



PRIVASI KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN DATA: PERSPEKTIF KEBIJAKAN DAN STUDI PERBANDINGAN

Sandra Natalia, Levina Kezia, Hamdan Nabih Baasir

Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara

Abstrak

Kehidupan perekonomian merupakan suatu hal yang penting bagi negara. Oleh karenanya, ekonomi harus didasari dengan etika bisnis yang keberadaannya sesuai dengan porsi masing-masing baik pelaku usaha maupun konsumen. Memasuki era digital, timbul berbagai bentuk kejahatan baru yang mengancam perlindungan privasi konsumen berupa data-data pribadi yang seringkali dicuri dan diperjualbelikan. Untuk melindungi hak asasi konsumen, maka Indonesia meregulasikan perlindungan tentang privasi konsumen dan perlindungan data di dalam UU ITE dan PP 71/2019. Namun keberadaan regulasi saja tampaknya belum cukup, dimana masih banyak kasus kebocoran data di Indonesia yang mengancam konsumen. Oleh karena itu, sepatutnya kita bercermin kepada negara Singapura dan Amerika Serikat sebagai negara yang memiliki keamanan siber yang baik.

Kata Kunci: privasi data, konsumen, perlindungan data, kebijakan, regulasi hukum, keamanan siber.

PENDAHULUAN

Kehidupan perekonomian merupakan salah satu unsur penunjang yang amat krusial dalam suatu negara. Setiap negara bersaing untuk menunjang pertumbuhan dan perkembangan perekonomian dalam negeri. Roda perekonomian suatu negara didukung oleh adanya keberadaan pelaku usaha dan juga konsumen serta pemerintah. Baik itu pelaku usaha, konsumen

maupun pemerintah mempunyai tugas dan tanggung jawab berbeda namun memiliki tujuan akhir yang sama.

Gerakan perlindungan konsumen di dunia muncul seiring dengan perkembangan zaman. Perkembangan zaman dengan segala kompleksitasnya menuntut adanya suatu regulasi untuk melindungi dan menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dan juga pelaku usaha. Di Indonesia, babak baru perlindungan konsumen terbit

*Correspondence Address : sandra.205200016@stu.untar.co.id

DOI : 10.31604/jips.v10i6.2023. 3157-3168

© 2023UM-Tapsel Press

setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999 dan berlaku 1 (satu) tahun setelah diundangkan.²

Hal ini menjadikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai acuan atau dasar utama dari perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-Undang ini hadir atas adanya kesadaran bahwa ketentuan hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen pada saat itu masih belum memadai. Sejatinya, keberadaan Undang-Undang ini berusaha untuk mewujudkan kehidupan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur sesuai dengan tujuan pembangunan nasional.

Undang-Undang ini hadir dengan tujuan untuk memberdayakan konsumen agar dapat menegakkan haknya serta membela dirinya. Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen merupakan definisi dari perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini juga mengatur secara rinci terkait dengan hak-hak yang harus diterima oleh konsumen.

Namun, semakin pesatnya perkembangan teknologi memberikan konsekuensi yang juga semakin kompleks dalam arus transaksi ekonomi. Di Indonesia sendiri, banyak sekali terjadi kasus pelaku usaha yang tidak memiliki itikad baik dalam melakukan usaha. Tidak hanya itu, kasus-kasus seperti tersebar data pribadi konsumen secara daring baik itu data pengguna *e-commerce* atau layanan penyedia jasa lainnya menjadi kenyataan pahit dalam sejarah usaha penegakkan perlindungan konsumen yang dalam hal

ini terpusat pada perlindungan privasi konsumen.

Hadirnya berbagai jenis bisnis baru merupakan akibat dari semakin banyaknya modernisasi teknologi di Indonesia yang didukung dengan bertambah pesatnya jumlah pengguna internet. Tidak dipungkiri, dalam melakukan aktivitas secara daring terutama dalam melakukan transaksi data pribadi konsumen merupakan hal yang mengawali suatu kegiatan transaksi.

Berbagai entitas bisnis, terutama perusahaan *e-commerce* melakukan penawaran dan pemasaran komoditas menggunakan suatu teknologi yang disebut dengan *ad-targeting*. Istilah tersebut memiliki arti menargetkan secara langsung konsumen potensial yang sesuai dengan komoditas usaha.

