



## Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Investasi Emas Melalui Aplikasi Digital PT X (Tinjauan Terhadap Aspek Legalitas Perbuatan Hukum Campuran dan Perlindungan Konsumen)

**Oki Indra Setiono<sup>\*</sup>, Anwar Budiman, Retno Kus Setyowati**

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Krisnadwipayana, Jalan Raya Jatiwaringin, RT. 03 / RW. 04, Jatiwaringin, Pondok Gede, RT.009/RW.005, Jaticempaka, Kec. Pd. Gede, Kota Bks, Jawa Barat 13077 Indonesia

<sup>\*</sup>Penulis Korespondensi : [okiindrasetiono87@gmail.com](mailto:okiindrasetiono87@gmail.com)

**Abstract.** *This study discusses the implementation of consumer law in the context of gold investment through PT X's digital application and the consumer protection guarantee mechanisms presented in the system. The research method used is normative juridical, namely a method that emphasizes the study of applicable positive legal norms, legal doctrine, and the application of relevant legal principles. The results of the study indicate that the implementation of consumer law in digital-based gold investment has been carried out in accordance with contractual principles as stipulated in civil law and in line with the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In practice, gold investment transactions through the X application are carried out with a mixed agreement containing elements of sale and purchase, deposit, and pawn. This is an important basis because the legal relationship between consumers and companies is not only a single transaction, but a combination that requires guaranteed protection of consumer rights. The legal basis for this mechanism is reflected in the X Digital Application Operational Guidelines Number 28 of 2024, which detailed administrative procedures, application usage requirements, and the implementation of consumer protection principles as stipulated in Articles 4, 7, 18, and 45 of the Consumer Protection Law. Thus, the implemented system not only emphasizes commercial aspects but also ensures a balance between the rights and obligations of consumers and businesses. This study highlights how digital transformation in financial services requires a robust legal framework to protect consumers from potential risks. Therefore, internal company regulations and guidelines play a strategic role in ensuring fairness and providing a sense of security for people investing in gold through digital applications.*

**Keywords:** *Consumers; Digital; Gold Investment; Legal Protection; Regulation.*

**Abstrak.** Penelitian ini membahas mengenai pelaksanaan hukum konsumen dalam konteks investasi emas melalui aplikasi digital PT X serta mekanisme jaminan perlindungan konsumen yang dihadirkan dalam sistem tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu metode yang menekankan kajian terhadap norma hukum positif yang berlaku, doktrin hukum, serta penerapan asas-asas hukum yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan hukum konsumen pada investasi emas berbasis digital telah berjalan sesuai dengan prinsip kontraktual sebagaimana diatur dalam hukum perdata serta sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam praktiknya, transaksi investasi emas melalui aplikasi X dilakukan dengan perjanjian campuran yang memuat unsur jual beli, penitipan, dan gadai. Hal ini menjadi dasar penting karena hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan tidak hanya berbentuk transaksi tunggal, melainkan kombinasi yang menuntut adanya jaminan perlindungan hak-hak konsumen. Landasan hukum dari mekanisme tersebut tercermin dalam Pedoman Operasional Aplikasi X Digital Nomor 28 Tahun 2024 yang secara rinci mengatur prosedur administratif, syarat penggunaan aplikasi, serta penerapan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana termuat dalam Pasal 4, 7, 18, dan 45 UU Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, sistem yang diterapkan tidak hanya menekankan aspek komersial, tetapi juga memastikan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. *This study highlights how digital transformation in financial services requires a robust legal framework to protect consumers from potential risks.* Oleh karena itu, regulasi dan pedoman internal perusahaan memiliki peran strategis dalam menjamin keadilan serta memberikan rasa aman bagi masyarakat yang melakukan investasi emas melalui aplikasi digital.

**Kata Kunci:** Digital; Investasi Emas; Konsumen; Perlindungan Hukum; Regulasi.

## **1. LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor keuangan. Salah satu inovasi yang berkembang pesat di bidang ini adalah layanan X berbasis aplikasi digital. PT X, sebagai perusahaan negara yang bergerak di bidang X, memanfaatkan kemajuan teknologi untuk mempermudah layanan kepada masyarakat, termasuk dengan memperkenalkan layanan X Tabungan Emas melalui aplikasi digital. Layanan ini memungkinkan masyarakat melakukan transaksi gadai, jual beli emas, serta menabung emas secara praktis melalui perangkat digital. Diluncurkan pada tahun 2015, produk ini bertujuan meningkatkan minat masyarakat terhadap investasi emas. Berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor S-427/NB.11/2016 tanggal 17 Februari 2016, produk ini resmi dipasarkan. Selanjutnya, pada Agustus 2018, PT X mendirikan Galeri 24 sebagai anak perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan emas untuk mendukung X Tabungan Emas, disertai penyesuaian model bisnis.

