

**MENGUNDI DAN  
MEMBELI-BELAH**

**100**

# **MENGUNDI DAN MEMBELI-BELAH**

**MENILAI SYARIKAT TEKNOLOGI DAN MEDIA DI MALAYSIA  
DALAM KONTEKS PILIHAN RAYA DAN E-DAGANG**



## Tentang laporan ini

Laporan ini dihasilkan oleh Digital Asia Hub, sebagai sebahagian daripada kajian rintis kebertanggungjawaban korporat dalam sektor teknologi. Kajian ini disokong oleh Ranking Digital Rights, sebuah program bebas dibiayai oleh New America Foundation.

**Pengarang** : Gayathry Venkiteswaran, Serene Lim, Wathshlah Naidu

**Sokongan Kajian** : Angela M. Kuga Thas, Dineshwara Naidu, Jananie Chandrarao, Joshua Ng, Lam Shin Yin, Lee E She, Mohani Niza

**Ketua Projek** : Nayantara Ranganathan

**Reka Bentuk** : 3nitydesign.com. Luke, Jocelyn, Jing Xin

**Penyunting** : Ruchika Chanana, Words dll.

**Penghargaan** : Terima kasih tidak terhingga kepada Malavika Jayaram, Digital Asia Hub dan Leandro Ucciferri, Jie Zhang dan Sophia Crabbe-Field daripada Ranking Digital Rights, atas maklum balas mereka.

## Nota Tentang Reka Bentuk

Hala tuju reka bentuk kami diilhamkan oleh ikonografi wang dan status. Ia dilambangkan oleh dua artifak Malaysia iaitu wang kertas Ringgit, dan kain Songket. Wang kertas merupakan simbol kebendaan dan perdagangan negara: ia menggabungkan nilai estetik dan keselamatan bagi menceritakan tentang negara. Selain itu, jari terpalit dakwat kekal di muka hadapan merupakan lambang ikonik pilihan raya Malaysia. Songket, yang merupakan tradisi tenunan tradisional, berasal daripada perkataan Melayu 'menyungkit' benang emas dan perak dalam proses pembuatannya. Pemakaian Songket melambangkan status, yang mana kami jadikannya sebagai isyarat kepada ketagihan kuasa dalam platform digital. Kami menggunakan corak yang diilhamkan oleh Songket bersama warna wang kertas 100 Ringgit (pemarkahan tertinggi kami adalah 100). Justeru reka bentuk ini bertepatan dalam konteks mengundi dan membeli-belah di Malaysia.

**Ringkasan Eksekutif** 3

**Latar Belakang** 7

- A. Pilihan Raya, Penapisan dan Media 9
- B. Ekonomi Data dan Peraturan Platform 10

**Objektif dan Metodologi** 11

- Objektif 12
- Metodologi 13
- Pemilihan Syarikat 15
- Pemilihan Indikator 20

**BAHAGIAN 1**  
**Pilihan Raya dan Media** 21

- A. Syarikat Media 25
- B. Syarikat Media Sosial 27
- C. Syarikat Telekomunikasi dan Pembekal Perkhidmatan Internet (ISP) 30

**BAHAGIAN 2**  
**Perdagangan dan Pendigitalan** 32

- A. Syarikat Fintech 34
- B. Syarikat E-dagang dan E-Panggilan 38

**Kesimpulan** 44

**Lampiran** 47

# RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan ini merupakan hasil projek yang dilaksanakan bagi tujuan menyesuaikan dan menentukan kedudukan metodologi Ranking Digital Rights Corporate Index (Metodologi RDR) dalam konteks Asia. Kajian ini memberi tumpuan kepada tiga negara perintis iaitu Malaysia, Korea Selatan dan Taiwan. Metodologi RDR ini meletakkan kedudukan syarikat mengikut indikator yang menilai pendedahan syarikat berhubung dasar dan amalan berkait kebebasan bersuara dan privasi. Untuk projek ini, setiap pasukan negara mempunyai fleksibiliti kajian, memfokuskan kepada sektor atau kategori syarikat dan perkhidmatan tertentu.

**Kajian Malaysia menggunakan Metodologi RDR dalam sektor teknologi baru muncul, serta kemunculan digital dalam sektor sedia ada. Bagi memahami landskap hak digital yang lebih luas di Malaysia, penyelidikan turut memasukkan syarikat media yang sebahagian besar operasi telah beralih kepada platform digital, aplikasi fintech dan aplikasi super yang mempunyai akses kepada jumlah serta pelbagai data peribadi yang tidak pernah terjadi sebelum ini.**

Syarikat-syarikat ini memainkan peranan dalam kehidupan seharian rakyat Malaysia, malah menjadi perantara kepada pengalaman orang ramai dalam spektrum membeli-belah sehinggalah kepada pembentukan pendapat umum mengenai isu dan proses politik.

Sebanyak 14 syarikat yang dikaji ini mewakili entiti antarabangsa, multinasional dan tempatan merentas pelbagai industri. Syarikat-syarikat ini membenarkan kami mengenal pasti dan membandingkan pendedahan dasar dan amalan data dalam sektor teknologi di Malaysia. Kami menumpukan penyelidikan pada dua tema luas di mana tumpuan kepada perundangan dan dasar sedang berkembang secara global: landskap maklumat sekitar pilihan raya yang kami dekati melalui kajian media berita, media sosial dan syarikat telekomunikasi, serta ekonomi data, yang kami dapatkan melalui kajian aplikasi fintech, e-panggilan dan e-dagang. Pengumpulan dan analisis data dijalankan antara Ogos 2022 dan Mac 2023.

## Penemuan utama termasuk:

**Jurang komitmen piawaian dan amalan hak asasi manusia antarabangsa antara syarikat antarabangsa dan tempatan.** Syarikat dan perkhidmatan transnasional seperti TikTok, Telegram dan Digi menunjukkan prestasi lebih baik berbanding media tempatan dan syarikat telekomunikasi lain mengenai pendedahan tentang cara mereka mengumpul, mengguna, menyimpan dan berkongsi data dengan pihak ketiga. Namun begitu, pengguna masih mempunyai sedikit kawalan untuk menarik balik persetujuan atau memilih untuk tidak berkongsi data peribadi, yang secara sebenarnya diterjemahkan kepada pengguna sebagai tidak dapat terus mengakses platform atau perkhidmatan.

1

**Kebanyakan syarikat secara konsisten gagal memaklumkan pengguna mengenai sebarang perubahan dalam dasar atau kemas kini,** yang mana ia mengubah tanggungjawab memaklumkan kepada pengguna. Selain itu, walaupun dasar mungkin kelihatan ditulis dengan munasabah, **proses yang mana pengguna boleh mendapatkan ganti rugi tidak dinyatakan dengan jelas.**

2

Syarikat mengumpul data tingkah laku dan demografi untuk tujuan yang dinyatakan sebagai mengoptimumkan perkhidmatan mereka, dan untuk pengiklanan dan pemasaran, namun mereka **tidak mendedahkan tentang pembuatan keputusan algoritma dan pengiklanan yang disasarkan.**

3

Walaupun syarikat dituntut oleh undang-undang agar mematuhi arahan kerajaan bagi mengalih keluar kandungan dan menyerahkan data pengguna, namun, **tiada ketelusan** dalam hal ini.

4

Sebagai tambahan kepada pemerhatian di atas, beberapa poin data berikut perlu diambil perhatian:

Syarikat media sosial TikTok dan Telegram mendahului indikator kebebasan bersuara dan privasi, manakala syarikat telekomunikasi Digi mempunyai dasar dan pendedahan yang lebih bagus dalam indikator tadbir urus berbanding semua syarikat lain yang dikaji. Ketiga-tiga **perkhidmatan berprestasi tinggi ini merupakan sebahagian daripada syarikat multinasional.**

5

Perkhidmatan syarikat multinasional lain yang mempunyai kehadiran kukuh di Asia, seperti perkhidmatan pengangkutan Grab dan platform beli-belah dalam talian Shopee, menunjukkan prestasi lebih baik berbanding aplikasi super AirAsia Capital A dalam semua kategori, walaupun ketiga-tiga **syarikat ekonomi data ini menunjukkan prestasi yang lemah berbanding dengan platform media sosial yang dikaji.**

6

Platform pembayaran Boost di bawah kumpulan Axiata menunjukkan prestasi lebih rendah berbanding syarikat telekomunikasi kumpulan Celcom, yang disenaraikan dalam Indeks RDR 2020 iaitu pada 22% untuk tadbir urus, 7% untuk kebebasan bersuara dan 19% untuk privasi. Ini menunjukkan **prestasi perkhidmatan ditawarkan di bawah kumpulan sama ini sangat berbeza.**

7

**DuitNow, rangkaian pembayaran tempatan menunjukkan prestasi paling lemah** dari segi dasar dan amalannya. Perkhidmatan berita Sin Chew dan perkhidmatan pembayaran DuitNow merupakan dua perkhidmatan dalam kajian ini yang tidak mendedahkan tentang mana-mana indikator tadbir urus.

8

Jadual di bawah menunjukkan gambaran keseluruhan prestasi syarikat, dengan laporan selebihnya menerangkan analisis yang lebih besar.

Perkhidmatan	Syarikat	Indikator		
		Tadbir Urus	Kebebasan Bersuara	Privasi
TV3	Media Prima	2.78	1.01	11.86
Awani	Astro	2.84	4.76	9.73
Sin Chew	Media Chinese International Limited (MCIL)	0	11.65	8.31
TikTok	ByteDance	12.75	46.97	46.70
Telegram Messenger	Telegram	19.35	42.62	42.42
Maxis	Usaha Tegas	3.13	8.87	17.55
Unifi	Telekom	2.92	0.18	8.36
Digi	Telenor	27.28	13.29	27.37
eWallet	Touch n Go	8.38	8.07	12.86
Boost	Axiata	11.67	5.52	11.09
DuitNow	PayNet	0	0	1.99
AirAsia Super App	Capital A	2.12	4.46	11.64
Grab	Grab Holdings	8.59	11.45	24.84
Shopee	Sea Limited	8.08	15.21	26.47

Jadual 1: Syarikat yang dikaji dan prestasi mereka merentas kategori

Alat dan insentif berorientasikan ketelusan muncul sebagai pendekatan kawal selia yang penting bagi menangani fenomena seperti sistem pengesyor algoritma, contohnya dalam perundangan terkini seperti European Union's Digital Services Act. Pindaan kepada undang-undang lama seperti Akta Perlindungan Data Peribadi Malaysia 2010 (PDPA) juga memanfaatkan ketelusan bagi mengurangkan bahaya yang muncul daripada pelanggaran data. Metodologi RDR bergantung kepada kepercayaan asas bahawa syarikat akan bertambah baik dari tahun ke tahun apabila dimarkahkan secara terbuka. Jika pendedahan awam dikira, dan proses dalaman yang tidak telus, walaupun terpuji, tidak lakukan, komitmen hak asasi manusia (dan sekali gus markah) boleh dipertingkatkan dari tahun ke tahun melalui ketelusan yang lebih besar berkaitan perubahan dalaman. Kajian ini membentangkan gambaran empirikal pertama usaha ketelusan syarikat di Malaysia.

Penemuan ini menerangkan jurang besar antara kualiti pendedahan merentasi pelbagai paksi: antara pemain tempatan dan serantau serta rakan multinasional mereka, antara media dan sektor e-dagang, dan juga antara anggota daripada kumpulan sama. Kami berharap penemuan ini dapat membantu merangsang ketelusan dan kebertanggungjawapan yang lebih tinggi di luar sektor yang membentuk fokus kajian ini, selain mewujudkan insentif bagi mendapatkan kepercayaan orang ramai dan menghormati hak pengguna. Kami juga percaya analisis ini dapat memaklumkan kepada penggubal dasar dan masyarakat sivil tentang faedah pendedahan terperinci, yang boleh meningkatkan usaha mereka untuk mewujudkan keadaan di mana ketelusan yang lebih bagus dan kebertanggungjawapan korporat dapat berkembang maju.



# LATAR BELAKANG



Buat pertama kali sejak Malaysia merdeka, gabungan parti Barisan Nasional kalah pada pilihan raya umum 2018, dan diambil alih oleh gabungan parti dalam Pakatan Harapan. Semenjak itu, terutamanya pada tahun 2020 hingga 2022, Malaysia ditadbir oleh gabungan parti politik dan pemimpin yang tidak stabil. Pergolakan politik di Malaysia pada Mac 2020 ini terjadi ketika wabak Covid-19 mula melanda.

**Tempoh tersebut menyaksikan dua anjakan tekno-politik yang menjadi tumpuan laporan ini: meningkatkan usaha kerajaan mengawal maklumat bagi mengekalkan kuasa dan kehendak politik, selain kesan pendigitalan pesat masyarakat yang didorong kepentingan kerajaan dan sektor swasta.**

Pilihan raya umum ke-15 pada November 2022 dianggap sebagai titik perubahan kepada kestabilan politik, dan untuk persekitaran yang akan mempermudah dan mempercepatkan pertumbuhan ekonomi serta pembangunan mampan. Dalam persekitaran yang berubah-ubah ini, Malaysia sedang berusaha merangsang pertumbuhan ekonomi selepas wabak dan memulihkan dinamika ruang perniagaan. Penting diingatkan bahawa komitmen hak asasi manusia Malaysia tidak ketinggalan berikutan perkembangan politik dan ekonominya.

Berdasarkan konteks ini, Malaysia memberikan satu kajian kes penting bagi menyiasat peranan dimainkan oleh syarikat teknologi dalam ekosistem maklumat yang dipertandingkan. Ia merupakan salah satu daripada beberapa bidang kuasa di mana amalan data dan model perniagaan didorong oleh 'ekonomi data,' dan dalam masa sama membuka tapak kepada syarikat untuk bereksperimen dengan penapisan demi kepentingan negara. Kajian penyelidikan ini bertujuan mengkaji kehadiran dan tahap komitmen hak asasi manusia oleh entiti korporat dalam operasi mereka di Malaysia, melalui dua tema berikut:

## A. Pilihan Raya, Penapisan dan Media

Pilihan raya umum ke-15 menyaksikan dua perkembangan penting yang memberi kesan ketara terhadap landskap media. Pertama ialah pindaan Perlembagaan yang menurunkan umur mengundi kepada 18 tahun, diikuti pendaftaran pemilih automatik, sekali gus menambahkan jumlah pengundi selain memasukkan demografi yang lebih muda bersama tabiat penggunaan media yang berbeza. Kedua, ialah langkah ahli dan parti politik beralih dan memanfaatkan media sosial sebagai platform kempen mereka. Ini membolehkan mereka menyasarkan pengundi muda, serta menjangkau populasi besar yang sukar diakses kerana kekangan geografi. Perhimpunan fizikal terus menjadi platform utama untuk berkempen dan disiarkan secara langsung di media sosial.

