

Benarkah *E-Commerce* Mengambil Data Pengguna ?

Studi Opera pada November 2016 cukup menyita perhatian publik. Bagaimana tidak, Opera mengungkapkan bahwa ada 12 aplikasi belanja *online* (*e-commerce*) di Indonesia yang terindikasi melacak pengguna dalam jumlah yang relatif tinggi. Hal ini sontak membuat publik terheran-heran dan beberapa dari yang disebutkan membuat klarifikasi berbeda-beda di media massa.

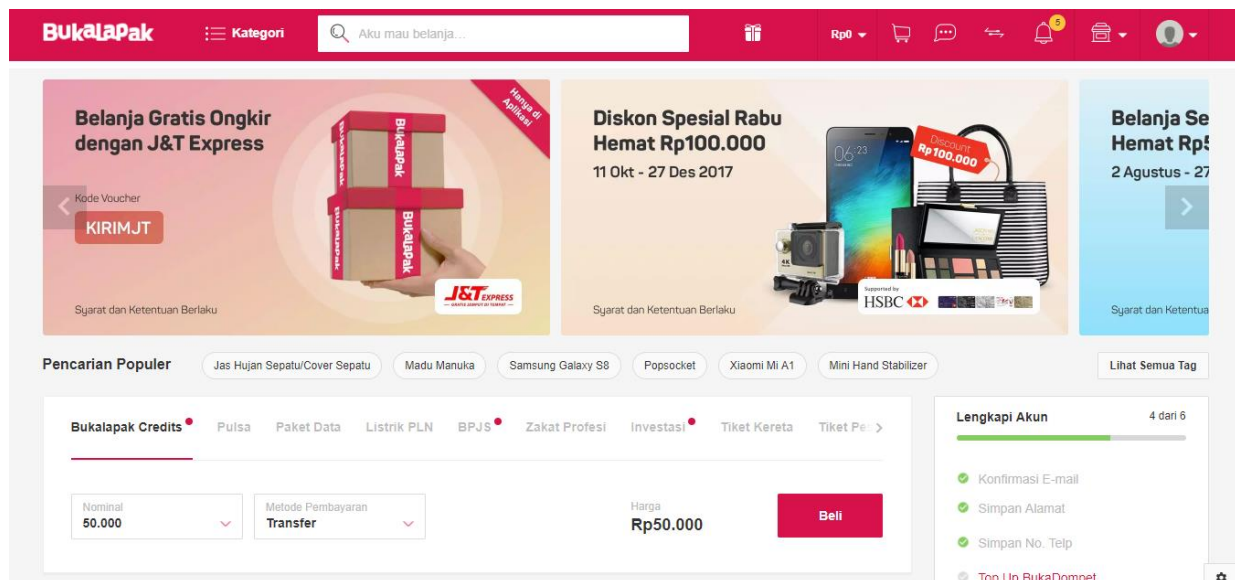
Sebenarnya, mengetahui data pengguna dalam suatu bisnis adalah hal yang lumrah. Demi mengenal lebih baik para pengguna, banyak *e-commerce* yang memasang *tracker* di aplikasi mobile mereka untuk merekam kebiasaan pengguna. Namun, hal ini tentu menjadi masalah ketika *tracker* tersebut merekam terlalu banyak data, bahkan hingga data pribadi seperti lokasi, nomor telepon, hingga kata kunci yang sering dicari pengguna.

Pertanyaannya, aplikasi mana yang merekam data paling banyak dengan *tracker* mereka? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, perusahaan browser Opera pun menganalisis 60 aplikasi *e-commerce* di 10 negara dengan aplikasi pengatur privasi smartphone yang mereka miliki, yaitu Opera Max. Di Indonesia sendiri, Opera melakukan analisis terhadap aplikasi mobile milik Blibli, Bukalapak, Elevenia, KASKUS Jual Beli, Lazada, MatahariMall, OLX Indonesia, Tokopedia, Zalora. Hasilnya, aplikasi milik Bukalapak dan OLX dinilai sebagai aplikasi yang mengambil paling banyak data pribadi pengguna.