Teknologi ini memang berdampak positif untuk mempermudah operasional dari suatu entitas bisnis dengan mengorbankan konsumen sebagai pihak yang ditargetkan.

Data pribadi konsumen seperti preferensi belanja hingga alamat pribadi konsumen dapat terekam dan terlacak dengan teknologi tersebut. Terjadinya praktik intervensi yang dilakukan tersebut mengakibatkan rentannya perlindungan hak atas privasi konsumen. Permasalahan ini tidak hanya menjadi isu hangat di Indonesia saja, berbagai negara di seluruh dunia juga menghadapi konsekuensi dari perkembangan teknologi dan sosial masyarakat.

Serangkaian peristiwa tersebut menimbulkan pertanyaan di kemudian hari tentang peran dan usaha dari pelaku usaha untuk melindungi serta menjamin terpenuhinya keamanan konsumen dalam arti melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha.

²[https://blog.justika.com/pidana-dan-laporan-polisi/ini-dasar-hukum-perindungan-](https://blog.justika.com/pidana-dan-laporan-polisi/ini-dasar-hukum-perindungan-konsumen-di-indonesia-berlaku-bagi-konsumen-transaksi-online/)

[konsumen-di-indonesia-berlaku-bagi-konsumen-transaksi-online/](https://blog.justika.com/pidana-dan-laporan-polisi/ini-dasar-hukum-perindungan-konsumen-di-indonesia-berlaku-bagi-konsumen-transaksi-online/)

Pasalnya, kebocoran data pribadi konsumen ini memberikan dampak negatif berupa kerugian yang sporadis dan berbahaya. Berbagai kasus yang terjadi tersebut juga menjadi saksi dan bukti masih adanya celah dalam upaya perlindungan privasi konsumen di Indonesia.

Kapasitas dari eksistensi atau kehadiran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai wadah konstitusional perlindungan konsumen dalam praktiknya masih diperdebatkan dan dibandingkan dengan regulasi negara lain.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka diperlukannya diangkat penelitian yang menjelaskan tentang regulasi atau peraturan hukum tentang perlindungan data pribadi konsumen serta penerapan regulasi tersebut secara nyata dalam kehidupan bermasyarakat.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana regulasi hukum di Indonesia tentang privasi konsumen dan perlindungan data yang mengatur tentang pengumpulan, penggunaan, dan pengungkapan informasi pribadi oleh entitas bisnis?
2. Bagaimana komparasi kebijakan hukum mengenai perlindungan data konsumen di beberapa negara?

METODE PENELITIAN

Penulis dalam proses untuk menghasilkan jurnal menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini lebih memfokuskan pada analisa. Suatu peristiwa dapat digali dan diperdalam hingga mencapai akarnya dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Metode penelitian ini juga lebih menekankan pada analisa kualitatif yang akan bermuara pada variasi penggunaan diksi. Intisari dari berbagai data yang dikumpulkan inilah yang merupakan hal yang dikembangkan dengan penggunaan metode ini. Tidak hanya itu, berbagai teori yang telah ada juga turut serta dikembangkan.

Penulis menganalisis data yang diperoleh dari buku dan jurnal-jurnal dengan menggunakan analisis kualitatif deskriptif dengan mendeskripsikan data yang diperoleh dari buku dan jurnal-jurnal secara menyeluruh.³

HASIL DAN PEMBAHASAN

Regulasi hukum di Indonesia tentang privasi konsumen dan perlindungan data yang mengatur tentang pengumpulan, penggunaan, dan pengungkapan informasi pribadi oleh entitas bisnis

Di era digital dan globalisasi banyaknya kasus kebocoran data yang merugikan konsumen dan sangat merugikan semua belah pihak dalam berbisnis. Berbisnis juga melibatkan transparansi dalam komunikasi dan pelaporan keuangan, sehingga investor dan pemangku kepentingan lainnya dapat memperoleh informasi yang akurat dan dapat dipercaya.

