

PERAN MANAJEMEN SEKURITI TERHADAP KEAMANAN DATA DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA PENGGUNA OJEK ONLINE

Anselinus Kevin Munthe^{1*}, Achmad Fauzi², Alfath Nare Utama³, Herlin
Rahmasari⁴, Lola Kambuno⁵, Audri Angelia Ignesia⁶, Dwi Nanda Oktaviany⁷,
Agung Setiawan⁸

^{1,2,3,4,5,6,7,8}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

muntheanselinus@gmail.com

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords: Manajemen Sekuriti, Keamanan Data, Kepercayaan Konsumen, Ojek Online

Received : 04, June

Revised : 12, June

Accepted : 19, June

©2024 The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran manajemen sekuriti terhadap keamanan data dan kepercayaan konsumen pada pengguna ojek online. Mengingat peningkatan penggunaan layanan ojek online, isu keamanan data menjadi semakin krusial bagi konsumen dan penyedia layanan. Studi ini mengumpulkan data melalui internet sourcing mendalam dengan pengguna ojek online di Indonesia, serta tinjauan dokumen terkait kebijakan sekuriti perusahaan. Analisis tematik digunakan untuk mengidentifikasi pola dan tema yang berkaitan dengan persepsi konsumen tentang keamanan data dan tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen sekuriti yang komprehensif dan transparan sangat penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan konsumen. Konsumen lebih cenderung merasa aman dan percaya pada layanan yang memiliki kebijakan perlindungan data yang jelas dan implementasi yang konsisten. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan kebijakan dan praktik sekuriti untuk memperkuat kepercayaan pengguna dan menjaga integritas data pribadi mereka. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pemahaman lebih mendalam mengenai hubungan antara manajemen sekuriti, keamanan data, dan kepercayaan konsumen dalam konteks layanan ojek online.

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang semakin pesat telah memberikan perubahan signifikan di berbagai sisi kehidupan manusia. Teknologi menjadi salah satu

bidang yang dampak cukup besar dari kemajuan ini. Bidang teknologi telah menciptakan inovasi-inovasi baru untuk memudahkan aktivitas sehari-hari. Di antara berbagai inovasi tersebut, hadirnya layanan ojek online merupakan salah satu contoh nyata yang paling menonjol. Ojek online telah menjadi solusi praktis untuk kebutuhan transportasi masyarakat modern. Dengan hanya beberapa sentuhan pada layar ponsel, masyarakat kini dapat memesan transportasi dengan cepat dan efisien, mengurangi waktu tunggu dan memberikan kenyamanan yang sebelumnya tidak terpikirkan (Maulidi et al., 2024).

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan aplikasi ojek online telah meningkat secara signifikan. Penggunaannya tidak hanya terbatas pada transportasi, tetapi juga untuk layanan pengiriman makanan, belanja, dan layanan lainnya. Beberapa aplikasi ojek online yang hadir di Indonesia yaitu antara lain Grab, Gojek, dan Maxim. Aplikasi ojek online mengumpulkan berbagai informasi sensitif para pengguna, seperti data pribadi dan lokasi pengguna. Sehingga ketergantungan yang meningkat pada aplikasi ini membuat keamanan data konsumen menjadi lebih penting dari sebelumnya (Putri et al., 2023).

Di masa digitalisasi yang semakin maju, kemampuan organisasi untuk menjaga dan mengembangkan keamanannya menjadi sangat penting. Oleh karena itu, untuk memerangi ancaman keamanan cyber yang semakin kompleks dan canggih, perusahaan perlu memprioritaskan manajemen sekuriti dan sering melakukan pembaruan terhadap strategi dan proses mereka. Meskipun risiko keamanan cyber meningkat, banyak bisnis yang masih memberikan penekanan minimal pada manajemen sekuriti. Manajemen sekuriti adalah serangkaian kebijakan, praktik, dan prosedur yang bertujuan untuk melindungi perusahaan dari ancaman keamanan, terutama ancaman cyber. Tujuannya adalah untuk mengamankan data sensitif dan vital dari akses ilegal, modifikasi, atau penghapusan, serta memastikan keamanan sumber daya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) organisasi. Manajemen keamanan mencakup mengenali risiko keamanan, menetapkan strategi keamanan yang efektif, dan menerapkan aturan dan prosedur keamanan. Hal ini termasuk menggunakan teknologi keamanan seperti perangkat lunak antivirus, firewall, kata sandi yang kuat, dan enkripsi, serta mengelola akses pengguna dan memberikan laporan keamanan secara berkala (Galuh Putra et al., 2023).

