

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia. *E-commerce* sering disebut sebagai salah satu pendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh jumlah pengguna internet yang bertumbuh pesat, sehingga Indonesia merupakan pasar potensial *e-commerce* (Hanum & Sinarasri, 2017). Perkembangan ini tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi, tetapi juga mengubah perilaku konsumen secara mendasar. Kemudahan, kecepatan, dan variasi pilihan yang ditawarkan platform *e-commerce* telah membuat masyarakat semakin bergantung pada transaksi online. Tokopedia, didirikan pada tahun 2009, menjadi salah satu pionir dan pemimpin pasar dalam industri *e-commerce* di Indonesia. Dengan jangkauan yang luas dan beragam produk jasa yang ditawarkan, Tokopedia telah berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia (Hartanto et al., 2021).

Namun pertumbuhan *e-commerce* juga diiringi oleh meningkatnya insiden pelanggaran privasi data. Pelanggaran privasi data merupakan isu kritis yang dapat merugikan konsumen, mulai dari pencurian identitas, penipuan online, hingga penyalahgunaan data pribadi (Dewi, 2016). Kasus kebocoran data yang menimpa Tokopedia pada tahun 2020, menjadi contoh nyata ancaman pelanggaran privasi data di platform *e-commerce*. Dalam insiden ini, dilaporkan bahwa 91 juta data pengguna Tokopedia bocor dan dijual di *dark web*. Penjualan data pribadi tersebut menurut hackread telah menghasilkan 5000 dolar atau menjadi 74 juta apabila dirupiahkan (Fathur, 2020). Data yang bocor mencakup informasi pribadi pengguna, seperti nama, alamat email beserta *hash password*, tanggal lahir, nomor telepon, dan password terenkripsi (Sylfia et al., 2021). Ini mengakibatkan kecemasan di kalangan pengguna Tokopedia, karena data pribadi mereka berpotensi disalahgunakan untuk berbagai kejahatan siber, seperti pencurian identitas, penipuan online, dan serangan phishing. Selain itu, kebocoran data ini juga dapat menimbulkan masalah keamanan yang serius karena penjahat menganggap informasi berharga seperti kata sandi, rekening bank, dan data pribadi lainnya sebagai target yang menarik (Pradina et al., 2022).

Data pribadi yang bocor dapat dijual ke pihak ketiga untuk tujuan pemasaran yang tidak diinginkan, seperti mengirimkan spam, penawaran produk yang tidak relevan, penipuan berkedok promosi sehingga menimbulkan pelanggaran privasi, kecemasan, dan kehilangan kepercayaan pada Tokopedia sebagai *platform e-commerce* (CNN Indonesia, 2020).

Berdasarkan Pra-survei yang dilakukan terhadap 36 pengguna Tokopedia di Kota Jambi menunjukkan bahwa privasi data bukan variabel yang dianggap penting oleh sebagian besar responden. Temuan ini sejalan dengan analisis ulasan di Playstore yang menunjukkan bahwa isu privasi data jarang dibahas oleh pengguna Tokopedia. Hal ini mengindikasikan kurangnya kesadaran akan pentingnya perlindungan data pribadi di kalangan pengguna platform tersebut. Kondisi ini semakin memprihatinkan mengingat isu pelanggaran data semakin marak terjadi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis dampak pelanggaran privasi data terhadap keputusan pembelian konsumen dan memberikan rekomendasi bagi Tokopedia dan platform e-commerce lainnya untuk meningkatkan perlindungan data pribadi pengguna. Penelitian ini akan menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB), untuk menganalisis bagaimana persepsi konsumen terhadap keamanan platform, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan berkontribusi terhadap niat beli dan keputusan pembelian di Tokopedia pasca insiden kebocoran data. Peneliti menambahkan variabel Persepsi Keamanan Data (*Perception of Data Security*), Persepsi Risiko (*Risk Perception*) (Bellucci, 2022).

Keamanan data menjadi salah satu variabel kunci yang perlu diperhatikan dalam konteks ini. Persepsi konsumen terhadap keamanan data di platform e-commerce dapat mempengaruhi kepercayaan mereka dan, pada gilirannya, keputusan pembelian. Penelitian ini akan menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menganalisis bagaimana persepsi konsumen terhadap keamanan platform, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan berkontribusi terhadap niat beli dan keputusan pembelian di Tokopedia pasca insiden kebocoran data (Emrinaldi Nur & Gusrafani, 2021).