Salah satu keunikan layanan ini adalah adanya tiga unsur perbuatan hukum yang saling berkaitan, yakni jual beli emas, gadai, dan tabungan. Dalam praktiknya, pembelian emas dilakukan melalui mekanisme penitipan, cicilan, atau tabungan secara digital tanpa penyerahan barang fisik di awal. Meskipun demikian, emas yang dibeli dapat dicetak menjadi bentuk fisik setelah pelunasan. Menurut Pasal 1150 KUHPerdara, gadai adalah hak yang diperoleh kreditur atas benda bergerak yang diserahkan oleh debitur atau pihak lain atas namanya untuk mendapatkan pelunasan dengan hak didahulukan. Namun, pada layanan ini, meskipun emas belum berbentuk fisik, nasabah tetap dapat menggadaikannya secara digital. Pedoman Operasional X Tabungan Emas Nomor 3 menyatakan bahwa tabungan emas adalah emas yang dimiliki nasabah berdasarkan perjanjian penitipan dengan X sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku, dengan persediaan emas dari Galeri 24 yang diserahkan kepada perusahaan.

Proses dalam layanan ini seluruhnya bersifat virtual—penitipan, jual beli, hingga gadai—kecuali pada tahap akhir penarikan ketika emas dapat diwujudkan dalam bentuk fisik. Padahal, perjanjian penitipan (*deposit agreement*) menurut Pasal 1697 KUH Perdata merupakan perjanjian riil yang terjadi setelah penyerahan barang secara nyata. Kondisi ini menimbulkan perdebatan, mengingat barang bergerak yang digadaikan dalam bentuk digital bukanlah barang fisik. Di sisi lain, transaksi digital ini melibatkan perbuatan hukum campuran yang rawan dipengaruhi fluktuasi harga emas, yang dapat memengaruhi nilai tabungan atau jumlah pinjaman nasabah. Ketika harga emas naik, nilai tabungan meningkat; sebaliknya, ketika harga turun, nilai tabungan menyusut, memengaruhi kewajiban nasabah.

Emas sebagai logam mulia memiliki daya tarik tinggi karena nilainya relatif stabil, khususnya di Indonesia, di mana penguatan dolar terhadap rupiah dapat menjaga kestabilan harga emas. Meski demikian, fluktuasi harga emas tetap menjadi risiko yang perlu dikelola. Dalam konteks tabungan emas digital, keuntungan atau kerugian nasabah sangat bergantung pada pergerakan harga emas. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai keadilan dan kepastian hukum dalam transaksi, mengingat faktor ketidakpastian yang melekat pada harga emas. Oleh karena itu, mekanisme penetapan harga dalam aplikasi menjadi krusial agar tidak merugikan nasabah.

Aspek perlindungan konsumen menjadi sangat penting dalam layanan ini. Mengingat seluruh transaksi dilakukan secara daring tanpa tatap muka, dibutuhkan transparansi informasi terkait harga emas, hak dan kewajiban pihak-pihak, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Perlindungan ini juga mencakup prosedur pencetakan emas fisik setelah pelunasan, serta mitigasi risiko jika harga emas turun sebelum kewajiban nasabah terpenuhi. Tanpa pengaturan yang jelas, konsumen rentan dirugikan. Oleh karena itu, kejelasan regulasi dan transparansi dalam aplikasi digital X Tabungan Emas menjadi kunci untuk memastikan keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak konsumen secara optimal.

Perkembangan aplikasi digital dalam sektor keuangan, termasuk layanan tabungan emas digital di lembaga X, telah membawa kemudahan akses dan fleksibilitas bagi masyarakat luas. Meskipun demikian, kemajuan ini juga menimbulkan tantangan hukum yang perlu mendapatkan perhatian serius. Tantangan tersebut berkaitan dengan bagaimana sistem hukum nasional dapat mengadaptasi regulasi yang memadai untuk mengatur transaksi berbasis teknologi yang menggabungkan unsur-unsur konvensional seperti jual beli, simpanan, dan agunan dalam satu platform digital. Transaksi digital memiliki karakteristik lintas batas, berlangsung secara real-time, dan dilakukan tanpa interaksi fisik, sehingga hukum positif harus mampu merespons dengan instrumen yang menjamin validitas transaksi elektronik, keabsahan bukti digital, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan konteks teknologi. Ketiadaan aturan yang jelas berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum yang merugikan konsumen maupun penyedia layanan.

