

## The effect of renewal privacy policy whatsapp to customer behavior

Hadion Wijoyo<sup>1✉</sup>, Nandan Limakrisna<sup>2</sup>, Suryanti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STMIK Dharmapala Riau

<sup>2</sup>Universitas Persada Indonesia Y.A.I

<sup>3</sup>STAB Maitreyawira

### Article info

Corresponding author:  
Hadion Wijoyo  
[hadion.wijoyo@lecturer.stmikdharmapalariau.ac.id](mailto:hadion.wijoyo@lecturer.stmikdharmapalariau.ac.id)

### Abstract

Changes in WhatsApp policy cause confusion and tend to be anxious for users where each user is required to accept the WhatsApp management policy in order to link information on WhatsApp with Facebook no later than February 8, 2021. With the number of users reaching millions of people this certainly affects decisions that are not easy. This study uses a qualitative method by conducting non-structured interviews with 10 informants who are the admin of the WhatsApp group which has a group of at least 100 people. Because the identity of the informant must be kept secret, the authors provide the code R1-R10. From the research results, it was found that consumers were aware of this WhatsApp policy and regretted this policy and would move to other safer and more comfortable applications.

Keywords: Policy renewal; whatsapp; consumer behavior

### Abstrak

Perubahan kebijakan WhatsApp menyebabkan kebingungan dan cenderung keresahan penggunaannya dimana setiap pengguna wajib menerima kebijakan manajemen WhatsApp agar menautkan informasi di WhatsApp dengan Facebook paling lambat tanggal 8 Februari 2021. Dengan jumlah pengguna yang mencapai jutaan jiwa hal ini tentu berpengaruh pada putusan yang tidak mudah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara non struktur dengan 10 orang informan yang merupakan admin group whatsapp yang memiliki anggota group minimal 100 orang. Karena identitas informan harus dirahasiakan maka penulis memberikan kode R1-R10. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa konsumen mengetahui adanya kebijakan WhatsApp ini dan menyesalkan adanya kebijakan ini serta akan pindah ke aplikasi lain yang lebih aman dan nyaman.

Kata kunci: Pembaharuan kebijakan; whatsapp; perilaku konsumen

## Pendahuluan

Beberapa hari ini masyarakat pengguna Aplikasi WhatsApp di resahkan akan pilihan pembaharuan kebijakan baru WhatsApp dimana setiap pengguna diwajibkan menerima kebijakan menautkan dengan aplikasi Facebook. Salah satu poin update yang menjadi perhatian adalah bagaimana praktik WhatsApp berbagi data dengan Facebook. Kebijakan ini tentu akan membawa dampak yang signifikan untuk pengguna, terutama bagi pengguna yang khawatir tentang bagaimana data mereka digunakan. Pengguna harus menyetujui kebijakan ini jika masih ingin menggunakan WhatsApp setelah 8 Februari 2021.

Dilansir detik.com ada beberapa perubahan yakni:

1. Perubahan di kebijakan privasi baru, perubahan diupdate ini lebih fokus pada perpesanan dengan akun bisnis. Dikutip dari *Gadgets Now*, Sabtu (9/1/2021) ada tiga poin utama yang dibawa update ini yaitu bagaimana WhatsApp memproses data, bagaimana bisnis bisa menggunakan layanan hosting Facebook untuk menyimpan dan mengelola chat WhatsApp, dan bagaimana data

diintegrasikan dengan produk Facebook lainnya. Update ini tidak mempengaruhi percakapan pribadi di luar konteks bisnis. Semua percakapan pengguna masih dilindungi *enkripsi end-to-end*, sehingga tidak bisa diintip oleh WhatsApp dan Facebook.

