

# Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal yang Memengaruhi Online Privacy Concern Pengguna E-Commerce di Indonesia = Analysis of Internal and External Factors Affecting Online Privacy Concern in E-Commerce: Comparative Study by Gender

Rafiqa Amini Mulia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20525376&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

E-commerce selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, dimana salah satu cara yang sering digunakan adalah dengan menganalisis data yang didapatkan dari pengguna. Penggunaan data dapat memastikan pengguna mendapatkan layanan yang lebih baik, namun juga dapat menimbulkan masalah pelanggaran privasi pada pengguna. Pelanggaran privasi ini dapat menyebabkan pengguna khawatir terhadap privasinya di e-commerce. Untuk mengatasi rasa khawatir pengguna akan privasi, terlebih dahulu harus diketahui faktor-faktor yang memengaruhi rasa khawatir tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor internal dan eksternal yang memengaruhi online privacy concern pada e-commerce di Indonesia. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan diolah dengan menggunakan metode CBSEM pada aplikasi AMOS 24.0. Jumlah responden valid yang didapatkan dari pengisian kuesioner adalah sebanyak 1.017 responden. Pengolahan data dilakukan berdasarkan tiga kelompok data, yaitu kelompok laki-laki, kelompok perempuan, dan kelompok gabungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal yang memengaruhi online privacy concern pada e-commerce di Indonesia adalah privacy awareness, previous online experience, dan privacy control, sedangkan faktor eksternalnya adalah information collection. Pengolahan data berdasarkan jenis kelamin menghasilkan faktor-faktor yang berbeda pada pengguna laki-laki dan pengguna perempuan. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan hubungan positif antara online privacy concern dengan withholding personal information dan fabricating personal information

.....E-commerce is always trying to improve its service quality, where one of the ways that are often used is analyzing data obtained from users. The use of data can ensure users get better service, but also can cause privacy violations to users. Violation of privacy can grow user's concern about privacy in e-commerce. To overcome the user's worry about privacy, the factors that influence that worry must be known. Therefore, this study aims to analyze the internal and external factors that influence online privacy concerns in e-commerce in Indonesia. Data collection was carried out by distributing questionnaires and processed using the CB-SEM method on the AMOS 24.0. The number of valid respondents obtained was 1,017 respondents. Data processing was carried out based on three data groups, namely men's group, women's group, and joint group. The results showed that internal factors that affect online privacy concerns in e-commerce in Indonesia are privacy awareness, previous online experience, and privacy control, while the external factor is information collection. Data processing by gender produces different factors in male users and female users. Also, the results of the study showed a positive relationship between online privacy concerns with personal information holding and fabricating personal information.