Aspek perlindungan konsumen menjadi fokus penting yang harus diatur dan dijalankan secara komprehensif. Perlindungan ini mencakup hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas, dan mudah diakses mengenai produk tabungan emas digital, termasuk pemahaman penuh tentang risiko investasi akibat fluktuasi harga emas dunia. Dalam konteks ini, penyedia layanan wajib memberikan transparansi harga emas secara real-time dan menyediakan simulasi perhitungan keuntungan serta kerugian agar nasabah dapat membuat

keputusan berdasarkan pertimbangan yang matang. Selain itu, prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan data pribadi konsumen tidak boleh diabaikan. Penerapan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi menjadi krusial untuk memastikan keamanan data transaksi dan identitas nasabah dari potensi penyalahgunaan. Pelanggaran terhadap kewajiban ini dapat berimplikasi pada sanksi perdata maupun pidana, serta menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap ekosistem layanan keuangan digital.

Keberhasilan sistem perlindungan hukum konsumen dalam layanan X tabungan emas digital sangat bergantung pada harmonisasi regulasi, mekanisme pengawasan, dan efektivitas penegakan hukum. Harmonisasi antara ketentuan hukum sektor keuangan digital dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perlu dilakukan untuk menghindari kekosongan atau tumpang tindih kewenangan antara OJK, Bappebti, dan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Selain itu, diperlukan pembentukan forum penyelesaian sengketa khusus yang mampu menangani kasus-kasus digital secara cepat, adil, dan efisien, sehingga hukum dapat berperan tidak hanya secara represif, tetapi juga preventif dan edukatif.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang bersumber dari literatur atau penelitian pustaka (*library research*), yaitu penelitian yang dilaksanakan dengan memanfaatkan berbagai referensi seperti buku, jurnal ilmiah, media massa, internet, dan sumber-sumber relevan lainnya guna menjawab permasalahan yang dirumuskan. Metode ini memposisikan hukum sebagai suatu bangunan sistem norma yang terdiri atas asas, norma, dan kaidah dalam peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian, serta doktrin hukum sebagaimana dikemukakan oleh Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. Sejalan dengan pandangan Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, penelitian hukum normatif berfokus pada telaah bahan pustaka atau data sekunder semata, dengan pendekatan yang mengutamakan kajian peraturan perundang-undangan sebagai inti pembahasan. Berdasarkan sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yakni memberikan gambaran secara khusus berdasarkan data yang diperoleh dan disusun secara sistematis. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang telah siap pakai (*ready made*), yang dalam penelitian hukum normatif terdiri dari tiga jenis bahan hukum: primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer bersifat otoritatif dan mencakup peraturan perundang-undangan, catatan resmi, serta putusan pengadilan yang relevan, termasuk KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang

Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, berbagai Peraturan OJK terkait perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dan usaha perdagangan, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020, serta peraturan internal PT X. Bahan hukum sekunder mencakup berbagai literatur hukum hasil kajian akademis, sedangkan bahan hukum tersier berupa referensi penunjang seperti kamus hukum (Black's Law Dictionary) dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan untuk memperoleh bahan hukum sekunder yang memberikan landasan teoritis berupa pandangan para ahli maupun informasi formal dari dokumen resmi, baik berupa peraturan perundang-undangan, hasil penelitian, buku, artikel jurnal, dokumentasi, majalah, surat kabar, maupun sumber daring. Seluruh data tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berorientasi pada penjelasan dari hal-hal yang bersifat umum menuju hal-hal yang bersifat khusus. Metode analisis ini memungkinkan peneliti untuk mengungkap dan mempelajari pandangan tertulis maupun perilaku yang dapat diamati sebagai suatu kesatuan yang utuh, sehingga hasil penelitian tidak hanya menggambarkan kerangka normatif dari objek kajian, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai konteks hukum yang mengatur fenomena yang diteliti. Pendekatan sistematis ini diharapkan mampu menyajikan hasil kajian yang konsisten dengan kaidah penulisan ilmiah, serta relevan dalam menjawab tantangan hukum yang muncul dalam praktik investasi emas melalui aplikasi digital PT X.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Bentuk Jaminan Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Konsumen Dalam Sistem X Tabungan Emas Berbasis Digital Milik PT X**