Legasi media berita hari ini merentas pelbagai saluran dan platform. Hampir semua saluran media di negara ini mempunyai kehadiran besar dalam

talian atau digital, jika bukan sepenuhnya dalam talian. Jenama akhbar tradisional seperti Malay Mail dan Oriental Daily News sudah tidak lagi dicetak, manakala stesen televisyen dan radio, kebanyakannya dimiliki konglomerat atau negara, boleh diakses melalui aplikasi untuk tontonan/pendengaran secara mudah alih dan digital. Corak penggunaan berita juga berubah. Orang ramai kini mengakses kandungan terutamanya melalui media sosial dan tapak rangkaian sosial. Namun begitu, media berita kekal sebagai pangkalan kuasa kukuh untuk kerajaan dan golongan elit.

Penapisan negara turut merangkumi berita digital dan media sosial. Undang-undang lama dan baru telah disalahgunakan bagi membungkam kritikan terhadap kerajaan dan institusi negara yang lain. Paling ketara ialah kawalan berterusan kerajaan terhadap syarikat telekomunikasi Malaysia melalui Syarikat Berkaitan Kerajaan (GLC).<sup>1</sup>

Semua pautan ini kali terakhir diakses pada 19 Mei 2023.

<sup>1</sup>GLC merupakan syarikat-syarikat yang mempunyai objektif komersial utama, di mana Kerajaan Malaysia mempunyai kepentingan mengawal langsung; Lihat Soalan Lazim Program Transformasi GLC <https://www.pcg.gov.my/faqs>; Lihat juga Gomez, E. T., Padmanabhan, T., Bhalia, S. dan Kamaruddin, N. (2018). Menteri Kewangan Diperbadankan: Pemilikan dan Kawalan Korporat Malaysia. Institut Demokrasi dan Hal Ehwat Ekonomi (IDEAS).

## B. Ekonomi Data dan Peraturan Platform

Malaysia menawarkan persekitaran fleksibel dan membantu bagi perusahaan intensif data. Walaupun Malaysia negara pertama di Asia Tenggara yang meminda undang-undang terpakai bagi menghalalkan perkhidmatan e-panggilan pada Ogos 2017,<sup>2</sup> undang-undang yang dipinda itu bertujuan menyelaraskan industri perkhidmatan pengangkutan secara menyeluruh, dan tidak pula menghasilkan hak pekerja yang lebih baik buat pemandu, atau hak data untuk pengguna e-panggilan.<sup>3</sup>

Banyak perubahan kawal selia turut diperkenalkan kepada sistem perbankan tradisional bagi 'menampung kepesatan dan inovasi' syarikat fintech. Institusi seperti Bank Negara Malaysia (BNM) dan Perbadanan Ekonomi Digital Malaysia (MDEC) telah memulakan inisiatif seperti Rangka Kerja Kawal Selia Teknologi Kewangan yang membolehkan model dan produk perniagaan fintech diuji dan dilaksanakan di negara ini.<sup>4</sup> Rangka kerja sedia ada untuk perlindungan data peribadi tidak diperkukuh bagi memenuhi keperluan yang wujud daripada produk dan model perniagaan fintech baharu.<sup>5</sup>

Persediaan asas dasar bagi syarikat fintech telah mewujudkan keadaan untuk penggunaan segera penyelesaian pembayaran digital dalam jangka

masa singkat semasa wabak, sekali gus mewujudkan perubahan ketara dalam tingkah laku pengguna apabila ia melibatkan transaksi kewangan. Dengan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan pada 2019 bagi membendung penularan wabak Covid-19, 3 juta pelanggan perkhidmatan perbankan mudah alih baharu telah ditambah.<sup>6</sup> Pengenalan program bantuan Covid-19 oleh kerajaan melalui pengeluaran e-dompet juga menyangkakan penggunaannya oleh sesiapa sahaja yang terlibat. Perniagaan pula dengan pantas mengharungi gelombang pendigitalan, dengan lebih 400,000 perniagaan baharu mendaftar untuk penggunaan pembayaran kod QR pada 2020, melonjak 164% berbanding tahun sebelumnya.<sup>7</sup>

Perkembangan politik beberapa tahun kebelakangan ini dan pendigitalan masyarakat yang pesat merupakan dua aspek yang mewakili perubahan Malaysia. Berlatarbelakangkan pergolakan berturut-turut pilihan raya dan usaha penapisan kerajaan inilah kami mengkaji pendedahan media dan syarikat telekomunikasi, dan dalam kepesatan ekonomi data bagi aplikasi super yang bercita-cita tinggi. Kami turut mengkaji pendedahan yang dibuat oleh e-panggilan, e-dagang dan aplikasi fintech terkenal.

<sup>2</sup> Ini dilakukan melalui pindaan kepada Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 dan Akta Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan 1987.

<sup>3</sup> Di bawah pindaan undang-undang baharu, kedua-dua platform pengangkutan dan pemandu dikawal selia. Platform dikehendaki mempunyai lesen perniagaan pengantaraan manakala pemandu e-panggilan dikehendaki mendapatkan lesen Kenderaan Perkhidmatan Awam dan memohon kad pemandu.

<sup>4</sup> Rangka Kerja Kawal Selia Teknologi Kewangan <https://www.bnm.gov.my/-/financial-technology-regulatory-sandbox-framework-2>

<sup>5</sup> Selain Akta Perlindungan Data Peribadi 2010, Kod Tata Amalan Perlindungan Data Peribadi untuk Sektor Perbankan dan Institusi Kewangan menetapkan keperluan untuk institusi kewangan berhubung pemprosesan data kewangan peribadi. Syarikat fintech tertakluk kepada peruntukan kerahsiaan perbankan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (FSA), Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (IFSA) dan Akta Perniagaan Perkhidmatan Wang 2011 (MSBA). Secara keseluruhannya, mereka melarag institusi kewangan daripada mendedahkan maklumat peribadi pelanggan yang terikat pada akaun mereka, dan menetapkan standard kawalan dan langkah keselamatan yang diperlukan bagi melindungi keselamatan data dan wang pengguna.

<sup>6</sup> Laporan Fintech Malaysia 2021 – Fintech Mencapai Titik Infleksi di Malaysia <https://fintechnews.my/27070/malaysia/fintech-malaysia-report-2021/>

<sup>7</sup> Laporan Fintech Malaysia 2021 – Fintech Mencapai Titik Infleksi di Malaysia <https://fintechnews.my/27070/malaysia/fintech-malaysia-report-2021/>

# OBJEKTIF DAN METODOLOGI

## Objektif

Penyelidikan ini dimaklumkan oleh dua perkembangan penting, iaitu percubaan untuk mengawal ucapan politik di media digital, dan ekonomi data yang berkembang pesat tanpa halangan. Berdasarkan hakikat ini, kami menetapkan dua objektif utama:

**a.** Memanfaatkan faedah dan perkembangan ketika pilihan raya bagi mengkaji kebertanggungjawaban korporat berkait pilihan raya, ke arah menyelaraskan operasi perniagaan teknologi dengan proses demokrasi di Malaysia; dan

**b.** Membina kesedaran awam tentang akibat buruk model perniagaan intensif data, ke arah yang akhirnya mempengaruhi pembaharuan undang-undang, dasar dan amalan, serta juga mempengaruhi amalan data syarikat.

## Metodologi

Kami mengkaji perniagaan teknologi yang beroperasi di Malaysia dengan menyemak pendedahan dan komitmen mereka terhadap hak asasi manusia menggunakan metodologi Indeks Akauntabiliti Korporat dibangunkan RDR.<sup>8</sup>

Indeks RDR mempertimbangkan ketelusan sebagai titik mula kebertanggungjawaban korporat dan menyediakan metodologi bagi mengukur serta membandingkan pendedahan dasar perkhidmatan. Metodologi ini menanda aras syarikat berdasarkan indikator yang menetapkan piawaian untuk pendedahan korporat, sejajar dengan piawaian hak asasi manusia antarabangsa. Terdapat 58 indikator merentas 3 kategori iaitu Tadbir Urus, Kebebasan Bersuara dan Maklumat, serta Privasi:

### **Komitmen Tadbir Urus:**

Indikator dalam kategori ini menilai pendedahan peringkat tadbir urus syarikat berkaitan komitmen mereka terhadap hak asasi manusia. Kami mencari bukti komitmen syarikat, dasar, serta struktur sedia ada yang membentuk nilai, amalan dan kebertanggungjawaban mereka kepada pihak berkepentingan. Memandangkan dasar peringkat tinggi diukur dalam kebanyakan indikator tadbir urus, komitmen juga dinilai di peringkat kumpulan dan operasi syarikat. Bagi platform digital yang mungkin tidak mempunyai entiti tempatan yang diperbadankan, indikator dinilai pada peringkat kumpulan dan perkhidmatan. Terdapat 6 indikator dalam kategori ini.

### **Komitmen Kebebasan Bersuara dan Maklumat:**

Indikator dalam kategori ini menilai pendedahan syarikat berkaitan perlindungan kebebasan bersuara dan maklumat. 13 set indikator ini termasuklah pengukuran dasar berkaitan pengurusan kandungan, permintaan alih keluar dan penutupan rangkaian, antara lain.

### **Komitmen Privasi:**

Indikator dalam kategori ini menilai pendedahan syarikat berhubung dasar privasi mereka, ditanda aras terhadap pelbagai instrumen hak asasi manusia antarabangsa. Terdapat 18 indikator dalam kategori ini.

<sup>8</sup> Metodologi Indeks RDR 2020  
<https://rankingdigitalrights.org/index2020/methodology>

Bagi yang tidak biasa dengan Metodologi RDR, kaveat atau had di bawah mungkin membantu sebelum merapati data berikut:

**a.** Metodologi RDR cuma mempertimbangkan maklumat yang tersedia secara umum untuk indikator pemarkahan, seperti laporan tahunan dan syarat perkhidmatan.

**b.** Markah indikator berkait dengan pendedahan syarikat, dan tidak menilai amalan sebenar mereka.

**c.** Metodologi boleh digunakan untuk pelbagai perkhidmatan digital. Namun, satu cabaran untuk menggunakan Metodologi RDR kepada perkhidmatan kerajaan atau syarikat milik awam ialah entiti sedemikian mungkin tidak responsif terhadap tekanan tertentu seperti keperluan untuk dilihat sebagai kompetitif antara pemain lain.

Amalan syarikat mungkin gagal memenuhi komitmen yang dibuat dalam dokumen dasar, atau syarikat mungkin mempunyai polisi progresif tetapi kurang pendedahan, kedua-duanya mungkin tidak mustahil, malah melangkaui skop metodologi. Pada peringkat pertama penyelidikan, kami melihat pendedahan di peringkat kumpulan, syarikat pengendalian dan perkhidmatan. Kemudiannya, kami mengukur pendedahan dalam setiap kategori indikator mengikut Metodologi RDR, yang menyeragamkan jangkauan pendedahan.<sup>9</sup>

Kami mengupas maklumat dalam Bahasa Inggeris dan Bahasa Melayu, termasuk Bahasa Mandarin untuk kes syarikat media Cina. Peringkat pertama ini disusuli dengan pengesahan kedua sebelum markah dimuktamadkan.

<sup>9</sup> Syarikat ditandakan sebagai 'ya' apabila pendedahan memuaskan didapatkan; markah 'separa' apabila ada beberapa elemen tersedia; 'tiada pendedahan ditemui' apabila wujudnya dasar tetapi tiada maklumat khusus; manakala 'tidak' jika syarikat isytiharkan maklumat tersebut tidak didedahkan dan 'tiada kaitan' jika ia tiada kena mengena dengan syarikat atau perkhidmatan. Metodologi RDR boleh didapati di sini: <https://rankingdigitalrights.org/methods-and-standards/>

## Pemilihan Syarikat

Kami mengkaji pelbagai set industri sambil memfokuskan kepada pelaku utama dalam ekosistem teknologi negara. Pemilihan ini dipandu oleh dua tematik; pilihan raya dan syarikat teknologi, serta syarikat dengan model perniagaan intensif data.

### Bahagian 1: Pilihan Raya dan Syarikat Teknologi

Pada dekad lalu, pilihan raya di negara-negara lain mengesahkan bahawa perniagaan teknologi adalah kritikal dalam melibatkan dan memperkasakan orang ramai untuk mengambil bahagian dalam proses demokrasi. Ini bermakna syarikat teknologi memainkan peranan utama dalam proses penting bagaimana demokrasi berfungsi: menyampaikan maklumat, membina pendapat dan perpaduan awam, serta meningkatkan pengalaman awam serta interaksi dengan calon dan kempen yang mewakili semua puak politik.

Bagaimanapun, model perniagaan dan keutamaan syarikat teknologi sering menimbulkan cabaran kepada komitmen terhadap hak asasi manusia mereka, termasuk ketelusan dalam ekosistem maklumat. Kami mengkaji keratan rentas syarikat yang mewakili pelaku penting, yang terlibat dalam memastikan pilihan raya berfungsi seperti diharapkan.

Secara khusus, kami mengkaji:

- a. kehadiran digital syarikat media **Astro**, **Media Prima** dan **Media Chinese International Limited** (MCIL);
- b. platform media sosial popular **TikTok** dan **Telegram**;
- c. perkhidmatan telekomunikasi dan penyedia perkhidmatan internet **Maxis**, **Telekom**, dan **Digi**.



Bahagian berikut menyenaraikan perkhidmatan yang kami kaji dalam setiap tiga jenis syarikat, serta rasional disebalik pemilihan kami. Antara syarikat media, kami memilih perkhidmatan berikut:

**1. TV3**, penyiar televisyen dengan kandungan utamanya berbahasa Melayu. Ia anak syarikat Media Prima, salah satu konglomerat media terbesar;

**2. Astro Awani**, juga penyiar televisyen dengan kandungan Bahasa Melayu dan Inggeris, dimiliki oleh Astro, syarikat induk yang pemegang sahamnya termasuk pemilik syarikat telekomunikasi Maxis Berhad; dan

**3. Sin Chew**, dimiliki secara langsung oleh MCIL dan secara tidak langsung oleh taikun balak, Rimbunan Hijau. Kandungannya dalam bahasa Mandarin (masyarakat Cina merupakan etnik kedua terbesar di Malaysia).