Perusahaan jasa transportasi ojek online harus mempunyai standarisasi yang digunakan di dalam perusahaan sebagai acuan dalam melindungi informasi dan data yang dianggap sensitif bagi perusahaan. Maka dari itu dibutuhkan manajemen data yang baik dalam mengelola data, operasi dan keamanan data untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. Sehingga, perusahaan jasa transportasi ojek online dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dengan lebih meningkatkan keamanan untuk memastikan aplikasinya aman dari berbagai serangan cyber (Sari, 2020).

Saat ini keamanan data dan transaksi yang menjadi prioritas utama, manajemen sekuriti telah menjadi faktor kunci dalam menjamin keamanan dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi ojek online. Manajemen sekuriti tidak hanya berfokus pada perlindungan data pengguna, tetapi juga pada pengawasan transaksi dan penggunaan teknologi yang aman. Dalam konteks aplikasi ojek online, manajemen sekuriti memainkan peran penting dalam memastikan keamanan dan kepercayaan pengguna, sehingga aplikasi dapat terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan. Langkah-langkah proaktif seperti enkripsi data, pemantauan sistem secara real-time, pelatihan keamanan untuk karyawan, dan implementasi praktik-praktik terbaik dalam pengembangan perangkat lunak dapat membantu mengurangi risiko keamanan (Lee, C., & Wang, L., 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen sekuriti dalam memastikan keamanan data pada aplikasi ojek online dan dampaknya terhadap tingkat kepercayaan konsumen. Dengan memahami faktor-faktor kunci dalam manajemen sekuriti yang efektif, diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi penyedia layanan untuk meningkatkan perlindungan data dan memupuk kepercayaan konsumen.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen sekuriti dapat melindungi keamanan data pengguna aplikasi ojek online?
2. Bagaimana cara aplikasi ojek online dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap keamanan data mereka?
3. Apa saja kebijakan yang harus diterapkan oleh ojek online dalam manajemen sekuriti untuk menjaga keamanan data pengguna, dan bagaimana cara menerapkan kebijakan tersebut?

TINJAUAN TEORITIS

Manajemen Sekuriti

Kata "manajemen" berasal dari bahasa Perancis kuno "*ménagement*", memiliki arti seni mengatur serta mengelola sumber daya guna mencapai tujuan (goals) dengan cara yang efektif (mangkus) serta efisien (sangkil). Efektif memiliki arti mencapai tujuan sesuai dengan rencana, sedangkan efisien memiliki arti melaksanakan tugas dengan cara yang terorganisir, benar, dan sesuai dengan jadwal (Edy Susanto, et al., 2023).

Manajemen sekuriti terdiri dari dua suku kata "manajemen" (yang berarti mengatur atau mengelola) dan "sekuriti" (yang menunjukkan keamanan). Istilah "manajemen" mencakup empat fungsi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Dengan demikian, Manajemen sekuriti adalah proses yang komprehensif dan profesional yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian untuk

mencegah dan mengurangi kerugian yang disebabkan oleh ancaman (Edy Susanto, et al., 2023).

Ojek Online

Ojek online merupakan moda transportasi berbasis aplikasi yang menghubungkan konsumen dengan pengemudi yang siap mengantar hingga tujuan. Beberapa aplikasi ojek online yang masih beroperasi di Indonesia antara lain Grab, Gojek, dan Maxim.

Amiruddin (2019) menggambarkan ojek online sebagai transportasi umum, mirip dengan ojek tradisional. Namun ojek online lebih maju karena adanya integrasi teknologi. Dalam masyarakat global, Ojek Online merupakan ojek yang memanfaatkan teknologi untuk memudahkan pengguna jasa memanggil tukang ojek. Hal ini sangat berguna terutama di kota-kota besar dengan tingkat aktivitas tinggi yang dapat digunakan untuk memesan makanan dan membeli barang selain untuk mengangkut orang dan/atau barang. Kemacetan lalu lintas merupakan topik diskusi yang abadi. Ojek online ini bertujuan untuk meringankan beban masyarakat sehari-hari dengan mengutamakan teknologi yang terus berkembang.

Keamanan Data Konsumen

Keamanan data merupakan proses yang kompleks untuk melindungi informasi digital sepanjang siklus hidupnya, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, perangkat penyimpanan, perangkat pengguna, serta akses dan kontrol administratif, kebijakan dan prosedur organisasi. Berfungsi secara efektif dan efisien dalam mencegah korupsi, pencurian, dan akses tidak sah (www.fortinet.com diakses pada 29 Mei 2024).