Perlindungan hukum merupakan seperangkat tindakan dan mekanisme yang dirancang oleh negara untuk menjamin adanya kepastian, keadilan, dan keseimbangan dalam suatu hubungan hukum, khususnya yang berkaitan dengan transaksi elektronik lintas batas negara. Perlindungan ini tidak hanya diwujudkan melalui peraturan perundang-undangan yang harmonis di tingkat nasional dan internasional, tetapi juga melalui penyediaan fasilitas dan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh para pihak yang berkepentingan. Dalam konteks sistem X tabungan emas berbasis digital milik PT X, perlindungan hukum diwujudkan dalam bentuk pemberian informasi yang benar, jelas, dan transparan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Informasi tersebut mencakup kondisi dan jaminan barang atau jasa yang ditawarkan, yang dalam praktiknya disampaikan melalui notifikasi rutin via SMS dan email

sesuai ketentuan Pasal VIII Pedoman Operasional Aplikasi Digital Nomor 28 Tahun 2024. Dengan demikian, hak konsumen atas keterbukaan informasi dapat terpenuhi secara efektif, dan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK dapat terlaksana secara nyata.

Dari perspektif keamanan, PT X menerapkan perlindungan data pribadi konsumen melalui penggunaan teknologi enkripsi Secure Server Layer (SSL) sebagaimana diatur dalam Pasal VII Pedoman Operasional. Hal ini sejalan dengan hak konsumen atas rasa aman dan nyaman sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf a dan d UUPK, yang mengharuskan pelaku usaha untuk menjamin keamanan data agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Lebih jauh, untuk meminimalisasi risiko penipuan dan penyalahgunaan layanan, X menerapkan prosedur Customer Due Diligence (CDD) dengan mewajibkan nasabah mengunggah dokumen identitas seperti E-KTP, foto diri, dan informasi finansial untuk diverifikasi secara digital. Mekanisme ini diatur dalam Pasal X Pedoman dan berlandaskan pada prinsip keadilan dan kehati-hatian sebagaimana diatur dalam Pasal 2 dan Pasal 3 UUPK, sehingga identitas pengguna dapat dipastikan sah secara hukum.

Selain menjamin keamanan, PT X memberikan keleluasaan bagi konsumen untuk memilih dan mengakhiri kontrak secara sukarela. Ketentuan ini tercermin dalam Pasal XXV Pedoman, yang memberikan hak kepada konsumen untuk menutup atau memblokir rekening tabungan emas digital apabila merasa dirugikan atau tidak ingin melanjutkan hubungan hukum. Kebijakan ini selaras dengan Pasal 4 huruf b UUPK yang menjamin hak konsumen untuk memilih barang atau jasa, serta Pasal 18 ayat (1) huruf f UUPK yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausul yang merugikan hak konsumen dalam mengakhiri kontrak. Apabila terjadi sengketa, X menyediakan mekanisme pengaduan resmi sebagaimana diatur dalam Buku IV Pedoman, meliputi Call Center 1500569 dan kanal pengaduan digital lainnya, yang berfungsi untuk mewujudkan hak konsumen memperoleh penyelesaian sengketa secara adil sesuai Pasal 4 huruf e dan Pasal 45 UUPK.

Tanggung jawab hukum PT X juga mencakup kewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kelalaian sistem internal, meskipun terdapat klausul pembebasan tanggung jawab pada Pasal XXVIII Pedoman untuk keadaan *force majeure*. Hal ini sejalan dengan Pasal 19 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha mengganti kerugian konsumen akibat layanan yang tidak memenuhi standar. Dalam penyusunan perjanjian, PT X menghindari klausul baku yang merugikan konsumen, sebagaimana larangan dalam Pasal 18 UUPK. Kontrak digital yang digunakan juga telah memenuhi asas sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara, di mana konsumen secara sadar menyetujui syarat dan ketentuan layanan.

Dengan demikian, hubungan kontraktual yang terjalin memiliki kepastian hukum yang jelas, sekaligus menjamin hak konsumen untuk diperlakukan secara jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 6 huruf f UUPK.

