

Membangun Kesadaran Literasi Digital: Keamanan Siber pada Layanan Tabungan Emas Pegadaian Manado

Immanuel Christian Pontorondo¹, Floren Agnesia Sinaga², Misael Aldo Walangitan³, Jitro Behuku⁴

¹²³⁴Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: [1immanuelpontorondo@gmail.com](mailto:immanuelpontorondo@gmail.com); [2floren.sinaga@polimdo.ac.id](mailto:floren.sinaga@polimdo.ac.id);

3walangitanmisael1@gmail.com; 4jitrobehuku@polimdo.ac.id

Diterima	17	Oktober	2025
Disetujui	30	Desember	2025
Dipublish	30	Desember	2025

Abstract

The digital transformation within the financial services sector has significantly reshaped the patterns of service delivery and interactions between financial institutions and their customers. In this context, the urgency of personal data protection had became increasingly crucial, particularly in the Pegadaian Manado Gold Savings service, which has been operated through digital platforms. This study aimed to analyze the forms of personal data protection provided to customers and examined the role of digital literacy as a preventive effort in ensuring information security. The research employed an empirical juridical method with a qualitative approach, conducted through interviews with Pegadaian officials and active customers to obtain data on policies, implementation practices, and public perceptions of personal data management. The findings revealed that threats to data security do not solely stem from technical system weaknesses but also from the low level of digital awareness among customers. Therefore, Pegadaian needed to strengthen its internal governance by implementing digital literacy service procedures, appointing digital literacy officers, and conducting regular supervision of data protection practices across its regional offices. These initiatives served not only as preventive legal measures but also as a form of legal empowerment for the digital society. Consequently, customer data protection should be viewed as a shared responsibility between the institution and its users, aiming to establish a transparent, accountable, and equitable system amid the rapid digital transformation of the financial sector.

Keywords: *Digital Literacy, Cyber Security, Gold Saving, Pegadaian*

Abstrak

Transformasi digital dalam sektor jasa keuangan telah membawa perubahan signifikan terhadap pola pelayanan dan interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabah. Dalam konteks tersebut, urgensi perlindungan data pribadi menjadi semakin penting, terutama pada layanan Tabungan Emas Pegadaian Manado yang berbasis teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan data pribadi nasabah serta telaah peran literasi digital sebagai upaya preventif dalam mewujudkan keamanan informasi. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif, melalui wawancara dengan pihak Pegadaian dan nasabah aktif guna memperoleh data mengenai kebijakan, implementasi, serta persepsi masyarakat terhadap pengelolaan data pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ancaman terhadap keamanan data tidak hanya bersumber dari kelemahan teknis sistem, tetapi juga dari rendahnya tingkat kesadaran digital nasabah. Oleh karena itu,



Pegadaian perlu memperkuat tata kelola internal melalui penerapan prosedur layanan literasi digital, pembentukan petugas literasi siber, dan pengawasan rutin terhadap praktik perlindungan data di setiap wilayah kerja. Upaya ini bukan hanya berfungsi sebagai langkah hukum preventif, tetapi juga sebagai bentuk pemberdayaan hukum masyarakat digital. Dengan demikian, perlindungan data pribadi nasabah harus dipandang sebagai tanggung jawab bersama antara lembaga dan pengguna layanan, guna menciptakan sistem yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan di tengah percepatan transformasi digital sektor keuangan.

Kata kunci: *Literasi Digital, Keamanan Siber, Tabungan Emas, Pegadaian*

Pendahuluan

Pemerintah Republik Indonesia telah menjadikan digitalisasi ekonomi sebagai prioritas nasional melalui berbagai kebijakan strategis terbukti dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020 – 2024, yang menekankan transformasi digital sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan pemerataan kesejahteraan. Dalam rencana tersebut, lembaga keuangan negara seperti PT Pegadaian, di bawah Kementerian BUMN, turut memainkan peran sentral dalam menyelaraskan layanan keuangan mikro dengan teknologi digital yang adaptif. Oleh sebab itu, perkembangan teknologi digital dalam ekosistem ekonomi Indonesia harus selalu dikawal oleh instrumen hukum yang berorientasi pada keadilan dan perlindungan terhadap warga negara sebagai pengguna layanan digital, karena teknologi tanpa kontrol hukum akan berujung pada dominasi ekonomi digital yang eksploratif dan minim akuntabilitas hukum (Pontorondo et al., 2025).