Etika bisnis tentunya mencakup penggunaan teknologi yang bertanggung jawab untuk melindungi data pribadi dan menghindari pelanggaran privasi. Sebuah perusahaan yang memiliki budaya yang kuat terkait etika bisnis akan mendorong karyawan untuk bertindak dengan integritas, menghormati nilai-nilai moral, dan bertanggung jawab dalam setiap keputusan yang diambil. Oleh karena itu, regulasi perusahaan sangat penting untuk memastikan kepatuhan dengan aturan dan etika dalam berbisnis

³ Abdul, Kadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung, hlm 50

Etika bisnis dalam perlindungan konsumen berarti bahwa perusahaan memiliki kewajiban moral dan tanggung jawab sosial untuk menjaga kepentingan dan kesejahteraan konsumen dalam segala aspek bisnis mereka. Prinsip-prinsip moral ini mencakup prinsip-prinsip seperti kejujuran, keadilan, transparansi, dan rasa tanggung jawab terhadap konsumen. Perusahaan yang berpegang teguh pada etika bisnis dalam perlindungan konsumen akan berusaha untuk memberikan produk atau layanan yang andal dan berkualitas tinggi. Mereka tidak akan terlibat dalam praktik-praktik yang menyesatkan atau menipu konsumen, seperti memberikan informasi yang salah atau menjanjikan hal-hal yang tidak dapat mereka penuhi.

Selain itu, perusahaan yang memperhatikan etika bisnis dalam perlindungan konsumen akan menjunjung tinggi transparansi dan keterbukaan. Mereka akan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada konsumen mengenai produk, harga, kebijakan pengembalian, serta risiko yang terkait dengan penggunaan produk atau layanan mereka. Hal ini memungkinkan konsumen untuk membuat keputusan yang informan dan memahami sepenuhnya apa yang mereka peroleh dari perusahaan tersebut.

Privasi dan keamanan data juga menjadi bagian penting dari etika bisnis dalam perlindungan konsumen. Perusahaan harus melindungi privasi konsumen dan menjaga keamanan data pribadi yang dikumpulkan. Mereka harus menggunakan data konsumen dengan bijaksana dan hanya sesuai dengan persetujuan yang diberikan, serta mengadopsi langkah-langkah keamanan yang tepat untuk melindungi data tersebut dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan.

Selain itu, etika bisnis dalam perlindungan konsumen mencakup memberikan layanan pelanggan yang

baik. Perusahaan harus merespons keluhan konsumen dengan serius, menangani masalah dengan cepat, dan memberikan solusi yang memadai. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kepuasan konsumen dan upaya untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Terakhir, etika bisnis dalam perlindungan konsumen membutuhkan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi yang berlaku. Mereka harus memahami dan mengikuti hukum yang berkaitan dengan hak-hak dan perlindungan konsumen, serta bertindak dengan integritas dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur yang berlaku.

Dalam rangka menjaga etika bisnis dalam perlindungan konsumen, perusahaan harus memahami bahwa perlindungan konsumen bukan hanya sebuah kewajiban hukum, tetapi juga tanggung jawab moral yang harus dipelihara untuk membangun kepercayaan, memperoleh keunggulan kompetitif, dan menjaga hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan konsumen mereka. Berikut ini adalah beberapa prinsip etika bisnis yang relevan dalam perlindungan konsumen:

1. **Kehandalan dan Kualitas Produk/ Layanan:** Perusahaan harus bertanggung jawab untuk menyediakan produk dan layanan yang aman, berkualitas, dan memenuhi harapan konsumen. Mereka harus menghindari praktik-praktik yang menyesatkan, seperti klaim palsu atau informasi yang tidak akurat.
2. **Transparansi dan Keterbukaan:** Perusahaan harus memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami kepada konsumen tentang produk,

harga, kebijakan pengembalian, dan risiko yang terkait dengan penggunaan produk atau layanan mereka. Mereka juga harus memfasilitasi akses konsumen terhadap informasi yang relevan.

3. **Privasi dan Keamanan Data:** Perusahaan harus melindungi privasi konsumen dan menjaga keamanan data pribadi yang dikumpulkan. Mereka harus mengikuti standar keamanan yang tepat dan hanya menggunakan data konsumen sesuai dengan persetujuan yang diberikan.
4. **Layanan Pelanggan yang Baik:** Perusahaan harus memberikan layanan pelanggan yang responsif, adil, dan efektif. Mereka harus mendengarkan keluhan konsumen dengan serius, menangani masalah dengan cepat, dan memberikan solusi yang memadai.
5. **Keadilan dan Kewajaran:** Perusahaan harus memperlakukan konsumen secara adil dan tidak memanfaatkan kekuatan atau kelemahan mereka. Mereka harus menjual produk dan layanan dengan harga yang wajar dan tidak mengeksploitasi konsumen.
6. **Kepatuhan terhadap Regulasi:** Perusahaan harus mematuhi semua peraturan dan regulasi yang berlaku dalam hal perlindungan konsumen. Mereka harus memahami dan mengikuti hukum yang berkaitan