Upaya perlindungan konsumen oleh PT X tidak berhenti pada aspek hukum dan teknis semata, tetapi juga mencakup aspek edukasi dan inklusivitas layanan. Melalui media sosial, artikel, dan notifikasi digital, konsumen diberikan pemahaman mengenai risiko, manfaat, dan tata cara penggunaan tabungan emas digital, sehingga mereka dapat mengambil keputusan secara rasional. Langkah ini merupakan implementasi kewajiban edukasi konsumen sesuai Pasal 7 huruf c UUPK. Sebagai badan usaha milik negara, X juga menerapkan prinsip inklusivitas dengan memberikan akses layanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 5 huruf a dan Pasal 7 huruf a UUPK. Transformasi layanan berbasis digital menjadi strategi penting untuk memperluas jangkauan ke wilayah terpencil, sekaligus memperkuat posisi perusahaan sebagai pelaku usaha yang beritikad baik dalam melaksanakan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Jaminan perlindungan hukum konsumen juga ditunjukkan melalui keberadaan notifikasi tertulis yang dikirimkan secara berkala. Nasabah mendapatkan informasi atas setiap transaksi dan perubahan layanan secara otomatis melalui email dan SMS. Transparansi ini tidak hanya sebagai bentuk pemenuhan hak, tetapi juga alat kontrol yang memperkuat posisi konsumen. Ini mendukung pelaksanaan prinsip keterbukaan dalam hubungan hukum digital. Perlindungan hukum juga mencakup pengaturan internal perusahaan dalam membentuk sistem pengawasan dan evaluasi. PT X memiliki sistem kontrol internal yang memantau kinerja aplikasi, menangani kesalahan teknis, dan merespons pengaduan secara cepat. Upaya ini menjadi bagian dari prinsip kehati-hatian yang mendukung pelaksanaan tanggung jawab hukum. Sistem yang akuntabel membantu menjamin kepentingan hukum konsumen tetap terlindungi.

Ketika terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen, perusahaan memiliki kewajiban untuk melakukan koreksi dan kompensasi yang proporsional. Hak konsumen untuk mendapatkan pemulihan diatur secara eksplisit dalam Pasal 19 dan Pasal 23 UUPK. PT X melalui kebijakan internalnya menunjukkan kesediaan menyelesaikan masalah tanpa membebani konsumen. Ini mencerminkan pendekatan restoratif dalam penyelesaian sengketa layanan digital. Konsistensi implementasi perlindungan hukum dalam layanan digital menciptakan ekosistem keuangan yang lebih inklusif dan berkeadilan. PT X secara bertahap menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan undang-undang. Hal ini memperkuat kepercayaan publik dan meminimalisir konflik hukum antara pelaku usaha

dan konsumen. Transparansi, kejujuran, dan akuntabilitas menjadi nilai utama yang dijaga perusahaan.

Jaminan perlindungan hukum dalam sistem tabungan emas digital milik PT X membuktikan bahwa transformasi digital dalam sektor keuangan dapat berjalan selaras dengan prinsip hukum perlindungan konsumen. Pelaku usaha tidak hanya bertugas menyediakan layanan, tetapi juga memastikan keamanan, keadilan, dan kepuasan konsumen. Dengan mengacu pada UUPK dan aturan internal seperti Pedoman Operasional Nomor 28 Tahun 2024, PT X telah meletakkan dasar perlindungan hukum yang kokoh. Model ini diharapkan menjadi contoh bagi pengembangan layanan keuangan digital lainnya di Indonesia.

## **B. Mekanisme Pengawasan Serta Upaya Penyelesaian Sengketa Yang Tersedia Bagi Konsumen Dalam Rangka Menjamin Keadilan Dan Kepastian Hukum**

Mekanisme pengawasan dan penyelesaian sengketa merupakan elemen fundamental dalam sistem perlindungan konsumen, khususnya pada sektor jasa keuangan berbasis digital seperti layanan gadai tabungan emas milik PT X. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 memberikan landasan hukum yang kuat untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen melalui pengawasan yang terstruktur serta penyelesaian sengketa yang efektif, transparan, dan berkeadilan. Regulasi ini menegaskan pentingnya peran pengawasan dalam memelihara integritas layanan dan memastikan adanya kepastian hukum, sehingga mendorong terciptanya kepercayaan publik terhadap penyelenggara jasa keuangan digital.

Pasal 6 POJK 22/2023 menetapkan bahwa setiap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), termasuk PT X, wajib memiliki sistem pengendalian internal yang mampu mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen. Sistem tersebut mencakup mekanisme pemantauan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan kebijakan internal perusahaan, yang berfungsi untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Dengan keberadaan pengendalian internal, potensi pelanggaran atau penyimpangan dapat terdeteksi lebih awal, sehingga memungkinkan penanganan yang cepat dan tepat sasaran demi mencegah kerugian yang lebih besar bagi konsumen.