Salah satu inovasi yang paling diunggulkan oleh PT Pegadian adalah produk Tabungan Emas Pegadaian. Produk ini merupakan layanan penitipan saldo emas berbasis gram, di mana nasabah dapat membeli dan menabung emas secara digital dengan nilai yang terjangkau. Menggunakan platform digital, Tabungan Emas ini bertujuan mempermudah masyarakat menabung emas secara mikro. Menurut PT Pegadaian, Tabungan Emas dirancang untuk memberikan akses luas kepada

masyarakat dalam berinvestasi logam mulia yang aman, mudah, dan fleksibel, serta menciptakan alternatif tabungan yang relatif stabil terhadap inflasi dibandingkan dengan produk konvensional berbasis uang fiat (Putra, 2023). Teknisnya Tabungan Emas ini dilaksanakan melalui proses pendaftaran nasabah secara digital atau datang langsung ke outlet Pegadaian. Kemudian dilanjutkan dengan penyetoran dana untuk dikonversi ke dalam bentuk saldo emas berdasarkan harga pasar yang berlaku. Nasabah dapat melakukan *top up* saldo, mencetak emas fisik, hingga mencairkan saldo dalam bentuk rupiah kapan pun melalui aplikasi Pegadaian Digital.

Inovasi produk Tabungan Emas, yang dihadirkan dalam bentuk platform digital, bukan hanya menjadi cerminan dari transformasi institusional PT Pegadaian, tetapi juga bagian dari ekosistem ekonomi digital Indonesia yang terus berkembang. Dari sisi hukum, Tabungan Emas diatur secara internal melalui sejumlah ketentuan operasional PT Pegadaian, termasuk dalam Peraturan Direksi Pegadaian No. 53 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyelenggaraan Produk Tabungan Emas, sedangkan kebijakan teknis lainnya yang bersifat dinamis, menyesuaikan perkembangan regulasi keuangan dan perlindungan konsumen. Secara eksternal, produk ini juga merujuk pada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), khususnya POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Uang Elektronik, mengingat keterkaitan produk ini dengan



layanan digital dan dompet elektronik yang digunakan oleh nasabah. Hal ini sejalan dengan amanat UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang menekankan pentingnya penguatan sistem elektronik terpercaya dalam transaksi digital. Teknologi dalam ekonomi, sebagaimana dirumuskan dalam literatur hukum dan ekonomi, juga berkaitan erat dengan prinsip keadilan akses (*equitable access*), keamanan data (*data security*), dan perlindungan hak-hak pengguna (*user rights*), yang semuanya menjadi elemen vital dalam membangun ekosistem ekonomi digital yang inklusif dan berkelanjutan (Ningsih et al., 2025). Dengan demikian, perkembangan teknologi bukan sekadar instrumen modernisasi, melainkan juga merupakan domain strategis yang memerlukan regulasi ketat agar manfaat ekonomi tidak mengabaikan aspek hak asasi manusia, khususnya dalam perlindungan terhadap data pribadi nasabah. Akan tetapi, di balik kemudahan akses, muncul risiko serius menyangkut perlindungan data pribadi nasabah.