Syarikat induk disenaraikan secara terbuka, dan oleh itu, mempunyai kewajipan untuk melaporkan amalan syarikat kepada pengawal selia yakni Suruhanjaya Sekuriti. Mereka juga mempunyai piawaian tadbir urus dan kebertanggungjawaban yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan yang didaftarkan sebagai syarikat sendirian berhad. Astro Awani dan TV3 merupakan jenama popular berita penyiaran, dengan yang kedua merekodkan 39% bahagian pasaran penonton televisyen,<sup>10</sup> dan mendapat manfaat daripada peningkatan jumlah penonton merentas penyiaran dan platform digital semasa wabak. Sin Chew merupakan akhbar Cina berbahasa Mandarin terkemuka di Malaysia, dengan cetakan meliputi seluruh negara dan turut wujud secara dalam talian. Syarikat-syarikat ini wajar diteliti kerana mereka sangat berpengaruh di kalangan pengundi dan penonton di Malaysia.

Amalan media berita telah berubah dalam menghadapi kemunculan amalan data. Akses terus pengguna kepada platform dan sumber digital bermakna syarikat media kini mengumpul maklumat pengguna dan data peribadi pada tahap yang berbeza-beza. Penggunaan data yang dikumpul melalui pendaftaran, langganan dan pembelian semakin digunakan untuk membentuk pemasaran, promosi dan pengiklanan. Data peribadi juga semakin digunakan untuk mengatur suapan berita dan halaman pendaratan tapak media.

Capaian kepada kandungan berita untuk tiga syarikat terpilih berkenaan biasanya secara dalam talian, melalui media sosial atau penstriman. Kandungan video Media Prima boleh didapati melalui perkhidmatan penstriman video Tonton, manakala Astro mempunyai aplikasinya sendiri untuk menstrim stesen radionya. Awani boleh ditonton melalui saluran satelit, Youtube dan Facebook, dengan siaran langsung kini dijalankan oleh hampir semua syarikat berita melalui TikTok. Bersama-sama, ia membentuk perwakilan keratan rentas syarikat, dan mempunyai peranan penting untuk dimainkan, selain bagi mengekalkan persekitaran maklumat di mana pilihan raya yang bebas dan adil boleh dijalankan.

<sup>10</sup> Media Prima atasi cabaran kembalikan untung lebih tinggi  
<https://www.freemalaysiatoday.com/category/business/2022/11/29/media-prima-trumps-challenges-to-return-higher-profits/>

Kami memilih platform media sosial berikut:

**1. TikTok**, platform media sosial berasaskan video berbentuk pendek dimiliki ByteDance

**2. Telegram**, perkhidmatan pemesejan segera yang disulitkan dengan ciri 'channel' untuk menyiarkan mesej awam kepada khalayak yang besar

Pilihan raya umum pada 19 November 2022 digelar oleh sesetengah pihak sebagai 'pilihan raya TikTok' kerana platform tersebut muncul sebagai salah satu tapak utama bagi menarik dan mempengaruhi pengundi muda, ruang pilihan raya yang semakin penting selepas umur mengundi diturunkan daripada 21 tahun kepada 18 tahun. Kempen politik di TikTok yang menyasarkan golongan muda juga dilaporkan memanfaatkan kandungan kebencian dan memecahbelahkan mengikut garis etnik.<sup>11</sup>

Telegram mula mendapat sambutan hangat di Malaysia semasa wabak Covid-19 kerana kemampuannya mencipta dan mengambil bahagian dalam forum awam besar yang digelar 'channel'. Terdapat pergantungan yang ketara pada pelbagai saluran Telegram kerajaan bagi mendapatkan maklumat sahih dan tepat pada masanya berhubung langkah Perintah Kawalan Pergerakan dan vaksinasi. Walaupun Telegram tidak begitu kontroversi seperti TikTok semasa pilihan raya umum, ia terus menjadi sumber untuk berita, kerana lebih banyak media lama, termasuk Astro Awani, Sin Chew, TV3 mempunyai saluran di platform tersebut.

<sup>11</sup> TikTok 'berwaspada' di Malaysia ketika ketegangan berhubung perbalahan pilihan raya meningkat <https://www.reuters.com/world/asia-pacific/tiktok-high-alert-malaysia-tensions-rise-over-election-wrangle-2022-11-23/>

Kami memilih perkhidmatan syarikat telekomunikasi berikut:

**1. Maxis** oleh Usaha Tegas, pembekal terkemuka perkhidmatan mudah alih yang bahagian pasarnya merangkumi 27.4%,<sup>12</sup> setakat 2021.

**2. Unifi** oleh Telekom, penyedia perkhidmatan telefon tetap yang dominan dengan Telekom memegang bahagian pasaran sebanyak 90%<sup>13</sup> daripada pasaran jalur lebar tetap, setakat 2021.

**3. Digi** oleh Telenor, dengan bahagian pasaran sebanyak 21.6%<sup>14</sup> pelanggan mudah alih, setakat 2021.

**Nota:** Pada November 2021, Digi (Telenor) dan Celcom (Axiata) bergabung membentuk CelcomDigi dan bakal menggantikan Maxis sebagai jenama terbesar di Malaysia. Pengumpulan data untuk kajian ini dibuat sebelum penggabungan, jadi analisis kami menganggap Digi sebagai entiti bebas milik kumpulan Telenor.

Tiga penyedia perkhidmatan telekomunikasi ini mewakili gambaran industri yang penting memandangkan latar belakang pemilikan mereka yang pelbagai serta pengembangan operasi industri melangkaui telekomunikasi.

Justeru kami berharap ruang tematik ini dapat memberi panduan kepada syarikat Malaysia dan transnasional tentang keperluan khusus rakyat Malaysia berkaitan peranan syarikat sebelum, semasa dan selepas pilihan raya, selain turut memaklumkan kepada pengawal selia/penggubal dasar mengenai arah untuk campur tangan.

<sup>12</sup> Bahagian pasaran pelanggan mudah alih di Malaysia pada 2021, Statista Research Department <https://www.statista.com/statistics/721723/malaysia-mobile-subscriber-market-share/>

<sup>13</sup> Latar Belakang Syarikat Telekom Malaysia Bhd, Nikkei Asia <https://asia.nikkei.com/Companies/Telekom-Malaysia-Bhd>

<sup>14</sup> Bahagian pasaran pelanggan mudah alih di Malaysia pada 2021, Statista Research Department <https://www.statista.com/statistics/721723/malaysia-mobile-subscriber-market-share/>

## Bahagian 2: Syarikat dengan Model Perniagaan Intensif Data

Model perniagaan berintensif data semakin menjadi perhatian sebagai vektor untuk diskriminasi, ketidaksetaraan dan komodifikasi/datafikasi rakyat. Risiko ini boleh menjadi lebih besar ketika ekonomi sedang pesat membangun, atau di negara yang mempunyai data atau hak pengguna yang lemah. Kami mengkaji aplikasi yang semakin popular dalam bidang berbeza: daripada sistem pembayaran elektronik yang menjejak mobiliti dan pembayaran di bandar, kepada aplikasi super yang mengumpul pemahaman peringkat populasi mengenai tabiat makan, pergerakan, pilihan membeli-belah dan sebagainya.

Secara khusus, kami mengkaji:

**a.** aplikasi teknologi kewangan **eWallet** Touch 'n Go, perkhidmatan pemindahan wang PayNet yang dikenali sebagai **DuitNow**, dan ekosistem **Boost** di bawah fintech Axiata;

**b.** aplikasi e-panggilan terkenal **Grab**, aplikasi gaya hidup dan perjalanan **AirAsia Superapp** Capital A, dan aplikasi e-dagang **Shopee** oleh Sea Limited.

Ketika platform ini meluaskan perkhidmatan mereka, dan fenomena aplikasi super terus berkembang pesat, syarikat teknologi memainkan kuasa besar membentuk dinamik sosial, budaya, ekonomi dan politik di seluruh dunia. Namun, kebanyakan rangka kerja kawal selia semasa tidak bersedia untuk mengawal potensi risiko mereka dengan berkesan, terutamanya dari segi privasi dan keselamatan. Dengan kes kebocoran dan pelanggaran data yang berleluasa, pengawasan negara dan swasta, serta amalan buruh yang tidak adil dalam ekonomi gig, kesan terhadap kesaksamaan, maruah dan hak asasi manusia yang lain dilihat berpotensi ketara.

Dengan ruang tematik ini, kami berharap dapat membawa tumpuan yang lebih luas terhadap risiko dan tanggungjawab syarikat yang kini mengendalikan jumlah besar dan daftar data yang pelbagai.

## Pemilihan Indikator

Kajian ini menggunakan senarai penuh indikator daripada metodologi Indeks Akauntabiliti Korporat RDR 2020, yang merupakan versi terkini piawaian RDR (lihat Lampiran 1).

Markah yang berjadual dalam laporan ini dibentangkan dalam bentuk 'lensa,' atau kelompok indikator, yang apabila dilihat bersama, memberikan gambaran penuh tentang sesuatu bidang siasatan. Sebagai contoh, beberapa indikator dalam kategori privasi yang diambil bersama menandakan prestasi perkhidmatan apabila ia berkait pengendalian data. Lensa ini dibangunkan oleh RDR dan membolehkan pembaca awam memahami kepentingan indikator yang berlipat ganda dan berbeza. Kami memilih untuk menggunakan lensa kerana ia memberikan pandangan lebih holistik, namun pemarkahan indikator individu juga tersedia di [pautan ini](#).

**BAHAGIAN 1**

# **PILIHAN RAYA DAN MEDIA**

Penemuan kami dibentangkan pada peringkat tematik, khusus kepada syarikat dan peringkat sektor. Penemuan peringkat tematik paling ketara diterangkan di bawah:

## Penemuan Tahap Tematik

### **Ada hubung kait langsung antara komitmen syarikat terhadap hak asasi manusia dan status transnasional mereka.**

Perkhidmatan seperti TikTok, Telegram dan Digi, yang ditawarkan oleh syarikat transnasional, menunjukkan prestasi yang lebih baik berbanding syarikat media dan telekomunikasi tempatan apabila melibatkan semua kategori indikator. Namun, tiada satu pun daripada syarikat ini menunjukkan komitmen jelas mereka dalam menyampaikan ucapan politik, membentuk pendapat umum dan memaklumkan kepada orang ramai.

### **Syarikat media berita tidak telus tentang keputusan yang mempengaruhi penyampaian berita.**

Walaupun berada di barisan hadapan dalam pengawasan maklumat, syarikat media berita tidak mendedahkan sebarang komitmen peringkat tinggi terhadap kebebasan bersuara dan maklumat. Mereka tidak membuat komitmen khusus tentang tanggungjawab yang berkaitan dengan pelaporan berkait pilihan raya. Mereka tidak mengisytiharkan, contohnya sama ada dan bagaimana penyusunan berita yang diperibadikan digunakan dalam tawaran digital mereka, atau sama ada mereka menyebarkan laporan mereka melalui iklan media sosial. Walaupun pengisytiharan ini tidak semestinya amalan standard

untuk media berita digital, namun terdapat beberapa norma pelaporan etika di sekitar liputan media cetak dan penyiaran mengenai pilihan raya yang tidak digunakan untuk rakan penerbitan digital mereka.

Syarikat media yang beroperasi dalam bentuk digital perlu memenuhi keperluan undang-undang dan berkanun berkenaan perlindungan data dan privasi, antirasuah, pemberi maklumat, alam sekitar dan kemampunan.<sup>15</sup> Oleh itu, sebagai amalan standard, ini termasuk dalam dasar syarikat media. Namun begitu, kepimpinan dan pengawasan terbatas dengan rujukan perkataan yang luas mengenai tanggungjawab syarikat berhubung risiko, termasuk privasi.

### **Kebanyakan syarikat mengumpul data demografi dan tingkah laku, sebagai cara bagi mengoptimalkan perkhidmatan mereka serta untuk tujuan pengiklanan dan pemasaran.**

Sama ada penyusunan kandungan diperibadikan oleh syarikat media berita, capaian berbayar yang dipertingkatkan bagi iklan media sosial atau syarikat telekomunikasi yang mengutamakan jenis kandungan tertentu yang melanggar prinsip neutraliti bersih, amalan data ini memberi kesan kepada pendapat umum dan maklumat kritikal terutamanya dalam konteks naratif pertembungan semasa pilihan raya.

Amalan seperti penyebaran liputan berkait pilihan raya melalui iklan media sosial diketahui dapat memanfaatkan maklumat atau kesimpulan mengenai umur, bangsa, agama, fahaman politik dan sebagainya.

Syarikat media dan telekomunikasi berita, selain Digi, mempunyai maklumat yang minimum atau sama sekali tidak ada berhubung amalan pengiklanan yang disasarkan. Syarikat media sosial mendahului dengan pendedahan tentang ketelusan algoritma, tetapi tidak memberikan penyelesaian terhadap tindakan yang boleh diambil atas kesan algoritma tersebut.

<sup>15</sup> Akta Perlindungan Data Peribadi 2010, Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009, Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974

Jadual di bawah membentangkan gambaran perbandingan pendedahan keputusan algoritma dan pengiklanan bersasar. Lensa pada ketelusan algoritma mengumpulkan indikator yang bertanyakan soalan tentang sama ada syarikat menjalankan penilaian kesan hak asasi manusia pada sistem algoritma dan sama ada mereka mendedahkan cara mereka mengguna dan membangunkan algoritma. Lensa kedua pada indikator kumpulan pengiklanan sasaran menyual sama ada syarikat menjalankan penilaian kesan hak asasi manusia pada sistem pengiklanan sasaran mereka dan sama ada mereka mendedahkan peraturan sekitar menyasarkan iklan selain cara peraturan tersebut dikuatkuasakan. Kami dapati syarikat media sosial secara amnya lebih kukuh dalam hal ketelusan algoritma dan pendedahan sekitar pengiklanan bersasar, berbanding syarikat telekomunikasi dan media berita yang masing-masing jauh ketinggalan.

