



## PENGARUH KEAMANAN INFORMASI TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNA DALAM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Amelia Dwi Lestari<sup>1</sup>, Hendri Setiawan<sup>2</sup>, Muhamad Priyo Budi Purnomo<sup>3</sup>, Slamet Riyadi<sup>4</sup>, Ines Heidiani Ikasari<sup>5</sup>

Ilmu Komputer, Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

Email: [amelia.dwilestari08@gmail.com](mailto:amelia.dwilestari08@gmail.com)<sup>1</sup>, [henset09@gmail.com](mailto:henset09@gmail.com)<sup>2</sup>, [mpriyobudipurnomo@gmail.com](mailto:mpriyobudipurnomo@gmail.com)<sup>3</sup>, [riyadi070102@gmail.com](mailto:riyadi070102@gmail.com)<sup>4</sup>, [dosen01374@unpam.ac.id](mailto:dosen01374@unpam.ac.id)<sup>5</sup>

**Abstrak**— Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh keamanan informasi terhadap kepercayaan pengguna dalam konteks sistem informasi manajemen (SIM). Keamanan informasi yang efektif menjadi krusial dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap SIM, mengingat meningkatnya ancaman terhadap data sensitif. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa aspek-aspek seperti kualitas informasi, persepsi risiko, dan privasi juga mempengaruhi tingkat kepercayaan. Melalui analisis literatur, ditemukan bahwa keamanan informasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dengan melindungi data mereka dari risiko finansial, privasi, dan keamanan. Implikasi dari penelitian ini menyarankan perlunya organisasi untuk mengimplementasikan strategi keamanan yang kuat dan pendidikan yang berkelanjutan bagi pengguna guna memastikan SIM menjadi lebih terpercaya dan aman.

**Kata Kunci:** Keamanan informasi, kepercayaan pengguna, sistem informasi manajemen (SIM), kualitas informasi, persepsi risiko

**Abstract**— *This research explores the influence of information security on user trust in the context of management information systems (MIS). Effective information security is crucial for building user trust in MIS, given the increasing threats to sensitive data. The research identifies that aspects such as information quality, risk perception, and privacy also influence trust levels. Through a literature review, it is found that robust information security enhances user trust by safeguarding their data from financial, privacy, and security risks. The implications of this study suggest the need for organizations to implement strong security strategies and provide ongoing education to users to ensure that MIS becomes more trustworthy and secure.*

**Keywords:** *Information security, user trust, management information systems (MIS), information quality, risk perception*

### 1. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, sistem informasi manajemen (SIM) menjadi komponen krusial dalam operasional berbagai organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. SIM memfasilitasi pengelolaan data, pengambilan keputusan, serta peningkatan efisiensi dan efektivitas proses bisnis. Namun, seiring dengan meningkatnya ketergantungan pada teknologi informasi, ancaman terhadap keamanan informasi juga semakin meningkat. Keamanan informasi menjadi isu yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepercayaan pengguna terhadap SIM.

Kepercayaan pengguna merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi dan adopsi SIM. Pengguna cenderung enggan menggunakan sistem yang mereka anggap tidak aman, yang pada gilirannya dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, memahami bagaimana keamanan informasi mempengaruhi kepercayaan pengguna menjadi esensial bagi pengembangan dan pengelolaan SIM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh keamanan informasi terhadap kepercayaan pengguna dalam konteks SIM. Studi ini akan mengidentifikasi aspek-aspek keamanan yang paling mempengaruhi persepsi pengguna dan bagaimana persepsi tersebut diterjemahkan ke dalam tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Dengan menganalisis faktor-faktor ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi praktisi dan akademisi dalam merancang dan mengelola SIM yang lebih aman dan terpercaya.

Adanya berbagai insiden pelanggaran keamanan data di berbagai organisasi menunjukkan bahwa tantangan dalam mengelola keamanan informasi masih sangat besar. Oleh karena itu, studi ini juga akan mengevaluasi berbagai pendekatan dan strategi yang dapat diadopsi untuk meningkatkan keamanan informasi dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan pengguna. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara keamanan informasi dan kepercayaan pengguna, diharapkan bahwa rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat membantu organisasi dalam mengurangi risiko dan memaksimalkan manfaat dari SIM yang mereka gunakan.

## 2. METODE

Metode penulisan artikel literature review ini adalah dengan metode kualitatif Deskriptif dan penelitian pustaka atau studi literatur, diperoleh dari aplikasi daring Google Scholar, Mendeley dan aplikasi akademik online lainnya.

Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara induktif sehingga tidak mengarahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan utama untuk melakukan penelitian kualitatif yaitu bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif (Sari Purwoko, 2023)

**Tabel 1. Hasil Penelitian Yang Relevan**

No	Author (Tahun)	Riset Terdahulu	Persamaan Dengan Artikel Ini	Perbedaan Dengan Artikel Ini
1	(Ananda Putri, D., & Baridwan 2023)	Pengaruh Kualitas Informasi, Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Privasi Terhadap Kepercayaan Pengguna E-Commerce	menekankan bahwa persepsi keamanan dan privasi mempengaruhi kepercayaan pengguna e-commerce.	Pada artikel ini tidak terdapat pembahasan tentang dampak kepuasan konsumen terhadap kepercayaan pengguna e-commerce.
2	(Satrio Kinashih 2012)	Pengaruh Persepsi Keamanan Dan Privasi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Online	menekankan bahwa persepsi keamanan dan privasi mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan konsumen dalam transaksi online.	Pada artikel ini tidak terdapat pembahasan tentang kualitas informasi dan persepsi risiko dalam mempengaruhi kepercayaan pengguna.
3	(Sari Purwoko 2023)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Penerbangan Flynas	menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (gaya kepemimpinan, motivasi, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan) dalam konteks perusahaan.	Pada artikel ini tidak terdapat pembahasan tentang keamanan informasi atau kepercayaan pengguna, melainkan fokus pada pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
4	(Pebiyanti, E., Fauzi, A., Husniyyah, T., Tasia, S., Sutendi, Z., & Vitri 2023)	Pengaruh Kualitas Informasi, Persepsi Keamanan, dan Persepsi Privasi Terhadap Kepercayaan Pengguna Belanja Online (Literature Review)	menekankan bahwa kualitas informasi, persepsi keamanan, dan persepsi privasi mempengaruhi kepercayaan pengguna dalam belanja online.	Pada artikel ini tidak terdapat pembahasan tentang perkembangan teknologi di era Revolusi Industri 4.0 dan dampaknya

				terhadap kinerja perusahaan.
5	(Adawiyyah 2023)	Pengaruh Keamanan Informasi dan Perkembangan Teknologi di Era Revolusi 4.0 Terhadap Kinerja Perusahaan (Literature Review Manajemen Kinerja)	menekankan bahwa keamanan informasi mempengaruhi kepercayaan pengguna dalam sistem informasi manajemen.	Pada artikel ini tidak terdapat pembahasan tentang kepuasan konsumen dan persepsi risiko dalam mempengaruhi kepercayaan pengguna.

### 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi, persepsi risiko, persepsi keamanan, dan persepsi privasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna dalam e-commerce di Indonesia. Kualitas informasi yang baik, seperti informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu, secara signifikan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap platform e-commerce. Sebaliknya, persepsi risiko, yang mencakup risiko finansial, privasi, dan keamanan, memiliki dampak negatif terhadap kepercayaan pengguna karena dapat menimbulkan ketidakpastian. Persepsi keamanan memainkan peran krusial; pengguna cenderung lebih percaya pada platform yang menawarkan keamanan data dan transaksi yang baik. Selain itu, perlindungan privasi yang kuat juga penting karena dapat membuat pengguna merasa aman terhadap penggunaan data pribadi mereka. Dalam rangka meningkatkan kepercayaan pengguna dalam e-commerce, penting bagi platform untuk memastikan kualitas informasi yang tinggi, mengurangi persepsi risiko, serta menyediakan jaminan keamanan dan privasi yang solid bagi pengguna.

#### 3.1 Pengaruh Kualitas Informasi, Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Privasi Terhadap Kepercayaan Pengguna E-Commerce

Dalam pendahuluan, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah utama terkait kepercayaan pengguna e-commerce. Penelitian ini berfokus pada empat variabel utama: kualitas informasi, persepsi risiko, persepsi keamanan, dan persepsi privasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana keempat variabel ini mempengaruhi kepercayaan pengguna e-commerce. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan apakah kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna, apakah persepsi risiko memiliki pengaruh negatif, serta bagaimana persepsi keamanan dan privasi mempengaruhi kepercayaan tersebut.

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna e-commerce. Informasi yang relevan, akurat, dan mudah dipahami dapat meningkatkan minat beli dan kepercayaan konsumen. Persepsi risiko, yang merupakan perkiraan subjektif individu mengenai potensi kerugian, ditemukan memiliki pengaruh negatif terhadap kepercayaan. Sementara itu, persepsi keamanan dan privasi memiliki pengaruh positif, di mana konsumen merasa lebih aman dan percaya ketika situs web e-commerce dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan data mereka.