Privasi pengguna terjamin ketika data pribadi terlindungi dari risiko keamanan dengan rencana keamanan yang tepat. Kejahatan cyber yang melibatkan data pribadi pengguna akan berkurang dengan implementasi rencana yang lebih baik (Poeja Kehista et al., 2023).

Keamanan data konsumen merujuk pada perlindungan informasi pribadi dan sensitif yang dikumpulkan oleh organisasi atau perusahaan dari konsumen mereka. Informasi ini dapat mencakup nama, alamat, nomor telepon, informasi kartu kredit, riwayat transaksi, dan data pribadi lainnya. Keamanan data konsumen bertujuan untuk mencegah akses tidak sah, penggunaan, pengungkapan, perubahan, atau perusakan data tersebut (Kusumastuti., R & Permata., A, 2021).

Aspek Utama Keamanan Data Konsumen:

- a. Kerahasiaan (Confidentiality): Menjamin bahwa data hanya diakses oleh pihak yang berwenang.
- b. Integritas (Integrity): Memastikan bahwa data tetap akurat dan tidak diubah tanpa izin.

- c. Ketersediaan (Availability): Menjamin akses data yang tepat waktu dan sah untuk pihak yang berwenang.
- d. Autentikasi (Authentication): Memverifikasi identitas pengguna untuk mencegah akses tidak sah.
- e. Enkripsi (Encryption): Melindungi data dengan cara diubah menjadi format yang tidak bisa dibaca oleh pihak yang tidak berwenang.
- f. Kepatuhan (Compliance): Mematuhi hukum serta peraturan yang mengatur privasi dan keamanan data, seperti GDPR di Eropa atau HIPAA di Amerika Serikat. Artificial Intelegent

Artificial Intelegent

Kecerdasan buatan (AI) adalah teknologi pemecahan masalah yang meniru kecerdasan yang dimiliki oleh makhluk hidup dan benda mati. Teknologi AI ditambahkan ke dalam sebuah sistem atau kemampuan suatu sistem untuk menangani dan memahami masukan dari luar secara tepat serta memanfaatkan hasil pemrosesannya guna mencapai tujuan tertentu (Ririh et al., 2020).

AI tidak hanya berfokus pada pengembangan robot, tetapi juga memahami sifat pemikiran serta tindakan cerdas dengan memanfaatkan komputer sebagai alat eksperimental. Beberapa penelitian menunjukkan jika Eropa dan AS adalah negara pelopor dalam penggunaan AI (Shank & Gott, 2019; Sousa et al., 2019). AI dimanfaatkan dalam berbagai sektor, misalnya pendidikan, ekonomi, serta pertahanan nasional.

Di Indonesia sendiri, kecerdasan buatan diterapkan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, manufaktur, jasa, serta produk. Selanjutnya, manufaktur telah memanfaatkan teknologi AI di bagian produksi, mayoritas sekolah juga telah menggunakan sistem penilaian hasil pembelajaran dengan bantuan AI (Ririh et al., 2020).

Kepercayaan Konsumen

Kepercayaan konsumen adalah keyakinan yang terbentuk ketika konsumen memiliki rasa percaya diri terhadap bisnis, produk, jasa, atau layanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. dan melibatkan kepercayaan yang didasarkan pada fungsi, manfaat, dan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. (www.toffeedev.com., 2022).

Kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen mengenai suatu objek meliputi berbagai atribut serta manfaat yang terkait dengan objek tersebut. Objek ini dapat berupa produk, orang, atau perusahaan. Atribut adalah suatu fitur atau karakteristik yang dapat dimiliki atau tidak dimiliki oleh suatu objek, sementara manfaat merupakan hasil positif yang dapat diberikan kepada konsumen (www.toffeedev.com., 2022).

