

TRANSPARANSI DATA, PRIVASI PELANGGAN, DAN KEPATUHAN REGULASI: ANALISIS KUALITATIF

Ahmad Jet Alamin A¹, Parlaban Karo-Karo², Robintang Elfrianto Naibaho³
Universitas Efarina, Indonesia^{1,2,3}
Email: Jet.ahmad196@gmail.com

Abstrak

Artikel ini mengkaji secara kualitatif peran transparansi data, privasi pelanggan, dan kepatuhan regulasi dalam menjaga kepercayaan pelanggan serta meminimalkan risiko hukum, khususnya dalam konteks regulasi perlindungan data pribadi di Indonesia melalui UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Di era digital, data dipandang sebagai aset strategis perusahaan sehingga pengelolaan yang transparan dan patuh privasi menjadi kunci untuk membangun reputasi dan tata kelola yang bertanggung jawab. Penelitian ini bertujuan menganalisis kontribusi transparansi terhadap kepercayaan, mengidentifikasi tantangan privasi pelanggan, serta mengevaluasi mekanisme kepatuhan terhadap UU PDP untuk mengurangi potensi risiko. Metode yang digunakan adalah analisis dokumen dan studi kasus, yang menunjukkan bahwa transparansi penting untuk kredibilitas, sementara perlindungan privasi diperlukan agar tidak terjadi penyalahgunaan data. Rekomendasi penelitian menekankan perlunya integrasi yang lebih kuat antara praktik transparansi, peningkatan hak konsumen terkait data, serta kolaborasi pemangku kepentingan untuk memastikan kepatuhan terhadap kerangka regulasi dan keamanan privasi pelanggan.

Kata kunci: *Transparansi Data, Privasi Pelanggan, Kepatuhan Regulasi, UU PDP*

Abstract

This study qualitatively examines the roles of data transparency, customer privacy, and regulatory compliance in maintaining customer trust and minimizing legal risks, particularly in the context of Indonesia's Personal Data Protection Law (Law No. 27 of 2022 / UU PDP). In the digital era, data has become a strategic asset for companies, making transparent data governance and strong privacy protections essential for building market trust and responsible corporate governance. The research aims to analyze how data transparency contributes to trust, identify challenges in safeguarding customer privacy, and assess compliance mechanisms under the UU PDP to mitigate legal risks. Using document analysis and case studies, the findings indicate that consistent transparency enhances credibility, while privacy safeguards are crucial to prevent data misuse. The study recommends strengthening the integration of transparency practices, enhancing consumers' rights regarding their data, and promoting collaboration among stakeholders to protect customer privacy and ensure adherence to the regulatory framework.

Keywords: *Data Transparency, Customer Privacy, Regulatory Compliance, PDP Law*

PENDAHULUAN

Di era digital yang berkembang pesat, data telah menjadi salah satu aset strategis perusahaan, di mana ketergantungan masyarakat terhadap internet semakin tinggi, menjadikannya sebagai pasar potensial yang sangat besar bagi perkembangan fintech (Rahma, 2018). Transparansi data, privasi pelanggan, dan kepatuhan terhadap regulasi seperti Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) menjadi komponen penting dalam memastikan tata kelola perusahaan yang tertib dan bertanggung jawab. Diskusi tentang perlindungan konsumen, oleh karenanya, mengacu pada jaminan dan pemenuhan hak-hak konsumen dalam kerangka hukum yang berlaku (Wahyudi et al., 2022). Artikel ini mengkaji secara kualitatif peran ketiga aspek tersebut dan bagaimana kontribusinya dalam menjaga kepercayaan pelanggan serta meminimalisir risiko hukum.

Pembahasan dalam artikel ini didasarkan pada analisis dokumen dan data yang berkaitan dengan penerapan regulasi, praktik transparansi, dan manajemen privasi data di lingkungan bisnis Indonesia.

Transformasi digital telah memberikan dampak signifikan pada cara perusahaan mengelola data. Data pribadi tidak lagi dilihat sekadar sebagai informasi, melainkan sebagai aset berharga yang bisa menjadi keunggulan kompetitif asalkan dikelola secara efektif. Seiring dengan meningkatnya digitalisasi, risiko seperti pelanggaran privasi, serangan siber, dan ketidakpatuhan regulasi juga meningkat. UU PDP yang baru saja diberlakukan merupakan respons pemerintah terhadap tantangan tersebut, dengan menetapkan kerangka hukum untuk melindungi data pribadi dan mewajibkan pengendali data untuk menerapkan langkah-langkah keamanan yang memadai. Dengan demikian, tata kelola data yang transparan dan penegakan privasi pelanggan menjadi kunci utama dalam menjaga reputasi dan kepercayaan pasar.