dengan hak-hak dan perlindungan konsumen.⁴

Merujuk kepada poin terakhir yaitu kepatuhan terhadap regulasi, di Indonesia sendiri terdapat beberapa regulasi hukum yang mengatur tentang etika bisnis dan dasarnya regulasi ini ada karena merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang selanjutnya akan disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah jelas menyatakan dalam pasal 3 huruf d lebih tepatnya yaitu “menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi”. Disini kita bisa menyimpulkan bahwa pengumpulan, penggunaan, dan pengungkapan informasi pribadi oleh entitas bisnis dilarang karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah membuat sistem perlindungan bagi konsumen.

Lebih konkritnya di Indonesia sistem regulasi hukum tentang privasi konsumen dan perlindungan data yang mengatur tentang pengumpulan, penggunaan, dan pengungkapan informasi pribadi oleh entitas bisnis diatur oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya akan disebut UU ITE serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut PP 71/2019. Dalam UU ITE pasal terkait privasi konsumen dan perlindungan data yang mengatur tentang pengumpulan, penggunaan, dan pengungkapan informasi pribadi oleh entitas bisnis dibahas dalam:

⁴ Ferrell, O. C., Fraedrich, J., & Ferrell, L. 2019. Business ethics: Ethical decision making and cases. Cengage Learning.

1. Pasal 26:

- (1) Kecuali ditentukan secara lain oleh Peraturan Perundang-undangan, dalam hal ini maka penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan Orang yang bersangkutan.
- (2) Setiap Orang yang dilanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang ini.⁵

Pasal 26 UU ITE Melarang penyebaran dan/atau pengungkapan informasi elektronik pribadi tanpa izin dari pemiliknya.

2. Pasal 27:

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan

dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan perjudian.

- (3) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik.⁶

Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan pemerasan dan/atau pengancaman.

Pasal 27 UU ITE Melarang pemanfaatan data elektronik pribadi oleh pihak lain tanpa izin dari pemiliknya.

3. Pasal 28:

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi yang ditujukan untuk menimbulkan rasa

⁵ Pemerintah Indonesia. Undang-Undang (UU) Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. LL Sekretariat Negara. LN.2008/NO.58. TLN No.4843. Jakarta

⁶ Ibid

kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras, dan antargolongan (SARA).⁷

Pasal 28 UU ITE Mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjaga kerahasiaan data elektronik pribadi.

Serta dalam PP 71/2019 juga mengatur regulasi hukum yang melindungi pengumpulan, penggunaan, dan pengungkapan informasi pribadi oleh entitas bisnis, hal ini dibahas dalam pasal:

1. Pasal 19:

(1) Penyelenggara Sistem Elektronik harus menerapkan tata kelola Sistem Elektronik yang baik dan akuntabel.

(2) Tata kelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memenuhi persyaratan:

a. Tersedianya prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan Sistem Elektronik yang didokumentasikan dan/atau diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dimengerti oleh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;

b. Adanya mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga

kebaruan dan kejelasan prosedur pedoman pelaksanaan;

c. Adanya kelembagaan dan kelengkapan personel pendukung bagi pengoperasian Sistem Elektronik sebagaimana mestinya;

d. Adanya penerapan manajemen kinerja pada Sistem Elektronik yang diselenggarakannya untuk memastikan Srstem Elektronik beroperasi sebagaimana mestinya; dan

e. Adanya rencana menjaga keberlangsungan penyelenggaraan Sistem Elektronik yang dikelolanya.

(3) Selain persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kementerian atau Lembaga terkait dapat menentukan persyaratan lain yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.⁸

Pasal 19 PP 71/2019 menyebutkan kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk melindungi kerahasiaan dan integritas data elektronik pribadi yang dikelolanya.