<b>Berhubung ketelusan algoritma, adakah sektor tertentu lebih bagus berbanding yang lain?</b>	<b>Ketelusan Algoritma</b>	<b>Pengiklanan Bersasar</b>
ASTRO	7.67	7.86
MEDIA PRIMA	6.17	6.21
MCIL	10.26	10.96
TIKTOK	39.96	41.77
TELEGRAM	40.84	40.34
MAXIS	10.73	12.23
TELEKOM	4.20	4.08
DIGI	20.21	18.21

*Jadual 2: Perbandingan ketelusan algoritma merentasi sektor media berita, media sosial dan syarikat telekomunikasi*



### Syarikat media sosial mendahului dalam hal pendedahan alih keluar dan permintaan maklumat akaun pengguna oleh kerajaan.

Kami dapati wujud perbezaan ketara antara syarikat media sosial seperti TikTok, Facebook dan Twitter (sebahagian daripada Indeks Akauntabiliti Korporat RDR 2020<sup>16</sup>) serta platform media berita dan syarikat telekomunikasi, apabila ia berkaitan dengan pendedahan berkaitan tuntutan kerajaan untuk menapis kandungan dan untuk mengakses maklumat pengguna. Tiada laporan mengenai tuntutan ini oleh media berita dan syarikat telekomunikasi mahupun pendedahan jelas tentang proses, dasar atau kriteria yang berkaitan bagi menangani permintaan tersebut.

Jadual di bawah memberikan gambaran perbandingan pendedahan mengenai tuntutan kerajaan bagi menapis kandungan dan mengakses maklumat pengguna. Lensa pada 'Kerajaan menuntut tapis kandungan' mengumpul indikator yang menanyakan soal mengenai proses, pemberitahuan pengguna dan data berkaitan tuntutan kerajaan bagi menyekat kandungan dan akaun. Lensa kedua pada 'Kerajaan menuntut akses maklumat pengguna' mengumpul indikator yang menanyakan proses, pemberitahuan pengguna dan data tentang permintaan kerajaan bagi mengakses maklumat pengguna. Sekali lagi, kami dapati syarikat media sosial menunjukkan prestasi yang lebih baik apabila menyediakan pendedahan mengenai tuntutan kerajaan untuk penapisan dan akses kepada maklumat pengguna.

Berhubung tuntutan kerajaan untuk menapis kandungan atau mengakses maklumat pengguna, adakah sektor tertentu lebih baik berbanding sektor lain?	Kerajaan menuntut tapis kandungan	Kerajaan menuntut akses maklumat pengguna
ASTRO	2.38	0.00
MEDIA PRIMA	0.00	0.00
MCIL	4.76	0.00
TIKTOK	54.52	31.43
TELEGRAM	10.72	8.93
MAXIS	0.00	0.00
TELEKOM	0.00	0.00
DIGI	16.51	7.14

Jadual 3: Perbandingan ketelusan dalam melaporkan tuntutan kerajaan untuk penapisan dan akses kepada maklumat pengguna

<sup>16</sup> Lihat juga syarikat media sosial Twitter dan Facebook yang dinilai dalam Indeks Akauntabiliti Korporat RDR <https://rankingdigitalrights.org/index2020/companies/Twitter> <https://rankingdigitalrights.org/index2020/companies/Facebook>

## Penemuan Peringkat Syarikat Dan Sektor

# A. Syarikat Media

Penemuan utama bagi setiap syarikat media berita dijelaskan di bawah.

## TV3 Media Prima

Media Prima meletakkan diri sebagai “syarikat media bersepadu terbesar dan terkemuka” dengan operasi yang merangkumi televisyen, radio, percetakan, pengiklanan luar rumah, penciptaan kandungan, perdagangan dan media digital. Selain berita dan kandungan, ia menjalankan perniagaan beli-belah di rumah iaitu WOWSHOP yang menggunakan pelbagai platform seperti televisyen, perdagangan elektronik dan perdagangan mudah alih. Media Prima merupakan contoh persimpangan media berita, penciptaan kandungan, teknologi digital dan kewangan yang mentakrifkan semula cara kita memahami industri yang sebelum ini terpisah.

Media Prima mempunyai pendedahan berkaitan dasar pemberi maklumat untuk pekerja,<sup>17</sup> tetapi tiada pendedahan ditemui mengenai komitmen terhadap kebebasan bersuara dan maklumat, atau hak privasi pengguna. Pendedahan itu juga menekankan kewujudan mekanisme aduan umum bagi mengemukakan aduan kepada syarikat.

Dasar privasi TV3 di bawah Media Prima dan platform penstriman dalam taliannya xtra.com.my menyenaraikan penggunaan dan pemprosesan data peribadi: ia termasuk syarikat yang menghubungi pengguna untuk promosi dan produk baharu bagi memahami dan menganalisis jualan selain keperluan

pelanggan serta keutamaannya, mematuhi permintaan pengawal selia serta menghantar mesej perayaan dan iklan diperibadikan tersuai.<sup>18</sup> TV3 tidak mendedahkan dasar pengiklanan dan langkah penguatkuasaan mereka.

## Sin Chew MCIL

MCIL, yang merangkumi rangkaian akhbar dalam konglomeratnya selain Sin Chew, tidak mempunyai sebarang pendedahan berkaitan indikator tadbir urus walaupun ia mempunyai jawatankuasa kepimpinan dan pengawasan yang mantap dalam kumpulan untuk pengawasan perniagaan dan kewangan tradisional.<sup>19</sup>

Sin Chew mendedahkan jenis kandungan yang dilarangnya, serta menyediakan asas perundangan<sup>20</sup> bagi mematuhi peraturan kerajaan. Terma dan syarat Sin Chew memetik beberapa jenis kandungan terlarang termasuk kandungan ‘perkauman’, ‘politik’ dan ‘agama’.<sup>21</sup> Senarai kandungan terlarang Sin Chew lebih ketat berbanding syarikat lain dalam kategori ini kerana ia juga melarang kandungan ‘kufur’.

Dalam dasar privasinya,<sup>22</sup> Sin Chew menyatakan ia mematuhi Peraturan Umum Perlindungan Data (GDPR) Kesatuan Eropah. Walaupun Sin Chew menawarkan notis privasi dan syarat penggunaan, namun ia tidak mengandungi pendedahan mengenai dasar untuk pengiklanan, penggunaan algoritma dan penyulitan.

<sup>17</sup> Dasar Antipenipuan dan Pemberi Maklumat <https://www.mediaprima.com.my/anti-fraud-and-whistleblowing-policies.html>

<sup>18</sup> Notis Perlindungan Data Peribadi <https://www.mediaprima.com.my/personal-data-protection-notice.html> dan Polisi Privasi - xtra.com.my <https://www.xtra.com.my/polisi-privasi/>

<sup>19</sup> Lihat muka surat 57-91 untuk laporan mengenai pelaporan Tadbir Urus Korporat di mana keutamaan adalah untuk risiko kewangan dan perniagaan dalam Laporan Tahunan 2021/2022: [https://www.mediachinesegroup.com/wp-content/uploads/2022/07/e\\_00685\\_Annual-Report.pdf](https://www.mediachinesegroup.com/wp-content/uploads/2022/07/e_00685_Annual-Report.pdf)

<sup>20</sup> Lihat Fasal 39 Terma dan Syarat Am Ahli: “Anda mengakui bahawa Penerbit mungkin dikehendaki di bawah undang-undang yang terpakai atau setelah menerima arahan yang sah daripada pihak berkuasa kerajaan, untuk bertindak berkaitan pelanggaran terma Perjanjian ini” <https://member.sinchew.com.my/terms>

<sup>21</sup> <https://member.sinchew.com.my/terms> “22. Anda tidak boleh menyerahkan, memuat naik atau menerbitkan melalui Laman atau Perkhidmatan mana-mana Kandungan Pengguna yang tidak tepat, mengelirukan, memfitnah, mengancam, lucah, tidak senonoh, kesat, menyalahi undang-undang, politik, perkauman, agama, kata-kata kufur, palsu...”

<sup>22</sup> Dasar Privasi Sin Chew <https://www.sinchew.com.my/privacy>

## Astro Awani

Astro mempunyai pendedahan yang lebih baik mengenai pengawasan peringkat atasan seperti dinyatakan dalam Piagam Lembaganya,<sup>23</sup> termasuk kewujudan jawatankuasa lembaga dan pasukan pengurusan. Bagaimanapun piagam tersebut tidak menyatakan sebarang komitmen sama ada terhadap hak asasi manusia secara meluas atau terhadap kebebasan bersuara dan maklumat pengguna secara lebih khusus. Syarikat tersebut mempunyai komitmen dalam Kod Etika Perniagaan dan Dasar Persekitaran, Sosial dan Tadbir Urusnya berkenaan kesan operasi syarikat terhadap pekerja dan orang ramai.<sup>24</sup>

### Penemuan paling ketara di seluruh sektor media berita seperti berikut:

Semua syarikat mendedahkan dalam syarat perkhidmatan mereka jenis kandungan yang dilarang; namun, tiada data tersedia tentang pematuhan terhadap permintaan kerajaan dan swasta untuk alih keluar kandungan dan sekatan akaun. Dalam kes semua syarikat, pendedahan mengenai pematuhan undang-undang merujuk kepada hak cipta dan hak harta intelek yang lain.

1

Secara keseluruhannya, tahap prestasi rendah yang berkaitan dengan indikator kebebasan bersuara menimbulkan kebimbangan mengenai perlindungan hak pengguna, terutamanya berikutan kuasa syarikat media untuk menyederhanakan kebebasan bersuara pengguna pada platform mereka, dan potensi bagi menyasarkan orang ramai untuk menerima kandungan politik dan sosial yang disesuaikan tanpa persetujuan atau kesedaran mereka.

2

Ketiga-tiga perkhidmatan memenuhi keperluan undang-undang minimum mengikut PDPA berhubung perlindungan data peribadi, tetapi terdapat sedikit atau tiada inisiatif mengenai pendedahan proaktif berhubung indikator yang tidak diberi mandat undang-undang.

3

Astro mahupun Sin Chew tidak memerlukan pengguna mengesahkan identiti dengan pengenalan diri yang dikeluarkan kerajaan. Bagaimanapun, Sin Chew mendedahkan 'nombor kad pengenalan' mungkin merupakan salah satu medan maklumat peribadi yang dikumpul oleh mereka.

4

<sup>23</sup> Piagam Lembaga Astro Malaysia Holdings Berhad [https://static02.astro.com.my/astrocorporate/media/docs/our-company/4-board-charter-\(approved-by-bod-on-4-12-2019\).pdf](https://static02.astro.com.my/astrocorporate/media/docs/our-company/4-board-charter-(approved-by-bod-on-4-12-2019).pdf); Piagam Jawatankuasa Audit dan Risiko Astro Malaysia Holdings Berhad <https://acm-cms-assets.eco.astro.com.my/acm/media/corporate/amh-arc-charterr.pdf>

<sup>24</sup> "Sebagai warga korporat global yang bertanggungjawab, kami akan berusaha memenuhi piawaian dan amalan yang dipandu oleh prinsip yang dinyatakan dalam Rang Undang-undang Hak Asasi Manusia Antarabangsa. Dasar ini hendaklah terpakai kepada semua unit perniagaan, pekerja, pihak berkepentingan, bakat dan pelanggan kami"; Penyata dan Polisi ESG <https://corporate.astro.com.my/esg/policies>

## B. Syarikat Media Sosial

Penemuan paling ketara bagi setiap platform media sosial dijelaskan di bawah.

### TikTok ByteDance

TikTok, dengan syarikat induknya di China dan operasi perniagaan berasingan dalam bidang kuasa selain China, membentangkan kes unik untuk kajian ini. Kebiasaannya, kami menilai indikator tadbir urus di peringkat kumpulan tetapi dalam hal ini, kami menumpukan pada pendedahan tahap perkhidmatan kerana bidang kuasa ByteDance di luar China beroperasi secara berasingan.

Walaupun TikTok komited terhadap beberapa instrumen hak asasi manusia seperti Rang Undang-undang Hak Asasi Manusia Antarabangsa dan Pengisytiharan Hak Asasi Manusia Sejagat, syarikat itu tidak secara khusus komited untuk melindungi kebebasan bersuara atau privasi pengguna.<sup>25</sup> TikTok mempunyai Dasar Antidiskriminasi Iklan yang melarang kategori diskriminasi tersasar berhubung 'kelas yang dilindungi oleh undang-undang berdasarkan undang-undang tempatan kawasan tersebut, seperti bangsa, etnisiti, umur, status keluarga dan orientasi seksual.' Dasar ini juga menyatakan larangan penyasaran iklan berdasarkan 'peribadi, kewangan atau kesukaran undang-undang'.<sup>26</sup>

Dalam Syarat Perkhidmatannya, platform media sosial ini menyediakan senarai alasan yang tidak lengkap untuk sekatan kandungan atau akaun pengguna.<sup>27</sup> Dasar Garis Panduan Komuniti TikTok menetapkan pengecualian kepada penguatkuasaan garis panduan, menyediakan proses rayuan serta mendedahkan dasar untuk memberitahu pengguna

apabila mereka telah melanggar peraturan platform.<sup>28</sup> Tiktok menerbitkan Laporan Penguatkuasaan Garis Panduan Komuniti setiap suku tahun bersama jumlah penyingkiran dan sekatan kandungan.

### Telegram

Telegram secara jelas menyatakan komitmen untuk melindungi kebebasan bersuara dan privasi pengguna. Syarikat tersebut turut menyatakan ia mempunyai struktur storan data tidak berpusat bagi mengurangkan risiko pencerobohan kerajaan terhadap kebebasan bersuara.

Telegram mendedahkan ia memproses "permintaan sah untuk mengalih keluar kandungan awam yang menyalahi undang-undang (cth, set pelekat, bot dan channel) dalam aplikasi" selain melakukan semakan perundangan yang diperlukan dan mengalih keluar kandungan yang difikirkan sesuai. Telegram juga mendedahkan dengan jelas bahawa dasar alih keluar kandungannya tidak terpakai kepada sekatan tempatan terhadap kebebasan bersuara, contohnya, jika kritikan terhadap kerajaan dikira sebagai menyalahi undang-undang di sesetengah negara, Telegram berikrar untuk tidak menjadi sebahagian daripada penapisan bermotifkan politik sedemikian. Dasarnya menyatakan walaupun Telegram akan menyekat bot dan saluran 'pengganas', ia tidak akan menapis mereka yang secara aman mengeluarkan pandangan alternatif.<sup>29</sup> Telegram tidak mendedahkan statistik penyingkiran kandungan.