Di tengah pesatnya transformasi digital ini, isu perlindungan data pribadi nasabah menjadi tantangan hukum tersendiri. Tahun 2023 - 2025 tercatat sejumlah insiden kebocoran data perbankan yang tidak hanya merugikan institusi, tetapi juga menimbulkan keresahan publik, serta mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap keamanan sistem keuangan digital nasional. Kasus-kasus pembobolan rekening nasabah bank yang terjadi sepanjang tahun 2021 membuktikan bahwa kelemahan sistem tidak hanya terletak pada teknologi, tetapi juga pada sisi manusia dan kelemahan regulatif (Media Tempo, 2021). Rentetan insiden ini perlu dianalisis secara komprehensif untuk melihat sejauh mana risiko yang serupa berpotensi muncul dalam ekosistem aplikasi digital Pegadaian, khususnya produk Tabungan Emas yang menggunakan data pribadi dan sistem transaksi elektronik. Selain permasalahan kebocoran data

pribadi diatas yang dilakukan melalui tindak kejahatan siber seperti *hacker*, *scam* dan lain-lain, banyak pengguna layanan keuangan, termasuk perbankan dan lembaga keuangan *non-bank*, masih belum memahami secara utuh mekanisme keamanan siber dan praktik perlindungan data pribadi (Tanjung, 2024). Hal ini menyebabkan mereka cenderung abai terhadap risiko yang muncul dari tindakan-tindakan sederhana, seperti membagikan kode OTP, menggunakan kata sandi yang lemah, hingga mengakses aplikasi keuangan melalui jaringan publik tanpa perlindungan. Kurangnya kesadaran ini menjadi celah besar yang dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan siber untuk melakukan rekayasa sosial (*social engineering*) maupun peretasan berbasis *phishing*. Dalam konteks ini, rendahnya pemahaman teknologi berkontribusi langsung terhadap meningkatnya insiden kebocoran data dan pembobolan rekening nasabah.

Secara sosio-kultural, masih ada budaya permisif dan minim kontrol sosial terhadap pelanggaran data pribadi. Dalam masyarakat yang terbiasa dengan pendekatan "asal cepat layanan," isu keamanan data kerap dianggap sebagai urusan teknis belaka dan bukan hak fundamental yang dijamin undang-undang. Tanpa ada kesadaran kolektif bahwa data pribadi adalah bagian dari hak asasi manusia, sebagaimana ditegaskan dalam berbagai konvensi internasional dan juga diakomodasi dalam UU PDP Pasal 58, maka pelanggaran demi pelanggaran akan terus terjadi tanpa ada kontrol efektif dari masyarakat.

Dengan demikian, kajian yuridis ini berangkat dari menganalisis sejauh mana urgensi Perlindungan Data Pribadi Terhadap Nasabah dalam Layanan Tabungan Emas Digital: serta pelaksanaan prosedur Tabungan Emas yang sesuai dengan amanat Pasal 20 dan 21 Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, Pasal 40 Undang-Undang Perbankan, serta Peraturan



Otoritas Jasa Keuangan terkait, dan bagaimana mekanisme perlindungan data nasabah Tabungan Emas dalam sistem teknologi yang mereka gunakan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris, yakni menelaah hukum tidak hanya sebagai norma tertulis (*law in books*), tetapi juga sebagai realitas sosial (*law in action*) yang hidup dan berinteraksi dengan perilaku masyarakat. Pendekatan ini digunakan untuk memahami bagaimana prinsip perlindungan data pribadi dan keamanan siber diterapkan secara nyata dalam praktik pelayanan Tabungan Emas di PT Pegadaian Manado. Pendekatan deskriptif analitis juga dilakukan dengan tujuan mendeskripsikan hubungan antara norma hukum, kebijakan kelembagaan, dan tingkat kesadaran hukum digital di kalangan nasabah serta petugas Pegadaian.

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Bagian Legal PT Pegadaian Kanwil V Manado dan nasabah pengguna aktif Tabungan Emas, sedangkan data sekunder bersumber dari peraturan perundang-undangan seperti UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen, serta literatur ilmiah terkait hukum progresif (Rahardjo, 2007). Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif interaktif, yaitu dengan menafsirkan temuan empiris dan membandingkannya dengan norma hukum positif serta teori hukum progresif untuk menemukan pola hubungan antara aspek teknologis, kelembagaan, dan kesadaran hukum digital dalam konteks perlindungan data nasabah Pegadaian.