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan utama sebagai berikut:

1. Menganalisis peran transparansi data dalam membangun kepercayaan pelanggan dan mendukung tata kelola perusahaan yang baik.
2. Mengidentifikasi tantangan serta strategi dalam menjaga privasi data pelanggan.
3. Mengkaji mekanisme kepatuhan regulasi, khususnya UU PDP, dalam memitigasi risiko hukum dan menjaga keamanan data.
4. Menyajikan rekomendasi untuk meningkatkan integrasi antara transparansi data, privasi pelanggan, dan kepatuhan regulasi dalam praktik bisnis.

LANDASAN TEORI

Kajian pustaka dalam penelitian ini mencakup teori-teori terkait transparansi data privasi pelanggan dan kepatuhan regulasi. Berikut beberapa landasan teori dan penelitian terdahulu beserta temuan utama:

1. Transparansi Data

Transparansi data mengacu pada keterbukaan dan kejelasan mengenai bagaimana data dikumpulkan, diproses, dan digunakan oleh organisasi. Transparansi bukan hanya memenuhi kewajiban hukum, tetapi juga menjadi strategi untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Prinsip transparansi mendorong perusahaan untuk menyediakan informasi yang mudah diakses dan dimengerti oleh subjek data, sehingga masyarakat dapat memahami tujuan dan manfaat dari pengumpulan data tersebut.

Transparansi dan akuntabilitas juga krusial, dengan konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas tentang bagaimana data mereka dikumpulkan dan digunakan, serta perusahaan bertanggung jawab atas pengelolaannya. Konsumen harus diberitahu dan memberi persetujuan sebelum data mereka diproses, dan memiliki akses serta hak untuk memperbaiki data mereka. Respons terhadap pelanggaran data dan akses ke mekanisme penyelesaian sengketa yang adil juga merupakan bagian penting dari hak konsumen. Ini semua membentuk fondasi untuk ekosistem e-commerce yang etis dan bertanggung jawab, memastikan hak-hak konsumen dihormati dalam dunia yang didigitalisasi dan berbasis data (Dhianty, 2022).

2. Privasi Pelanggan

Privasi pelanggan berkaitan dengan hak individu dalam melindungi informasi pribadi mereka dari penyalahgunaan dan akses tidak sah. Konsep ini mencakup persetujuan eksplisit sebelum pengumpulan data, hak untuk mengakses, memperbaiki, dan menghapus informasi, serta kewajiban perusahaan untuk menjamin keamanan data melalui upaya teknis dan administratif. Tantangan utama dalam menjaga privasi pelanggan meliputi ketidakpahaman regulasi dan potensi penyalahgunaan data oleh pihak ketiga.

Keamanan data menjadi tantangan yang terus berkembang di tengah serangan cyber yang semakin canggih, membutuhkan investasi berkelanjutan dalam teknologi keamanan (Ariana et al., 2023). Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan kerjasama antarsektor yang melibatkan pemerintah, industri, dan masyarakat sipil dalam mengembangkan kerangka hukum yang kuat, meningkatkan kesadaran, dan memastikan infrastruktur teknologi yang aman (Erwin et al., 2023). Keamanan data yang memadai memerlukan investasi besar dalam infrastruktur teknologi, sesuatu yang mungkin sulit bagi UKM. Selain itu, sering terjadi keterbatasan sumber daya manusia yang ahli di bidang keamanan dan perlindungan data (Uno & Nina Lamatenggo, 2022).

3. Kepatuhan Regulasi

Kepatuhan terhadap regulasi, khususnya UU PDP, memainkan peran krusial dalam menjaga tata kelola dan mitigasi risiko hukum. UU PDP mengatur aspek-aspek penting seperti definisi data pribadi, hak subjek data, kewajiban pengendali data, dan mekanisme pemberian sanksi bagi pelanggar. Kepatuhan yang baik tidak hanya menghindarkan perusahaan dari denda dan sanksi pidana, tetapi juga meningkatkan transparansi dan reputasi di mata pelanggan.