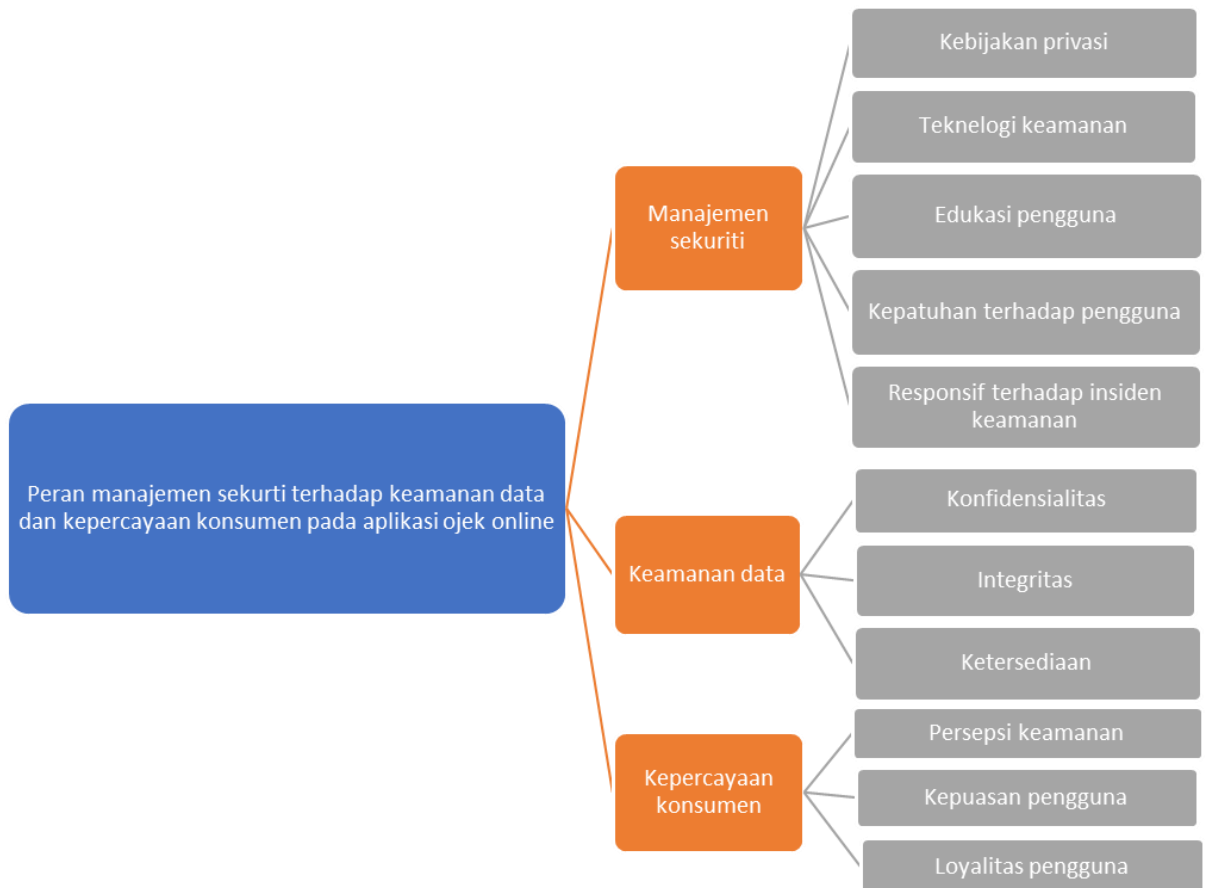
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis (tahun)	Hasil dan pembahasan
1	Pengaruh Keamanan Data Privasi terhadap Minat untuk Melakukan Transaksi Online	Sofiatun Nisa & Muhammad Irwan Padli Nasution (2023)	Kepuasan konsumen mencapai tingkat tertinggi dalam mempengaruhi kepercayaan konsumen online (layanan e-commerce), melebihi persepsi keamanan dan persepsi privasi.
2	Peran Sistem Data Base dan Security pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia)	Edy Susanto et al., (2023)	Aspek DBMS (Data Base Management System) biasanya terdiri dari beberapa modul fungsional, termasuk File Manager, Database Manager, Query Processor, DML Precompiler, dan DDL Compiler.
3	Keputusan Penggunaan Dompot Digital Gopay dan OVO Memediasi Persepsi Kemudahan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan	Lia Oktaviani et al., (2023)	Persepsi keamanan berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap loyalitas dimediasi keputusan penggunaan. Artinya ketika pengguna merasa aman dan kepercayaan pengguna menggunakan Gopay dan OVO akan membentuk keputusan penggunaan yang konsisten.
4	Pengaruh E-service Quality terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Ride dalam Aplikasi Gojek melalui Kepercayaan Konsumen di Kota Jambi	Mohammad Ihsan & Ade Perdana Siregar (2019)	Konsumen mengalami proses evaluasi saat memutuskan untuk memakai jasa ojek online di Go-Jek, dengan mempertimbangkan kualitas e-service yang meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, desain aplikasi yang menarik, respon cepat pada pemesanan ojek online, serta jaminan keamanan transaksi.
5	Perlindungan Hukum terhadap Privasi Data Pribadi Konsumen Pengguna Gojek di Indonesia	Hesty Ananta Yunas & Muhammad Irwan Padli Nasution (2023)	Fenomena ojek online termasuk gojek yang melibatkan penggunaan aplikasi lewat ponsel pintar ini termasuk kedalam bagian dari UU ITE atau Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan hukum perdata karena berhubungan dengan