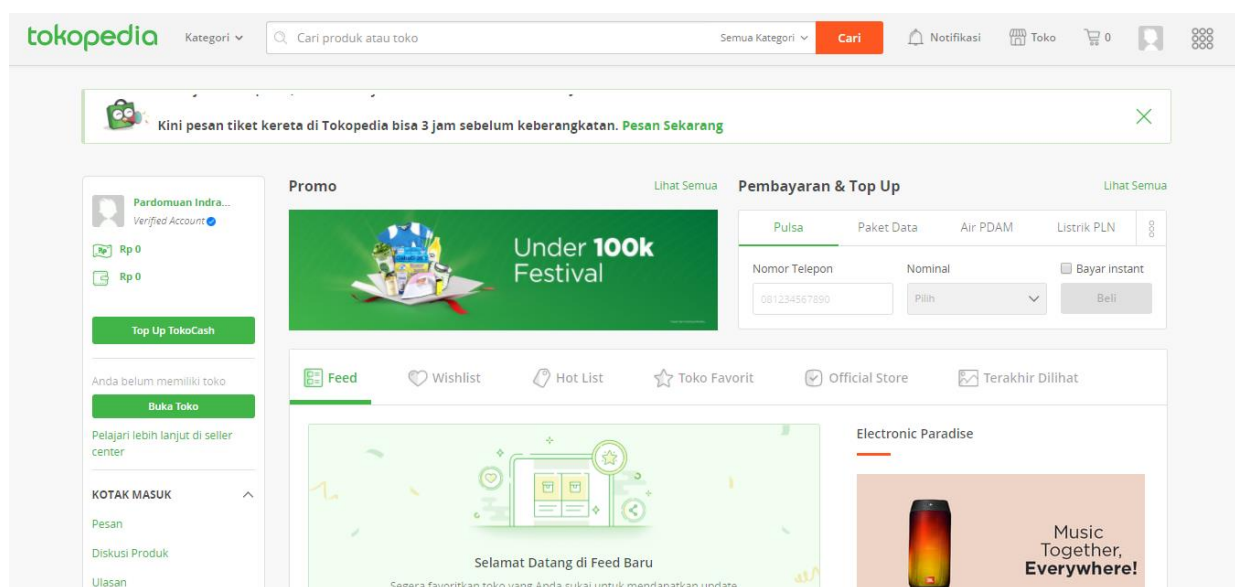
Maka dari itu, kita akan mencoba mengulik sedikit apa yang terjadi dengan data kita di *e-commerce*. Penulis menguji 3 *marketplace* (Bukalapak, Tokopedia, dan Lazada) untuk mengetahui

bagaimana data pengguna tersebut diolah. Selain itu, penulis juga akan sedikit mengulas mengenai teknologi yang mereka gunakan masing-masing.

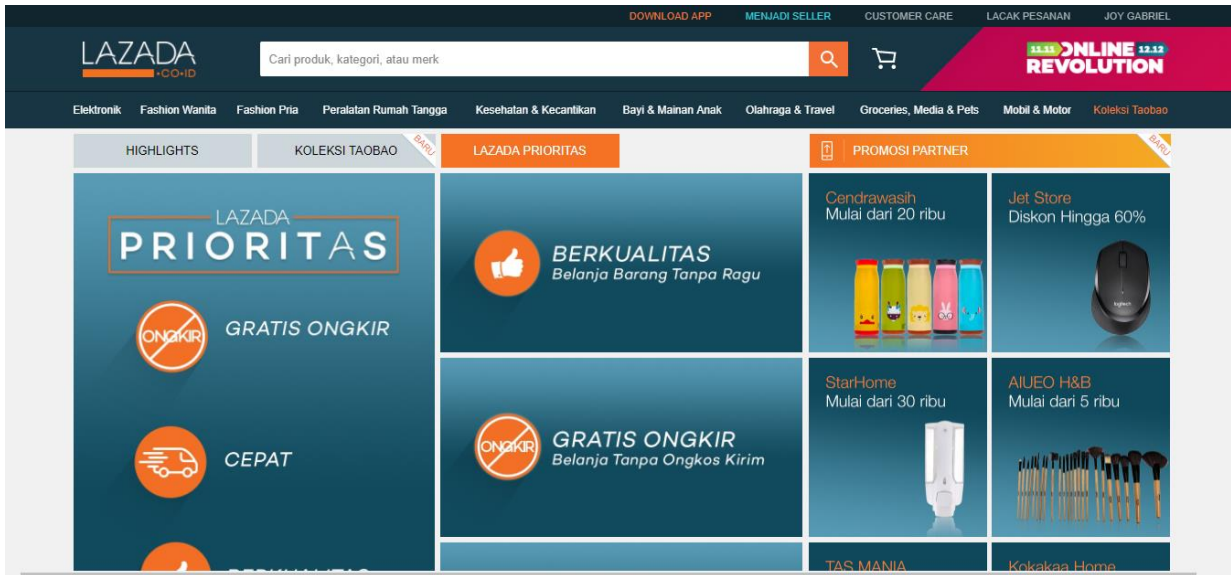
Langkah pertama, penulis akan *login* ke masing-masing situs yang diuji. Hal ini dilakukan untuk memberikan kesan bahwa penulis adalah pembeli nyata.