<sup>25</sup> Komitmen TikTok terhadap hak asasi manusia <https://www.tiktok.com/transparency/ms-my/>

<sup>26</sup> Dasar Antidiskriminasi Iklan TikTok <https://ads.tiktok.com/help/article/tiktok-anti-discrimination-ad-policy?lang=ms>

<sup>27</sup> Bahagian "Akaun Anda Dengan Kami" menyatakan "Kami berhak untuk membatalkan akaun pengguna anda bila-bila masa, termasuk jika anda gagal mematuhi mana-mana peruntukan Syarat ini, atau jika ada kegiatan yang dilakukan pada akaun anda yang, atas budi bicara kami mutlaknya, akan atau mungkin menyebabkan kerosakan atau menjejaskan Perkhidmatan atau melanggar mana-mana hak pihak ketiga, atau melanggar mana-mana undang-undang atau peraturan yang berkenaan."

<sup>28</sup> Penguatkuasaan - Garis Panduan Komuniti <https://www.tiktok.com/community-guidelines/ms-my/enforcement/>

<sup>29</sup> Soalan Lazim Telegram <https://telegram.org/faq?setln=ms>

## Penemuan paling ketara di seluruh platform media sosial seperti berikut:

Secara keseluruhan, TikTok dan Telegram mempunyai pendedahan minimum tentang komitmen mereka terhadap hak asasi manusia, termasuk menjalankan penilaian kesan hak asasi manusia. Kedua-duanya tidak mempunyai dasar penguatkuasaan mengenai rungutan dan proses pembetulan berhubung kebebasan bersuara pengguna atau kebimbangan privasi. Bagaimanapun, kedua-dua perkhidmatan tersebut menerbitkan dasar penyederhanaan kandungan mesra pengguna, tersedia dalam Bahasa Melayu dan Bahasa Indonesia.

1

Kedua-dua perkhidmatan itu mempunyai beberapa pendedahan tentang penggunaan sistem algoritma dan ejen perisian automatik (bot) mereka. TikTok khususnya menerbitkan dokumen bertajuk “Bagaimana TikTok mengesyorkan video #ForYou” yang menerangkan secara abstrak pertimbangan reka bentuk dan elemen utama tingkah laku pengguna yang mempengaruhi algoritma.<sup>30</sup> Telegram mempunyai “Soalan Lazim Bot” yang menggariskan penggunaan, dan proses yang berkaitan dengan bot pada platform.<sup>31</sup> Secara kebiasannya, saluran bot menandakan kehadirannya dalam huraian mereka atau dengan ciri khusus yang tersedia dalam saluran, contohnya, butang “stop bot”.<sup>32</sup>

2

TikTok dan Telegram mendedahkan jenis maklumat pengguna yang dikumpul, cara maklumat itu dikongsi dan keadaan di mana perkongsian dibenarkan. Mereka juga memberikan maklumat tentang data yang disimpan dan cara pengguna boleh mengawal dan mengakses data mereka sendiri.

3

TikTok turut menerbitkan laporan ketelusan, yang termasuk statistik dwitahunan dan analisis tentang permohonan kerajaan untuk data, dan proses berkaitan pendedahan data.<sup>33</sup> “Garis Panduan Penguatkuasaan Undang-undang” TikTok diperincikan, dan dengan jelas menetapkan pendekatan mengendalikan permintaan data daripada kerajaan, termasuk sekitar pemberitahuan pengguna.<sup>34</sup> Begitu juga Soalan Lazim Telegram yang memberikan maklumat tentang cara ia memproses permintaan alih keluar daripada pihak ketiga, termasuk kerajaan.<sup>35</sup>

4

<sup>30</sup> Bagaimana TikTok mengesyorkan video #ForYou <https://newsroom.tiktok.com/en-us/how-tiktok-recommends-videos-for-you>

<sup>31</sup> Soalan Lazim Bot <https://core.telegram.org/bots/faq>

<sup>32</sup> Soalan Lazim Bot <https://core.telegram.org/bots/faq>

<sup>33</sup> Laporan Permintaan Pengalihan Keluar oleh Kerajaan <https://www.tiktok.com/transparency/ms-my/government-removal-requests-2022-1/>

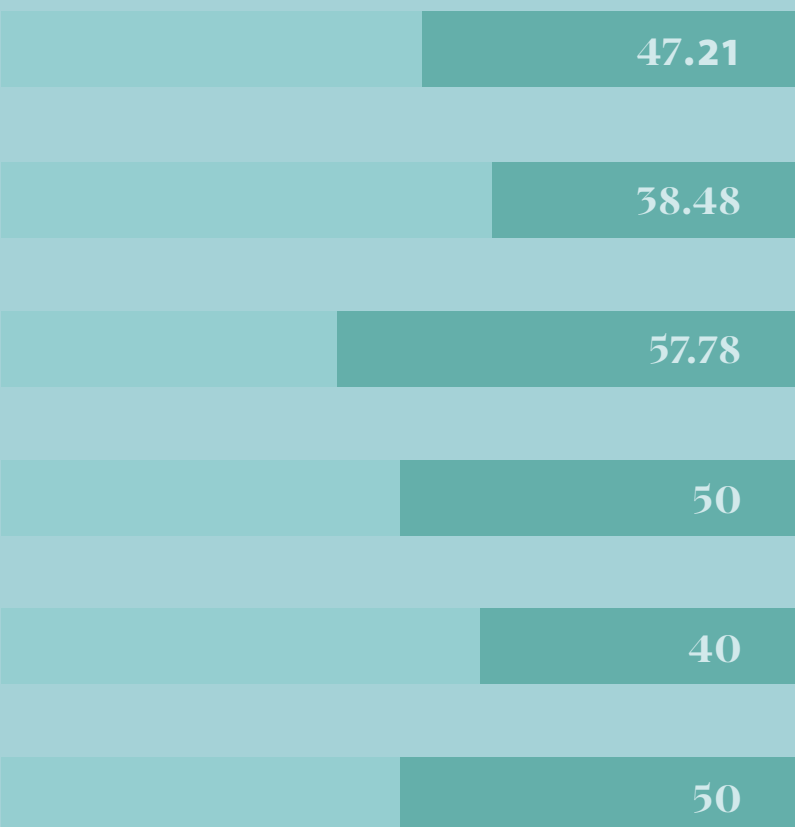
<sup>34</sup> Garis Panduan Penguatkuasaan Undang-undang TikTok <https://www.tiktok.com/legal/page/global/law-enforcement/en>

<sup>35</sup> Soalan Lazim Telegram <https://telegram.org/faq?setln=ms>

Jadual di bawah menjelaskan pemarkahan agregat prestasi platform media sosial untuk kriteria berbeza berkaitan kebebasan bersuara dan maklumat.

 **Tik Tok**

 **Telegram**



**Ketersediaan dasar**

43.21

**Penguatkuasaan dasar**

36.38

**Pelaporan ketelusan**

05.33

**Dasar identiti**

100

**Susunan kandungan**

65

**Memerangi maklumat palsu dan tidak sah**

50

Jadual 4: Prestasi kebebasan bersuara dan maklumat syarikat media sosial

## C. Syarikat Telekomunikasi dan Pembekal Perkhidmatan Internet (ISP)

Penemuan paling ketara bagi setiap pembekal perkhidmatan telekomunikasi diterangkan di bawah.

### Digi Telenor

Dalam RDR 2020 Corporate Accountability Index,<sup>36</sup> Telenor menduduki tempat ke-3 dalam kalangan 12 penyedia perkhidmatan telekomunikasi di seluruh dunia dengan skor yang agak tinggi untuk tadbir urusnya (64%). Ia memperoleh 26% untuk kebebasan bersuara dan 30% untuk privasi. Anak syarikatnya di Malaysia, Digi, mencapai markah lebih rendah bagi operasinya di Malaysia, walaupun prestasinya lebih baik berbanding pesaingnya Maxis dan Telekom apabila ia melibatkan ketiga-tiga kategori indikator. Digi menunjukkan prestasi yang lebih baik dari segi dasar berkaitan penglibatan pihak berkepentingan (Telenor merupakan ahli Global Network Initiative<sup>37</sup>), dan menyediakan mekanisme untuk mengemukakan aduan berkaitan kebebasan bersuara dan privasi, justeru, secara keseluruhan, ia mendapat kedudukan lebih baik untuk tadbir urus.

Mengikut dasar syarikat induknya<sup>38</sup> Digi merupakan satu-satunya syarikat yang menyatakan cara ia menolak permintaan kerajaan untuk mengalih keluar, menapis atau menyekat kandungan dan akaun. Selain itu, dasar hak asasi manusia Digi menunjukkan komitmen jelas bagi mencegah diskriminasi berdasarkan kaum, identiti jantina atau kebebasan

bersuara, agama, kerakyatan, status perkahwinan, umur, dan ketidakupayaan fizikal, antara lain.<sup>39</sup>

### Maxis Usaha Tegas

Seperti Digi, Maxis mempunyai pendedahan tentang beberapa dasarnya, termasuk menyediakan maklumat mengenai kandungan atau sekatan akaun, pengurusan dan penutupan rangkaian.

Maxis menyatakan ia mungkin akan mendapatkan data peribadi daripada pihak ketiga seperti agensi pelaporan kredit dan institusi kewangan untuk pelbagai perkara termasuk bagi menilai kelayakan kredit.<sup>40</sup>

### Unifi Telekom

Pendedahan Telekom termasuk keadaan di mana ia boleh menyekat kandungan atau akaun pengguna, tetapi tiada pendedahan mengenai sama ada tindakan sedemikian telah dikuatkuasakan. Dasar privasi syarikat mendedahkan jenis maklumat pengguna yang dikumpul, kaedah pengumpulan, data yang dikongsi dengan pihak ketiga, dan kenyataan bahawa pengguna boleh mendapatkan salinan maklumat peribadi mereka.<sup>41</sup>

<sup>36</sup> Telenor ASA, Indeks Akauntabiliti Korporat RDR 2020 <https://rankingdigitalrights.org/index2020/companies/Telenor>

<sup>37</sup> Global Network Initiative ialah platform pelbagai pihak yang mencipta rangka kerja bagi membuat keputusan syarikat yang bertanggungjawab dalam menyokong kebebasan bersuara dan hak privasi <https://globalnetworkinitiative.org/>

<sup>38</sup> Mengendalikan permintaan akses daripada pihak berkuasa <https://www.telenor.com/sustainability/responsible-business/handling-access-requests-from-authorities/>

<sup>39</sup> Tunjang Strategi Perniagaan Bertanggungjawab <https://store.digi.com.my/sustainability/human-rights.html>

<sup>40</sup> Notis Privasi Kumpulan Syarikat Maxis <https://www.maxis.com.my/ms/privacy-notice/>

<sup>41</sup> Notis Peribadi Unifi <https://unifi.com.my/sites/default/files/page/assets/pdf/privacynotice.pdf>

## Penemuan paling ketara di seluruh sektor telekomunikasi seperti di bawah:

Tiada pendedahan ditemui mengenai penarafan sifar oleh syarikat telekomunikasi walaupun mereka menawarkan data percuma semasa wabak Covid-19 bagi menyokong akses kepada maklumat kesihatan daripada Kementerian Kesihatan, serta kandungan pendidikan.<sup>42</sup> Tiada rangka kerja undang-undang berkaitan penarafan sifar di Malaysia, seperti yang dinyatakan oleh Axiata dalam laporan tahunan bersepadu 2021-nya.<sup>43</sup> Syarikat-syarikat ini juga tidak mendedahkan dasar penggunaan algoritma, yang memerlukan siasatan lanjut.

1

Syarikat telekomunikasi Malaysia tidak mempunyai komitmen yang dinyatakan secara jelas terhadap piawaian hak asasi manusia antarabangsa, mahupun sebarang pendedahan berkaitan usaha wajar hak asasi manusia dan penilaian impak. Pendedahan Digi terhadap maklumatnya tentang program kesedaran hak asasi manusia untuk pekerja.

2

Secara keseluruhan, semua syarikat mendedahkan dasar privasi mereka dan menyebut alasan serta tujuan mengumpul dan berkongsi maklumat pengguna. Walaupun ini menggalakkan, syarikat tidak berkomunikasi dengan pengguna tentang perubahan dalam dasar ini atau cara mereka membuat kesimpulan daripada data pengguna.

3

<sup>42</sup> SKMM: Empat syarikat telekomunikasi tawar data 1GB percuma setiap hari mulai 1 April <https://www.malaymail.com/news/tech-gadgets/2020/03/27/mcmc-four-telcos-to-offer-free-1gb-data-daily-starting-april-1/1850936>

<sup>43</sup> Laporan Tahunan Bersepadu 2021 <https://www.axiata.com/investors/2021/integrated-annual-report.html>



BAHAGIAN 2

# PERDAGANGAN DAN PENDIGITAN

Penemuan kami dibentangkan pada peringkat tematik, khusus syarikat dan seluruh sektor. Penemuan tahap tematik utama dinyatakan di bawah:

## **Penemuan Tahap Tematik**

### **Pendedahan oleh perkhidmatan fintech adalah lebih lemah berbanding pendedahan oleh perkhidmatan e-panggilan dan e-dagang**

Daripada perkhidmatan dikaji kami, dalam hal pengendalian data, aplikasi e-dagang dan e-panggilan menunjukkan prestasi lebih baik berbanding syarikat fintech. Selain sifat perniagaan utamanya, adalah penting untuk aplikasi Shopee, Grab dan AirAsia menunjukkan prestasi lebih baik kerana syarikat tersebut merupakan syarikat multinasional dengan kehadiran kukuh di seluruh Asia Tenggara, sedangkan DuitNow, Boost dan Touch 'n Go cuma beroperasi di Malaysia.

### **Grab mendahului dalam tanggungjawab memiliki dasar privasi yang boleh diakses**

Kecuali DuitNow, semua syarikat menerbitkan dasar atau notis privasi mereka dalam Bahasa Inggeris dan Melayu sebagai sebahagian daripada keperluan perundangan di bawah PDPA. Selain menawarkan dasar dalam bahasa ibunda, beberapa syarikat seperti Grab<sup>44</sup> cuba menerbitkan dasar privasi yang mudah

difahami pengguna harian dengan penggunaan jargon yang tidak bersifat perundangan.