Responden yang merasa khawatir akan keamanan data pribadi pengguna cenderung akan mengubah perilaku belanja *online*, seperti mengurangi frekuensi transaksi atau beralih ke platform *e-commerce* lain. Pemahaman mereka terhadap konsep privasi data terbukti minim. Sebagian besar dari pengguna tidak dapat menjelaskan dengan baik apa yang dimaksud dengan privasi data, menunjukkan kurangnya pengetahuan dasar akan hal tersebut.

Masyarakat di Kota Jambi semakin terbiasa melakukan transaksi online untuk berbagai kebutuhan. Banyak konsumen yang merasa khawatir dengan keamanan metode pembayaran online dan perlindungan data pribadi mereka. Kekhawatiran akan penyalahgunaan data pribadi pasca pelanggaran privasi data dapat mempengaruhi sikap konsumen dalam keputusan pembelian terhadap platform Tokopedia di Kota Jambi (Veronica & Rodhiah, 2021). Faktor yang

mempengaruhi keputusan pembelian yaitu keamanan dan kepercayaan konsumen terhadap *e-commerce*, keamanan dalam berbelanja online merupakan hal yang sangat utama dan penting dalam *e-commerce*. Keamanan adalah kemampuan toko online dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data. Hal ini didukung oleh riset sebelumnya, yang menunjukkan bahwa faktor memegang peranan penting dalam keputusan konsumen untuk membeli barang di *e-commerce* (Napitupulu & Supriyono, 2022). Penelitian ini akan menganalisis lebih lanjut bagaimana pemahaman konsumen di Kota Jambi terhadap keamanan Tokopedia pasca insiden peretasan mempengaruhi sikap, norma subjektif, kontrol perilaku yang dirasakan, dan pada akhirnya berdampak pada keputusan pembelian.

Dengan menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) sebagai kerangka teoritis, *Theory of Planned Behavior* (TPB) dipilih karena mampu menjelaskan perilaku yang direncanakan dan disengaja, seperti keputusan pembelian. Model ini memperhitungkan faktor sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan, yang relevan dalam menganalisis pengaruh pelanggaran privasi data terhadap keputusan pembelian di Tokopedia. Penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor psikologis yang mendasari perilaku konsumen pasca insiden peretasan. *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah teori yang meramalkan perilaku karena perilaku dapat dipertimbangkan dan direncanakan (Santoso et al., 2018).

Theory of Planned Behavior (TPB) mempelajari kerangka kerja yang digunakan untuk memahami dan memprediksi perilaku manusia, *Theory of Planned Behavior* (TPB) meneliti faktor yang mempengaruhi niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku, dengan fokus pada keyakinan, sikap, norma sosial, dan persepsi kontrol (Yuliana et al., 2022).

Dalam konteks ini sikap konsumen terhadap pembelian di Tokopedia pasca insiden peretasan dapat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap keamanan *platform* tersebut. Selanjutnya norma subjektif dimana persepsi individu mengenai tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut. Terakhir kontrol perilaku yang dirasakan dimana persepsi individu mengenai kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku tersebut. Mengingat pentingnya memahami dampak pelanggaran privasi data terhadap perilaku konsumen di era digital, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelanggaran privasi data yang terjadi di Tokopedia mempengaruhi keputusan pembelian pengguna di Kota Jambi, menganalisis pengaruh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan terhadap niat beli konsumen, serta mengetahui hubungan antara niat beli konsumen terhadap

keputusan pembelian di Tokopedia pasca insiden peretasan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka judul penelitian ini adalah “**Pelanggaran Privasi Data Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Tokopedia Menggunakan Metode *Theory Of Planned Behavior* (TPB).**”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan, Persepsi Keamanan Data, Persepsi Risiko terhadap niat beli konsumen Tokopedia di Kota Jambi pasca insiden peretasan?
2. Bagaimana pengaruh Niat Perilaku (*Behavior Intention*) terhadap Perilaku/Keputusan Pembelian (*Behavior*) pengguna Tokopedia di Kota Jambi pasca insiden peretasan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan, Persepsi Keamanan Data, Persepsi Risiko terhadap niat beli konsumen Tokopedia pasca insiden peretasan di Kota Jambi.
2. Mengetahui hubungan antara niat beli konsumen terhadap keputusan pembelian di Tokopedia pasca insiden peretasan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam konteks pelanggaran privasi data dan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian ini adalah:

1. Pengguna aplikasi Tokopedia yang berada di Kota Jambi dan telah menggunakan aplikasi Tokopedia minimal 3 kali dalam 1 Bulan.
2. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Tokopedia secara online dan offline.