2. Pasal 39:

(1) Dalam penyelenggaraan Agen Elektronik, penyelenggara Agen

⁷ Ibid

⁸ Pemerintah Indonesia. (2008). Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan

Transaksi Elektronik. Lembaran Negara 2008/NO.58, Tambahan Lembaran Negara No.4843, LL SETNEG. Jakarta

- Elektronik harus memperhatikan prinsip:
- a. kehati-hatian;
 - b. pengamanan dan terintegrasinya sistem Teknologi Informasi
 - c. pengendalian pengamanan atas aktivitas Transaksi Elektronik
 - d. efektivitas dan efisiensi biaya; dan
 - e. perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara Agen Elektronik wajib memiliki dan menjalankan prosedur standar pengoperasian yang memenuhi prinsip pengendalian pengamanan data pengguna dan Transaksi Elektronik.
- (3) Prinsip pengendalian pengamanan data pengguna dan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
- a. kerahasiaan;
 - b.integritas;
 - c. ketersediaan;
 - d. keautentikan;
 - e. otorisasi; dan kenirsangkalan.⁹

Pasal 36 PP 71/2019 mewajibkan pemilik data untuk memberikan persetujuan tertulis sebelum data elektronik pribadi mereka dikumpulkan, digunakan, atau diungkapkan oleh entitas bisnis.

Selain UU ITE dan PP 71/2019, ada juga peraturan dan kebijakan lain yang berkaitan dengan privasi konsumen dan perlindungan data di Indonesia, seperti Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 65 Tahun 2019 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.

Regulasi ini bertujuan untuk melindungi privasi konsumen dan memberikan kontrol kepada individu terhadap penggunaan dan pengungkapan data pribadi mereka oleh entitas bisnis. Hal ini mencakup persyaratan untuk mendapatkan izin atau persetujuan tertulis dari pemilik data sebelum mengumpulkan, menggunakan, atau mengungkapkan informasi pribadi mereka.

Selain itu, penyelenggara sistem elektronik juga diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data pribadi yang dikelolanya. Dengan cepatnya zaman berkembang begitu banyak pula sistem perlindungan yang harus lebih dikembangkan.

Adapun hingga saat ini implementasi daripada regulasi-regulasi perlindungan data pribadi konsumen di Indonesia belum optimal lantaran aparat penegak hukum yang masih cenderung belum berani menjatuhkan sanksi berat kepada pihak yang seharusnya bertanggung jawab atas perlindungan data pribadi konsumen. Terbukti sepanjang tahun 2023 terdapat 35 kasus kebocoran data, namun Kominfo sendiri hanya memberikan sanksi berupa teguran dan rekomendasi saja.¹⁰

⁹ Ibid

¹⁰ Bestari, Novina Putri. (2023). Diunduh di <https://www.cnbcindonesia.com/tech/202306121>

62356-37-445205/data-94-perusahaan-ri-bocor-sanksi-cuma-teguran tanggal 25 Juni.

Komparasi Kebijakan Hukum Mengenai Perlindungan Data Konsumen di Beberapa Negara

Berangkat dari adanya tujuan negara dalam memberikan perlindungan hak asasi manusia, maka Indonesia sebagai negara *rechtsstaat* berkewajiban untuk menjamin perlindungan data pribadi sebagaimana hal tersebut termasuk ke dalam bagian hak konstitusional warga negara. Adapun di tengah perkembangan era 4.0, *the Office of the High Commissioner for Human Rights* (OHCHR) telah merilis *report* terkait hak privasi manusia di era digital, dimana saat ini terdapat banyak sekali bentuk pelanggaran terhadap privasi seseorang berupa kebocoran data, *hacking*, dan lainnya. Sebagai bentuk perlindungan dan penghormatan hak asasi manusia, OHCHR mendorong negara-negara untuk lebih mengoptimalkan penegakan hukum dan pencegahan terhadap pelanggaran privasi data konsumen.

Sebagaimana yang telah dibahas pada bagian sebelumnya, Indonesia sendiri sudah memiliki beberapa perangkat hukum terkait perlindungan data konsumen. Namun sayangnya, implementasi dari kebijakan tersebut belum maksimal. Oleh karena itu, bagian tulisan ini dimaksudkan untuk melakukan studi komparasi kebijakan hukum perlindungan data konsumen pada 2 negara, yakni Singapura dan Amerika Serikat yang dianggap berhasil sebagai negara dengan keamanan siber terbaik.

