

## **ANALISIS PENERAPAN SISTEM TRANSAKSI GADAI EMAS DALAM MENJAMIN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI CABANG PEGADAIAN SAMARINDA**

**Saniyah Munawwarah**  
[saniyahmnwwrh@gmail.com](mailto:saniyahmnwwrh@gmail.com)  
**Universitas Mulawarman**

### **Abstrak**

Gadai emas adalah salah satu produk dari Cabang Pegadaian Samarinda yang banyak diminati oleh masyarakat. Dengan sistem transaksi yang terstruktur, Cabang Pegadaian Samarinda memberikan kemudahan pada nasabah dengan prosesnya yang mudah dan cepat. Hal ini cukup menjadi tantangan bagi CP Samarinda untuk melindungi hak pengguna jasa dalam mencegah terjadinya tindakan yang merugikan konsumen. Adanya hukum perlindungan konsumen dapat menjamin perlindungan nasabah dalam melakukan transaksi. Sebagai perusahaan yang diatur dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, pegadaian menerapkan hukum perlindungan konsumen yang disebutkan dalam POJK Nomor 1 Tahun 2013 dan Nomor 6 Tahun 2022. Dalam kebijakan tersebut, konsumen memiliki hak atas informasi, kesehatan dan keamanan terhadap penggunaan produk atau layanan berdasarkan peraturan yang berlaku. Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menggunakan teori model kebijakan dari Hans W. Misklitz yang bersifat komplementer dan kompensatoris. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dan hukum yuridis normatif. Hasil penelitian ini, CP Samarinda menerapkan aturan hak informasi kepada konsumen secara musyawarah dan melindungi keamanan data pribadi atau aset nasabah sesuai dengan ketentuan yang tertera pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

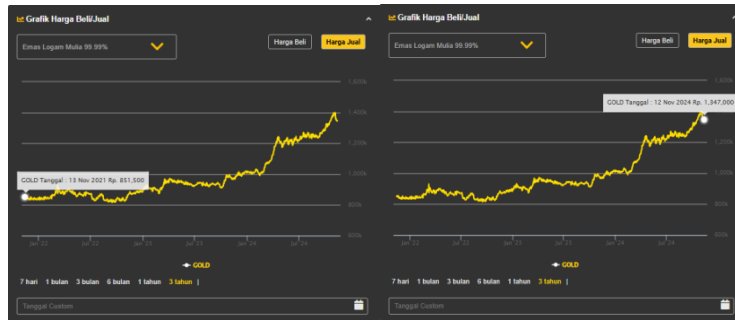
**Kata Kunci:** Sistem Transaksi, Gadai Emas, dan Perlindungan Konsumen.

### **PENDAHULUAN**

Gadai adalah suatu perjanjian antara kreditur dan debitur, di mana debitur memberikan jaminan berupa barang berharga yang akan diserahkan kepada kreditur (Islami et al., 2021). Dalam hal ini, kreditur dan debitur membuat kesepakatan batas waktu gadai untuk menentukan masa jatuh tempo. Barang jaminan akan dikembalikan kepada debitur jika pinjaman tersebut telah dilunasi, apabila pinjaman telah melewati masa jatuh tempo, kreditur mempunyai kuasa penuh terhadap barang gadai dengan menjual barang jaminan debitur (Nasrifah & Chusnul, 2023). Gadai memiliki nilai sosial yang tinggi karena dilakukan secara sukarela sebagai bentuk kepedulian sosial (Amri et al., 2023).

Seperti yang kita ketahui, emas adalah salah satu pilihan barang jaminan yang banyak digunakan oleh masyarakat. Selain sebagai perhiasan, emas berfungsi sebagai tabungan atau investasi aset (harta) yang dapat digunakan untuk keperluan mendesak jika membutuhkan dana cepat (Rizki, 2022). Keindahan emas yang berpadu dengan harga menarik, menjadikan emas sebagai sarana untuk mengekspresikan diri. Dengan nilai taksiran yang tinggi, hal ini dapat memberikan respon positif dan mendorong masyarakat dalam melakukan gadai jika yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Emas diakui sebagai mata uang global dengan nilai universal yang memiliki nilai intrinsik yang stabil dan berstandarisasi, sehingga mudah dikonversi di berbagai lokasi (Jemali & Arsawati, 2024).