Hasil dan Pembahasan

1. Urgensi Perlindungan Data Pribadi Terhadap Nasabah Dalam Layanan Tabungan Emas Digital

Transformasi digital dalam sektor jasa keuangan telah membawa PT Pegadaian ke era layanan berbasis teknologi melalui produk Tabungan Emas. Namun, disrupti teknologi ini juga menghadirkan ancaman nyata terhadap keamanan data pribadi nasabah, terutama saat data diakses oleh pihak eksternal tanpa persetujuan eksplisit. Kondisi ini menegaskan perlunya penerapan hukum progresif, sebagaimana dikemukakan Satjipto Rahardjo, bahwa hukum yang baik diukur melalui keadilan, kesejahteraan, dan kepedulian sosial. Hukum tidak boleh berhenti pada kepastian formal (*rechtszekerheit*), tetapi harus menjamin keadilan substantif (*gerechtigheid*) dan kemanfaatan sosial (*doelmatigheid*) (Mukhidin, 2014). Dalam konteks ini, Pegadaian sebagai BUMN memiliki tanggung jawab moral untuk menunjukkan keteladanan dalam prinsip perlindungan data pribadi dan akuntabilitas publik.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kelemahan sistem perlindungan data di Pegadaian tidak hanya berasal dari ancaman eksternal, tetapi juga dari lemahnya kontrol internal terhadap mitra digital dan minimnya perjanjian perlindungan data (*Data Protection Agreement*). Orientasi hukum yang cenderung formalistik perlu direformulasi menjadi lebih partisipatoris, di mana nasabah dilibatkan secara aktif sebagai pemilik data. Dalam perspektif hukum responsif sebagaimana dikemukakan Nonet dan Selznick (Nonet et al., 2017), perlindungan data harus lahir dari kesadaran sosial, bukan semata kewajiban administratif. Karena itu, konsep *preventive legal system* harus diimplementasikan melalui otentikasi ganda, enkripsi data, dan audit berkala terhadap sistem dan mitra kerja, sebagaimana dianjurkan oleh Lilis Ekayani dkk yang menegaskan efektivitas langkah



pencegahan dalam konteks hukum digital (Ekayani et al., 2023).

Sebagai pembanding, sistem hukum di Uni Eropa melalui *General Data Protection Regulation* (GDPR) dan di Amerika Serikat melalui *Gramm-Leach-Bliley Act* (GLBA) menunjukkan model pengawasan data pribadi yang lebih ketat dan terdesentralisasi (Regulation, 2018). Kedua regulasi tersebut menekankan pentingnya penunjukan Data Protection Officer (DPO), audit independen, dan sanksi administratif yang tegas. Indonesia, melalui UU No. 27 Tahun 2022 dan POJK No. 1/POJK.07/2013, baru mulai menuju standar tersebut.

Urgensi perlindungan data ini juga harus dikaitkan dengan asas keadilan dan tanggung jawab sosial korporasi. Dalam konteks ini, PT Pegadaian tidak dapat hanya berlindung pada kontrak kerja sama dengan pihak ketiga tanpa bertanggung jawab atas data yang keluar dari sistemnya. Korporasi harus memandang data pribadi sebagai "aset" yang harus dikelola dan dijaga dengan prinsip *corporate governance* yang kuat. Pelanggaran terhadap hak privasi dapat menyebabkan kerugian yang lebih besar dari sekadar kehilangan data, melainkan juga kepercayaan publik yang bersifat strategis (Sari, 2021).

Oleh karena itu, pembentukan unit kerja IT dan keamanan data di setiap Kantor Wilayah Pegadaian menjadi langkah strategis untuk memastikan kepastian hukum sekaligus keadilan digital. Dengan pendekatan hukum progresif, perlindungan data bukan sekadar kewajiban legal, melainkan wujud keberpihakan hukum terhadap nasabah dan bentuk nyata tanggung jawab sosial korporasi di era transformasi digital.