			suatu perjanjian atau kesepakatan secara online lewat ponsel.
6	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan, terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Ojek Online di Bandar Lampung	M. Ramanda Fichan & Vonny Tiara Narundan (2022)	Penelitian ini berhasil memberikan gambaran mengenai keamanan konsumen yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ojek online di Bandar Lampung.
7	Peranan Manajemen Sekuriti dalam Mengamankan dan Memecahkan Masalah PT SK Keris Indonesia	Edy Soesanto et al., (2023)	Manajemen sekuriti berperan penting dalam menyelesaikan masalah keamanan di perusahaan. Manajemen sekuriti harus mengidentifikasi, menganalisis, serta menyelesaikan masalah keamanan yang terjadi, termasuk masalah internal serta eksternal perusahaan.
8	Perlindungan Hukum Privasi dan Data Pribadi Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Grab	Ira Yanti & M. Irwan Padli Nasution (2023)	Privasi merupakan hal yang sangat sensitive, oleh karenanya setiap data-data seorang haruslah dijaga agar tidak disalahgunakan. Privasi merupakan hal yang bersifat universal yang dijaga dalam bentuk peraturan serta perundang-undangan. Privasi merupakan hak atas data diri seseorang yang sangat penting dan harus dihargai kerahasiaannya. Perlindungan privasi merupakan perlindungan yang berkaitan atas pemenuhan hak atas data pribadi.
9	Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen	Melsi Diana Putri Lubis & David Humala Sitorus (2023)	Keamanan data transaksi dan privasi, pengecekan histori transaksi, serta kejujuran adalah aspek keamanan yang penting. Keamanan yang baik melibatkan langkah-langkah yang proaktif guna mencegah, mendeteksi, serta menanggapi suatu ancaman keamanan, sehingga melindungi integritas serta kerahasiaan data pribadi konsumen.
10	Determinan Keputusan Menggunakan Jasa Ojek Online pada Aplikasi	Novi Aisha (2020)	Keamanan memiliki peranan yang cukup penting dalam melakukan transaksi secara online. Kepercayaan konsumen dapat dibentuk secara

	Grab pada Karyawan Swasta di Kota Medan		online dengan mengurangi perhatian mereka mengenai penyalahgunaan data pribadi serta transaksi data yang mudah rusak.
--	---	--	---

Kerangka Konseptual



Gambar Kerangka Konseptual

METODOLOGI

Jurnal Ilmiah ini dibuat dengan menggunakan pendekatan penulisan kualitatif dan bahan referensi dari buku dan jurnal yang tersedia online, seperti Google Scholar, Google Books, iPusnas, dan media online lainnya. Bahan referensi menyelidiki keterkaitan teoritis, keterkaitan, atau dampak antar variabel. Penggunaan tinjauan literatur dalam penelitian kualitatif harus mematuhi premis metodologis. Artinya pendekatan tersebut harus digunakan secara deduktif untuk menghindari peneliti mengajukan pertanyaan tertentu. Salah satu alasan penelitian kualitatif adalah sifatnya yang eksploratif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Sekuriti dalam Melindungi Data Pengguna Ojek Online

Manajemen sekuriti dalam melindungi data pengguna ojek online adalah aspek yang sangat penting dalam memastikan kepercayaan dan keamanan pengguna. Ojek online, sebagai layanan berbasis aplikasi yang mengumpulkan berbagai data pribadi pengguna, memiliki tanggung jawab besar untuk melindungi informasi tersebut dari potensi ancaman cyber. Pengelolaan sekuriti yang efektif mencakup berbagai lapisan perlindungan, mulai dari enkripsi data, autentikasi ganda, hingga pemantauan berkelanjutan terhadap aktivitas yang mencurigakan (Smith & Lee, 2021).

Enkripsi data adalah langkah fundamental dalam manajemen sekuriti. Data yang dikirimkan antara pengguna dan server harus dienkripsi guna memastikan bahwa tidak dapat diakses oleh pihak ketiga atau pihak yang tidak berwenang. Selain itu, implementasi autentikasi ganda memperkuat lapisan keamanan dengan menjamin hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses akun mereka. Menurut Ahmed & Rajendran (2020), edukasi pengguna sangat penting mengenai praktik keamanan, misalnya penggunaan kata sandi yang memiliki level kerumitan tinggi dan kewaspadaan terhadap phishing.