Pengawasan terhadap layanan tabungan emas digital milik PT X dilakukan melalui kombinasi mekanisme internal dan eksternal. Pengawasan internal dijalankan oleh unit pengendali mutu layanan, sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh otoritas negara dan lembaga perlindungan konsumen. Sinergi kedua bentuk pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional senantiasa sesuai dengan prinsip transparansi, kepatuhan hukum, dan tanggung jawab sosial. Proses ini juga berfungsi

sebagai instrumen evaluasi berkelanjutan untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal bagi nasabah.

Selain pengawasan langsung, Pasal 7 POJK 22/2023 mewajibkan PT X menyediakan sarana edukasi dan literasi keuangan bagi konsumen secara berkala. Edukasi ini berperan sebagai bentuk pengawasan tidak langsung, karena konsumen yang teredukasi dengan baik akan mampu mengidentifikasi potensi pelanggaran dan aktif menyampaikan pengaduan. PT X berkewajiban memberikan informasi yang jelas terkait hak-hak konsumen, potensi risiko layanan, dan tata cara pengajuan keluhan melalui kanal resmi seperti call center, situs web, aplikasi digital, serta media sosial, sehingga konsumen dapat berpartisipasi dalam pengawasan layanan secara aktif.

Dalam aspek penyelesaian sengketa, Pasal 11 POJK 22/2023 mewajibkan PUJK untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses dan efektif. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu internal oleh pihak PT X dan eksternal melalui lembaga penyelesaian sengketa independen yang diakui OJK, seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). PT X harus memastikan bahwa seluruh pengaduan konsumen dicatat, diproses secara proporsional, serta diselesaikan dengan memperhatikan prinsip keadilan. Tingkat transparansi dalam proses ini menjadi indikator penting kredibilitas dan akuntabilitas perusahaan di mata publik.

Pasal 12 POJK 22/2023 memberikan kewenangan kepada OJK untuk melakukan pengawasan langsung maupun tidak langsung atas implementasi perlindungan konsumen oleh PUJK. OJK dapat melakukan pemeriksaan, meminta klarifikasi, dan menjatuhkan sanksi administratif seperti peringatan tertulis, denda, pembatasan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin apabila ditemukan pelanggaran. Dalam kerangka pengawasan ini, PT X juga melaksanakan audit internal secara berkala, melakukan evaluasi kualitas layanan, serta memastikan keamanan data konsumen, sejalan dengan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak konsumen.

Pengawasan eksternal terhadap PT X melibatkan sejumlah lembaga, termasuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), OJK, dan Kementerian BUMN. Lembaga-lembaga ini memiliki kewenangan menerima laporan, melakukan klarifikasi, serta memberikan rekomendasi atas dugaan pelanggaran. Konsumen juga dapat mengajukan pengaduan langsung kepada lembaga tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 30 dan Pasal 31 UUPK mengenai peran lembaga pemerintah dan swasta dalam perlindungan konsumen.

Keberadaan mekanisme ini memperkuat posisi konsumen dan memastikan pengawasan publik berjalan efektif dalam menjaga akuntabilitas perusahaan.

Dalam penyelesaian sengketa non-litigasi, PT X memberikan akses bagi konsumen untuk mengajukan keluhan melalui Call Center 1500569, email resmi, dan kanal digital lainnya sebagaimana diatur dalam Buku IV Pedoman Operasional Aplikasi Digital. Mekanisme ini sejalan dengan Pasal 4 huruf e dan Pasal 45 ayat (1) UUPK yang menjamin hak konsumen atas penyelesaian sengketa secara adil dan cepat. Penyelesaian melalui jalur non-litigasi dinilai lebih efisien, murah, dan ramah konsumen dibandingkan proses pengadilan. Apabila jalur internal tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat mengajukan perkara ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berwenang melakukan mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sesuai Pasal 52–58 UUPK, sehingga akses terhadap keadilan tetap terjamin.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberikan alternatif yang lebih sederhana dibandingkan mekanisme di pengadilan umum, karena tidak mengharuskan konsumen untuk membuktikan kesalahan secara kompleks. Proses ini bersifat lebih informal dan dirancang untuk memungkinkan pemulihan hak konsumen secara cepat, yang menjadi sangat penting mengingat tidak semua konsumen memiliki kemampuan, waktu, atau sumber daya untuk menempuh prosedur hukum yang panjang. Keberadaan BPSK menjadi salah satu instrumen penting dalam menjamin akses terhadap keadilan bagi konsumen, sekaligus memperkuat posisi mereka dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha. Hal ini selaras dengan tujuan perlindungan konsumen yang mengedepankan prinsip kemudahan, kecepatan, dan keadilan dalam penyelesaian sengketa.