2. Prosedur Layanan Literasi Digital Dalam Perlindungan Data Pribadi Nasabah Tabungan Emas Pegadaian

Urgensi perlindungan data pribadi dalam layanan Tabungan Emas Pegadaian menuntut respons kelembagaan yang sistematis dan berbasis kesadaran hukum digital (Kurnianingrum, 2023). Dalam konteks ini, literasi digital berperan sebagai instrumen hukum preventif yang menumbuhkan partisipasi aktif nasabah dalam menjaga hak-haknya atas data pribadi. Literasi digital tidak hanya sebatas kemampuan teknis menggunakan teknologi, tetapi juga kesadaran kritis terhadap risiko keamanan siber serta pemahaman mengenai tanggung jawab hukum dalam ekosistem digital (Hendarto, 2024). Pendekatan ini sejalan dengan UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan pentingnya perlindungan berbasis kesetaraan posisi antara pelaku usaha dan konsumen dalam era layanan keuangan digital.

Secara teoretis, penguatan literasi digital mencerminkan penerapan teori hukum progresif Satjipto Rahardjo, yang memandang hukum sebagai sarana rekayasa sosial (*social engineering*) untuk mengubah perilaku masyarakat menjadi lebih sadar dan adaptif terhadap risiko digital. Dalam kerangka ini, literasi digital menjadi fondasi kesadaran hukum individual (*legal awareness*), di mana nasabah tidak hanya menjadi objek perlindungan, tetapi juga subjek aktif dalam menjaga keamanan data mereka. Prinsip ini mencerminkan tanggung jawab bersama (*shared responsibility*), di mana Pegadaian wajib menyediakan sistem perlindungan yang aman, dan nasabah berkewajiban memahami serta mengontrol informasi pribadi yang mereka berikan dalam transaksi digital.

Wawancara dengan Kepala Bagian Legal PT Pegadaian Kanwil V Manado, Bapak Sabil, menguatkan bahwa perlindungan data pribadi telah menjadi perhatian strategis perusahaan,



meskipun implementasinya masih membutuhkan penguatan pada aspek edukasi dan pengawasan mitra digital. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan hukum di Pegadaian telah bergerak ke arah pendekatan progresif, di mana hukum tidak hanya berfungsi secara normatif, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan sosial dan keadilan digital. Dengan demikian, literasi digital dapat dipahami bukan sekadar sebagai sarana edukatif, tetapi sebagai mekanisme hukum partisipatoris yang menopang perlindungan data pribadi di era transformasi keuangan digital.

Tabel 1. Hasil Wawancara Bersama Kabag Legal PT Pegadaian Kanwil V

Pertanyaan	Jawaban Narasumber
Sejauh mana Pegadaian melindungi data pribadi nasabah tabungan emas?	Kami telah mengikuti ketentuan UU PDP dan membatasi akses internal terhadap data. Namun, tantangan ada di sisi literasi digital nasabah.
Apakah sering terjadi insiden pelanggaran atau kebocoran data?	Pelanggaran langsung belum kami temui, tetapi upaya phishing dan social engineering dari luar cukup sering terjadi.
Bagaimana pandangan Bapak mengenai pembentukan unit kerja IT di tiap wilayah?	Dengan meningkatnya ancaman eksternal, diperlukan respons cepat dari wilayah, bukan hanya pusat.
Apakah sudah ada SOP khusus terkait edukasi data pribadi ke nasabah?	SOP memang sudah ada, tetapi belum secara efektif di pahami nasabah

Apakah harapan ke depan untuk meningkatkan perlindungan data nasabah?	mengenai mekanismenya.
	Harus ada sinergi antara regulasi internal, edukasi ke masyarakat, dan investasi teknologi untuk mitigasi risiko.

Sumber: Wawancara dengan Bapak Sabil, Kepala Bagian Legal PT Pegadaian Kanwil V Manado (2025).

Hasil wawancara dengan Bapak Sabil, Kepala Bagian Legal PT Pegadaian Kanwil V Manado, menunjukkan bahwa tantangan utama perlindungan data pribadi nasabah tidak hanya bersumber dari aspek teknis internal, tetapi juga dari rendahnya literasi dan perilaku digital nasabah dalam menghadapi ancaman siber eksternal. Meskipun kebijakan Pegadaian telah mengacu pada UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, implementasinya masih terbatas oleh sumber daya dan kapasitas edukasi yang belum merata. Karena itu, direkomendasikan pembentukan unit kerja IT di tingkat wilayah sebagai langkah desentralisasi keamanan digital dan penerapan prinsip hukum responsif, di mana kebijakan hukum harus adaptif dan kontekstual terhadap tantangan sosial yang dihadapi lembaga keuangan digital.