### **Walaupun terdapat insiden pelanggaran data baru-baru ini, tiada satu pun syarikat mempunyai dasar berkaitan dengan pemberitahuan pelanggaran atau mekanisme rungutan lain**

Keseluruhan syarikat disebut di atas tidak mempunyai mekanisme rungutan atau kebertanggungjawaban yang disediakan untuk pengguna bagi isu berkaitan pelanggaran maklumat peribadi. Pada November 2022, AirAsia terjejas oleh serangan perisian tebusan dan data peribadi, menjejaskan 5 juta pengguna mereka.<sup>45</sup> Tiada pemberitahuan langsung dibuat kepada penumpang yang terjejas. Syarikat itu juga tidak mendedahkan kesan pelanggaran tersebut selepas kejadian dan sama ada data peribadi pengguna terdedah. Ia bukannya keperluan di bawah PDPA.

<sup>44</sup> Notis Privasi <https://www.grab.com/my/ms/terms-policies/privacy-notice/>

<sup>45</sup> Wong, A. (2022, 24 November). Maklum balas AirAsia terhadap dakwaan pelanggaran data libatkan 5 juta penumpang. SoyaCincau. Tersedia di: <https://soyacincau.com/2022/11/24/airasia-responds-ransomware-data-breach-reports/>

## Penemuan Peringkat Syarikat Dan Sektor

# A. Syarikat Fintech

Penemuan utama bagi setiap syarikat fintech dinyatakan di bawah.

## eWallet Touch 'n Go

Ketika diperkenalkan pada 1997, perkhidmatan eWallet Touch 'n Go menumpukan kepada pembayaran kad tanpa sentuh Touch 'n Go untuk tol, pengangkutan awam, dan parkir.<sup>46</sup> Walaupun syarikat ini lewat menyertai sektor e-dompet berbanding pesaingnya, ia kini menjadi perkhidmatan e-dompet nombor satu di Malaysia dengan lebih 18.5 juta pengguna berdaftar dilaporkan pada 2023.<sup>47</sup> e-dompet Touch 'n Go digunakan secara meluas di pasar raya, kedai serbaneka, pasar basah<sup>48</sup> dan juga untuk perkhidmatan beca.<sup>49</sup>

Touch 'n Go mempunyai Notis Privasi mudah dibaca yang jargon perundangannya agak rendah dan tersedia dalam bentuk PDF untuk dimuat turun.<sup>50</sup> Notis tersebut termasuk jenis maklumat peribadi yang dikumpul, sumber dari mana maklumat itu boleh dikumpul, dan tujuan maklumat dikumpul dan digunakan. Touch 'n Go mendedahkan mereka mengumpul beberapa daftar

maklumat seperti 'maklumat peribadi yang biasanya dikumpul dalam borang permohonan' seperti etnik dan status perkahwinan, tetapi juga maklumat berasaskan lokasi yang tepat, maklumat tentang profil risiko, maklumat aktiviti, tabiat dan keutamaan serta banyak lagi. Sumber dari mana mereka mengumpul maklumat peribadi terdiri daripada agensi rujukan kredit sehinggalah analisis tingkah laku pada akaun Touch 'n Go. Sebagai sebuah syarikat yang turut terlibat dalam penyediaan perkhidmatan berkaitan mobiliti lain, Touch 'n Go juga mengumpul maklumat peribadi dari 'di mana sahaja produk atau perkhidmatan Pengenalan Frekuensi Radio (RFID) atau Pengecaman Plat Lesen (LPR) kami ditawarkan.' Ini membolehkan Touch 'n Go menjaga kedua-dua mobiliti berkualiti tinggi serta maklumat kewangan, dan keupayaan untuk menggabungkan dua daftar data tersebut.

<sup>46</sup> Peneraju mobiliti Malaysia yang membuka jalan kepada masyarakat tanpa tunai <https://www.touchngo.com.my/about-us/our-story/>

<sup>47</sup> Touch 'n Go eWallet Capai Peningkatan Enam Kali Ganda dalam Kecekapan Ujian Mudah Alih Alibaba Cloud EMAS [https://www.alibabacloud.com/blog/touch-n-go-ewallet-achieves-six-times-improvement-in-test-efficiency-with-alibaba-cloud-emas-mobile-testing\\_599841](https://www.alibabacloud.com/blog/touch-n-go-ewallet-achieves-six-times-improvement-in-test-efficiency-with-alibaba-cloud-emas-mobile-testing_599841)

<sup>48</sup> Pasar basah merupakan pasar yang menjual daging segar, ikan, dan lain-lain di Asia Tenggara dan Asia Timur.

<sup>49</sup> Beca merupakan kenderaan penumpang ringan dengan tiga roda dan pedal yang biasa digunakan di Asia Tenggara.

<sup>50</sup> Akta Perlindungan Data Peribadi (PDPA) Notis Privasi (Untuk Pelanggan) [https://www.touchngo.com.my/assets/documents/pages/home/TNG\\_Privacy-Notice\\_Revised\\_Nov-2021.pdf](https://www.touchngo.com.my/assets/documents/pages/home/TNG_Privacy-Notice_Revised_Nov-2021.pdf)

## Boost Axiata

Boost bermula sebagai e-dompot sebelum meluaskan skopnya dan menjenamakan dirinya sebagai 'pemain fintech spektrum penuh di Asia Tenggara'.<sup>51</sup> Produk kewangan mikro dan insurans mikro Boost Credit dipasarkan sebagai 'menyelesaikan masalah' rangkuman kewangan dan meningkatkan aliran tunai untuk perniagaan.<sup>52</sup> Jika tawaran produk bertujuan untuk memasukkan orang yang sebelum ini tidak mempunyai akaun bank dan tidak mempunyai bank melalui penyediaan produk kewangan yang diperibadikan, komitmen hak asasi manusia menjadi keutamaan segera bagi memastikan amalan data syarikat tidak menimbulkan mudarat seperti pemberian pinjaman menindas.

Berhubung hak capaian data pengguna, Boost menyatakan maklumat peribadi 'dirakam sistem' tidak boleh diedit atas permintaan pengguna. Boost menyatakan pemadaman data adalah terhad kepada pemadaman akaun Boost, dan apabila ia memadamkan sebarang maklumat, ia hanya akan dipadamkan daripada pangkalan data aktif dan akan kekal dalam arkib mereka. Selanjutnya, Boost menyatakan syarikat berhak untuk menolak permintaan yang menjejaskan keselamatan dan privasi maklumat peribadi orang lain, serta permintaan yang tidak praktikal atau tidak dibuat dengan niat tulus.<sup>53</sup>

Kumpulan Axiata, syarikat induk platform fintech Boost, dengan kehadiran di 11 negara di Asia, telah membuat komitmen jelas kepada Matlamat Pembangunan Lestari Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (UNSDGs) dalam laporan kemampuannya, khususnya berhubung SDG 4 (Pendidikan Berkualiti) dan SDG 13 (Tindakan Iklim).<sup>54</sup>

## DuitNow PayNet

DuitNow, dikendalikan PayNet, merupakan perkhidmatan pemindahan wang yang membenarkan pembayaran masa nyata antara akaun bank Malaysia. Pada 2018, semua rakyat Malaysia secara automatik 'terpilih' untuk DuitNow, sistem yang membolehkan pengguna memindahkan wang melalui pengecam, biasanya nombor telefon mudah alih atau nombor pasport, bukannya melalui nombor akaun bank.<sup>55</sup> Langkah ini dilaksanakan tanpa persetujuan jelas rakyat dan proses menarik diri cuma tersedia hanya dalam tempoh 30 hari selepas SMS pendaftaran diterima. Tindakan paksaan ini diburukkan lagi oleh kekurangan ketelusan tentang data yang dikumpul, dan cara ia diproses dan disimpan oleh DuitNow. Tiada Syarat Perkhidmatan atau Dasar Privasi ditemui dalam talian untuk pengguna perkhidmatan ini. Memandangkan PayNet ditubuhkan oleh bank pusat yakni Bank Negara Malaysia, terdapat kekurangan kejelasan tentang sama ada PayNet menikmati pengecualian di bawah PDPA yang terpakai kepada agensi kerajaan. Mengikut rangka kerja di mana ia dimulakan, PayNet hanya perlu berkongsi dasar dan garis panduannya tentang privasi dan keselamatan data dengan institusi kewangan yang mengambil bahagian, dan bukan dengan orang ramai.<sup>56</sup>

Di sebalik penggunaan besar-besaran orang ramai, dan sensitiviti serta volum data yang diproses oleh DuitNow, amalan datanya boleh disatukan sebaik-baiknya melalui maklumat tentang apa yang didedahkan oleh bank-bank seperti Maybank dan The Hongkong and Shanghai Banking Corporation (HSBC) mengenai layanan data pembayaran tersebut. Beberapa dasar ini mendedahkan bahawa data peribadi pengguna akan dikongsi dengan pengendali DuitNow.<sup>57</sup>

<sup>51</sup> Boost Tentang Kami <https://myboost.co/about-us>

<sup>52</sup> Boost Credit <https://credit.myboost.co/>

<sup>53</sup> Hak Anda untuk Mengakses, Membetulkan Maklumat Peribadi Anda dan Memadam/Membatal Akaun Anda <https://www.myboost.com.my/privacy/your-rights-to-access-correct-your-personal-information-and-delete-your-account/>

<sup>54</sup> Laporan Tahunan Bersepadu 2021 Axiata (halaman 4): [https://axiata.listedcompany.com/misc/Axiata\\_IAR2021.pdf](https://axiata.listedcompany.com/misc/Axiata_IAR2021.pdf)

<sup>55</sup> DuitNow Bakal Tiba: Ini Apa yang Anda Perlu Tahu <https://ringgitplus.com/en/blog/banking-technology/duitnow-is-coming-soon-heres-what-you-need-to-know.html>

<sup>56</sup> Rangka Kerja Pemindahan Kredit Boleh Dikendali (ICTF) <https://www.bnm.gov.my/documents/20124/761679/PD+ICTF.pdf/65a10c57-4905-9681-4f86-cf049acc72a8?t=1578649871519>

<sup>57</sup> Terma Penggunaan DuitNow <https://www.hsbcamanah.com.my/content/dam/hsbc/hbms/documents/ways-to-bank/duitnow/terms-of-use.pdf> Terma dan Syarat DuitNow [https://www.maybank2u.com.my/iwov-resources/pdf/personal/digital\\_banking/DuitNowTNC.pdf](https://www.maybank2u.com.my/iwov-resources/pdf/personal/digital_banking/DuitNowTNC.pdf)

## Penemuan utama keseluruhan sektor fintech seperti di bawah:

Syarikat dengan kehadiran global seperti Axiata melangkaui apa yang diperlukan daripada mereka seperti diperuntukkan undang-undang di Malaysia dan menerima pakai bahasa yang merujuk kepada prinsip hak asasi manusia. Axiata komited mematuhi undang-undang yang terpakai, keperluan peraturan dan dasar merentas pasaran operasi, termasuk berkaitan hak asasi manusia dan kebebasan bersuara.<sup>58</sup> Bagaimanapun, pendedahan privasi Boost Axiata adalah lebih lemah berbanding pendedahan privasi Touch 'n Go, yang tidak membuat komitmen hak asasi manusia sedemikian dalam pendedahannya.

1

Boost dan Touch 'n Go mendedahkan data peribadi akan digunakan dalam menawarkan promosi dan produk kewangan yang diperibadikan seperti pinjaman dan polisi insurans, tetapi tidak mendedahkan titik data yang mempengaruhi pemperibadian dan dengan cara apa. Pendedahan sedemikian akan membolehkan pengawal selia dan pengguna menilai sama ada terdapat risiko amalan diskriminasi yang tertanam dalam produk dan perkhidmatan. Walaupun perkhidmatan fintech bercakap dalam bahasa pemerksaan, memasarkan diri mereka sebagai pemboleh rangkuman kewangan, namun tidak ada dasar untuk mengurangkan risiko bahawa tawaran produk mereka mungkin mendiskriminasi berdasarkan beberapa titik data sensitif yang dikumpul dan diproses tentang pengguna.

2

<sup>58</sup> Laporan Kelestarian dan Sumbangan Negara Axiata 2022 [https://sustainability.axiata.com/wp-content/uploads/2023/05/Axiata-SNCR-Final\\_2022.pdf](https://sustainability.axiata.com/wp-content/uploads/2023/05/Axiata-SNCR-Final_2022.pdf)