Singapura

Berdasarkan hasil survei Global Cybersecurity Index (CGI) pada tahun 2020, Singapura berhasil menduduki peringkat pertama sebagai negara

dengan keamanan siber terbaik di kawasan Asia Tenggara dengan skor indeks 98,52.¹¹ Disahkannya *Cybersecurity Act* atau Undang-Undang Keamanan Siber pada tanggal 2 Maret 2018 oleh Presiden Singapura Halimah Yacob menjadi bukti keseriusan Singapura dalam memberikan perlindungan terhadap serangan-serangan siber yang rentan terjadi di era digital ini.

Adapun secara spesifik Singapura juga telah mengundang *Personal Data Protection Act* (PDPA) sebagai landasan hukum dalam mengakomodir kebutuhan perlindungan data masyarakat. Pengundangan PDPA pun diikuti dengan pembentukan *Personal Data Protection Commission* (PDPC) sebagai komisi khusus yang diamanatkan untuk mengawasi PDPA.¹² Di sisi lain, PDPC juga memiliki wewenang untuk menerima aduan masyarakat terkait isu perlindungan data pribadi dan juga sekaligus memfasilitasi penyelesaian sengketa alternatif. Sebagai pihak yang bertanggungjawab untuk memantau PDPA, PDPC juga berwenang untuk menjatuhkan sanksi apabila memang terdapat cukup bukti yang mendukung sebagaimana hal tersebut dicantumkan di dalam *section 56* PDPA. Di samping itu, pemerintah Singapura juga telah membentuk *Singapore Computer Emergency Response Team* (SingCERT) untuk membantu dalam mendeteksi, mencegah, dan memberikan resolusi atas serangan siber.

Sebagaimana telah diatur di dalam *section 24* PDPA, maka dalam hal menjalankan bisnis, setiap organisasi atau institusi swasta memangku kewajiban untuk menjaga dan melindungi segala data siber yang

¹¹ Hananto, Akhyari. (2021). Global Cybersecurity Index 2020: Asia-Pacific Countries Ranked. Diunduh di <https://seasia.co/2021/07/11/global-cyber-security-index-2020-asia-pacific-countries-ranked> tanggal 25 Juni.

¹² Kath, Heath. (2020). What is PDPC? Diunduh di <https://www.goanywhere.com/blog/what-is-the-pdpc> tanggal 26 Juni.

tersimpan pada perangkat penyimpan data. Perlindungan yang dimaksud pada *section* tersebut juga melingkupi segala hal yang berkaitan dengan akses, pengungkapan, pengumpulan, dan hilangnya data pribadi konsumen. Adapun dalam hal terjadinya pengungkapan data tanpa persetujuan dari pihak yang bersangkutan, maka individu yang bertanggung jawab atas organisasi atau instansi swasta tersebut dapat dihukum penjara selama 2 tahun dan/atau didenda sebesar \$5,000. Aturan ini juga berlaku sama terhadap organisasi atau instansi swasta yang berada di dalam sektor publik.

Walaupun Singapura memberikan sebuah pengecualian tanggap darurat bagi organisasi atau instansi swasta dalam mengumpulkan, menggunakan, dan/atau mengungkapkan data pribadi tanpa persetujuan konsumennya, namun keadaan darurat ini hanya diperuntukan ketika ada situasi yang mengancam keselamatan individu lain. Oleh karena itu, di luar daripada situasi darurat, setiap organisasi atau instansi swasta wajib tunduk terhadap aturan perlindungan yang berlaku.

Di balik eksistensi regulasi ketat dan komisi hebat yang dimiliki oleh Singapura, faktanya serangan siber berupa penyalahgunaan data konsumen masih terus terjadi. Pada tahun 2018, terjadi sebuah kasus serangan siber di Singapura yang melibatkan sebuah perusahaan yang menjalankan *platform* pemesanan makanan online bernama Eatigo, dimana data pribadi konsumen yang berasal dari 2,8 juta akun Eatigo bocor dan diperjualbelikan oleh pihak peretas.¹³ Tak dapat dipungkiri

bahwasanya penegakkan hukum yang tidak pandang bulu menjadi faktor yang mendukung keberhasilan Singapura dalam mewujudkan perlindungan konsumen terutama yang menyangkut serangan siber seperti yang terjadi pada Eatigo. Akibat kasus tersebut, PDPC secara tidak seogan langsung mengenakan Eatigo sanksi berupa denda sebesar \$62,400.