Wawancara lain dilakukan dengan salah satu pengguna aktif layanan Tabungan Emas, yaitu Maryadi. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana pemahaman nasabah terhadap pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi dan sejauh mana peran Pegadaian dalam memberikan literasi digital terkait perlindungan tersebut.

Tabel 2. Hasil Wawancara Bersama Nasabah Tabungan Emas



Pertanyaan	Jawaban Narasumber
Sejak kapan Bapak menggunakan Tabungan Emas?	Juli tahun 2025
Apakah Bapak pernah mendapat edukasi tentang keamanan data?	Tidak pernah secara langsung, hanya baca info di aplikasi
Pernahkah akun Bapak dicoba dibobol?	Pernah, saya dikirim link palsu dan diminta OTP
Bagaimana respons Pegadaian?	Akun langsung dikunci sementara, lalu saya diminta lapor ke kantor
Apa harapan Bapak terhadap layanan Pegadaian?	Edukasinya dibuat lebih interaktif, dan sering disampaikan

Sumber: Wawancara dengan Bapak Maryadi, Nasabah Tabungan Emas

Wawancara dengan Maryadi, salah satu nasabah Tabungan Emas, menunjukkan bahwa pemahaman terhadap konsep data pribadi yang sensitif masih rendah, sementara upaya edukasi Pegadaian melalui media cetak belum efektif menjangkau masyarakat dengan literasi digital terbatas. Temuan ini menegaskan adanya kesenjangan digital (*digital divide*) yang memengaruhi kesadaran hukum nasabah dalam menjaga privasi datanya. Karena itu, diperlukan penerapan asas keterbukaan dan kehati-hatian dalam tata kelola data, disertai program literasi digital yang sistematis dan berkelanjutan melalui edukasi langsung, media interaktif, dan penguatan fitur keamanan sebagai bagian dari perlindungan hukum yang bersifat preventif dan partisipatif.

3. Prosedur Layanan Literasi Digital Dalam Perlindungan Data Pribadi Nasabah

Sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan

implementasi prinsip *compliance governance*, Pegadaian perlu mengintegrasikan prosedur literasi digital ke dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan (Gunawan, 2025). Upaya ini bertujuan agar perlindungan data pribadi tidak hanya bertumpu pada sistem keamanan teknologi, tetapi juga pada kesiapan nasabah sebagai pengguna layanan digital untuk memahami dan mengelola hak-hak hukumnya. Berdasarkan teori digital empowerment, pemberdayaan digital merupakan bagian dari intervensi kelembagaan yang menekankan pentingnya kesiapan pengguna, bukan sekadar efisiensi sistem.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa intensitas penggunaan layanan Tabungan Emas belum diimbangi dengan tingkat literasi digital yang memadai. Akibatnya, potensi kebocoran data pribadi dapat muncul baik dari serangan siber eksternal maupun kelalaian pengguna. Oleh karena itu, diperlukan prosedur preventif dan responsif melalui penugasan petugas khusus yang berperan sebagai *Digital Literacy Officer* di setiap kantor wilayah. Petugas ini bertugas menyampaikan edukasi hukum digital secara rutin kepada nasabah, baik pada saat pembukaan rekening maupun melalui media daring yang terintegrasi dengan aplikasi Pegadaian Digital.