Gambar 1 : Halaman Depan Bukalapak



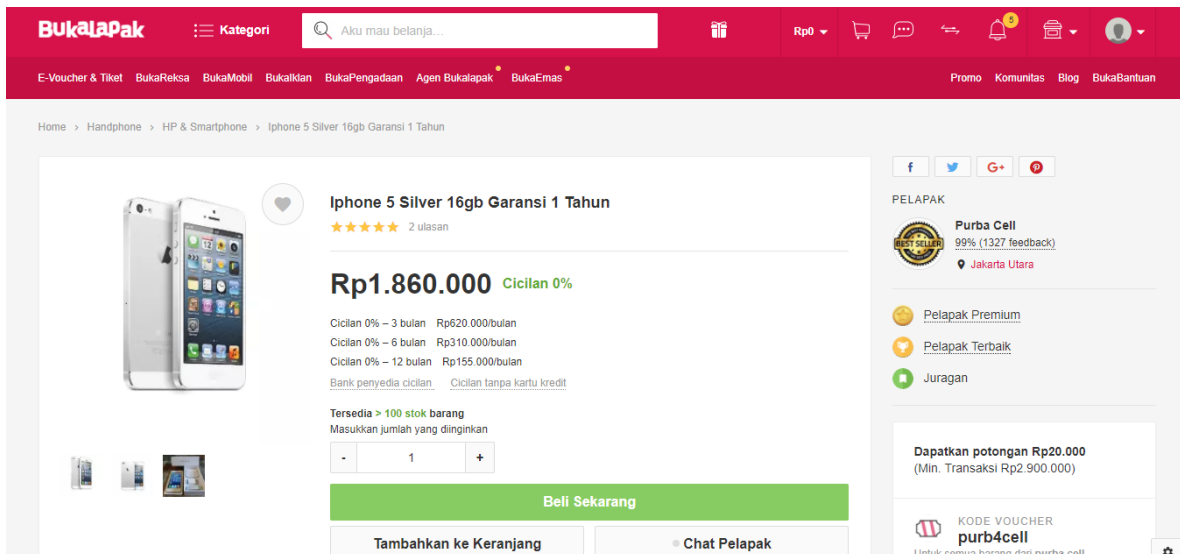
Gambar 2 : Halaman Depan Tokopedia



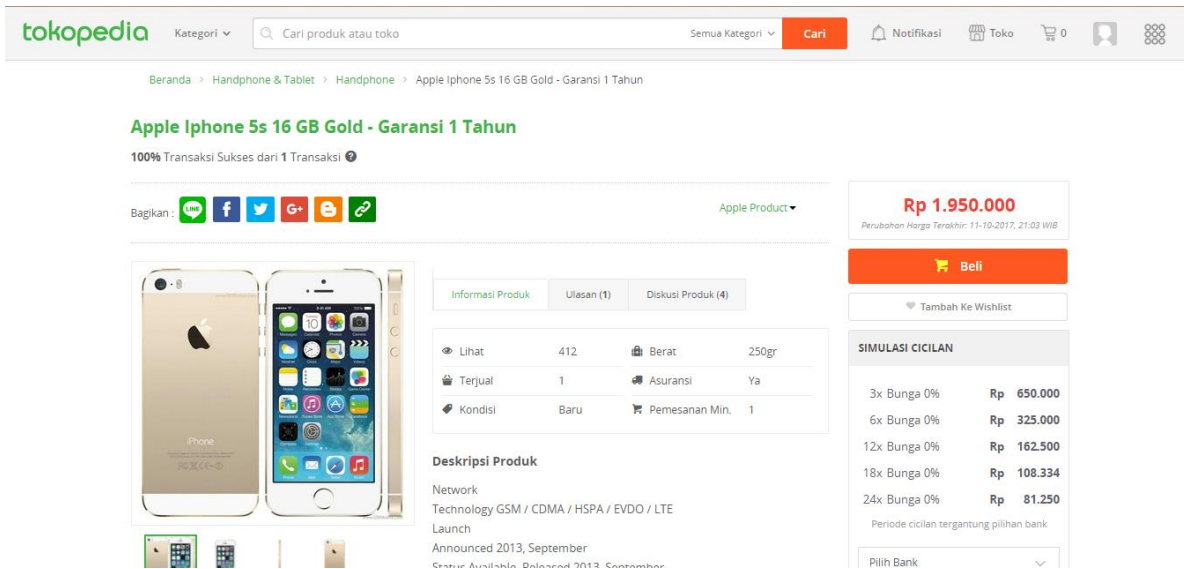
Gambar 3 : Halaman Depan Lazada

Selanjutnya, kita mencoba mencari suatu barang yang sama di ketiga situs tersebut.