Hal yang kemudian juga menjadi unik adalah segala detail yang menyangkut kasus penyalahgunaan data di Singapura, termasuk kasus Eatigo di atas, dapat diakses dengan mudah oleh publik melalui website resmi PDPC. Hal ini sejatinya membuktikan betapa transparannya Singapura dalam menangani kasus penyalahgunaan data di negaranya, terlepas dari skala besar atau kecilnya kasus tersebut.

Amerika Serikat

Amerika Serikat sukses menempati posisi pertama sebagai negara dengan tingkat keamanan siber terbaik menurut CGI. Menariknya, walaupun Amerika Serikat berhasil mendapatkan skor indeks 100 atau sempurna, negara yang seringkali dijuluki sebagai negeri paman sam tersebut tidak memiliki perangkat hukum seperti Undang-Undang ITE di Indonesia atau Undang-Undang Keamanan Siber di Singapura. Bahkan, tidak ada satupun komisi atau lembaga perlindungan data pribadi yang dibentuk disana.¹⁴

Dalam menjalankan pemerintahannya, Amerika Serikat hanya memanfaatkan Comprehensive National Cybersecurity Initiative sebagai garis haluan untuk menciptakan

¹³ Tang, Louisa. (2023). Eatigo Fined \$62,400 for Data Breach Leading to Sale of 2.8 Million Users' Personal Data. Diunduh di <https://www.channelnewsasia.com/singapore/eatigo-fined-data-breach-users-personal-data-sold-pdpc-3342326> tanggal 27 Juni.

¹⁴ O'Connor, Nuala. (2018). Reforming the US Approach to Data Protection and Privacy. Diunduh di <https://www.cfr.org/report/reforming-us-approach-data-protection> tanggal 29 Juni.

keamanan siber di negaranya. Selain dari itu, setiap negara-negara bagian saat ini tengah mengembangkan regulasi pengaturan perlindungan data pribadi. Tak dapat dipungkiri, hal tersebut menimbulkan kritik dari berbagai pihak yang mengkhawatirkan potensi timbulnya problematika tumpang tindih aturan apabila regulasi perlindungan data pribadi tidak diintegrasikan dibawah satu undang-undang.

Amerika Serikat membuktikan bahwasanya penjagaan data pribadi tetap bisa berhasil pelaksanaannya selama ada keharmonisan antara pemerintah pusat dengan pemerintah negara-negara bagian dalam menghubungkan kebijakan-kebijakan agar tetap terintegrasi antara satu sama lain. Untuk mendukung elemen pemerintahan yang saling koheren antara satu sama lain, Amerika Serikat membentuk *Resource Center for State Cybersecurity* untuk mengkoordinasikan negara-negara bagian dalam mengatasi persoalan serangan siber.

Adapun ketiadaan regulasi perlindungan data pribadi justru dikarenakan Amerika Serikat lebih cenderung memiliki perspektif perlindungan konsumen. Sebagai contoh, negara bagian California memiliki undang-undang Consumer Protection Privacy Act (CCPA). CCPA ini memberikan hak kepada setiap konsumen daripada suatu bisnis bahwa mereka diperbolehkan untuk diberikan akses dalam mengontrol informasi atau data pribadinya yang dipegang oleh bisnis yang bersangkutan. Hak tersebut meliputi hak konsumen untuk mengetahui bagaimana sebuah bisnis menggunakan dan menyebarkan data pribadinya, hak untuk menghapus data pribadi yang dipegang sebuah bisnis, dan hak-hak terkait lainnya. Inilah yang menunjukkan corak bahwa Amerika Serikat memiliki sebuah sistem hukum yang lebih ke arah limitasi privasi dalam

memberikan perlindungan bagi konsumen.