Kepastian hukum dalam hubungan antara nasabah dan PT X juga dijamin melalui pengaturan kontrak digital yang telah disesuaikan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Setiap layanan digital yang diakses oleh nasabah memuat syarat dan ketentuan yang dapat dibaca serta disetujui secara elektronik, sehingga memenuhi asas legalitas dan asas kehati-hatian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan Pasal 6 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dengan mekanisme ini, hubungan hukum antara kedua belah pihak memiliki dasar yang sah, sekaligus memberikan kepastian terhadap hak dan kewajiban masing-masing pihak. Kontrak digital tersebut menjadi landasan utama yang mengikat pelaku usaha dan konsumen dalam ranah layanan keuangan berbasis teknologi.

Dalam pelaksanaan fungsi pengawasan, PT X menyediakan akses bagi konsumen untuk memeriksa riwayat transaksi, data pribadi yang tersimpan, dan status akun mereka secara mandiri melalui aplikasi X Digital. Penyediaan fitur ini mencerminkan penerapan prinsip transparansi serta pelaksanaan hak atas informasi yang diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK. Dengan adanya kendali langsung terhadap data dan informasi, konsumen dapat terlibat secara aktif dalam melindungi haknya sendiri. Keterlibatan ini tidak hanya meningkatkan kesadaran konsumen, tetapi juga memperkuat akuntabilitas pelaku usaha dalam menjaga keamanan data dan kualitas layanan.

Penyelesaian sengketa yang efektif dalam layanan keuangan digital sering kali melibatkan pemberian kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Apabila terbukti terjadi kesalahan layanan atau kegagalan sistem, PT X memiliki prosedur internal yang mengatur pengembalian dana sesuai ketentuan. Implementasi ini sejalan dengan Pasal 19 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan. Komitmen terhadap kompensasi yang adil menjadi pilar penting dalam menjaga kepercayaan publik, karena menunjukkan keseriusan pelaku usaha dalam memenuhi tanggung jawab hukumnya dan memperbaiki kesalahan yang terjadi.

Penguatan pengawasan internal dilakukan melalui pelatihan dan pembinaan berkelanjutan kepada pegawai layanan pelanggan agar mampu menangani keluhan secara profesional, empatik, dan sesuai prosedur. Sumber daya manusia yang kompeten akan mampu memberikan penjelasan yang memadai mengenai hak-hak hukum nasabah, serta memproses keluhan dengan cepat dan tepat. Langkah ini tidak hanya berfungsi meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga membangun budaya perusahaan yang menjunjung tinggi penghargaan terhadap hak konsumen. Upaya tersebut merupakan bentuk nyata tanggung jawab sosial pelaku usaha sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 7 huruf a UUPK.

Pemanfaatan teknologi menjadi bagian integral dari strategi pengawasan dan penyelesaian sengketa di lingkungan PT X. Melalui fitur pelacakan pengaduan dan dokumentasi digital, konsumen dapat memantau perkembangan penanganan kasus mereka secara langsung, sehingga meminimalkan potensi manipulasi maupun keterlambatan penyelesaian. Inovasi ini mendukung prinsip pelayanan yang cepat, tepat, dan bertanggung jawab, sekaligus memperkuat integritas proses penanganan keluhan. Transparansi yang dihadirkan oleh teknologi juga berperan dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap sistem layanan digital yang dijalankan.

Mekanisme pengawasan dan penyelesaian sengketa dalam layanan digital PT X menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bersifat normatif, melainkan juga diterapkan secara operasional. Sistem ini berfungsi menjembatani kesenjangan antara kebutuhan hukum konsumen dengan realitas layanan keuangan berbasis teknologi yang berkembang pesat. Dengan adanya pengaturan yang rinci dan jalur pengaduan yang jelas, keadilan dan kepastian hukum dapat diwujudkan secara nyata. Keberadaan sistem ini juga memperkuat posisi konsumen sebagai subjek hukum yang mendapatkan perlindungan aktif dari negara maupun pelaku usaha.