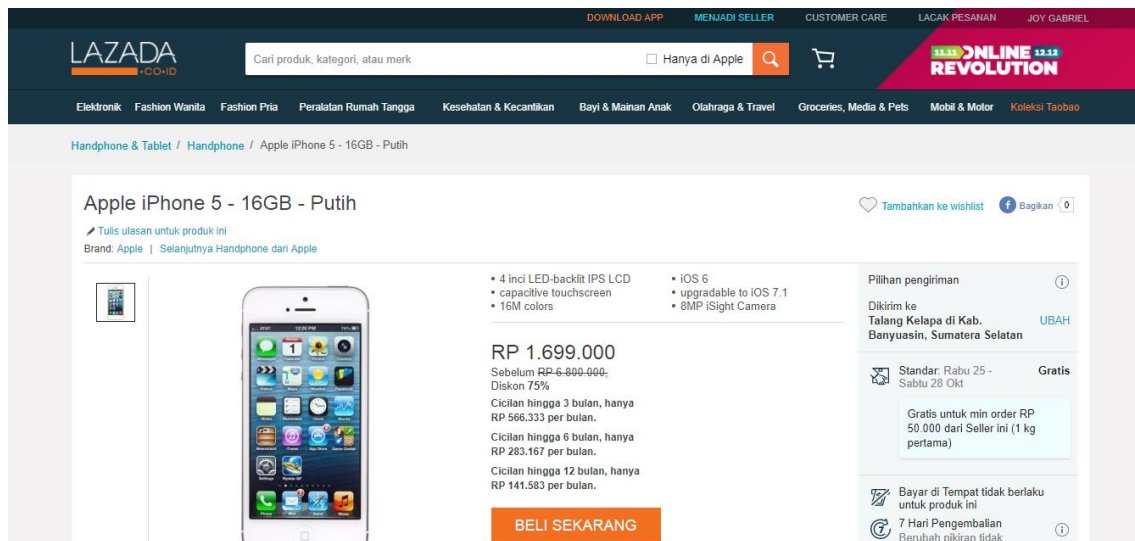
Dalam hal ini, kita akan mencari dan membeli suatu produk yaitu Apple iPhone 5S 16GB pada ketiga situs tersebut secara normal, layaknya pembeli biasa.



Gambar 4 : Pembelian di Bukalapak



Gambar 5 : Pembelian di Tokopedia





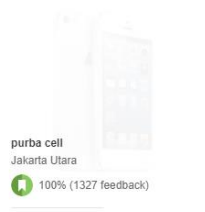


Gambar 6 : Pembelian di Lazada

Setelah melakukan transaksi, kita akan melihat apa hasil yang terjadi pada setiap situs belanja. Pengujian yang akan kita lakukan adalah dengan melihat apa saja yang berubah dari tampilan menu awal situs.

Bukalapak Kategori

Rekomendasi Buat Kamu







 <p>★★★★★ 16 ulasan Strawberry S133 Sword Rp90.000</p>	 <p>★★★★★ 24 ulasan iPhone 5 16GB Garansi Distributor Rp1.440.000 Cicilan mulai 120rb/bln</p>	 <p>★★★★★ 8 ulasan Iphone 5 32GB ORIGINAL GARANSI Distributor 1THN Rp1.990.000 Cicilan mulai 166rb/bln</p>	 <p>★★★★★ 10 ulasan IPHONE 5 -32GB PUTIH Rp1.579.000 Cicilan mulai 132rb/bln</p>	 <p>purba cell Jakarta Utara 100% (1327 feedback) Pelapak Premium ★★★★★ 4 ulasan Iphone 5 Silver 32gb Garansi 1 Tahun Rp1.990.000 Cicilan mulai 166rb/bln</p>
--	---	---	--	---


Handphone Pilihan Bisa Cicilan Lihat Semua Barang

Gambar 7 : Rekomendasi Bukalapak


tokopedia Kategori Semua Kategori

Inspirasi dari Pembelian Anda


 <p>Samsung Galaxy V / SM-G313HZ Touchscreen Layar Rp 45.000</p>	 <p>Obeng Set Rp 48.000</p>	 <p>PC All In One Lenovo Idea Centre C460 Core I3 Rp 3.300.000</p>
 <p>[ORIGINAL] batery baterai batere battery iphone 5 5S 4 Rp 130.000</p>	 <p>Canon Cartridge PG-810(Black)(ORIGINAL) Rp 180.000</p>	 <p>LCD TS Samsung J1 Ace / J110 Black , Gold , White Rp 499.000</p>



Music Together, Everywhere!