Pendekatan ini sejalan dengan teori rekayasa sosial Roscoe Pound, yang menempatkan hukum sebagai alat untuk mengarahkan perilaku masyarakat secara adaptif terhadap perubahan teknologi (Farid, 2023). Literasi digital dalam konteks ini berfungsi bukan hanya sebagai edukasi, tetapi sebagai instrumen hukum preventif yang menumbuhkan tanggung jawab digital. Dari sisi asas, kebijakan ini memperkuat asas keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen, dengan menempatkan nasabah sebagai subjek hukum yang memiliki hak atas



pemahaman dan perlindungan data. Untuk memastikan akuntabilitas, penanganan pengaduan atau dugaan pelanggaran data dilakukan melalui kerja sama antara divisi IT dan unit hukum (legal unit). Prosedur ini menandai pergeseran paradigma layanan hukum Pegadaian dari model administratif menuju pelayanan hukum yang proaktif, komunikatif, dan berorientasi pada kepercayaan publik (public trust).

Tabel 3. SOP Literasi Digital: Keamanan Siber Produk Tabungan Emas

Kegiatan	Penanggung Jawab
Menyampaikan modul literasi digital saat pembukaan rekening Tabungan Emas	Petugas Layanan Literasi Siber
Memberikan booklet/suara daring edukatif mengenai perlindungan data pribadi	Petugas Literasi Siber
Menyampaikan peringatan berkala melalui aplikasi/sms/email	Tim Siber
Menyelenggarakan sesi edukasi triwulan kepada nasabah aktif	Petugas Literasi & Unit Layanan

Sumber: Dokumen internal PT Pegadaian Kanwil V Manado

Prosedur literasi digital sebagaimana tercantum pada Tabel 3 di atas berfokus pada aspek edukatif dan pencegahan, yaitu bagaimana Pegadaian membangun kesadaran hukum digital nasabah melalui kegiatan sosialisasi dan penyampaian informasi berkala. Namun, dalam praktiknya,

perlindungan hukum tidak berhenti pada tahap preventif saja. Diperlukan pula mekanisme responsif untuk menindaklanjuti pengaduan atau dugaan pelanggaran data pribadi secara cepat dan terukur. Oleh karena itu, Tabel 4 berikut memaparkan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* penanganan pengaduan yang menjadi bagian integral dari sistem perlindungan data di lingkungan Pegadaian.

Tabel 4. SOP Tim Siber Proses Pengaduan Produk Tabungan Emas

Kegiatan	Penanggung Jawab
Menerima pengaduan secara tertulis/lisan/digital	Petugas Layanan
Memverifikasi kronologi dan bukti pengaduan	Petugas Siber& Legal
Menyampaikan klarifikasi resmi kepada nasabah dalam waktu maksimal 5 hari kerja	Tim Legal & Siber
Menindaklanjuti teknis pengaduan dengan Divisi IT apabila menyangkut sistem/aplikasi	Tim Siber & Legal
Menyusun laporan evaluasi pengaduan tiap akhir bulan	Petugas Siber

Sumber: Dokumen internal PT Pegadaian Kanwil V Manado

Dengan adanya SOP ini, diharapkan setiap petugas Pegadaian mampu melaksanakan prosedur edukasi literasi digital secara proaktif, sekaligus memberikan kepastian hukum dan perlindungan optimal apabila terjadi pengaduan dari nasabah terkait data pribadi. SOP ini tidak hanya memperkuat asas tanggung jawab dan asas kejelasan prosedur, tetapi juga



mencerminkan penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam praktik pelayanan jasa keuangan yang berbasis teknologi. Ke depannya, dokumen SOP ini dapat menjadi dasar dalam evaluasi kebijakan internal Pegadaian guna memastikan adaptabilitas terhadap dinamika teknologi dan regulasi perlindungan data pribadi.

