, pasar, dan juga perbankan. Pasar *online* telah menjadi platform penting bagi konsumen di seluruh dunia untuk berbelanja dan bertransaksi dalam era digital yang semakin maju. Saat ini jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia mencapai 178,94 juta pengguna pada tahun 2022 dan diproyeksikan mencapai 196,47 juta pengguna hingga akhir 2023 [1]. Tetapi seiring dengan pertumbuhan pesat penggunaan platform ini, muncul kekhawatiran tentang keamanan data pelanggan.

Dalam konteks *e-commerce*, keamanan data pelanggan adalah masalah yang sangat penting. Saat membeli sesuatu secara *online*, pelanggan seringkali diminta untuk memberikan informasi pribadi mereka, seperti alamat, nomor telepon, dan detail pembayaran. Sangat penting untuk menjaga data pelanggan aman. Dalam beberapa tahun terakhir, banyak kasus pelanggaran keamanan data yang melibatkan pasar terkemuka. Situasi seperti ini dapat menyebabkan kehilangan uang, kehilangan kepercayaan pelanggan, dan masalah hukum bagi perusahaan pasar. Kejadian pelanggaran data yang sering muncul dalam berita telah meningkatkan kesadaran masyarakat tentang risiko keamanan yang terkait dengan transaksi daring. Pengguna tidak hanya menuntut kemudahan berbelanja, tetapi juga menginginkan jaminan bahwa informasi pribadi mereka akan dilindungi dengan ketat.

Menurut Sinta Sukma Ayu, dan kawan-kawan pada tahun 2023 pada penelitian yang berjudul “Analisis Kebocoran *Data Privacy* Pada *E-Commerce* Tokopedia”. *Data privacy* pengguna aplikasi Tokopedia diretas oleh pihak tidak dikenal yang mengakibatkan sekitar 15 juta data diretas pada tanggal 20 Mei 2020 yang terdiri dari *ID* pengguna, nama lengkap pengguna, *email*, tanggal lahir, nomor ponsel, jenis kelamin dan kata sandi yang masih tersandi [2]. Rata-rata setiap menitnya di Indonesia diperkirakan sebanyak 3 akun mengalami kebocoran data pada bulan Januari-Maret tahun 2022 dan jumlahnya meningkat pada bulan April-Juni tahun 2022 menjadi 8 akun setiap menitnya [3]. Secara umum pelanggaran keamanan data ini tidak hanya terjadi pada sektor *e-commerce* yang menyerang baik data pribadi pengguna dan data pemesanan namun juga menyerang data transaksi pengguna seperti data *e-wallet*, kartu kredit, dan juga kartu debit yang terhubung pada *e-commerce*.

Diperkirakan bahwa jumlah penuntutan kriminal di masa depan akan meningkat seiring dengan berkembangnya sistem *e-commerce* saat ini. Penipuan, *phishing*, dan penyalahgunaan informasi pribadi masih menjadi metode yang lazim. *E-commerce* memang memiliki keuntungan, tetapi juga menghadirkan masalah keamanan yang sulit. Karena para penipu selalu menemukan metode baru untuk merugikan bisnis *e-commerce*, melindungi data pribadi pelanggan adalah prioritas

utama. Akibatnya, menjadi lebih penting dari sebelumnya untuk mengatasi masalah keamanan data pribadi konsumen.

Kondisi *e-commerce* saat ini menyebabkan ketidakseimbangan antara keuntungan dan risiko, terutama dalam hal menjaga data pribadi pelanggan. Kejahatan siber merupakan praktik untuk merusak, mencuri, menyalahgunakan sistem, jaringan, program data dan informasi yang terbuka dan tersambung di dunia maya. Motif kejahatan siber saat ini sangat banyak. Mulai dari kejahatan yang dilator belakang oleh iseng semata sampai mencari keuntungan profit. Kejahatan siber ini masih menjadi masalah yang paling penting untuk ditinjau[4]. Sebaliknya, diharapkan ada perubahan dalam pendekatan keamanan data untuk mengatasi masalah terbaru. Ketidakesesuaian antara keadaan saat ini yang penuh risiko dan keadaan yang diharapkan yang lebih aman harus ditemukan dan ditutup. Langkah-langkah ini diharapkan akan menciptakan ekosistem *e-commerce* yang aman dan dapat dipercaya yang mengimbangi kemajuan teknologi dengan melindungi data pribadi dengan baik.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan sebelumnya, terdapat rumusan masalah yang dapat dirumuskan adalah bagaimana pengaruh pengetahuan pengguna dan pengalaman pengguna terhadap keamanan data yang dirasakan serta bagaimana tingkat pengetahuan pengguna terhadap keamanan data, pengalaman pengguna terhadap keamanan data, dan tingkat keamanan data yang dirasakan oleh pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pandangan pengguna terhadap keamanan data dengan fokus pada analisis data dari sudut pandang pengguna tersebut.

1.3. Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh pengetahuan pengguna (*user knowledge*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap keamanan data yang dirasakan (*data security*).
2. Mengukur tingkat pengetahuan pengguna dan pengalaman pengguna terkait keamanan data.

1.4. Rencana Kegiatan

Rencana kegiatan yang peneliti rencanakan untuk lakukan dimulai dengan tahapan melakukan identifikasi masalah untuk memahami masalah terkait keamanan data pada *e-commerce* yang akan diteliti. Selanjutnya tinjauan pustaka dilakukan untuk memahami landasan teoritis dan temuan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang dipilih dan menyusunnya sebagai landasan konseptual. Metode pengumpulan data secara kuantitatif dan kualitatif dipilih berdasarkan temuan penelitian terdahulu yang dinilai valid dan berkorelasi. Pengumpulan data yang diperlukan akan dilakukan melalui kuesioner online dengan melakukan

pengujian validitas dan reliabilitas data. Setelah pengumpulan data, akan dilakukan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif untuk mencapai tujuan yang dirumuskan. Rancangan penelitian ditutup dengan menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan saran untuk memberikan wawasan mengenai keamanan data pribadi yang dirasakan oleh pengguna. Semua rencana kegiatan yang diajukan akan dibimbing oleh dosen pembimbing selama kegiatan penelitian.

1.5. Jadwal Kegiatan

Jadwal kegiatan pelaksanaan penyusunan tugas akhir disajikan dalam tabel 1 berikut.

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penyusunan Tugas Akhir

Kegiatan	Bulan				
	Januari	Februari	Maret	April	Mei
Konsultasi dengan pembimbing					
Analisis Kebutuhan dan Relevansi Pertanyaan Untuk Kuesioner					
Penyusunan Kuesioner					
Penyebaran Kuesioner					
Pengumpulan Dataset					
Pengujian Dataset					
Penyusunan Laporan Tugas Akhir					