



# Pegadaian

## PEDOMAN PENGELOLAAN DATA DAN PERLINDUNGAN DATA NASABAH

### Pernyataan

Dokumen ini merupakan rangkuman Kebijakan Pengelolaan Data dan Perlindungan Data Nasabah PT Pegadaian, yang disusun berdasarkan Surat Edaran No. 65/SE/2025 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Data Perusahaan serta Instruksi Direksi No. 74/ID/2024 tentang Petunjuk Teknis Implementasi Pelindungan Data Pribadi. Kebijakan ini menjadi komitmen Pegadaian untuk memastikan pengelolaan, pemrosesan, dan perlindungan data nasabah dilakukan dengan akuntabel, transparan, dan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) <sup>[Obj.]</sup>.

### Latar Belakang & Komitmen

Pegadaian menyadari bahwa data, khususnya data pribadi nasabah, merupakan aset strategis yang sangat penting bagi keberlangsungan bisnis perusahaan. Transformasi digital yang semakin cepat membuat pengelolaan data menjadi aspek krusial dalam mendukung layanan, inovasi, sekaligus menjaga kepercayaan publik. Oleh karena itu, Pegadaian berkomitmen menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data nasabah sesuai dengan prinsip tata kelola data yang baik. Komitmen ini diwujudkan melalui penguatan sistem pengendalian, transparansi dalam penggunaan data, serta pemenuhan seluruh hak nasabah sebagaimana diatur dalam regulasi nasional maupun praktik terbaik internasional.

### Referensi

Pedoman ini disusun dengan mengacu pada Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Surat Edaran PT Pegadaian No. 65/SE/2025 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Data Perusahaan, Instruksi Direksi PT Pegadaian No. 74/ID/2024 tentang Petunjuk Teknis Implementasi Pelindungan Data Pribadi, serta Anggaran Dasar PT Pegadaian beserta perubahannya.

### Lingkup Penerapan

Kebijakan ini berlaku di seluruh unit kerja Pegadaian, mulai dari kantor pusat, wilayah, area, cabang, hingga unit layanan. Cakupannya mencakup pengelolaan data internal antar divisi, pertukaran data eksternal dengan induk perusahaan, anak perusahaan, regulator, maupun mitra bisnis, hingga pemrosesan data lintas negara yang diatur melalui mekanisme Cross Border Data Transfer. Selain itu, kebijakan ini juga mengatur



# Pegadaian

secara khusus penggunaan data untuk kegiatan pemasaran yang hanya dapat dilakukan melalui sistem resmi Pegadaian, yakni CRM dan Selena.

## **Komitmen & Prinsip Utama**

Dalam penerapannya, Pegadaian berpegang pada prinsip kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data. Setiap pemrosesan data pribadi hanya dapat dilakukan dengan persetujuan yang jelas dari nasabah dan berdasarkan tujuan yang sah. Data dikelompokkan ke dalam kategori sangat rahasia, rahasia, terbatas, dan publik, di mana masing-masing memiliki perlakuan pengamanan yang berbeda. Untuk menjaga keamanan akses, Pegadaian menerapkan kontrol berlapis seperti multi-factor authentication, penggunaan VPN, pembatasan IP, serta enkripsi pada data yang dipertukarkan. Pertukaran data hanya dapat dilakukan melalui sarana resmi perusahaan, termasuk G-Work, Google Drive, dan Looker Data Studio, dengan pengaturan hak akses yang ketat. Data yang diunduh wajib dilindungi kata sandi yang disampaikan melalui saluran terpisah. Sementara itu, data yang digunakan untuk pemasaran hanya dapat berlaku dalam jangka waktu maksimal 30 hari, sehingga mencegah penyalahgunaan atau pemanfaatan berlebihan.

## **Mekanisme Implementasi & Pengawasan**

Permintaan data dilakukan melalui sistem Ariana yang berfungsi sebagai ticketing resmi. Setiap permintaan divalidasi oleh Data Owner dan, apabila mengandung data pribadi, harus mendapatkan persetujuan dari Data Protection Officer (DPO). Dalam mekanisme pengelolaan data ini, Direksi berperan menetapkan kebijakan dan melakukan pengawasan strategis, sedangkan DPO memastikan kepatuhan pada UU PDP, termasuk pengelolaan Records of Processing Activities (ROPA) dan Data Protection Impact Assessment (DPIA). Data Owner bertanggung jawab memberikan validasi dan persetujuan atas penggunaan data, Data Steward menjaga kualitas dan klasifikasi data, sementara Data Custodian mengelola penyimpanan dan distribusinya. Pengawasan dilakukan secara berlapis melalui audit dan monitoring rutin, termasuk pemeriksaan User Access Matrix (UAM) dan evaluasi insiden keamanan data. Apabila terjadi insiden kebocoran atau penyalahgunaan data, pelaporan wajib dilakukan segera untuk ditindaklanjuti oleh Divisi Teknologi Informasi bersama DPO.

## **Pengembangan Kapasitas**

Untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan ini, Pegadaian secara rutin menyelenggarakan pelatihan, sosialisasi, dan program literasi terkait keamanan data dan perlindungan data pribadi bagi seluruh karyawan. Edukasi dilakukan dalam bentuk



# Pegadaian

e-learning, workshop, hingga simulasi insiden keamanan data. Selain itu, Pegadaian juga memberikan edukasi kepada nasabah mengenai hak-hak mereka atas data pribadi dan langkah-langkah yang diambil perusahaan untuk melindunginya.

## **Penutup**

Melalui kebijakan pengelolaan dan perlindungan data ini, Pegadaian menegaskan komitmennya untuk melaksanakan tata kelola data yang aman, tertib, dan transparan. Perlindungan data pribadi nasabah tidak hanya menjadi kewajiban hukum, tetapi juga landasan utama dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan publik. Dengan demikian, Pegadaian berkomitmen penuh menjaga keamanan data di era digital sekaligus mendukung keberlanjutan bisnis perusahaan.