SIMPULAN

Dalam konteks perlindungan konsumen, etika bisnis memainkan peran penting dalam memastikan bahwa perusahaan beroperasi dengan integritas, transparansi, dan tanggung jawab terhadap konsumen. Beberapa prinsip etika bisnis yang relevan dalam perlindungan konsumen meliputi keandalan dan kualitas produk/layanan, transparansi dan keterbukaan, privasi dan keamanan data, layanan pelanggan yang baik, keadilan dan kewajaran, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Dalam hal pengumpulan, penggunaan, dan pengungkapan informasi pribadi oleh entitas bisnis, regulasi seperti UU ITE dan PP 71/2019 melarang penyebaran dan pengungkapan informasi pribadi tanpa izin dari pemiliknya. Hal ini memberikan perlindungan terhadap privasi konsumen dan mendorong perusahaan untuk menjaga keamanan data pribadi yang mereka kumpulkan.

Selain itu, perusahaan juga diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada konsumen, merespons keluhan konsumen dengan serius, menjual produk dan layanan dengan harga yang wajar, dan mematuhi semua peraturan dan regulasi yang berlaku dalam hal perlindungan konsumen.

Dengan menjaga etika bisnis dalam perlindungan konsumen, perusahaan dapat membangun kepercayaan konsumen, memperoleh keunggulan kompetitif, dan menjaga hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan konsumen mereka. Penting bagi perusahaan untuk melihat perlindungan konsumen bukan hanya sebagai kewajiban hukum, tetapi juga sebagai tanggung jawab moral yang harus dipelihara.

Regulasi hukum yang ada di Indonesia, termasuk UU ITE dan PP 71/2019, memberikan kerangka hukum yang kuat untuk melindungi privasi konsumen dan perlindungan data. Namun, implementasi dari kedua regulasi tersebut masih belum optimal dikarenakan hingga saat ini belum ada pihak yang dikenakan sanksi melainkan hanya berupa teguran dan rekomendasi saja. Berbeda dengan Indonesia, dapat dilihat bahwa salah satu faktor yang mendorong keberhasilan sistem hukum perlindungan data pribadi di Singapura adalah dikarenakan penegakan hukum yang transparan dan aparatnya yang tegas dalam menindak pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan terhadap konsumen, bukan sekedar rekomendasi atau teguran saja.

Di sisi lain, Amerika Serikat sendiri berhasil sebagai salah satu negara dengan perlindungan data pribadi terbaik walaupun tidak memiliki payung hukumnya. Hal ini dikarenakan adanya koordinasi yang baik dari segi pembuatan kebijakan antara negara bagian dan pemerintah pusat, sehingga penegakkan hukum bagi kasus serangan siber apapun itu dapat terimplementasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

<https://blog.justika.com/pidana-dan-laporan-polisi/ini-dasar-hukum-perindungan-konsumen-di-indonesia-berlaku-bagi-konsumen-transaksi-online/>

Abdul, Kadir Muhammad. 2004. Hukum dan Penelitian Hukum. PT Citra Aditya Bakti. Bandung, hlm 50

Ferrell, O. C., Fraedrich, J., & Ferrell, L. 2019. Business ethics: Ethical decision making and cases. Cengage Learning.

Pemerintah Indonesia. Undang-Undang (UU) Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. LL Sekretariat Negara. LN.2008/NO.58. TLN No.4843. Jakarta

Pemerintah Indonesia. (2008). Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara 2008/NO.58, Tambahan Lembaran Negara No.4843, LL SETNEG. Jakarta

Bestari, Novina Putri. (2023). Diunduh di <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230612162356-37-445205/data-94-perusahaan-ri-bocor-sanksi-cuma-teguran> tanggal 25 Juni.

Hananto, Akhyari. (2021). Global Cybersecurity Index 2020: Asia-Pacific Countries Ranked. Diunduh di <https://seasia.co/2021/07/11/global-cyber-security-index-2020-asia-pacific-countries-ranked> tanggal 25 Juni.

Kath, Heath. (2020). What is PDPC? Diunduh di <https://www.goanywhere.com/blog/what-is-the-pdpc> tanggal 26 Juni.

Tang, Louisa. (2023). Eatigo Fined \$62,400 for Data Breach Leading to Sale of 2.8 Million Users' Personal Data. Diunduh di <https://www.channelnewsasia.com/singapore/eatigo-fined-data-breach-users-personal-data-sold-pdpc-3342326> tanggal 27 Juni.

O'Connor, Nuala. (2018). Reforming the US Approach to Data Protection and Privacy. Diunduh di <https://www.cfr.org/report/reforming-us-approach-data-protection> tanggal 29 Juni.