METODE

Pendekatan penelitian dalam studi ini bersifat kualitatif. Data dikumpulkan melalui analisis dokumen yang meliputi undang-undang, pedoman kepatuhan, serta artikel dan sumber yang membahas isu transparansi, privasi, dan kepatuhan regulasi. Metode analisis digunakan untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara transparansi data, privasi pelanggan, dan proses kepatuhan terhadap UU PDP.

1 Teknik Pengumpulan Data

1. Analisis Dokumen: Melibatkan tinjauan terhadap UU PDP, artikel tentang data privasi, serta laporan penyelenggaraan keamanan data oleh perusahaan.
2. Studi Kasus: Analisis contoh kasus pelanggaran data di Indonesia yang menyoroti kegagalan dalam menerapkan prinsip transparansi dan privasi.

2 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi tema utama dan subtema yang berkaitan dengan:

1. Transparansi data dan implikasinya terhadap kepercayaan pelanggan.
2. Tantangan dan strategi pengelolaan privasi data.
3. Kewajiban dan sanksi dalam UU PDP serta bagaimana regulasi tersebut diimplementasikan di sektor korporat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Transparansi Data Sebagai Pilar Kepercayaan Pelanggan

Transparansi data terbukti menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan antara pelanggan dan perusahaan. Dengan memberikan informasi yang jelas dan rinci mengenai tata kelola data, perusahaan dapat:

1. Meningkatkan Kredibilitas: Pelanggan cenderung lebih percaya jika mereka mengetahui bagaimana data mereka dikelola dan digunakan.
2. Mengurangi Risiko Kebocoran Data: Penyampaian informasi secara terbuka membantu meminimalisir risiko pengumpulan data yang berlebihan dan potensi pelanggaran keamanan

Tabel 1. Perbandingan Aspek Transparansi Data dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan.

Aspek	Keterangan	Sumber
Keterbukaan Informasi	Menyediakan informasi yang jelas mengenai cara pengumpulan dan penggunaan data	5
Penyajian yang Sederhana	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat	5
Monitoring Berkelanjutan	Pengawasan rutin terhadap implementasi kebijakan data	5 7

2 Privasi Pelanggaran : Perlindungan dan Tantangan

Privasi pelanggan menekankan hak individu untuk mengontrol penggunaan data pribadi mereka. Hak-hak ini, yang meliputi akses, koreksi, dan penghapusan data, adalah bagian integral dari regulasi yang diatur oleh UU PDP Praktik terbaik dalam melindungi privasi Pelanggan meliputi :

1. Persetujuan Eksplisit: Perusahaan harus mendapatkan persetujuan yang jelas sebelum memproses data pribadi.
2. Penerapan Teknologi Keamanan: Penggunaan enkripsi dan kontrol akses berbasis peran untuk mengamankan data dari akses tidak sah.
3. Audit Keamanan Berkala: Evaluasi rutin terhadap sistem keamanan informasi guna mendeteksi dan menindak potensi kerentanan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan, seperti kurangnya literasi digital dan pemahaman terkait ketentuan regulasi di kalangan pelaku usaha, yang dapat meningkatkan



Diagram 1: Diagram Alur Penelitian

3 Kepatuhan Regulasi: Implementasi UU PDP

UU PDP yang diberlakukan pada tahun 2022 memberikan kerangka hukum yang komprehensif untuk perlindungan data pribadi dan menetapkan kewajiban serta sanksi yang tegas bagi pelanggarnya. Implementasi regulasi ini mencakup beberapa aspek utama:

1. **Definisi dan Klasifikasi Data Pribadi:**
UU PDP mengklasifikasikan data pribadi menjadi data umum dan data sensitif, dengan dasar perlindungan hukum yang berbeda-beda sesuai dengan tingkat risiko penggunaannya.
2. **Kewajiban Pengendali Data:**
Pengendali data diwajibkan memperoleh persetujuan sah, menjamin keamanan data dengan langkah teknis dan administratif, serta menyediakan mekanisme pengaduan bagi subjek data.
3. **Mekanisme Sanksi:**
Pelanggaran terhadap ketentuan UU PDP dapat mengakibatkan sanksi administratif berupa denda hingga 2% dari pendapatan tahunan perusahaan, serta sanksi pidana dalam kasus penyalahgunaan data secara serius.
4. **Penerapan Prinsip Transparansi dan Privasi:**
Kepatuhan terhadap regulasi ini meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data dan memungkinkan pelanggan untuk mengakses serta mengontrol informasi pribadi mereka dengan lebih baik.