#### 3.2 Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online

Jurnal ini membahas tentang pengaruh persepsi keamanan dan privasi terhadap kepuasan dan kepercayaan konsumen dalam transaksi online. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa kepuasan konsumen adalah tujuan penting dalam pemasaran, namun kepuasan saja tidak cukup untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Kepercayaan juga diperlukan, terutama dalam bisnis online di mana konsumen cenderung kurang percaya dengan keamanan dan privasi informasi mereka dibandingkan transaksi offline. Penelitian ini menggunakan model yang mengaitkan persepsi keamanan dan privasi sebagai variabel anteseden, kepuasan sebagai variabel mediator, dan kepercayaan konsumen online sebagai variabel endogen. Penelitian ini melibatkan 96



sampel konsumen yang pernah melakukan transaksi online, dan hasilnya menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan privasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen online. Selain itu, kedua variabel ini bersama-sama dengan kepuasan juga berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen dalam bisnis online.

### 3.3 Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Penerbangan Flynas

Jurnal ini berjudul "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Penerbangan Flynas." Penelitian ini menguji hubungan antara gaya kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan di perusahaan penerbangan Flynas. Variabel yang diuji meliputi gaya kepemimpinan (X1), motivasi (X2), lingkungan kerja (X3), dan kinerja karyawan (Y1).

Penelitian ini menggunakan metode riset kualitatif deskriptif dan kajian pustaka yang bersumber dari e-book dan open access e-journal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, 2) motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan 3) lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, penelitian ini menekankan pentingnya unsur manusia dalam mencapai tujuan perusahaan. Manajemen manusia yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan kondusif, serta mendorong ide-ide inovatif yang mendukung kemajuan perusahaan. Jurnal ini juga menyoroti pentingnya motivasi dalam mempengaruhi kinerja karyawan dan menyarankan bahwa manajemen harus mengkondisikan sumber daya manusia untuk bekerja sebaik mungkin dan bekerja sama dengan yang lainnya.

Dalam era globalisasi, perusahaan penerbangan harus bersaing secara ketat dan menghadapi tantangan besar, terutama setelah pandemi COVID-19. Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana manajemen yang efektif, motivasi yang baik, dan lingkungan kerja yang kondusif dapat membantu perusahaan penerbangan seperti Flynas untuk bertahan dan berkembang dalam kondisi yang kompetitif.

### 3.4 Pengaruh Kualitas Informasi, Persepsi Keamanan, dan Persepsi Privasi Terhadap Kepercayaan Pengguna Belanja Online (Literature Review)

Artikel ini membahas dampak dari tiga faktor utama—kualitas informasi, persepsi keamanan, dan persepsi privasi—terhadap kepercayaan konsumen dalam keputusan pembelian online. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dan studi pustaka, bertujuan untuk mengeksplorasi pentingnya hubungan antara ketiga faktor tersebut dalam konteks belanja online.

Pertama, kualitas informasi dianggap sangat penting karena mempengaruhi bagaimana konsumen memandang dan mempercayai transaksi online. Informasi yang akurat dan dapat diandalkan membantu membangun kepercayaan konsumen, yang pada gilirannya meningkatkan kemungkinan mereka untuk melakukan pembelian. Informasi yang berkualitas juga meminimalkan risiko kesalahan atau ketidakpuasan yang dapat merusak reputasi penjual online.

Kedua, persepsi keamanan merupakan faktor krusial karena banyak konsumen merasa khawatir tentang keamanan transaksi online. Ketakutan akan penipuan, pencurian identitas, dan penyalahgunaan data pribadi adalah beberapa kekhawatiran utama yang dapat menghalangi konsumen dari melakukan pembelian secara online. Penelitian ini menemukan bahwa persepsi keamanan yang positif dapat secara signifikan meningkatkan kepercayaan konsumen dan mempengaruhi keputusan pembelian mereka.

Ketiga, persepsi privasi juga memiliki dampak signifikan terhadap keputusan pembelian online. Konsumen sering merasa ragu untuk berbagi informasi pribadi mereka karena takut data mereka akan disalahgunakan. Penelitian menunjukkan bahwa ketika konsumen merasa privasi mereka dilindungi, mereka lebih cenderung untuk mempercayai dan bertransaksi dengan penjual



online. Namun, kelemahan dalam perlindungan data di Indonesia meningkatkan risiko kebocoran data pribadi, yang dapat mengurangi kepercayaan konsumen.