2. Jenis data yang dikumpulkan WhatsApp, dalam update kebijakan terbaru, WhatsApp akan mengumpulkan beberapa data tentang perangkat yang digunakan yaitu: level baterai, kekuatan sinyal, versi aplikasi, informasi browser, jaringan mobile, informasi koneksi (termasuk nomor telepon, operator atau ISP), bahasa dan zona waktu, alamat IP, informasi operasi perangkat, dan pengenalan (termasuk pengenalan unik untuk Facebook Company Products yang terkait dengan perangkat atau akun yang sama).
3. Jenis data yang akan dibagi dengan Facebook, perlu dicatat bahwa kebijakan WhatsApp untuk berbagi data dengan Facebook telah berlaku sejak 2016, jadi bukan baru dikenalkan lewat update ini. Pada tahun 2016, WhatsApp juga mengenalkan opsi untuk opt-out dari program berbagi data, tapi cuma ditawarkan sekali itu saja. Untuk pengguna yang memilih untuk opt-out, WhatsApp akan mematuhi pilihan mereka dan tidak akan membagikan datanya dengan Facebook meski menyetujui kebijakan terbaru. Sedangkan untuk jenis data yang dibagikan WhatsApp dengan Facebook adalah nomor telepon, data transaksi, informasi terkait layanan, informasi tentang bagaimana kalian berinteraksi dengan akun lain (termasuk bisnis), informasi perangkat mobile, alamat IP, dan informasi lainnya yang tercantum di bagian Kebijakan Privasi bernama *"Information We Collect"*.
4. Tidak akan ada iklan di WhatsApp untuk saat ini, saat ini WhatsApp belum berniat untuk menghadirkan iklan banner di aplikasinya. Tapi jika suatu saat WhatsApp memutuskan untuk mengenalkan iklan, mereka akan memperbarui kebijakan privasi ini.
5. Data yang akan disimpan WhatsApp, kebijakan privasi baru WhatsApp mengatakan jika pengguna tidak menggunakan fitur terkait lokasi, mereka akan mengumpulkan data seperti alamat IP dan informasi lainnya seperti kode wilayah nomor telepon untuk memperkirakan lokasi umum pengguna. Data pengguna akan disimpan di pusat data milik Facebook yang ada di seluruh dunia, termasuk yang ada di Amerika Serikat. Bagian ini tidak tercantum dalam kebijakan privasi sebelumnya.
6. Data masih utuh meski akun telah dihapus, pengguna yang ingin menghapus akun WhatsApp harus berusaha ekstra keras jika ingin menghapus datanya juga. Karena saat menghapus akun dari aplikasi WhatsApp, data yang telah mereka simpan tidak otomatis akan terhapus.
7. Hati-hati saat berinteraksi dengan akun bisnis, seperti telah dijelaskan sebelumnya, update kebijakan privasi ini fokus pada percakapan dengan akun bisnis. Dalam update ini, WhatsApp mengatakan saat pengguna mengirim pesan ke akun bisnis, konten tersebut bisa dilihat oleh beberapa orang di bisnis tersebut. Artinya jika kalian bercakap-cakap dengan akun bisnis di WhatsApp, ada kemungkinan bisnis tersebut membagikan data pengguna dengan penyedia layanan pihak ketiga. "Bisnis mungkin memberikan penyedia layanan pihak ketiga akses untuk komunikasinya untuk mengirim, menyimpan, membaca, mengelola, atau memprosesnya untuk bisnis," tulis kebijakan tersebut.
8. Hal-hal penting lainnya, pengguna WhatsApp memiliki waktu hingga 8 Februari untuk menyetujui kebijakan baru ini. WhatsApp akan menampilkan notifikasi pop-up di aplikasi untuk memberitahu pengguna tentang perubahan ini, dan bisa langsung menyetujui atau pilih opsi 'Not Now'. Jika tidak menyetujui kebijakan baru ini hingga tanggal yang ditetapkan, maka tidak bisa lagi menggunakan WhatsApp. Tapi akun akan tetap aktif dan bisa digunakan lagi setelah menyetujui update ini di kemudian hari.

Melihat fenomena ini dan banyaknya aplikasi sejenis seperti telegram, line, dan terakhir signal maka kosumen sudah mulai memikirkan opsi-opsi penggunaan aplikasi selain Whatsapp tersebut. Namun pilihan dimaksud tentunya tidak mudah dilakukan Karena masih banyak kegiatan yang dilakukan melalui Whatsapp termasuk pembelajaran daring di masa pandemi covid-19. Dari hasil wawancara penulis kepada informan (R1), diperoleh informasi bahwa mayoritas anggota groupnya akan beralih ke aplikasi lainnya, hal ini akibat kekhawatiran akan bocornya data terutama data keuangan dan chattingnya. Hal ini diperkuat oleh informan R2 yang menyatakan hal yang sama akan aspek keamanannya bila telah tertaut dengan facebook.