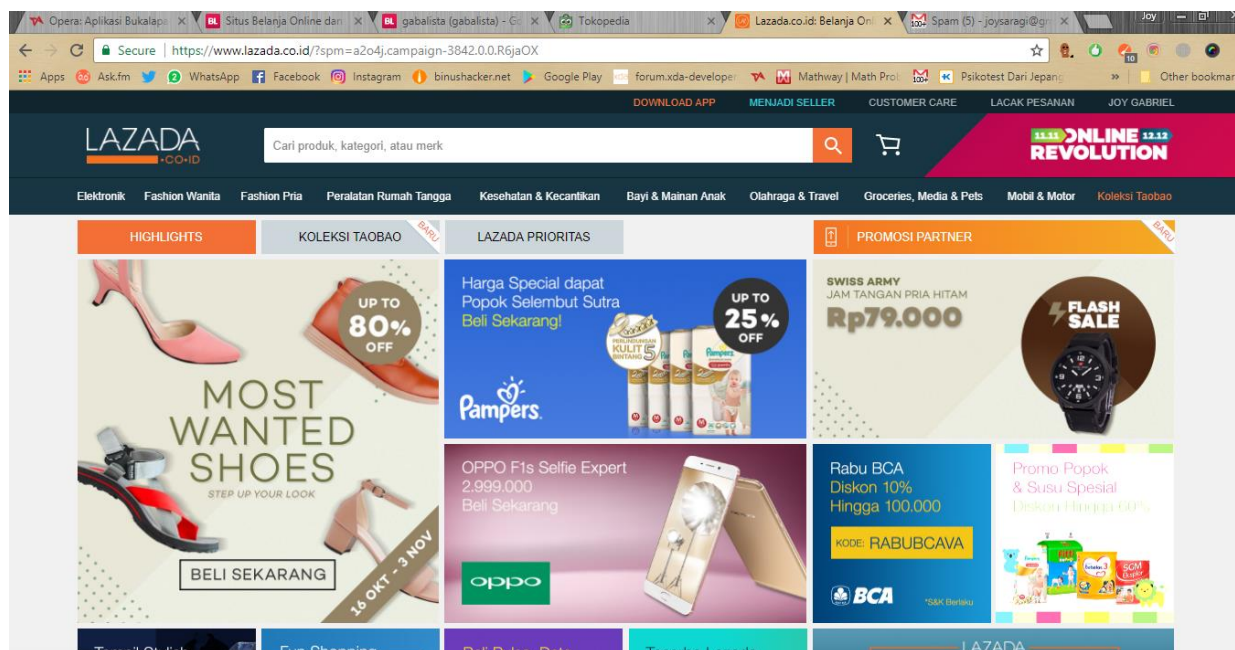
Get Deep Into Music



Enjoy Movies at Home

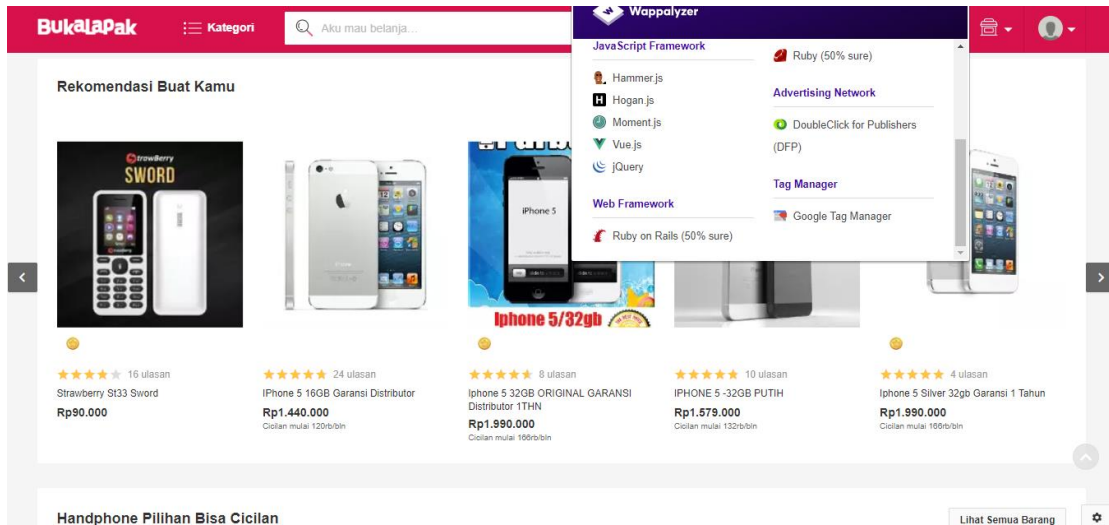
Gambar 8 : Rekomendasi Tokopedia

Berdasarkan hasil yang telah diuji, masing-masing *e-commerce* memiliki cara tersendiri untuk membujuk pelanggan agar dapat menemukan produk terbaik sesuai kebutuhannya. Produk-produk yang ditawarkan kembali untuk konsumen adalah produk yang memiliki kesamaan dengan produk yang kita telah beli sebelumnya. Khusus pada Lazada, produk tersebut tidak langsung direkomendasikan kepada kita seperti yang terjadi pada kedua kompetitornya, namun yang mereka lakukan adalah merekomendasikan produk sejenis via *email*.

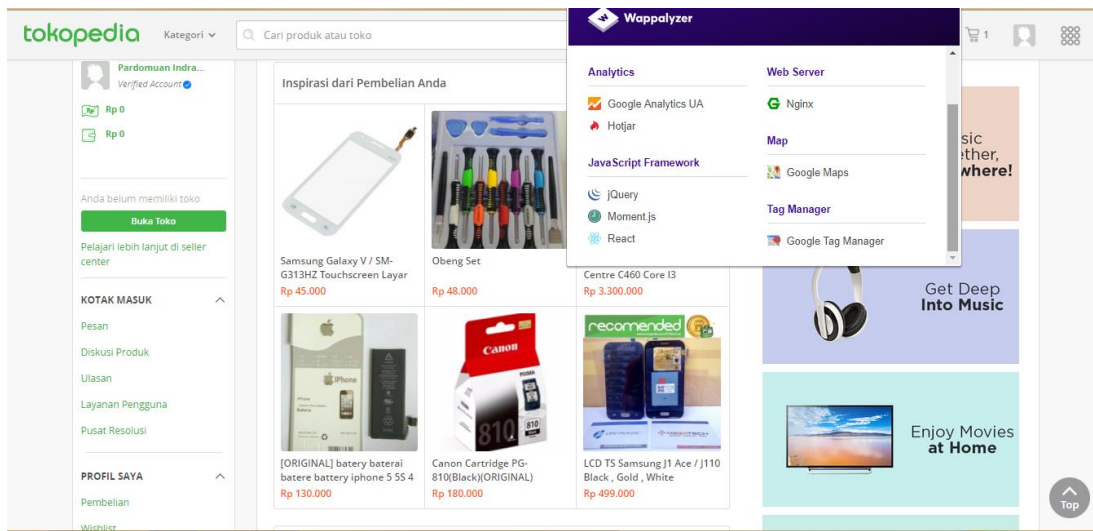


Gambar 9 : Tampilan Lazada Setelah Transaksi

Bukalapak dan Tokopedia dapat menghasilkan bentuk yang serupa karena mereka memiliki *tag manager tool* yang sama. *Tag manager* ini berguna untuk melakukan *tracking* pada suatu *tag* untuk memudahkan proses analisa. Dalam hal ini, keduanya menggunakan Google Tag Manager untuk mengetahui produk apa saja yang diinginkan konsumen berdasarkan produk yang dilihatnya di halaman situs.



Gambar 10 : Wappalyzer di Bukalapak



Gambar 11 : Wappalyzer di Tokopedia

Berdasarkan beberapa langkah yang telah dicoba, *e-commerce* memang benar mengumpulkan data penggunaannya. Hal ini digunakan semata-mata untuk meningkatkan loyalitas konsumen dan mewujudkan sistem yang mengerti dengan profil konsumen tersebut. Layanan terhadap konsumen pun dapat dikustomisasi sehingga *Customer Relationship Management* dari masing-masing *e-commerce* dapat berjalan dengan baik.