Hal ini dibuktikan oleh laman Indogold.id, yang menunjukkan bahwa harga jual emas di bulan November 2021 telah mengalami peningkatan di bulan November 2024 dengan selisih Rp. 495.500, yang akan ditunjukkan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1 dan : Harga Jual Emas di Bulan November 2021

Sumber : Indogold.id

Dari kedua gambar tersebut, terlihat bahwa gambar 1 di bulan November 2021 harga jual emas mencapai Rp. 851.500. Sedangkan pada gambar 2 di bulan November 2024 harga jual emas semakin meningkat dengan nilai Rp 1.347.000. Dengan demikian dapat disimpulkan, emas merupakan barang jaminan yang tepat bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dengan nilai taksiran yang tinggi. Namun tidak selalu meningkat, harga emas bisa sewaktu-sewaktu mengalami penurunan.

Salah satu pilihan yang tepat dalam melakukan transaksi gadai emas adalah PT Pegadaian. PT Pegadaian telah terdaftar dalam Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagaimana yang tertulis dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pegadaian. Dalam peraturan tersebut OJK menimbang, pegadaian memberikan kemudahan akses terhadap pinjaman, khususnya bagi masyarakat menengah ke bawah dan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah, dengan berlandaskan hukum pada Otoritas Jasa Keuangan dalam mengawasi usaha pegadaian di Indonesia.

PT Pegadaian adalah salah satu lembaga keuangan di Indonesia yang secara resmi memiliki izin dalam pelaksanaan kegiatan keuangan seperti pembayaran dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, PT Pegadaian mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan jasa bermutu tinggi dan berdaya saing kuat guna meningkatkan nilai Perseroan dengan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Dalam hal ini, fokus peneliti ialah Cabang Pegadaian Samarinda yang terletak di Kalimantan Timur.

Dengan sistem dan prosedur yang sama, Cabang Pegadaian Samarinda memberikan pelayanan gadai emas dengan prosedur yang mudah, cepat dan taksiran yang tepat sesuai dengan harga emas. Dalam menentukan harga emas, penaksir akan melakukan pengecekan keaslian emas dan ditaksir ke sistem pegadaian (passion) yang diadaptasi dari harga emas dunia. Fleksibilitas jangka waktu gadai yang beragam, memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah untuk menyesuaikan kebutuhan finansial yang dimiliki.

Didukung dengan prosedur yang terstruktur, pegadaian berkomitmen menjaga barang jaminan gadai sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan. Pada proses ini, setiap perusahaan akan dihadapkan dengan situasi yang menjadi hambatan dan kendala dalam hal teknis maupun operasional. Hambatan tersebut merupakan konsekuensi yang harus dihadapi oleh Pegadaian Cabang Samarinda dalam menjamin perlindungan konsumen. Dengan adanya hukum perlindungan konsumen, dapat melindungi hak pengguna jasa untuk mencegah tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Maka yang dilakukan oleh Cabang Pegadaian Samarinda ialah melakukan pengawasan dan pemeliharaan barang agar tidak terjadinya barang jaminan rusak atau hilang. Oleh karena itu, jika barang nasabah mengalami kerusakan, hilang, berkurang, atau tidak sesuai dengan kondisi awal saat penyerahan, hal tersebut akan mengurangi kepercayaan nasabah dan memberikan implikasi hukum kepada perusahaan tersebut (Muammar, 2023). Dengan situasi tersebut, adanya hukum perlindungan konsumen dapat menjamin kepastian hukum dan memberikan rasa aman bagi konsumen.

Sumber hukum perlindungan konsumen di Indonesia bersumber dari peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri, Hukum Perdata dan Pidana, dll. Hal ini berfungsi untuk melindungi hak-hak konsumen dan mengatur bagaimana pelaku usaha harus bertanggung jawab dalam aktivitas bisnisnya. Selain itu, diharapkan terciptanya keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dengan memastikan setiap produk/jasa memenuhi standar keselamatan, kualitas, dan keadilan.

Hal ini telah tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.01/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Peraturan tersebut menjelaskan, perlindungan konsumen adalah perlindungan konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan. Perlindungan konsumen OJK, menerapkan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dengan biaya terjangkau. Peraturan ini telah mencakup keseluruhan hukum perlindungan konsumen dalam mendapatkan haknya.