Manajemen sekuriti yang efektif juga melibatkan pemantauan terus-menerus terhadap sistem untuk mendeteksi dan merespons potensi ancaman dengan cepat. Sistem deteksi intrusi dan firewall yang canggih dapat mengidentifikasi aktivitas yang tidak biasa serta mengambil tindakan preventif guna menghindari kebocoran data. Selain itu, audit keamanan berkala dan penilaian risiko membantu dalam mengidentifikasi kelemahan dan memperkuat sistem keamanan (Williams & Tan, 2022).

Pentingnya manajemen sekuriti dalam melindungi data pengguna juga diakui dalam regulasi dan kebijakan yang berlaku, seperti GDPR di Eropa dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika di Indonesia, yang mengharuskan penyedia layanan untuk mengambil langkah yang efektif dalam melindungi data pribadi pengguna. Kepatuhan terhadap regulasi ini tidak hanya melindungi pengguna tetapi juga meningkatkan reputasi dan kepercayaan terhadap layanan ojek online (Williams & Tan, 2022).

Dengan demikian, manajemen sekuriti yang komprehensif dan berlapis-lapis adalah kunci dalam melindungi data pengguna ojek online, yang mencakup implementasi teknologi canggih, edukasi pengguna, dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Aplikasi Ojek Online dapat Meningkatkan Kepercayaan Pengguna terhadap Keamanan Data Mereka

Kepercayaan pengguna terhadap keamanan data dalam aplikasi ojek online adalah faktor krusial yang menentukan kesuksesan dan keberlanjutan

layanan tersebut. Kepercayaan ini dibangun melalui implementasi berbagai strategi dan teknologi yang memastikan perlindungan data pribadi pengguna. Pengguna cenderung lebih percaya pada layanan yang transparan mengenai kebijakan privasi dan tindakan keamanan yang mereka terapkan (Johnson & Wang, 2021).

Aplikasi ojek online dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap keamanan data mereka melalui beberapa pendekatan utama:

1. Transparansi Kebijakan Privasi

Penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti mengenai bagaimana data pengguna dikumpulkan, disimpan, dan digunakan sangat penting. Pengguna harus dapat mengakses dan memahami kebijakan privasi dengan mudah. Menurut Martinez & Garcia, 2020 menemukan bahwa transparansi dalam kebijakan privasi berkontribusi signifikan terhadap kepercayaan pengguna.

2. Implementasi Teknologi Keamanan

Penggunaan teknologi enkripsi digunakan guna melindungi data saat transit serta saat tersimpan adalah langkah penting dalam menjaga keamanan data. Enkripsi memastikan kerahasiaan data dengan mencegah akses oleh pihak yang tidak berwenang. Selain itu, teknologi seperti autentikasi dua faktor (2FA) menambah lapisan keamanan ekstra dengan memastikan bahwa hanya pengguna saja dapat mengakses akun mereka. Pengguna merasa lebih aman ketika mengetahui bahwa aplikasi menggunakan teknologi keamanan mutakhir (Chen & Lin, 2021).

3. Edukasi Pengguna

Mengedukasi pengguna tentang pentingnya keamanan data dan memberikan mereka tips praktis untuk melindungi data mereka sendiri, seperti penggunaan kata sandi yang kuat dan kewaspadaan terhadap phishing, dapat meningkatkan rasa aman pengguna. Program edukasi yang efektif dapat meningkatkan kesadaran dan perilaku pengguna terkait keamanan data (Nguyen & Rosenthal, 2019).

4. Kepatuhan terhadap Regulasi

Mematuhi regulasi keamanan data, misalnya General Data Protection Regulation (GDPR) yang ada di Eropa atau Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika di Indonesia menunjukkan komitmen aplikasi terhadap perlindungan data pengguna. Kepatuhan ini tidak hanya menghindari sanksi hukum tetapi juga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap keseriusan aplikasi dalam menjaga data mereka. Menurut Lee & Park, 2022 kepatuhan terhadap regulasi meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna.

5. Responsif terhadap Insiden Keamanan

Kemampuan untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap insiden keamanan, seperti kebocoran data atau percobaan peretasan, juga berperan penting. Komunikasi yang terbuka dan tindakan cepat dalam mengatasi masalah keamanan dapat memitigasi dampak negatif dan memperkuat kepercayaan pengguna. Penanganan insiden keamanan yang baik dapat memperkuat reputasi perusahaan di mata pengguna (Harris & May, 2020).