## Metode penelitian

Metode yang penulis digunakan adalah metode kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara dengan 10 Admin Group Whatsapp dengan minimal anggota group 100 orang. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua data meliputi data bersifat primer dan sekunder. Data yang bersifat primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan atau dari informan yang diteliti, data yang di dapat baik dari hasil wawancara pada informan dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi mereduksi data atau mengumpulkan data, verifikasi data atau menyeleksi data, dan menarik kesimpulan dari hasil data yang di reduksi dan yang telah verifikasi.

## Hasil dan diskusi

Dari hasil wawancara dengan 10 Admin Group Whatsapp dengan minimal anggota 100 orang di peroleh informasi sebagai berikut:

| No | Informan | Pertanyaan   | Jawaban   |
|----|----------|--|---|
| 1. | R1       | a. Apakah mengetahui permintaan pembaruan system Whatsapp ke Facebook?<br>b. Jika akibat pembaharuan tersebut data pribadi akan terkoneksi dengan facebook bagaimana tanggapannya?<br>c. Apakah berencana pindah aplikasi lainnya?<br>d. Aplikasi apa yang anda rekomendasikan untuk anda dan anggota group Whatsapp anda? | a. Mengetahuinya namun belum mengetahui secara seksama.<br>b. Jika akan terhubung dengan facebook tentunya sangat berbahaya karena dalam facebook kita memiliki pertemanan bisa sampai 5.000 dan tidak semuanya kita kenali, dan bersifat terbuka.<br>c. Tentu, jika Whatsapp tetap memberlakukannya.<br>d. Mungkin Telegram ya, karena saya sendiri ada menggunakannya dan relative ringan dalam memorinya |
| 2. | R2       | a. Apakah mengetahui permintaan pembaruan system Whatsapp ke Facebook?<br>b. Jika akibat pembaharuan tersebut data pribadi akan terkoneksi dengan facebook bagaimana tanggapannya?<br>c. Apakah berencana pindah aplikasi lainnya?<br>d. Aplikasi apa yang anda rekomendasikan untuk anda dan anggota group Whatsapp anda? | a. Mengetahuinya karena selalu muncul dalam aplikasi<br>b. Tentunya ini tidak lazim karena banyak sekali data-data yang berhubungan dengan kerahasiaan seperti bukti transfer, dokumen usaha, dan lainnya.<br>c. Jika Whatsapp tetap melakukannya maka saya akan pindah ke aplikasi lain.<br>d. Mungkin telegram ya, karena kapasitasnya dapat menampung ribuan members dan juga tidak memberatkan memori   |
| 3. | R3       | a. Apakah mengetahui permintaan pembaruan system Whatsapp ke Facebook?<br>b. Jika akibat pembaharuan tersebut data pribadi akan terkoneksi dengan facebook bagaimana tanggapannya?<br>c. Apakah berencana pindah aplikasi lainnya?<br>d. Aplikasi apa yang anda rekomendasikan untuk anda dan anggota group Whatsapp anda? | a. Mengetahuinya karena muncul di aplikasi saya<br>b. Sangat berbahaya karena semua chatt kami dan saya akan dapat di baca di facebook donk<br>c. Jelas akan pindah jika memang demikian<br>d. Kalau saya lebih memilih line ya karena emo-nya menarik  |