**Shopee** 33.79

**Grab** 27.15

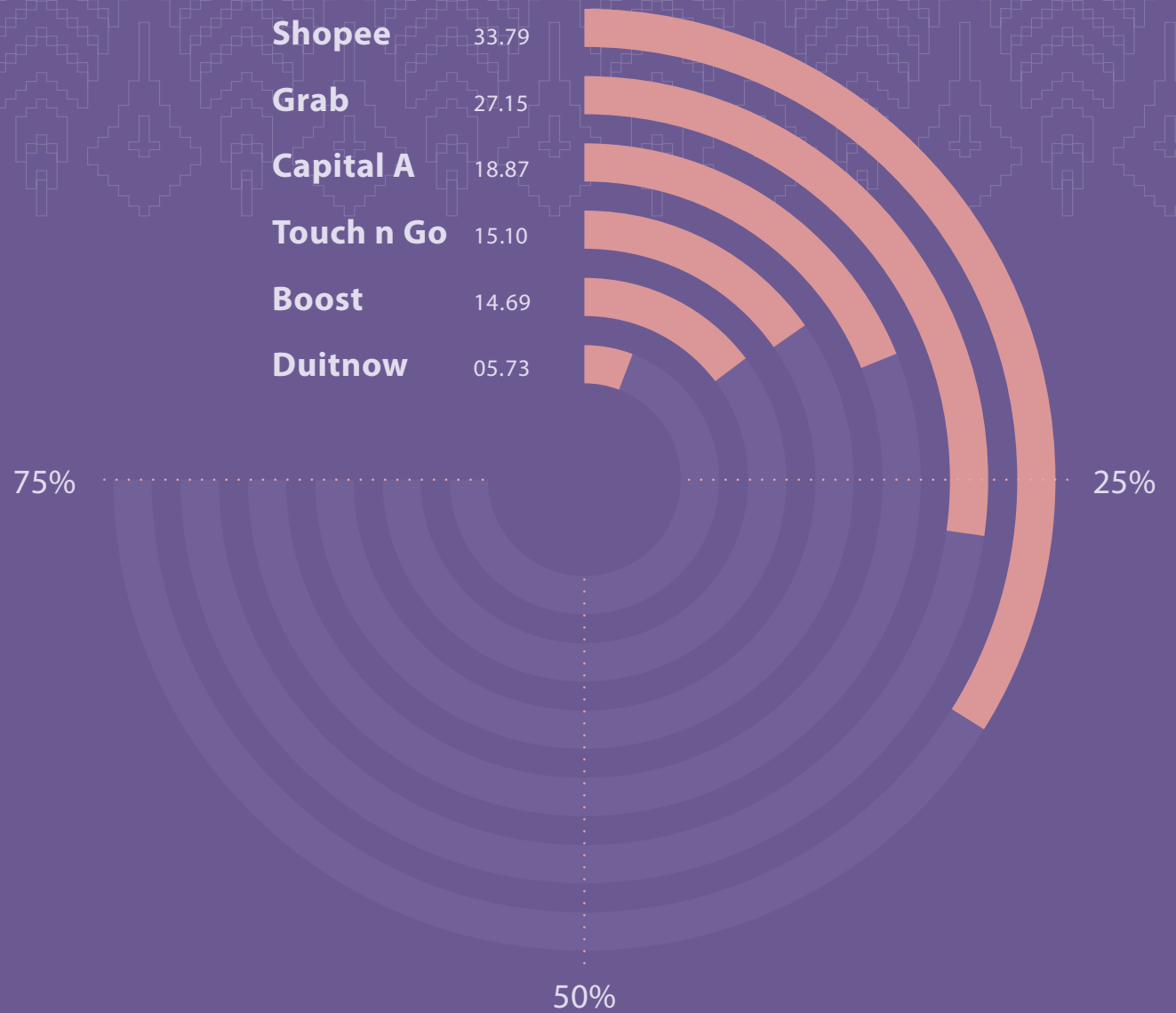
**Capital A** 18.87

**Touch n Go** 15.10

**Boost** 14.69

**Duitnow** 05.73

Jadual di bawah menunjukkan gambaran perbandingan pendedahan tentang pengendalian data. Lensa pada 'pengendalian data' mengumpulkan indikator yang bertanyakan soalan tentang cara syarikat mengumpul, membuat kesimpulan, berkongsi dan mengekalkan maklumat pengguna, serta pilihan yang disediakan oleh syarikat kepada pengguna untuk mengakses dan mengawal maklumat mereka sendiri. Kami melihat bahawa syarikat e-panggilan dan e-dagang umumnya mempunyai amalan pengendalian data yang lebih bagus berbanding syarikat fintech.



Jadual 5: Pengendalian data syarikat fintech dan e-dagang

## B. Syarikat E-dagang dan E-Panggilan

Penemuan utama setiap syarikat e-panggilan dan e-dagang dinyatakan di bawah.

### AirAsia Capital A

AirAsia memperkenalkan dirinya sebagai 'kedai sehenti' untuk perjalanan, e-dagang dan fintech. Aplikasi super ini mempunyai 51 juta pengguna dan 40 juta muat turun selain menyediakan akses bersepadu kepada 15 jenis produk dan perkhidmatan.<sup>59</sup> Dimiliki oleh Capital A Berhad, AirAsia melaporkan pendapatan suku tahunan sebanyak \$24 juta pada September 2022.<sup>60</sup>

Terma Penggunaan AirAsia menyatakan kumpulan syarikat AirAsia diurus dan dikendalikan di luar Malaysia dengan 'server' yang terletak di Malaysia.<sup>61</sup> Dasar itu menyebut syarikat berhak meminda, mengubah suai, menambah, memadam dan membuat pembetulan kepada dasar mereka, dan pengguna

dinasihatkan untuk menyemak dokumen dasar secara berkala bagi mengetahui tentang sebarang pengubahsuaian.

AirAsia menawarkan maklumat paling sedikit mengenai tujuan pengumpulan data termasuk maklumat kesihatan dan rekod perubatan. Syarikat itu tidak menyatakan berapa lama data pengguna akan disimpan. Prosedur capaian data membenarkan pengguna mengakses maklumat akaun tentang diri mereka sendiri dan permintaan pemadaman data tersedia untuk dibuat melalui Google Forms.

<sup>59</sup> airasia Super App dan Google Cloud Jalin Kerjasama Strategik untuk Buka Kunci Pertumbuhan Digital dan Mendemokrasi Kemudahan Digital di Seluruh Asia Tenggara <https://newsroom.airasia.com/news/2022/4/8/airasia-super-app-and-google-cloud-forge-strategic-collaboration-to-unlock-digital-growth-and-democratize-digital-convenience-across-southeast-asia#gsc.tab=0>

<sup>60</sup> AirAsia Fokus Semula pada SuperApp untuk Perjalanan, kata Tony Fernandes <https://skift.com/2023/01/30/airasia-tony-fernandes-refocuses-back-on-a-superapp-just-for-travel/>

<sup>61</sup> Terma Penggunaan AirAsia <https://www.airasia.com/aa/about-us/ms/my/terms-of-use.html>

## Grab Grab Holdings

Grab bermula sebagai perkhidmatan pengangkutan MyTeksi sebelum menceburi bidang penghantaran makanan, penghantaran bungkusan/barangan, insurans, e-dompot dan banyak lagi. Ia boleh didapati di 428 bandar di 8 negara.<sup>62</sup>

Grab komited menolak diskriminasi dalam Tatakelakuannya untuk pemandu dan rakan kongsi penghantaran.<sup>63</sup> Dalam Tatakelakuan untuk pembekalnya, Grab menyatakan pembekal dijangka melindungi hak asasi manusia pekerja mereka, termasuk memenuhi keperluan buruh minimum di bawah undang-undang dan peraturan tempatan yang berkaitan.<sup>64</sup> Garis Panduan Kandungan Dalam Talian yang Tidak Sesuai dan Sensitif syarikat menyatakan iklan 'tidak seharusnya menggambarkan wanita sebagai objek seks atau bersifat eksploitasi,' serta 'orang kurang upaya harus digambarkan secara positif dan profil serta diskriminasi kaum perlu dielakkan.'<sup>65</sup>

Grab mendedahkan pejabat privasinya menyemak landskap kawal selia global dan amalan terbaik bagi mengekalkan kawalan privasi data yang teguh, termasuk mempunyai pasukan Audit Dalaman dan Jaminan Risiko serta pasukan privasi, etika dan pematuhan bagi

mengenal pasti dan memberikan penilaian serta jaminan tentang keberkesanan daripada langkah-langkah kawalan ini. Lembaga Pengarahnya mengekalkan pengawasan untuk kemampan dan menerima kemas kini tetap berhubung perkara-perkara dalam prinsip Alam Sekitar, Sosial dan Tadbir Urus (ESG) berkaitan risiko utama melalui Jawatankuasa Audit Lembaga.<sup>66</sup> Grab juga menggunakan sistem pihak ketiga yang bebas untuk menerima aduan berkaitan dasar dan amalannya. Setelah siasatan selesai, laporan diserahkan kepada Majlis Pemulihan untuk membuat keputusan mengenai langkah-langkah pemulihan yang sesuai diambil.<sup>67</sup>

Grab mendapat markah tertinggi antara semua syarikat dari segi kewajipan mereka untuk memberitahu pengguna secara langsung tentang perubahan pada dasar privasi. Grab komited memberitahu pengguna tentang pindaan tersebut sekurang-kurangnya dalam tempoh 5 hari bekerja, sebelum tarikh berkuat kuasa.<sup>68</sup> Selain itu, Grab turut mendedahkan bahawa pengguna boleh menulis untuk meminta pembetulan, pepadaman, atau sekatan penggunaan data peribadi mereka, atau menarik balik persetujuan mereka dalam beberapa kes. Bagaimanapun, tidak jelas proses atau kriteria yang diikuti untuk mematuhi permintaan tersebut.

<sup>62</sup> Super App Grab MY <https://www.grab.com/my/about/superapp/>

<sup>63</sup> "Anda tidak boleh menolak untuk memberikan perkhidmatan atau membuat komen menghina tentang sesiapa sahaja berdasarkan bangsa, agama, kerakyatan, ketidakupayaan, orientasi seksual, jantina atau, identiti jantina, umur atau mana-mana ciri lain."

<sup>64</sup> Tatakelakuan Grab: Pembekal <https://www.grab.com/my/terms-policies/code-of-conduct-suppliers/>

<sup>65</sup> Garis Panduan Kandungan Dalam Talian yang Tidak Sesuai dan Sensitif <https://www.grab.com/sg/terms-policies/guideline-on-inappropriate-and-sensitive-online-content-grabads-and-grabfood/>

<sup>66</sup> Prinsip Panduan Kami, Grab <https://www.grab.com/my/about/our-principles/>

<sup>67</sup> Laporan ESG Grab 2021 <https://assets.grab.com/wp-content/uploads/media/si/reports/Grab-ESG-Report-2021.pdf>

<sup>68</sup> Notis Privasi Grab <https://www.grab.com/my/ms/terms-policies/privacy-notice/>



## Shopee Sea Limited

Setakat Jun 2022, Shopee mendahului pasaran membeli belah dalam talian secara bulanan di Malaysia, dengan hampir 55 juta klik.<sup>69</sup> Dasar pengiklanan Shopee melarang sebarang kandungan bersifat diskriminasi atau membentuk ‘ucapan kebencian,’ sama ada ditujukan kepada individu atau kumpulan, dan sama ada berdasarkan bangsa, jantina, kepercayaan, asal usul negara, agama, orientasi seksual atau bahasa individu atau kumpulan tertentu.<sup>70</sup>

Di bawah Pengenalan Penemuan Iklan, Shopee menerangkan sistem kedudukan untuk pengiklanan berdasarkan harga pembidaan dan kualiti iklan, serta ulasan positif, penilaian produk yang baik dan kiraan ‘terjual’ yang tinggi.<sup>71</sup> Ini satu-satunya pendedahan mengenai penyusunan algoritma yang dibuat oleh

mana-mana syarikat yang dikaji dalam bahagian ini. Shopee juga menyatakan pengguna dilarang menggunakan bot. Dasar Barang Larangan dan Terhad Shopee menyatakan sebarang pelanggaran syarat perkhidmatan boleh menyebabkan pengehadan akaun pengguna.<sup>72</sup>

Shopee mendedahkan ia mungkin menggunakan maklumat peribadi untuk bertindak balas terhadap proses perundangan atau bagi mematuhi mana-mana undang-undang yang terpakai, keperluan kerajaan atau kawal selia mana-mana bidang kuasa berkaitan di mana ia mempunyai kepercayaan ‘niat baik’ bahawa pendedahan tersebut adalah perlu.<sup>73</sup> Shopee tidak menawarkan sebarang statistik berkaitan pematuhan perintah undang-undang.

<sup>69</sup> Tapak e-dagang yang paling kerap dilawati di Malaysia setakat suku ke-2 2022, mengikut trafik bulanan <https://www.statista.com/statistics/869640/malaysia-top-10-e-commerce-sites/>

<sup>70</sup> Dasar Pengiklanan Shopee <https://help.shopee.com.my/portal/article/77222?previousPage=other%20articles>

<sup>71</sup> Pengenalan Penemuan Iklan Shopee <https://ads.shopee.com.my/learn/faq/82/141>

<sup>72</sup> Dasar Barang Larangan dan Terhad Shopee <https://help.shopee.com.my/portal/article/77220?previousPage=other%20articles>

<sup>73</sup> Dasar Privasi Shopee <https://help.shopee.com.my/portal/article/77216?previousPage=other%20articles>

## Penemuan utama merentasi syarikat e-panggilan dan e-dagang seperti di bawah:

Ketiga-tiga syarikat mendapat markah yang lebih tinggi secara keseluruhan apabila merujuk kepada indikator privasi berbanding petunjuk tadbir urus dan kebebasan bersuara. Bagaimanapun, syarikat-syarikat tersebut tidak mendedahkan sebarang dasar penguatkuasaan atau mekanisme penyelesaian rungutan yang berkaitan dengan kebebasan bersuara atau kebimbangan privasi pengguna.

1

Cuma Grab dan Shopee mendedahkan alasan terhad untuk sekatan kandungan dan akaun pengguna. Kedua-dua syarikat tersebut, bagaimanapun tidak mendedahkan sebarang proses untuk menguatkuasakan peraturan mereka sebaik sahaja pelanggaran dikesan.

2

Tiada pendedahan ditemui berkaitan mana-mana proses syarikat dalam menjawab permintaan kerajaan untuk sekatan atau pengalihan keluar kandungan atau akaun pengguna.