Selain itu, artikel ini juga menyebutkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Dalam konteks pemasaran, salah satu tujuan utama adalah mencapai kepuasan pelanggan. Namun, untuk mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan, kepuasan saja tidak cukup; kepercayaan juga diperlukan sebagai akselerator penting, terutama dalam pengembangan kemitraan komersial online.

### **3.5 Pengaruh Keamanan Informasi dan Perkembangan Teknologi di Era Revolusi 4.0 Terhadap Kinerja Perusahaan (Literature Review Manajemen Kinerja)**

Jurnal ini membahas pengaruh keamanan informasi terhadap kepercayaan pengguna dalam sistem informasi manajemen. Kajian pustaka dalam jurnal ini didasarkan pada aplikasi online Google Scholar, yang mencakup berbagai studi terkait keamanan informasi dan dampaknya terhadap perusahaan, khususnya di era Revolusi Industri 4.0.

Hasil dan pembahasan jurnal ini menunjukkan bahwa keamanan informasi sangat penting untuk menjaga operasi perusahaan, meminimalkan risiko bisnis, dan memaksimalkan keuntungan. Keamanan informasi dijamin melalui tiga prinsip utama: kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan. Kerahasiaan memastikan hanya pengguna yang berwenang dapat melihat informasi; integritas memastikan hanya pengguna yang berwenang dapat mengedit data; dan ketersediaan memastikan pengguna yang berwenang dapat mengakses data kapan pun diperlukan.

Jurnal ini juga menyoroti bahwa perkembangan teknologi di era Revolusi Industri 4.0 berdampak signifikan pada kinerja perusahaan. Teknologi informasi yang terintegrasi dengan industri tradisional meningkatkan daya saing dan efisiensi perusahaan. Hal ini, pada gilirannya, meningkatkan profitabilitas dan produktivitas perusahaan, serta mengurangi kerugian akibat ancaman terhadap keamanan informasi.

Untuk menjaga keamanan informasi, organisasi harus melindungi aset informasinya dari berbagai risiko, termasuk kerusakan, kehilangan, atau pemaparan data kepada pihak ketiga yang tidak diinginkan. Dengan demikian, penerapan sistem keamanan informasi yang efektif adalah kunci untuk memastikan kelangsungan bisnis dan meningkatkan kepercayaan pengguna dalam sistem informasi manajemen.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis dari berbagai sumber yang telah disajikan, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa keamanan informasi memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepercayaan pengguna dalam sistem informasi manajemen (SIM). Keamanan informasi yang baik membangun rasa percaya karena dapat melindungi data sensitif pengguna dari ancaman seperti penipuan, pencurian identitas, dan kebocoran informasi pribadi. Pengguna cenderung lebih percaya pada platform SIM yang mampu menjamin kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data mereka.

Pentingnya keamanan informasi juga terlihat dalam konteks pengurangan persepsi risiko yang dapat menghambat adopsi dan penggunaan SIM. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepercayaan pengguna dalam SIM, organisasi perlu fokus pada penerapan strategi keamanan informasi yang efektif, yang meliputi pemenuhan standar keamanan yang ketat, penggunaan teknologi canggih untuk deteksi dan pencegahan ancaman, serta pendidikan dan kesadaran yang terus-menerus bagi pengguna untuk praktik keamanan yang baik. Dengan cara ini, SIM dapat menjadi lebih terpercaya bagi pengguna, mendukung keberhasilan implementasi, dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas operasional organisasi secara keseluruhan.



## REFERENCES

- Adawiyyah, R. 2023. "Pengaruh Keamanan Informasi Dan Perkembangan Teknologi Di Era Revolusi 4.0 Terhadap Kinerja Perusahaan (Literature Review Manajemen Kinerja)." : 8.
- Ananda Putri, D., & Baridwan, Z. 2023. "PENGARUH KUALITAS INFORMASI, PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEAMANAN, DAN PERSEPSI PRIVASI TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNA E-COMMERCE." : 9.
- Pebiyanti, E., Fauzi, A., Husniyyah, T., Tasia, S., Sutendi, Z., & Vitri, A. 2023. "Pengaruh Keamanan Informasi Dan Perkembangan Teknologi Di Era Revolusi 4.0 Terhadap Kinerja Perusahaan (Literature Review Manajemen Kinerja)." : 7.
- Sari Purwoko, N. 2023. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja." : 7.
- Satrio Kinasih, B. 2012. "PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN DAN PRIVASI TERHADAP." : 14.