|    |    |  |  |
|----|----|--|--|
| 4. | R4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apakah mengetahui permintaan pembaruan system Whatsapp ke Facebook?</li> <li>b. Jika akibat pembaharuan tersebut data pribadi akan terkoneksi dengan facebook bagaimana tanggapannya?</li> <li>c. Apakah berencana pindah aplikasi lainnya?</li> <li>d. Aplikasi apa yang anda rekomendasikan untuk anda dan anggota group Whatsapp anda?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sudah mengetahuinya dari aplikasi</li> <li>b. Jika secara pribadi tentu keberatan yak arena selama ini whatsapp saya gunakan untuk chatt pribadi</li> <li>c. Jelas akan pindah apalagi sekarang sudah ada aplikasi pengganti whatsapp yang bernama signal</li> <li>d. Kemungkinan saya akan mencoba signal yak arena mirip whatsapp</li> </ul> |
| 5. | R5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apakah mengetahui permintaan pembaruan system Whatsapp ke Facebook?</li> <li>b. Jika akibat pembaharuan tersebut data pribadi akan terkoneksi dengan facebook bagaimana tanggapannya?</li> <li>c. Apakah berencana pindah aplikasi lainnya?</li> <li>d. Aplikasi apa yang anda rekomendasikan untuk anda dan anggota group Whatsapp anda?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sudah sering dapat notifikasinya</li> <li>b. Jelas saya keberatan, tidak mungkin semua chatt pribadi saya di ketahui facebook.</li> <li>c. Jelas akan pindah</li> <li>d. Saya lebih memilih telegram karena sudah saya gunakan.</li> </ul>   |
| 6. | R6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apakah mengetahui permintaan pembaruan system Whatsapp ke Facebook?</li> <li>b. Jika akibat pembaharuan tersebut data pribadi akan terkoneksi dengan facebook bagaimana tanggapannya?</li> <li>c. Apakah berencana pindah aplikasi lainnya?</li> <li>d. Aplikasi apa yang anda rekomendasikan untuk anda dan anggota group Whatsapp anda?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sudah mengetahuinya</li> <li>b. Jelas keberatan apalagi seperti saya sering melakukan transaksi pembayaran melalui e-banking ya.</li> <li>c. Jelas akan pindah</li> <li>d. Belum tau, namun signal kabarnya mirip sama whatsapp</li> </ul>   |
| 7. | R7 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apakah mengetahui permintaan pembaruan system Whatsapp ke Facebook?</li> <li>b. Jika akibat pembaharuan tersebut data pribadi akan terkoneksi dengan facebook bagaimana tanggapannya?</li> <li>c. Apakah berencana pindah aplikasi lainnya?</li> <li>d. Aplikasi apa yang anda rekomendasikan untuk anda dan anggota group Whatsapp anda?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ya mengetahuinya karena sering muncul di layar ketika buka aplikasi Whatsapp</li> <li>b. Keberatan yang pastinya</li> <li>c. Jelas akan pindah</li> <li>d. Secara umum saya belum tau pasti namun dari teman-teman mengatakan jika sudah ada aplikasi signal yang sangat mirip dengan whatsapp.</li> </ul>                                     |
| 8. | R8 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apakah mengetahui permintaan pembaruan system Whatsapp ke Facebook?</li> <li>b. Jika akibat pembaharuan tersebut data pribadi akan terkoneksi dengan facebook bagaimana tanggapannya?</li> <li>c. Apakah berencana pindah aplikasi lainnya?</li> <li>d. Aplikasi apa yang anda rekomendasikan untuk anda dan anggota group Whatsapp anda?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jelas mengetahuinya</li> <li>b. Yang pasti keberatan ya, karena chatt itu sifatnya pribadi dan juga tentunya di dalamnya ada hal-hal yang dibicarakan berhubungan dengan pertemanan, keluarga, keuangan dan lainnya.</li> <li>c. Jelas akan pindah</li> <li>d. Kalau saya lebih memilih telegram</li> </ul>                                    |
| 9. | R9 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apakah mengetahui permintaan pembaruan system Whatsapp ke Facebook?</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sudah mengetahuinya namun masih <i>wait and see</i> karena bisa saja tidak menjadi kenyataan</li> </ul>  |

|     |     |  |   |
|-----|-----|--|---|
|     |     | b. Jika akibat pembaharuan tersebut data pribadi akan terkoneksi dengan facebook bagaimana tanggapannya?<br>c. Apakah berencana pindah aplikasi lainnya?<br>d. Aplikasi apa yang anda rekomendasikan untuk anda dan anggota group Whatsapp anda?   | b. Jelas keberatan ya<br>c. Jelas akan pindah<br>d. Sampai saat ini selain menggunakan Whatsapp saya juga menggunakan aplikasi line.  |
| 10. | R10 | a. Apakah mengetahui permintaan pambaruan system Whatsapp ke Facebook?<br>b. Jika akibat pembaharuan tersebut data pribadi akan terkoneksi dengan facebook bagaimana tanggapannya?<br>c. Apakah berencana pindah aplikasi lainnya?<br>d. Aplikasi apa yang anda rekomendasikan untuk anda dan anggota group Whatsapp anda? | a. Sudah mengetahuinya<br>b. Sangat bahaya menurut saya karena semua data baik dokumen maupun isi pembicaraan dan chatt akan diakses facebook<br>c. Jelas akan beralih<br>d. Saya lebih memilih Telegram karena saya sudah punya. |