3

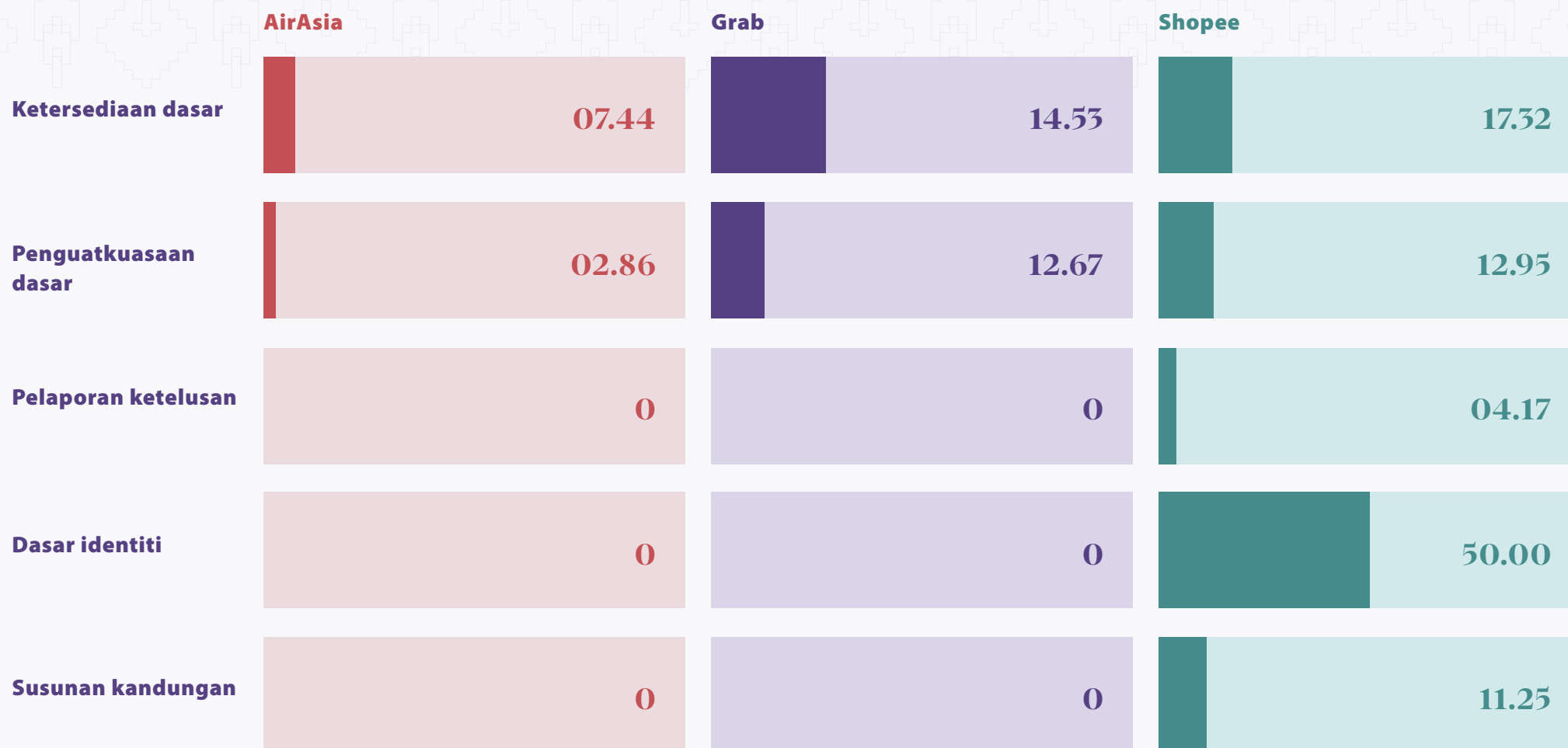
Grab dan AirAsia tidak mempunyai pendedahan tentang peraturan yang mengawal penggunaan sistem algoritma dan bot mereka, namun Shopee memberikan maklumat tentang penyusunan algoritma iklannya.

4

Ketiga-tiga syarikat ini mempunyai tahap maklumat berbeza-beza tentang cara mereka melindungi dan mempertahankan data pengguna, dengan AirAsia menyediakan pendedahan paling lemah mengenai dasar, langkah dan prosesnya.

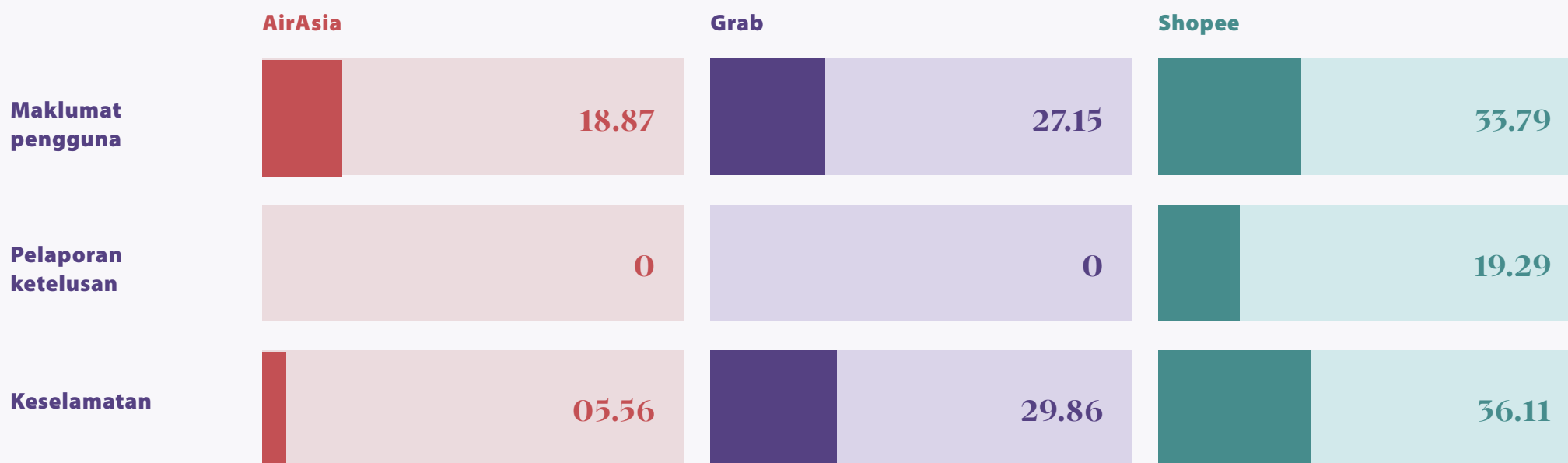
5

Jadual di bawah menunjukkan perbandingan pendedahan antara aplikasi e-panggilan dan e-dagang berhubung dasar mereka berkaitan kebebasan bersuara dan maklumat.



Jadual 6: Ketersediaan dasar, penguatkuasaan dasar, pelaporan ketelusan, dasar identiti dan penyusunan kandungan syarikat dengan model perniagaan intensif data.

Jadual di bawah menunjukkan gambaran perbandingan pendedahan antara aplikasi e-panggilan dan e-dagang atas dasar berkaitan privasi.



Jadual 7: Maklumat pengguna, pelaporan ketelusan dan keselamatan syarikat dengan model perniagaan intensif data.

# KESIMPULAN

Data kami menerangkan (a) prestasi syarikat hanya terbaik apabila dituntut undang-undang untuk membuat pendedahan khusus dan (b) apabila syarikat induk memenuhi penanda aras antarabangsa, anak syarikat mereka menunjukkan prestasi lebih baik dalam konteks tempatan. Melihat perkaitan antara norma undang-undang dan amalan syarikat, kami menawarkan cadangan kepada pengawal selia dan penggubal dasar, serta kepada syarikat.

## A. Badan Pengawal dan Pembuat Dasar

**Pengawal selia bebas harus diberi kuasa untuk melaksanakan keperluan ketelusan di bawah undang-undang perlindungan data.** Keperluan untuk notis dan persetujuan, hak capaian data dan helaian ketelusan lain yang sedia ada di bawah PDPA harus dikuatkuasakan supaya penanda aras minimum dipenuhi oleh syarikat. Selanjutnya, kekaburan tentang kebolegunaan PDPA kepada GLC harus ditangani dengan secara eksplisit meletakkan GLC dalam skop undang-undang.

**Pengawal selia harus mengukuhkan keperluan pelaporan untuk syarikat tersenarai dan tidak tersenarai, termasuk penilaian kesan hak asasi manusia terhadap produk dan perkhidmatan mereka.** Pengawal selia seperti Suruhanjaya Sekuriti dan Suruhanjaya Syarikat Malaysia, yang menyelia perniagaan perlu mengguna pakai piawaian tadbir urus korporat yang lebih tinggi seperti Prinsip Panduan Mengenai Perniagaan dan Hak Asasi Manusia Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, dan memberi mandat kepada syarikat untuk melaksanakan piawaian hak asasi manusia dalam operasi mereka.

**Syarikat harus mematuhi undang-undang untuk membangunkan dasar mengenai penggunaan algoritma.** Peraturan dan tadbir urus membuat keputusan algoritma, termasuk iklan yang disasarkan dan penyusunan kandungan algoritma, harus disokong oleh peruntukan tanpa diskriminasi. Rangka kerja sedemikian perlu merangkumi mekanisme rungutan dalam keadaan di mana keputusan algoritma digunakan dalam bidang seperti pekerjaan, perumahan, kewangan dan kesihatan.

**Pindaan terhadap PDPA sepatutnya memperuntukkan syarikat membuat dan mendedahkan dasar pelanggaran data.** Kerajaan mengumumkan hasratnya untuk meminda PDPA pada awal 2023. Ini memberi peluang untuk memperkenalkan keperluan baharu, seperti keperluan untuk syarikat mempunyai dasar pemberitahuan pelanggaran bagi mengurangkan kemudaran dan kesan pelanggaran data. PDPA perlu menuntut syarikat mendedahkan dasar pelanggaran data, termasuk komitmen untuk memberitahu individu yang terjejas tentang sifat pelanggaran tersebut, maklumat yang dibocorkan dan sebarang langkah

pembetulan yang syarikat putuskan untuk bertindak. Masyarakat sivil, ahli akademik dan pengguna harus dirujuk dalam menyediakan pindaan ini.

**Rangka kerja undang-undang dan dasar harus sensitif terhadap pemeribadian dan penyasaran produk serta perkhidmatan yang membawa kepada diskriminasi.** Oleh kerana begitu banyak aplikasi popular mempelbagaikan tawaran mereka untuk menggabungkan bidang perniagaan baharu seperti pembayaran, mobiliti dan perkhidmatan logistik, ia membentuk pandangan yang kaya tentang pengguna dan masyarakat. Tawaran perkhidmatan yang berbeza atas nama pemeribadian dan penyasaran tidak seharusnya membawa kepada kesan penindasan atau diskriminasi.

## B. Syarikat Teknologi

**Syarikat harus memulakan proses untuk bertindak balas terhadap insiden pelanggaran data dan mendedahkan maklumat yang berkaitan kepada individu terjejas.** Tiada keperluan undang-undang bagi syarikat untuk memberitahu pengguna atau mempunyai mekanisme penyelesaian rungutan apabila berlaku pelanggaran data. Walaupun tiada kewajipan undang-undang atau paksaan, syarikat harus mengamalkan amalan terbaik global dalam operasi di Malaysia.

**Syarikat harus memperluaskan pendedahan tentang data pengguna yang dikumpul, disimpulkan dan dikongsi.** Syarikat perlu lebih proaktif dalam komunikasi dengan pengguna, terutamanya apabila perubahan dibuat pada dasar privasi dan syarat penggunaan. Syarikat harus memberitahu pengguna yang terjejas dan membuat pendedahan substantif dan prosedur apabila data peribadi pengguna dikongsi dengan mematuhi perintah kerajaan, contohnya, menurut penyiasatan jenayah atas alasan hasutan dan tuduhan fitnah jenayah.

**Syarikat yang menawarkan produk dan perkhidmatan yang diperibadikan serta menggunakan penyusunan kandungan algoritma harus mendedahkan langkah-langkah yang diambil untuk mengurangkan risiko kesan diskriminasi produk dan perkhidmatan mereka.** Syarikat harus terlibat dengan pihak berkepentingan secara proaktif dan sistematik dalam membangunkan dasar antidiskriminasi, dan menangani risiko dan cabaran yang dihadapi mereka yang berisiko. Syarikat yang

bergantung dengan model perniagaan berintensif data harus menjalankan penilaian kesan tentang cara operasi perniagaan dan penawaran produk mereka mungkin memberi kesan ke atas kebebasan bersuara.

Kami berharap cadangan ini boleh menjadi titik mula untuk mencari peranan ketelusan dalam tadbir urus data di Malaysia. Agar pendedahan industri jadi lebih bermakna, penting bahawa pendedahan itu bersistematik dan boleh dipercayai, serta responsif kepada keperluan maklumat pengguna dan masyarakat. Dalam masa sama, pendekatan ketelusan mendapat manfaat daripada penguatkuasaan yang diperkasa oleh pengawal selia dan penglibatan oleh masyarakat sivil yang aktif. Di luar pendedahan sendiri industri, usaha pelengkap lain seperti audit bebas harus dianggap sebagai sebahagian daripada rangka kerja akauntabiliti korporat.

# LAMPIRAN



Lampiran 1: Jadual di bawah menunjukkan perbandingan merentas syarikat dan merentas indikator yang berkait kebebasan bersuara dan maklumat serta privasi.

Lensa indikator 'ketersediaan dasar' menyoalkan akses kepada dasar dan pemberitahuan perubahan dasar. Lensa indikator 'penguatkuasaan dasar' menyoalkan proses untuk penguatkuasaan dasar dan untuk bertindak balas kepada permintaan pihak ketiga bagi menyekat kandungan atau akaun. Lensa indikator 'pelaporan ketelusan' menyoalkan data penguatkuasaan dasar, permintaan kerajaan dan swasta untuk sekatan kandungan dan akaun, dan pemberitahuan pengguna tentang tindakan sedemikian. Lensa indikator 'penyusunan kandungan' menyoalkan

tentang penyusunan kandungan algoritma dan bot. Lensa indikator 'maklumat pengguna' menyoalkan pengumpulan, inferens dan perkongsian maklumat pengguna, tujuan pengumpulan, pengekalan maklumat, kawalan pengguna dan akses kepada maklumat serta pengumpulan daripada ketiga pihak. Lensa indikator 'laporan ketelusan' menyoalkan proses untuk bertindak balas terhadap permintaan bagi maklumat pengguna. Lensa indikator 'keselamatan' menyoalkan pengawasan keselamatan, kelemahan, pelanggaran data, penyulitan komunikasi pengguna, keselamatan akaun dan maklumat pengguna serta pendidikan tentang potensi risiko.

	Ketersediaan dasar	Penguatkuasaan dasar	Pelaporan ketelusan	Dasar identiti	Susunan kandungan	Maklumat pengguna	Pelaporan ketelusan	Keselamatan
Asro Awani	7.28	2.86	0	50	0	18.61	0	0
Media Prima	3.50	4.86	0	0	0	21.60	0	5.56
Sin Chew	13.32	22.57	0	50	0	15.56	0	0
TikTok	47.21	38.48	57.78	50	40	54.48	42.86	62.50
Telegram	43.21	36.38	5.33	100	65	61.25	17.86	50
Maxis	10.62	11.14	0	50	0	29.41	0	16.67
Telekom	2.95	0.95	0	0	0	12.22	0	0
Digi	15.91	15.43	4.45	0	0	31.09	21.43	38.89
Touch n Go	12.26	5.71	0	0	N/A	15.10	0	8.33
Boost	8.30	5.71	0	0	N/A	14.69	0	5.56
DuitNow	0	0	0	0	N/A	5.73	0	0
AirAisa	7.44	2.86	0	0	0	18.87	0	5.56
Grab	14.53	12.67	0	0	0	27.15	0	29.86
Shopee	17.32	12.95	4.17	50.00	11.25	33.79	19.29	36.11

Jadual 8: Prestasi syarikat pada indikator utama

# 100

Laporan ini dikarang dan dihasilkan oleh Digital Asia Hub, menggunakan metodologi Ranking Digital Rights, dan dilesenkan di bawah Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0).



MEI 2023