Sebagai penyedia layanan keuangan digital, PT X memiliki kewajiban hukum untuk menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen. Sesuai dengan Pasal 4 huruf e UUPK, konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya terkait produk atau jasa yang digunakan. Dalam konteks tabungan emas digital, saluran pengaduan ini memegang peran vital sebagai jembatan komunikasi ketika terjadi kesalahan transaksi, gangguan sistem, atau ketidaksesuaian layanan. PT X menyediakan kanal pengaduan melalui Call Center 1500569 dan fitur keluhan dalam aplikasi, yang memungkinkan konsumen mengajukan keluhan secara cepat dan terdokumentasi dengan baik.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pelaksanaan hukum konsumen terhadap investasi emas melalui aplikasi digital PT X telah berjalan sesuai prinsip-prinsip kontraktual dalam hukum perdata serta ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Transaksi yang dilakukan berbentuk perjanjian campuran, mencakup unsur jual beli, penitipan, dan gadai, dengan landasan hukum pada Pedoman Operasional Aplikasi X Digital Nomor 28 Tahun 2024 yang mengatur prosedur administratif, aspek teknis, dan hubungan hukum antara PT X dan konsumen. Meski demikian, kompleksitas perjanjian digital ini memerlukan kajian hukum yang cermat karena tidak semua ketentuan dituangkan secara eksplisit dalam bentuk fisik atau dokumen hukum tertulis konvensional, sehingga interpretasi hukum menjadi faktor penting dalam memastikan kepastian dan perlindungan bagi para pihak. Selain itu, PT X telah menerapkan prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4, Pasal 7, Pasal 18, dan Pasal 45 UUPK, mencakup hak atas informasi, keamanan, kebebasan memilih, dan penyelesaian sengketa. Implementasi tersebut diwujudkan melalui verifikasi elektronik, pemberitahuan digital, dan penyediaan jalur pengaduan resmi. Perusahaan juga memberi keleluasaan bagi konsumen untuk menutup rekening atau mengakhiri perikatan secara sukarela tanpa dikenakan sanksi yang tidak wajar.

Namun, efektivitas perlindungan ini masih sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital konsumen serta konsistensi komitmen PT X dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, dan keberpihakan terhadap kepentingan konsumen.

## DAFTAR REFERENSI

- Barkatullah, A. H. (2016). Harmonisasi hukum sebagai perlindungan hukum oleh negara bagi para pihak dalam transaksi elektronik internasional. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 23(1), 1–22. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol23.iss1.art1>
- Fajar, M., & Achmad, Y. (2010). *Dualisme penelitian hukum normatif dan empiris*. Pustaka Pelajar.
- Miru, A., & Pati, S. (2016). *Hukum perikatan: Penjelasan makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. Raja Grafindo Persada.
- Muhamad, A. (2014). *Hukum perdata Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti.
- Muljadi, K., & Widjaja, G. (2005). *Seri hukum harta kekayaan: Hak istimewa, gadai, dan hipotek* (Ed. 1, Cet. 1). Kencana.
- Mustari Pide, A. S. (2009). *Hukum adat dulu, kini, dan akan datang*. Pelita Pustaka.
- Nasution, A. Z. (1995). *Konsumen dan hukum: Tinjauan sosial, ekonomi, hukum pada perlindungan konsumen*. Pustaka Sinar Harapan.
- Prodjodikoro, W. (1973). *Asas-asas hukum perjanjian*. Sumur Bandung.
- Prodjodikoro, W. (2000). *Hukum perdata tentang hak-hak atas benda*. Soeroengan.
- Salim, H. S. (2007). *Perkembangan hukum jaminan di Indonesia* (Ed. 1). PT Raja Grafindo Persada.
- Salim, J. (2010). *Jangan investasi emas sebelum baca buku ini*. Transmedia Pustaka.
- Sitinjak, T., Manullang, P., Simorangkir, M., & Simanjuntak, S. (2017). Tanggung jawab pihak pengelola usaha dalam perjanjian penitipan barang berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Jurnal Hukum*, 6(3). Fakultas Hukum, Universitas HKBP Nommensen.
- Soekanto, S., & Mamuji, S. (2012). *Penelitian hukum normatif*. Rajawali Pers.
- Soemitro, R. H. (1983). *Metodologi penelitian hukum*. Ghalia Indonesia.
- Subekti, R. (1985). *Aneka perjanjian* (Cet. 7). Alumni.
- Subekti, R. (2002). *Hukum perjanjian*. PT Intermasa.
- Subekti, R. (2014). *Aneka perjanjian*. Citra Aditya Bakti.
- Suharto, F. T. (2014). *Menambang kekayaan dari bisnis emas tanpa mengeruk alam*. PT Elex Media.
- Suryodiningrat, R. M. (1982). *Perikatan-perikatan perjanjian*. Tarsito.
- Suwandi, S. (2008). *Semantik pengantar kajian makna*. Media Perkasa.