

## BAB II

### DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti memaparkan deskripsi objek dari penelitian yaitu WhatsApp sebagai aplikasi *messenger*. Peneliti akan menjelaskan sejarah singkat dan perkembangan WhatsApp, latar belakang WhatsApp mengeluarkan kebijakan privasi, dan penggunaan akun WhatsApp. Deskripsi objek penelitian didapat dari hasil penemuan data-data di artikel dari sumber yang kredibel dan dalam melengkapi data, peneliti memasukkan informasi dasar tentang responden yaitu nama dan usia di dalam kuesioner.

#### A. Sejarah dan Perkembangan WhatsApp

Melihat peningkatan teknologi yang berkembang semakin cepat membuat kegiatan berkomunikasi dalam kehidupan manusia menjadi lebih mudah untuk dilakukan dengan menggunakan aplikasi online atau aplikasi *messenger*. Salah satu aplikasi online atau aplikasi *messenger* di Indonesia yang populer adalah WhatsApp. WhatsApp begitu memikat hati pengguna lantaran penggunaannya yang mudah dan nyaman karena tidak menyajikan iklan, permainan, ataupun gimik lain. (CNN, 2021).

Aplikasi WhatsApp bermula pada tahun 2009 yang dikembangkan oleh Jan Koum dan Brian Acton. Konsep awal yang ingin diciptakan oleh Jan Koum adalah membuat aplikasi yang bisa memperlihatkan status di samping nama pengguna. Koum membahas gagasan tersebut bersama Brian Acton serta pengembang lainnya. Setelah melalui pasang surut dalam

pengembangan WhatsApp, pada 24 Februari 2009 berdirilah aplikasi WhatsApp pada sistem iOS dengan nama WhatsApp Inc. (CNN, 2021).

Seperti perusahaan pada umumnya, WhatsApp juga memiliki misi agar perusahaan memiliki pedoman dalam menjalankan kegiatannya dan memiliki tujuan untuk dicapai di masa mendatang. WhatsApp diawali sebagai cara lain untuk SMS dan kini memungkinkan untuk mengirim serta menerima beragam media: teks, foto, video, dokumen, dan lokasi, juga panggilan suara. Oleh karena itu misi dari WhatsApp adalah WhatsApp membangun enkripsi secara end-to-end pada dalam aplikasi ini. Di balik setiap keputusan produk ada impian WhatsApp agar pengguna dapat berkomunikasi di mana pun di seluruh dunia tanpa batasan. (WhatsApp(a). 2021).

Seiring pergantian tahun, WhatsApp terus bergerak dan memperbaharui fitur-fitur yang ada, mulai dari mengirim pesan, berbagi lokasi, berbagi foto dan video, mengirim file, WhatsApp web, hingga melakukan panggilan secara grup. Pada tahun 2014, WhatsApp mencapai kesuksesan pertamanya dengan mendapat 600 juta pengguna. Hal ini membuat WhatsApp menjadi aplikasi pertukaran pesan teratas. Pada tahun 2014 juga Facebook mengumumkan bahwa pihaknya akan mengakuisisi WhatsApp dengan nilai akuisisi tercatat sebagai yang terbesar dalam sejarah yaitu 19 miliar USD. (CNN, 2021). Hingga kini, WhatsApp masih menjadi aplikasi dengan jumlah pengguna yang paling banyak yaitu lebih dari 1.5 miliar pengguna.

## B. Latar Belakang WhatsApp Mengeluarkan Kebijakan Privasi

Facebook sudah memiliki layanan pesan instan sendiri namun layanan tersebut tidak berjalan sesuai dengan target Facebook dan kalah dengan WhatsApp. WhatsApp sudah sangat populer di awal kemunculannya sehingga untuk mempercepat proses adopsi layanan *messaging*, Facebook memutuskan untuk mengakuisisi WhatsApp. Selain itu, menurut beberapa analis, Facebook membutuhkan data pengguna yang biasanya tidak diumbar, yaitu nomor telepon. Dengan begitu banyaknya data nomor telepon yang dimiliki oleh WhatsApp, Facebook sebagai perusahaan induk dapat mensinkronisasikan dengan data yang sudah dimiliki oleh Facebook. (Nistanto, 2014).

Pada tahun 2014, Facebook sudah mengakuisisi WhatsApp menjadi satu grup bersama. Lalu Mark Zuckerberg, CEO Facebook mengumumkan akan rencananya untuk melakukan pengintegrasian antara Facebook, WhatsApp, dan Instagram dikarenakan untuk memberi kemudahan bagi pengguna dalam mengirim pesan ke seluruh aplikasi yang menjadi satu grup dengan Facebook. Rencana ini akan terealisasi pada tahun 2020. Mark melihat adanya peluang pada sistem end-to-end enkripsi. (Franedya, 2019).

Akhirnya pada tahun 2020 lalu, WhatsApp mengeluarkan rencana untuk memperbaharui kebijakan privasi dan layanan lainnya dengan mengharuskan pengguna untuk menyetujui syaratnya yaitu membagi data dengan Facebook seperti nomor telepon, informasi interaksi, informasi

perangkat seluler, data transaksi, alamat IP, dan informasi lainnya dengan Facebook. Meskipun banyak informasi yang harus dibagikan dengan Facebook, WhatsApp menjamin bahwa privasi pengguna tetap menjadi nomor satu bagi WhatsApp artinya bahwa WhatsApp tetap tidak akan melihat isi percakapan antar pengguna. (Ikhsan, 2021).