Untuk menganalisis penerapan sistem gadai dalam menjamin keamanan nasabah, peneliti menggunakan teori dari Hans W. Misklitz yang menerapkan model kebijakan perlindungan konsumen. Sebagaimana yang dikutip dari Mahyudanil dan Muaz Zul, Hans W. Misklitz mengungkapkan dalam perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempuh dalam 2 model kebijakan yaitu : Kebijakan yang bersifat komplementer dan kebijakan kompensatoris.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti akan menganalisis terkait (1) Bagaimana prosedur yang diterapkan oleh Cabang Pegadaian Samarinda dalam melakukan transaksi gadai emas? (2) Bagaimana tindakan Cabang Pegadaian Samarinda dalam menjamin perlindungan konsumen?. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui prosedur yang diterapkan oleh pegadaian dalam melakukan transaksi gadai emas serta mengetahui tindakan pegadaian dalam menjamin perlindungan konsumen pengguna gadai emas.

## **METODE**

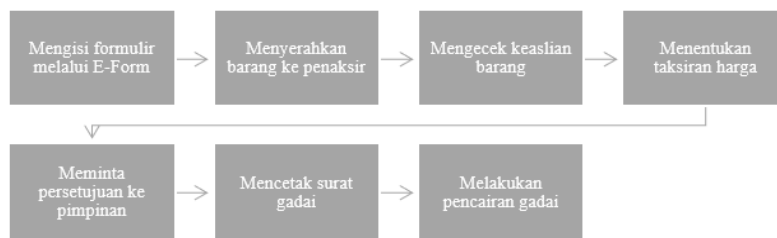
Metode yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Data deskriptif yaitu data yang diperoleh berupa deskripsi (keterangan atau gambaran) dan gejala yang diamati tidak berbentuk angka koefisien antar variabel dan keterangan.

Selain itu, dengan menggunakan pendekatan hukum yuridis normatif, peneliti menelaah pendekatan teori hukum dan konsep penelitian yang dikaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan wawancara dan observasi di lapangan. Sedangkan data sekunder yang digunakan, diperoleh dari buku, penelitian terdahulu, situs web pegadaian, peraturan perundang-undangan dan sumber lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan Sistem Transaksi Gadai Emas Pada Cabang Pegadaian Samarinda**

Dalam melakukan transaksi gadai emas, sebagian masyarakat berasumsi bahwa proses yang dilakukan akan memakan waktu lama dengan penanganan yang rumit. Hal ini tidak berlaku dengan prosedur transaksi yang dilakukan oleh Cabang Pegadaian Samarinda karena prosesnya mudah, cepat, dan tepat. Prosedur yang dilakukan oleh Cabang Pegadaian Samarinda, akan ditampilkan sebagai berikut :



Gambar 1 : Sistem Transaksi Gadai Emas

Langkah-langkah sistem transaksi gadai emas:

**a. Mengisi formulir melalui E-Form**

Ketika nasabah memasuki pegadaian, satpam akan menyerahkan nomor antrian dan mengarahkan nasabah untuk mengisi formulir melalui E-form pegadaian. Dalam tahap ini, nasabah wajib membawa kartu identitas penduduk (KTP) serta barang jaminan gadai. Hal ini dilakukan sebagai data pengajuan kredit gadai nasabah yang akan dicetak oleh penaksir dalam bentuk Surat Bukti Gadai (SBG).

**b. Menyerahkan barang ke penaksir**

Setelah mengisi eform, nasabah akan diarahkan untuk menunggu antrian dan mendatangi loket penaksir jika nama nasabah telah terpanggil. Kemudian, nasabah menyerahkan emas ke penaksir untuk mengecek keaslian barangnya.

**c. Mengecek keaslian emas**

Dalam tahap ini, penaksir akan mengecek keaslian barang karatase dan beratnya serta menentukan jumlah pinjaman maksimal yang diberikan. Untuk menentukan karatase dan jumlah pinjaman, penaksir melakukan analisa kimia dan fisik dengan memberikan asam nitrat terhadap barang jaminan.

**d. Menentukan taksiran gadai**

Setelah mengecek keaslian emas, penaksir menentukan nilai taksiran gadai dengan melakukan pengecekan harga emas di sistem pegadaian (passion), yang diadaptasi dari harga emas dunia. Pada tahap ini, penaksir akan menginformasikan dan meminta kesepakatan kepada nasabah terkait uang pinjaman yang diberikan.