Kesimpulan

Urgensi perlindungan data pribadi nasabah Tabungan Emas Pegadaian semakin menonjol seiring meningkatnya intensitas penggunaan layanan digital dan kompleksitas ancaman kejahatan siber. Berdasarkan kajian empiris dengan pendekatan hukum progresif dan rekayasa sosial, perlindungan data pribadi tidak dapat dipandang semata sebagai persoalan teknis, tetapi juga sebagai persoalan kelembagaan yang menuntut adanya struktur hukum internal yang kuat untuk menjamin kepastian, keadilan, dan rasa aman bagi nasabah. Dalam konteks ini, pembentukan unit kerja IT di setiap Kantor Wilayah Pegadaian menjadi solusi strategis yang mendukung prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) serta asas perlindungan hukum dan keadilan sosial. Penerapan prosedur layanan literasi digital sebagai bagian dari edukasi hukum kepada nasabah juga menunjukkan bahwa fungsi hukum dapat berjalan secara preventif melalui pemberdayaan masyarakat digital. Hasil wawancara empiris mengungkap bahwa sebagian besar kasus potensi kebocoran data bersumber dari ketidaktahuan nasabah terhadap risiko digital dan kurangnya pemahaman mengenai hak-hak hukum atas data pribadi. Oleh karena itu, kehadiran petugas literasi digital yang bekerja sama dengan unit hukum menjadi wujud konkret dari hukum sebagai alat kontrol sosial dan rekayasa perilaku masyarakat, sekaligus memperkuat posisi Pegadaian sebagai lembaga keuangan publik yang adaptif

terhadap tantangan digital. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat asas edukatif dalam pelayanan publik, tetapi juga mencerminkan komitmen Pegadaian untuk menghadirkan sistem perlindungan data yang akuntabel, partis

Daftar Pustaka

- Ekayani, L., Djanggih, H., & Suong, M. A. A. (2023). Perlindungan hukum nasabah terhadap kejahatan pencurian data pribadi (phising) di lingkungan perbankan. *Journal of Lex Philosophy (JLP)*, 4(1), 22–40.
- Farid, A. (2023). Literasi digital sebagai jalan penguatan pendidikan karakter di era Society 5.0. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(3), 580–597.
- Gunawan, G. (2025). *Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat*. Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Hendarto, I. S. (2024). Implikasi Pengaruh Minimnya Pengaturan Perlindungan Privasi Data Pribadi Nasabah Pada Perbankan Digital. *Journal Justiciabelen (JJ)*, 4(02), 129–140.
- Kurnianingrum, T. P. (2023). Urgensi perlindungan data pribadi konsumen di era ekonomi digital. *Kajian*, 25(3), 197–216.
- Media Tempo. (2021). *6 Kasus Pembobolan Rekening Nasabah Bank Sepanjang 2021, Jebol Miliaran Rupiah*. <https://www.tempo.co/ekonomi/6-kasus-pembobolan-rekening-nasabah-bank-sepanjang-2021-jebol-miliaran-rupiah-525297>
- Mukhidin, H. P. S. S. H. (2014). yang mensejahterakan Rakyat. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 1(3).
- Ningsih, N. H. I., SE, M. M., Misnawati, S. H.,



- Muthia Sakti, S. H., Ordiyasa, I. W., Dadin Solihin, S. H., Batari, H. F., SH, M. H., Primasari, N. S., & Akhyar, C. F. (2025). *Hukum Ekonomi Digital: Regulasi Bisnis Di Era Teknologi*. PT. Nawala Gama Education.
- Nonet, P., Selznick, P., & Kagan, R. A. (2017). *Law and society in transition: Toward responsive law*. Routledge.
- Pontorondo, I., Walangitan, M. A., & Rondonuwu, B. F. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Data Privasi Konsumen E-Commerce Yang Menjadi Korban Kejahatan Siber. *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 5(2), 683–692.
- Putra, H. R. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Pengikatan Jaminan Produk Gadai Tabungan Emas Pegadaian. *Jurnal Notarius*, 2(2).
- Rahardjo, S. (2007). *Biarkan Hukum Mengalir: catatan kritis tentang pergulatan manusia dan hukum*. Penerbit Buku Kompas.
- Regulation, P. (2018). General data protection regulation. *Intouch*, 25, 1–5.
- Sari, I. P. (2021). Penerapan Corporate Governance terhadap Kinerja Perusahaan. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 4(1), 90–97.
- Tanjung, R. D. (2024). Aspek Pelindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah pada Penyelenggaraan Layanan Mobile Banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Stabat. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik (JIHHP)*, 4(5).



1543