Dengan mengintegrasikan langkah-langkah ini, aplikasi ojek online dapat membangun dan mempertahankan kepercayaan pengguna terhadap keamanan data mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kebijakan yang diterapkan oleh Ojek Online dalam Manajemen Sekuriti untuk Menjaga Keamanan Data Pengguna

Kebijakan yang diterapkan oleh Ojek Online dalam Manajemen Sekuriti untuk Menjaga Keamanan Data Pengguna. Dalam menjaga keamanan data pengguna, kebijakan yang diterapkan oleh ojek online yaitu ada beberapa metode pengamanan data antara lain:

1. Enkripsi Data

Perusahaan ojek online menggunakan enkripsi untuk melindungi data pengguna selama transit dan penyimpanan. Data pengguna, baik yang disimpan maupun yang ditransmisikan, harus dienkripsi guna mencegah akses oleh pihak yang tidak berwenang. Enkripsi end-to-end menjadi standar guna memastikan bahwa data hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Dengan demikian, data seperti informasi pribadi, detail pembayaran, dan riwayat perjalanan tetap aman serta tidak dapat diakses oleh pihak ketiga atau pihak yang tidak berwenang. Enkripsi data dapat diterapkan dengan menggunakan protokol enkripsi seperti TLS (Transport Layer Security) untuk data in transit dan AES (Advanced Encryption Standard) untuk data at rest.

2. Autentikasi dan Otentikasi Ganda (Two-Factor Authentication)

Perusahaan ojek online memastikan akses akun hanya untuk pengguna yang sah dengan menerapkan autentikasi ganda. Implementasi 2FA membantu untuk memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses akun mereka. Hal ini menambah lapisan perlindungan tambahan selain kata sandi. Autentikasi dan otentikasi ganda diterapkan dengan meminta pengguna untuk memasukkan kode OTP (One-Time Password) yang dikirimkan ke perangkat mobile mereka selain kata sandi biasa.

3. Kebijakan Privasi dan Pengelolaan Data

Menyediakan kebijakan privasi yang transparan dan mudah dipahami oleh pengguna mengenai bagaimana data mereka dikumpulkan, digunakan, serta dilindungi dengan jelas dan transparan. Kebijakan privasi yang transparan memberitahukan pengguna tentang bagaimana data mereka dikumpulkan, digunakan, dan disimpan. Kebijakan ini juga mencakup hak pengguna terhadap data mereka. Kebijakan privasi dan pengolahan data yang diterapkan oleh aplikasi ojek online yaitu dengan pemberitahuan privasi yang mudah diakses di aplikasi dan situs web, serta mekanisme untuk pengguna mengelola preferensi data mereka.

4. Pengawasan dan Pemantauan Keamanan

Melakukan audit keamanan secara berkala untuk mengidentifikasi dan memperbaiki celah keamanan sebelum dieksploitasi oleh pihak yang tidak

bertanggung jawab. Pengawasan terus-menerus dilakukan terhadap sistem untuk mendeteksi dan menanggapi ancaman keamanan. Implementasi dengan menggunakan alat pemantauan jaringan, sistem deteksi intrusi (IDS), serta sistem pencegahan intrusi (IPS) guna mendeteksi aktivitas yang mencurigakan dan potensi serangan.

5. Pelatihan dan Kesadaran Keamanan bagi Pengguna dan Pengemudi

Program pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan kesadaran pengguna dan pengemudi tentang praktik keamanan terbaik. Mendidik pengguna tentang praktik keamanan siber dasar, seperti mengenali upaya phishing dan pentingnya menggunakan kata sandi yang kuat. Pelatihan reguler, tips keamanan dalam aplikasi, dan kampanye kesadaran melalui email dan notifikasi aplikasi merupakan hal yang bisa dilakukan oleh pengguna dan pengemudi terhadap pelatihan dan kesadaran keamanan.

KESIMPULAN

Manajemen sekuriti berperan penting dalam meningkatkan keamanan data dan kepercayaan pelanggan terhadap aplikasi ojek online. Aplikasi ojek online dapat melindungi data pengguna dari berbagai bahaya cyber dengan menerapkan kebijakan privasi yang transparan, implementasi teknologi keamanan, edukasi pengguna, kepatuhan terhadap peraturan, dan responsif terhadap masalah keamanan. Selain menjamin ketersediaan, kerahasiaan, dan integritas data, keamanan data yang terpelihara dengan baik juga membantu pengguna melihat keamanan dengan baik.

Kepercayaan konsumen terhadap aplikasi ojek online ditentukan oleh seberapa baik mereka percaya bahwa informasi pribadi mereka diamankan. Keamanan data yang kuat meningkatkan kesenangan dan komitmen pengguna terhadap layanan. Oleh karena itu, manajemen keamanan yang efisien sangat penting tidak hanya untuk perlindungan data, tetapi juga untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan konsumen, yang sangat penting untuk profitabilitas dan keberlanjutan layanan ojek online.