**e. Meminta persetujuan kepada pimpinan**

Setelah melakukan pengecekan, taksiran harga dan kesepakatan penentuan uang pinjaman kepada nasabah, penaksir menunggu persetujuan dari pimpinan cabang yang diketahui oleh calon nasabah. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan penaksir dalam menentukan besar atau kecilnya jumlah pinjaman.

**f. Mencetak surat gadai**

Selanjutnya, penaksir akan mencetak surat bukti gadai (SBG) sebagai bukti bahwa nasabah telah melakukan transaksi gadai dan memberikan uang pinjaman. Selain itu, tidak hanya sebagai bukti, SBG juga digunakan untuk proses penebusan gadai nasabah. Mengingat kerja sama antara pegadaian dan pihak kepolisian, nasabah dapat mengurus surat bukti gadai yang hilang dengan mendatangi kepolisian terkait.

**g. Melakukan pencairan gadai**

Setelah mencetak surat bukti gadai, nasabah akan diarahkan ke loket kasir untuk melakukan pencairan melalui non tunai. Kasir akan menyerahkan Formulir Permohonan Transfer (FPF) yang berisikan nama, bank, nomor rekening bank, dan nama pemilik rekening. Pencairan non tunai dilakukan untuk meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan kepada nasabah terhadap kejadian pencurian, hipnotisme dan lain sebagainya.

Setelah menjabarkan prosedur gadai emas, peneliti akan mendeskripsikan jenis layanan, jangka waktu tempo, sewa modal dan biaya administrasi. Gadai emas memiliki berbagai jenis layanan seperti prima, KCA, FLEXI dan KRASIDA. Jenis layanan tersebut, memiliki perbedaan masa jatuh tempo dengan sewa modal dan biaya administrasi yang menyesuaikan besarnya jumlah pinjaman taksiran gadai. Kesamaan dari jenis layanan

hanya terletak di penebusan gadai yang dapat dilunasi dan dicicil kapan saja. Dengan ini, peneliti akan menguraikan pada tabel yang bersumber dari website [sahabat.pegadaian.co.id](http://sahabat.pegadaian.co.id), sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Layanan Gadai Emas

| JENIS                                              | UANG PINJAMAN                 | JANGKA WAKTU | SEWA MODAL                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|-------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRIMA                                              | Rp 50.000 – Rp 500.000        | 2 Bulan      | Tidak ada                                                                                                                    |
| KCA<br>(Kredit,<br>Cepat dan<br>Aman)              | Rp 50.000 – Rp 20.000.000     | 4 Bulan      | a. Gol. A = 1%<br>b. Gol. B dan C = 1,2%<br>c. Golongan D = 1,1 %                                                            |
| FLEXI                                              | Rp 50.000 – Rp 20.000.000     | Fleksibel    | 0.07% / hari                                                                                                                 |
| KRASIDA<br>(Kredit<br>Sistem<br>Gadai<br>Angsuran) | Rp 1.000.000 – Rp 250.000.000 | 6 - 36 bulan | - 6 – 12 Bulan = 1.25% x Uang Pinjaman<br>- 13 – 24 Bulan = 1.30% x Uang Pinjaman<br>- 25 – 36 Bulan = 1.40% x Uang Pinjaman |

Sumber : [sahabat.pegadaian.co.id](http://sahabat.pegadaian.co.id), November 2024

Seperti yang telah tertera di tabel, keempat jenis layanan tersebut memiliki perbedaan uang pinjaman, jangka waktu dengan sewa modal berbeda. Pada jenis layanan prima, uang pinjaman yang dikenakan antara Rp 50.000 - Rp 500.000 berjangka waktu 2 bulan tanpa dikenakan sewa modal. Jenis layanan KCA dan FLEXI, dikenakan uang pinjaman senilai Rp 50.000 – Rp 20.000.000. Sewa modal yang dikenakan pengguna KCA menyesuaikan golongan dengan jangka waktu 4 bulan. Sedangkan produk FLEXI berjangka waktu fleksibel dengan sewa modal 0,07% / hari. Selanjutnya, jenis layanan KRASIDA dikenakan uang pinjaman senilai Rp 1.000.000 – Rp 250.000.000 dengan sewa modal menyesuaikan jangka waktu antara 6 – 36 bulan .