Tabel 2. Ringkasan Kepatuhan Regulasi berdasarkan UU PDP

Aspek Regulasi	Kewajiban Utama	Sanksi dan Dampak	Sumber
Definisi Data Pribadi	Klasifikasi data umum dan sensitif	Dasar perlindungan yang berbeda	3
Persetujuan Pengolahan	Mendapatkan persetujuan eksplisit dari subjek data	Pelanggaran dapat berujung pada denda administratif	3
Keamanan Data	Menerapkan enkripsi, kontrol akses, audit berkala	Risiko kebocoran dan sanksi hukum jika tidak dipenuhi	3 6
Mekanisme Pengaduan	Menyediakan saluran pengaduan efektif untuk subjek data	Memperkuat kepercayaan serta mengurangi potensi gugatan	

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Transparansi Data: Memberikan kejelasan dan keterbukaan mengenai pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan data, yang secara signifikan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Praktik transparansi yang konsisten membantu mengurangi risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi. Privasi Pelanggan: Merupakan hak fundamental yang harus dipenuhi melalui persetujuan eksplisit dan pengendalian akses data secara ketat. Tantangan pelaksanaan terjadi karena kurangnya literasi digital dan pemahaman terhadap regulasi, sehingga diperlukan upaya edukasi dan pelatihan internal. Kepatuhan Regulasi: Implementasi UU PDP secara menyeluruh mengharuskan perusahaan untuk mengadopsi kebijakan pengelolaan data yang sesuai, mulai dari definisi data, persetujuan pengolahan, hingga penegakan sanksi bagi pelanggaran. Kepatuhan regulasi tidak hanya melindungi data pribadi, tetapi juga menjadi landasan bagi tata kelola perusahaan yang lebih disiplin dan terpercaya.

REFERENSI

- Ariana, A. A. G. B., sukma Mulya, K., Supartha, I. K. D. G., Ariantini, M. S., Anggraeni, A. F., Rahayu, N. M. A., Octaviani, F., Pramawati, I. D. A. A. T., Magribi, R. M., & others. (2023). *SISTEM INFORMASI AKUNTANSI: Pengantar & Penerapan SIA Berbagai Sektor*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Dhianty, R. (2022). Kebijakan Privasi (Privacy Policy) dan Peraturan Perundang-Undangan Sektor Platform Digital vis a vis Kebocoran Data Pribadi. *Scripta: Jurnal Kebijakan Publik Dan Hukum*, 2(1), 186–199.
- Erwin, E., Pasaribu, A. W., Novel, N. J. A., Thaha, A. R., Adhicandra, I., Suardi, C., Nasir, A., Syafaat, M., & others. (2023). *Transpormasi Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Novita, Y. D., & Santoso, B. (2021). Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(1), 46–58.
- Pohan, T. D., & Nasution, M. I. P. (2023). Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen Dalam Platform E Commerce. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 1(3), 42–48
- Rahma, T. I. F. (2018). Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology. *At-Tawassuth*, 3(1), 6642–6661.
- Rahman, I., Mayasari, R. E., Nurapriyanti, T., & others. (2023). Hukum Perlindungan Konsumen di Era ECommerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital. *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains*, 2(08), 683–691.
- Saputra, A., Priadi, E., & Rustamaji (2024). Analysis Of Slope Stability Due to Illegal Gold Mining In Bengkayang Regency *Jurnal Teknik Sipil*, 24 (1) 766-777
- Situmorang, D. M. et al. "Analysis Of Accounting Knowledge Behavior and Accounting Recording on Revenue with Cultural Behavior Moderating Variable" *Al-Mal: Journal Of Islamic Accounting and Finance [ONLINE]* Volume 05 Number 02 (Des 31, 2024)
- Suleiman, A., Audrine, P., & Dewaranu, T. (2022). Pengaturan Bersama dalam Perlindungan Data Pribadi: Potensi Peran Asosiasi Industri sebagai Organisasi Regulator Mandiri.
- Uno, H. B., & Nina Lamatenggo, S. (2022). Teori kinerja dan pengukurannya. Bumi Aksara.
- UU Perlindungan Data Pribadi (UU No. 27 Tahun 2022): Definisi, hak subjek, dan kewajiban pengendali data.
- Wahyudi, I., Budiarta, I., & Ujianti, N. (2022). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat

Cacat Produk pada Saat Produksi Ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 3, 89– 94.

Wibowo, E. A. (2014). Pemanfaatan Teknologi E-Commerce Dalam Proses Bisnis. *EQUILIBIRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 1(1).