Menurut penelitian dan studi yang dikutip dalam jurnal ini, investasi di bidang manajemen keamanan merupakan langkah strategis yang penting bagi penyedia layanan ojek online dalam menghadapi tantangan keamanan data di era digital, serta memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna yang semakin sadar akan pentingnya privasi dan keamanan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisha, N. (2020). Determinan Keputusan Menggunakan Jasa Ojek Online Pada Aplikasi Grab Pada Karyawan Swasta Di Kota Medan. *SOSEK: Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 1(2), 142-152.
- Chavhan, S., Gupta, D., Garg, S., Khanna, A., Choi, B. J., & Hossain, M. S. (2020). Privacy and security management in intelligent transportation system. *IEEE Access*, 8, 148677-148688.

- Fichan, M. R., & Narundana, V. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keamanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Ojek Online di Bandar Lampung. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), 635-644.
- Galuh Putra, R., Fauzi, A., Teguh Prasetyo, E., Rio Pratama, S., Deya Ramadhan, I., Febriyanti, F., & Nurlela, S. (2023). Pentingnya Manajemen Security di Era Digitalisasi. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 2(1), 75-83. <https://doi.org/10.38035/jim.v2i1.236>
- Ihsan, M., & Siregar, A. P. (2019). Pengaruh E-service Quality Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Ride dalam Aplikasi Go-Jek melalui Kepercayaan Konsumen di Kota Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 4(1), 170-175.
- Lee, S., Bae, G., & Kim, H. (2021). A study on the sustainable use intention of restaurant companies using the information attributes of sns: The dual process theory. *Sustainability*, 13(22), 12922.
- Lubis, M. D., & Sitorus, D. H. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 209-218.
- Martínez-García, M., et al. "Monitoring of COVID-19 patients via telemedicine with telemonitoring." *Revista Clínica Española (English Edition)* 220.8 (2020): 472-479.
- Meng, J., Wang, T., Zhu, H., Ji, L., Bao, W., Zhou, P., Chen, L., Sun, Q.Q. and Zhang, D.W. (2021). Integrated in-sensor computing optoelectronic device for environment-adaptable artificial retina perception application. *Nano Letters*, 22(1), 81-89.
- Nisa, S., & Nasution, M. I. P. (2023). Pengaruh Keamanan Data Privasi Terhadap Minat Untuk Melakukan Transaksi Online. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1(2), 841-847.
- Oktaviani, L., Asmin, E. A., & Andari, T. T. (2024). KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL GOPAY DAN OVO MEMEDIASI PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis*, 6(2).
- Poeja Kehista, A., Fauzi, A., Tamara, A., Putri, I., Fauziah, N. A., Klarissa, S., & Damayanti, V. B. (2023). Analisis Keamanan Data Pribadi pada Pengguna E-Commerce: Ancaman, Risiko, Strategi Kemanan (Literature Review). *JIMT*, 4(5). <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i5>

- Ririh, K. R., Laili, N., Wicaksono, A., & Tsurayya, S. (2020). Studi komparasi dan analisis swot pada implementasi kecerdasan buatan (Artificial Intelligence) di Indonesia. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(2), 122-133.
- Rosenthal, K. D., Hughes, M. P., Luginbuhl, B. R., Ran, N. A., Karki, A., Ko, S. J., & Nguyen, T. Q. (2019). Quantifying and understanding voltage losses due to nonradiative recombination in bulk heterojunction organic solar cells with low energetic offsets. *Advanced Energy Materials*, 9(27), 1901077
- Soesanto, E., Masyruroh, A. J., Putri, G. A. M., & Maharani, S. P. (2023). Peranan Manajemen Sekuriti Dalam Mengamankan Dan Memecahkan Masalah PT SK Keris Indonesia. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3), 46-57.
- Susanto, E., Sayeti, A. B., Haq, N., & Prasetyo, R. B. (2023). Sistem Manajemen Sekuriti PT. SK Keris Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(12), 176-182.
- Susanto, E., Lende, A. D., Firjatullah, A. R., & Pratama, R. A. (2023). Peran Sistem Data Base Dan Security Pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek). *Journal of Management and Creative Business*, 1(3), 115-125.
- Yunas, H. A., & Nasution, M. I. P. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PRIVASI DATA PRIBADI KONSUMEN PENGGUNA GOJEK DI INDONESIA. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 1(3), 69-73.
- Yanti, I., & Nasution, M. I. P. (2023). Perlindungan Hukum Privasi Dan Data Pribadi Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Grab. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 1(2), 50-53.
- .