Pada sistem gadai emas, jika telah melewati masa jatuh tempo dan tidak mampu untuk melunasi pinjaman barang jaminan tersebut akan dilelang. Dalam Kamus Dictionary of Law Complete Edition, menurut M. Marwan dan Jimmy lelang adalah bentuk penjualan barang-barang yang ditetapkan berdasarkan penawaran tinggi dengan cara penawaran lisan atau tertulis dengan usaha pengumpulan peminta atau calon pembeli (Renwarin Kristin et al., 2018).

### **Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Cabang Pegadaian Samarinda**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen. Pada undang-undang tersebut, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam hal ini, konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa. Tidak hanya itu, konsumen juga memiliki hak atas kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai sebagaimana mestinya.

Sebagai lembaga yang menyediakan layanan keuangan berbasis gadai, pegadaian adalah pilihan alternatif bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan finansial dengan prosesnya yang cepat. Mengingat perannya yang dibutuhkan oleh masyarakat, pegadaian perlu melakukan pengawasan usaha yang dilandasi oleh peraturan tentang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen menjadi salah satu aspek penting dalam menciptakan hubungan yang sehat dengan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pegadaian.

Adanya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang berperan aktif dalam melakukan pengawasan, pegadaian memastikan nasabah mendapatkan perlindungan konsumen dan mendapatkan haknya secara adil serta terhindar dari kondisi yang merugikan. Dengan

ditetapkannya peraturan perlindungan konsumen, hal ini akan menjadi tantangan bagi Cabang Pegadaian Samarinda atas tanggung jawab lembaga terhadap barang jaminan. Maka untuk tercapainya tujuan dalam menganalisis perlindungan konsumen terhadap nasabah pegadaian, peneliti menggunakan teori dari Hans W. Misklitz yang dikutip dari Mahyudanil dan Muaz Zul tentang model kebijakan perlindungan konsumen, sebagai berikut:

### **Kebijakan Komplementer**

Kebijakan komplementer adalah kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atas informasi). Hal ini sejalan dengan pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menetapkan hak-hak konsumen antara lain: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak memilih barang/jasa, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, dan sebagainya.

Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, memberikan serangkaian hak kepada konsumen untuk melindungi kepentingan mereka dalam melakukan transaksi. Konsumen diharapkan mengenal dan menggunakan hak-hak mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan untuk melindungi diri sebagai konsumen yang bijaksana<sup>16</sup>.

Selain itu, hak atas informasi juga ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.3/2013 tentang perlindungan konsumen. Dalam ketentuannya di pasal 4 ayat 1, pelaku usaha jasa keuangan wajib menyediakan atau menyampaikan informasi mengenai produk atau layanan secara akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan (3).

Untuk memberikan pemahaman kepada konsumen, pelaku usaha wajib menyediakan ringkasan informasi yang berisikan manfaat, risiko, biaya produk atau layanan serta syarat dan ketentuan (hal 5). Di CP Samarinda, penaksir akan memberikan informasi kepada nasabah terkait beratnya emas, nilai taksiran yang didapatkan, serta masa jatuh tempo yang tertera dalam Surat Bukti Gadai (SBG) dan struk pencairan gadai.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 Tahun 2022 di pasal 19 menjelaskan, dalam penyampaian ringkasan informasi produk dilakukan sebelum calon nasabah memutuskan menempatkan dananya dan memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan)<sup>17</sup>. Pada ayat kelima, teknis penyampaian informasi produk dan/atau layanan melalui media cetak, media elektronik, dan/atau sarana komunikasi pribadi calon konsumen. Konfirmasi pemahaman yang dilakukan secara personal wajib menyimpan alat bukti dalam bentuk dokumen atau media lainnya.

Setelah nasabah menyetujui syarat dan ketentuan yang diberikan, penaksir mencetak surat bukti gadai (SBG) yang harus di tandatangani oleh nasabah saat melakukan pencairan gadai. Hal ini digunakan sebagai bukti bahwa nasabah telah menyetujui uang pinjaman yang ditetapkan oleh penaksir. Ketika melakukan pencairan gadai oleh kasir, nasabah akan diinformasikan terkait sewa modal, biaya administrasi yang dikeluarkan serta penentuan masa jatuh tempo dan waktu lelang sesuai di sistem pegadaian (passion).