Dari hasil penelitian maka didapatkan bahwa semua informan mengetahui adanya kebijakan pembaharuan tersebut yang berasal dari pemberitahuan aplikasi whatsapp dan menyesalkan adanya kebijakan tersebut karena dianggap berbahaya bagi data pribadi baik berupa chatt, dokumen, maupun pesan suara. Informan juga berencana pindah aplikasi jika kebijakan tersebut benar-benar di terapkan dengan berbagai pilihan aplikasi yang tersedia seperti Line, Telegram, dan Signal yang hampir sama dengan whatsapp. Selain aplikasi signal informan juga sudah terbiasa menggunakan telegram meskipun tidak inten dalam penggunaannya.

Perubahan perilaku konsumen ini dikarenakan banyaknya pilihan dalam berkomunikasi melalui aplikasi seperti Whatsapp, dan ini mengindikasikan bahwa konsumen semakin cerdas dalam memilih aplikasi mana yang lebih aman dan lebih nyaman dalam penggunaannya.

## Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasa maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan menyesali kebijakan whatsapp dalam akan melakukan pembaharuan bagi pelanggannya agar whatsapp terhubung dengan facebook, hal ini dapat menghilangkan fungsi keamanan dan kenyamanan pelanggan dan tentunya pelanggan akan pindah aplikasi lainnya yang dapat menjamin keamanan data mereka. Perilaku ini di karenakan adanya beberapa aplikasi yang sudah tersedia seperti Line, Telegram, Signal dan lainnya. Disamping itu kebutuhan pelanggan akan aplikasi sejenis ini merupakan kebutuhan di era digitalisasi untuk memudahkan dalam berkomunikasi baik langsung maupun tidak langsung.

## Daftar pustaka

- Cahyono, Y., Purwanto, A., Sukanta, F. N. A., Fitriaty, H. W., Sihotang, M., & Sugianto, A. (2020). Impact Of Service Quality, University Image And Students Satisfaction Towards Studentloyalty: Evidence From Indonesian Private Universities. *Journal of Critical Reviews*, 7(19), 3916-3924.
- H Wijoyo, Y Cahyono, A Ariyanto, F Wongso (2020). *Digital economy dan pemasaran era new normal*. Solok. Insan Cendekia Mandiri.
- Haudi, H. W., & Cahyono, Y. (2020). Effect Of Product Innovation and Marketing Strategy on Consumer Purchase Decisions In Indonesia's Lightweight Roof Steel Industry. *Journal of Critical Reviews*, 7(13), 4147-4155.
- Haudi, H., Wijoyo, H., & Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kitchen Outlet Berbasis Online di Wilayah Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 11(2a), 9-16.
- Setyawati, E., Wijoyo, H., & Soeharmoko, N. (2020). *Relational Database Management System (RDBMS)*. Pena Persada.

- Wijoyo, H., Santamoko, R., Muliansyah, D., Yonata, H., & Handoko, A. L. (2020). The Development of Affective Learning Model to Improve Student's Emotional Quotient. *Journal of Critical Reviews*, 7(19), 9292-9297.
- Wijoyo, H. (2020). Analisis Pengendalian Internal Dalam Pemberian Kredit Pada PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Indomitra Mandiri. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 1(4): 157-162.
- Yahya, M., & Wijoyo, H. (2020). Developing School Information Program: Integrated Management System based on Character Value at SMP Negeri 9 Tapung. *International Journal of Asian Education*, 1(3), 179-186. <https://doi.org/10.46966/ijae.v1i3.70>  
(<https://inet.detik.com/mobile-apps/d-5328232/whatsapp-punya-kebijakan-privasi-baru-ini-8-poin-pentingnya>)