Jaminan privasi yang dijanjikan oleh WhatsApp tetap menimbulkan keraguan bagi pengguna mengingat banyaknya informasi yang harus dibagi dengan Facebook. Sejak diumumkannya pembaharuan yang akan dilakukan oleh WhatsApp, banyak berita yang sering muncul dan pengguna beramai-ramai meninggalkan aplikasi WhatsApp untuk beralih ke kompetitor aplikasi yang lain. (Asmarini, 2021). Berita yang sering muncul di media dapat memberikan pengaruh pada masyarakat dalam memandang aplikasi *messenger* WhatsApp.

### **C. Pengguna WhatsApp**

Pengguna WhatsApp dalam penelitian ini merujuk pada responden yang berusia 18-24 tahun yang digunakan sebagai data primer. Pemilihan responden dilakukan dengan cara *purposive sampling* dimana peneliti menetapkan kriteria atau syarat tertentu yang harus dipenuhi untuk dapat menjadi responden dalam penelitian ini. Selain usia, pengguna WhatsApp juga harus pernah membaca berita yang berkaitan tentang pembaharuan kebijakan privasi WhatsApp. Tujuan penetapan kriteria ini agar responden menjadi lebih spesifik dan hasilnya menjadi lebih valid. Kemudian, sebagai

data tambahan, peneliti menggunakan artikel tentang WhatsApp baik di situs WhatsApp maupun di situs berita lain guna mendukung data sekunder peneliti.

Pengguna WhatsApp dapat memanfaatkan akun WhatsApp berdasarkan kepentingannya yaitu WhatsApp bisnis dan WhatsApp privasi. WhatsApp bisnis ditujukan bagi pemilik bisnis berskala kecil. Pengguna yang memiliki WhatsApp bisnis akan lebih mudah untuk berinteraksi dengan konsumen karena WhatsApp bisnis memiliki fitur untuk mengotomasi, menyortir, dan membalas pesan dengan cepat. (WhatsApp(b), 2021). Fitur yang tersedia dalam WhatsApp bisnis antara lain:

#### 1. Profil Bisnis

Pengguna bisa mencantumkan informasi penting terkait bisnis seperti alamat, media sosial, email, dan website (optional).

#### 2. Label

Pengguna bisa mengelola kontak dan pesan dengan mudah

#### 3. Fitur mengirim pesan

Pengguna bisa mengatur template pesan sehingga konsumen bisa mendapat respon yang lebih cepat

Berdasarkan kegunaannya, WhatsApp bisnis memang dirancang menyesuaikan dengan kebutuhan pemilik bisnis seperti berkomunikasi secara pribadi dengan konsumen, mendeskripsikan produk atau jasa yang

ditawarkan melalui katalog yang terdapat di akun pengguna, dan menjawab pertanyaan konsumen supaya lebih yakin dalam melakukan transaksi. (WhatsApp(c), 2021).

Sedangkan untuk kepentingan pribadi, pengguna bisa memanfaatkan WhatsApp privasi. WhatsApp privasi adalah model perpesanan yang biasa digunakan sehari-hari. Privasi dalam berkomunikasi menjadi prioritas utama WhatsApp, sesuai dengan misi WhatsApp privasi yaitu menghubungkan dunia secara privat dengan merancang produk yang sederhana dan bersifat privat. WhatsApp menjamin komunikasi yang kita lakukan akan aman karena kendali berada di tangan pengguna, mulai dari mengirim pesan pribadi atau grup, maupun mengirim pesan ke akun bisnis. WhatsApp menerapkan sistem enkripsi end-to-end, artinya adalah percakapan yang terenkripsi akan diberi label secara jelas sehingga pesan dan panggilan hanya akan diketahui pengirim dan penerima, dan tidak ada orang lain yang dapat membaca isinya, bahkan WhatsApp itu sendiri. (WhatsApp(d), 2021). Kendali yang dimiliki pengguna terhadap akun WhatsApp miliknya yaitu:



a.

Setelan privasi grup = pengguna bisa mengatur apakah semua kontak atau hanya sebagian saja yang bisa menambahkan ke grup chat.



b.

Verifikasi dua langkah = pengguna bisa menambahkan keamanan ekstra untuk masuk ke akun.



c.

Kunci akun pengguna = pengguna bisa mengaktifkan *touch id* dan *face id* untuk menambahkan keamanan pada akun.



d.

Tanda baca = pengguna bisa mengatur apakah penerima bisa mengetahui pesan saat telah dibaca.



e.

Terakhir dilihat = pengguna bisa mengatur apakah semua kontak atau tidak seorang pun yang dapat melihat kapan terakhir pengguna membuka WhatsApp.



f.

Privasi foto profil = pengguna bisa mengatur apakah semua kontak atau tidak seorang pun yang dapat melihat foto profil pengguna.



g.

Privasi status = pengguna bisa mengatur siapa yang dapat melihat pembaharuan status pengguna.