Salah satu permasalahan yang kerap ditemui oleh CP Samarinda adalah kesalahpahaman nilai taksir barang gadai nasabah oleh penaksir. Saat melakukan transaksi gadai, sering kali nasabah tidak terlalu mendengarkan dengan baik jumlah taksiran yang dimiliki. Untuk mengantisipasi kesalahan, kasir CP Samarinda menginformasikan kembali harga taksiran, sewa modal dan biaya administrasi sebelum melakukan pencairan gadai. Hal ini pun dijelaskan secara kekeluargaan dengan dibuktikannya surat bukti gadai untuk memberikan jawaban dan rasa nyaman kepada nasabah.

Nasabah yang telah melakukan keseluruhan pembayaran tebus gadai berhak mendapatkan kembali barang jaminan yang digadaikan. Hal ini sesuai dengan ketentuan POJK Nomor 31 Tahun 2016, yang menerangkan bahwa perusahaan pegadaian memiliki kewajiban dalam mengembalikan barang jaminan kepada nasabah sesuai dengan kondisi

awal penyerahan. Jika barang jaminan mengalami kehilangan atau kerusakan, pegadaian wajib menggantinya dengan uang atau barang yang nilainya sama atau dengan nilai barang jaminan<sup>18</sup>.

Barang jaminan yang telah melewati masa jatuh tempo karena kondisi nasabah yang tidak sanggup dalam melunasi uang pinjaman, konsekuensi yang diberikan ialah barang tersebut akan dijual lelang. Hasil penjualan lelang barang jaminan tersebut digunakan untuk melunasi hutang nasabah. Pada pasal 27 POJK tentang Usaha Pegadaian, menerangkan bahwa jika terdapat uang kelebihan perusahaan pegadaian wajib memberikan uang emas dari penjualan barang jaminan ke nasabah.

Untuk sistem lelang barang gadai yang ditetapkan oleh CP Samarinda ialah sistem musyawarah dengan memberikan waktu toleransi kepada nasabah. Sebelum jual lelang barang gadai, pihak pegadaian menghubungi nasabah kembali terkait barang gadai yang telah melewati masa jatuh tempo. Waktu toleransi yang ditetapkan oleh pihak CP Samarinda, 2 minggu untuk pinjaman bernilai kecil dan 1 bulan jika uang pinjaman nasabah bernilai besar. Hal ini dilakukan demi kenyamanan bersama antara nasabah dan pihak CP Samarinda.

### **Kebijakan Kompensatoris**

Kebijakan kompensatoris adalah kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen (hak atas kesehatan dan keamanan). Kebijakan ini merupakan aspek penting dalam perlindungan konsumen terutama lembaga keuangan seperti PT Pegadaian (Persero). Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan dan gadai, PT Pegadaian bertanggung jawab dalam memastikan transaksi yang dilakukan tidak hanya menguntungkan tapi aman bagi konsumen.

Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak konsumen, PT Pegadaian berkomitmen untuk menerapkan kebijakan perlindungan konsumen dari terjadinya potensi risiko selama proses transaksi. Untuk itu perlu upaya pemerintahan dalam mengatur, mengawasi serta mengendalikan produksi, distribusi, dan peredaran produk untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dengan cara yang tidak merugikan, baik kesehatannya maupun keuangannya<sup>19</sup>.

Hal ini telah ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan pasal 6 yang menerangkan bahwa kebijakan dan prosedur perilaku dasar PUJK meliputi perlindungan aset konsumen, perlindungan data dan/atau informasi konsumen, informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh konsumen serta mekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi konsumen.

Salah satu kasus yang sesuai dengan aturan tersebut ialah permintaan data dari masyarakat terhadap barang yang digadaikan oleh orang lain. Mengingat aturan perlindungan data telah ditetapkan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, pihak CP Samarinda tidak dapat memberikan data pribadi nasabah secara mudah. Tidak hanya data pribadi, uang pinjaman dan emas yang digadaikan wajib dirahasiakan oleh pegadaian. Kondisi ini berada diluar kendali pihak CP Samarinda, karena prinsipnya seseorang yang membawa barang gadai adalah pemilik barang tersebut.

Tidak hanya keamanan data pribadi, pegadaian berkewajiban dalam menjaga keamanan data atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawabnya. Tindakan yang dilakukan pegadaian, dengan memberikan laporan kepada konsumen tentang posisi saldo dan mutasi dana, aset, atau kewajiban konsumen secara akurat, benar, tepat waktu, dan sesuai dengan perjanjian antara pegadaian dan konsumen. Perjanjian antara pegadaian dan konsumen dilaksanakan sesuai arahan konsumen dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada Pasal 52, Otoritas Jasa Keuangan memiliki wewenang terhadap perlindungan konsumen dan masyarakat dalam melakukan pembelaan hukum. Wewenang yang dimaksud ialah memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada PUJK untuk

menyelesaikan pengaduan konsumen atau mengajukan gugatan. Pengajuan dilakukan untuk mendapatkan kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan kepada pihak yang menyebabkan kerugian dibawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik.

Dalam mekanisme pengaduan yang ditetapkan oleh CP Samarinda, nasabah dapat melakukan pengaduan di Whistleblowing System yang dibuat oleh pegadaian. Pada Whistleblowing System, nasabah maupun karyawan dapat menyampaikan keluhan dan masukan terhadap unit yang dituju. Meskipun pengirimnya tidak terbaca oleh sistem, pengaduan permasalahan akan diteruskan ke unit dan ditanggapi oleh unit terkait terhadap nasabah.

Tidak hanya itu, pelanggaran peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan juga berakibat pada kerugian yang dialami oleh konsumen atau lembaga jasa keuangan. Gugatan perdata dapat dilakukan berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan bukan kehendak dari permintaan konsumen. Penilaian ini dilakukan dengan meminta dokumen atau informasi kepada lembaga jasa keuangan atau pihak yang melakukan kegiatan tersebut. Jika tidak dapat memenuhi permintaan, pelaku dapat dikenai sanksi administrative berupa peringatan tertulis, denda, larangan sebagai pihak utama mengenai penilaian kembali bagi pihak utama Lembaga Jasa Keuangan, dan sebagainya.

Maka untuk menghindari kesalahan, Direksi menyampaikan aturan kepada karyawan untuk mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Jika karyawan melakukan pelanggaran, sanksi yang dikenakan oleh karyawan dimulai dari Surat Peringatan. Tingkatan surat peringatan yang diberikan pegadaian adalah ringan, sedang, dan berat sesuai dengan kesalahan yang dilakukan oleh pelaku.

Pada Pasal 45 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 Tahun 2022, jika PUJK atau pihak lainnya tidak memenuhi ketentuan dari pasal-pasal yang ditetapkan oleh OJK, pelaku akan dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis dan denda dengan maksimal nominal sebesar Rp 15.000.000 (lima belas miliar rupiah). Tidak hanya itu, pelaku akan dikenakan pembatasan produk, pembekuan produk, pencabutan izin produk dan pencabutan izin usaha.

Dalam pelaksanaan kebijakan dan prosedur layanan pengaduan, PUJK dilarang mengenakan biaya kepada konsumen. Jika pengaduan konsumen dan PUJK tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan di luar pengadilan, dilakukan melalui 1 LAPS Sektor Jasa Keuangan secara independen, adil, efektif, efisien, mudah diakses dan dipercaya oleh konsumen dan PUJK.

## **SIMPULAN**

Minatnya masyarakat dalam melakukan gadai emas di Cabang Pegadaian Samarinda, menjadi tantangan baru bagi lembaga. Dalam hal ini, Cabang Pegadaian Samarinda perlu mengupayakan keamanan nasabah demi terciptanya lembaga keuangan yang sehat dengan dilandasi kepastian hukum. Adanya hukum perlindungan konsumen, meningkatkan rasa kepercayaan kepada CP Samarinda dalam menggunakan layanan yang ditawarkan.

Mengingat pegadaian telah terdaftar oleh Otoritas Jasa Keuangan, peraturan perlindungan konsumen gadai emas menyesuaikan dengan aturan POJK yang berlaku. Untuk membuktikan adanya perlindungan konsumen yang diterapkan oleh CP Samarinda, peneliti menggunakan dari Hans W. Micklitz terkait dua model kebijakan perlindungan konsumen :

Pada kebijakan komplementor : Dalam melakukan transaksi gadai emas, penaksir memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada nasabah terkait harga taksiran, sewa modal, biaya administrasi, jatuh tempo dan waktu lelang. Sebelum melakukan pencairan gadai, kasir akan menginformasikan kembali untuk menghindari kesalahpahaman antara nasabah



kepada pihak pegadaian. Selain itu, ketika nasabah telah melewati waktu lelang, CP Samarinda menghubungi nasabah kembali dengan menerapkan sistem yang musyawarah. Hal ini dilakukan untuk menjaga kepercayaan dan keamanan nasabah CP Samarinda.

**Kebijakan kompensatoris :** Pada kebijakan ini, pegadaian telah menetapkan perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan otoritas jasa keuangan. Dalam pasal tersebut menjelaskan pentingnya menjaga keamanan aset, data pribadi konsumen, informasi penanganan pengaduan serta mekanisme penggunaan data pribadi konsumen. Jika pelaku usaha melakukan pelanggaran, pelaku tersebut akan dikenakan sanksi administratif sesuai ketentuan yang berlaku.

### **Saran**

Disarankan agar Pegadaian Cabang Samarinda meningkatkan transparansi informasi dalam setiap transaksi gadai emas, seperti harga taksiran, sewa modal, biaya administrasi, waktu jatuh tempo, dan proses pelelangan, agar dapat membangun dan menjaga kepercayaan nasabah. Pendekatan secara musyawarah kepada nasabah yang melewati batas waktu lelang juga perlu dipertahankan sebagai bentuk pelayanan yang responsive dan beretika. Selain itu, CP Samarinda diharapkan dapat memperkuat perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), khususnya pada aspek keamanan aset, perlindungan data pribadi, dan penanganan pengaduan. Pelatihan rutin bagi petugas dan evaluasi berkala terhadap prosedur layanan diperlukan agar layanan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

- Amri, M. A., Rofiqi Purba, M., & Zulfikar Siregar, M. (2023). Penerapan Sistem Gadai Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Pegadaian Syariah Cabang AR. Hakim Medan. Mudharib: Jurnal Pebankan Syariah, 1(1), 41–52. <https://ejurnalstebis.ac.id/index.php/Mudharib/index>
- Hulman, P. (2021). Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha. In Jala Permata Aksara.
- Indradewi, A. A. S. N. (2008). Hukum Perlindungan Konsumen: Hubungan Konsumen Produsen, Asas, Tujuan & Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana.
- Masri Esther, S. H., Dr. Handayani Oti., S.E., S.H., M. ., & Dhianty Rama, S.H., M. . (2018). Buku Perlindungan Konsumen.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In Yogyakarta  
Press.[http://www.academia.edu/download/35360663/METODE\\_PENELITIAN\\_KUALITAI\\_F.docx](http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAI_F.docx)

### **Jurnal:**

- Asmaniar, A., & Sitorus, F. J. (2022). Pendaftaran Objek Fidusia Sebagai Jaminan Utang. Justice Voice, 1(1), 11–21. <https://doi.org/10.37893/jv.v1i1.32>
- Islami, M., Iman Hayatul, C., & Rahmi, Z. (2021). Aspek Hukum Atas Rusaknya Barang Jaminan di PT. Pegadaian (Persero) dan Perlindungan Hukumnya. 11.
- Jemali, Y. S. A., & Arsawati, N. N. J. (2024). Implementasi Strategi Pengenalan Investasi Emas untuk Meningkatkan Kesadaran Finansial Generasi Z. Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 2(6), 2048–2052.
- Muammar, Z. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Gadai Atas Barang Gadai Yang Rusak. Jurnal Edukasi Hukum, 2.
- Nasrifah, M., & Chusnul, S. (2023). Penerapan Sistem Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Kantor Cabang Kota Probolinggo. 8.
- Peraturan OJK No.16 Tahun 2022. 19.
- Peraturan Otoritas jasa keuangan republik indonesia No 1/POJK.03/2013. (2016). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, 1–82.
- POJK no 31 tahun 2016. (2016). Usaha Pergadaian. 31, 1–49.

- Purwito, E. (2023). Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya. *Jurnal Magister Ilmu Hukum*, 13(1), 109–129. <https://doi.org/10.56943/dekrit.v13n1.152>
- Renwarin Kristin, M., Asmaniar, & Sharon, G. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Pemberi Gadai Jika Terjadi Wanprestasi Dalam Perjanjian Gadai. *Binamulia Hukum*, 7(1), 50–70. <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.14>
- Rizki, M. (2022). Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Dipegadaian Syariah. *Journal Ekombis Review*, 10. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10iS1>
- Suwandono, A. (2023). Pemahaman Aspek-Aspek Hukum Gadai Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen. 1.
- Zain, M. (2022). “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Gadai Atas Barang Gadai Yang Rusak. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2(31), 31–39. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/18412>
- Website:  
[indogold.co.id](http://indogold.co.id)  
[sahabatpegadaian.co.id](http://sahabatpegadaian.co.id)