

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil penelitian tentang perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi gadai tabungan emas pada PT Pegadaian Perseroan Tarandam Kota Padang, dapat disimpulkan:

1. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi gadai tabungan emas di PT Pegadaian Perseroan Tarandam Kota Padang
 - a. Perlindungan Preventif
 - 1) Penyediaan informasi secara transparan mengenai risiko, biaya, dan ketentuan layanan.
 - 2) Perjanjian gadai dibuat secara tertulis dan dapat diakses oleh konsumen.
 - 3) Edukasi melalui brosur, website resmi, dan layanan pelanggan.
 - b. Perlindungan Represif
 - 1) Penyelesaian sengketa melalui unit pengaduan nasabah di Pegadaian.
 - 2) Konsumen dapat mengadukan masalah ke YLKI atau OJK jika merasa dirugikan.
 - 3) Sanksi administratif bagi Pegadaian jika terbukti melakukan pelanggaran.

- c. Perlindungan Restoratif
 - 1) Pengembalian kerugian konsumen akibat kesalahan administrasi atau sistem.
 - 2) Pemotongan denda atau kompensasi tertentu dalam kasus yang dapat dibuktikan.
 - 3) Pemrosesan klaim kerugian melalui mekanisme internal maupun eksternal.
2. Upaya-upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan PT Pegadaian dalam transaksi gadai tabungan emas
 - a. Upaya Pencegahan Sengketa Akibat Kesalahpahaman dalam Transaksi Gadai Emas
 - 1) Peningkatan edukasi kepada konsumen mengenai perbedaan harga pasar dan harga taksiran
 - 2) Transparansi metode penilaian emas oleh Pegadaian
 - 3) Penguatan sistem informasi digital (misalnya fitur simulasi nilai gadai di aplikasi)
 - 4) Pelatihan petugas frontliner untuk menjelaskan akad dan nilai agunan dengan jelas
 - b. Strategi Pencegahan Sengketa Akibat Ketidaksesuaian Informasi Akad
 - 1) Standardisasi penjelasan akad oleh petugas Pegadaian kepada semua nasabah dengan bahasa yang mudah dipahami.
 - 2) Penyediaan ringkasan akad (*summary agreement*) yang memuat poin-poin penting (misalnya biaya, waktu, risiko).

- 3) Peningkatan edukasi digital di aplikasi Pegadaian Digital untuk menampilkan simulasi transaksi dan penjelasan visual interaktif.
 - 4) Monitoring dan audit layanan frontliner agar tidak terjadi informasi yang menyesatkan atau tidak lengkap.
- c. Pencegahan Sengketa Terkait Pelelangan Emas akibat Keterlambatan Pelunasan
- 1) Peningkatan sistem notifikasi otomatis, termasuk reminder berulang menjelang jatuh tempo melalui berbagai saluran komunikasi.
 - 2) Fitur perpanjangan otomatis atau *grace period* dengan persetujuan konsumen, agar tidak langsung dilelang setelah jatuh tempo.
 - 3) Penyampaian informasi yang lebih jelas di awal akad mengenai risiko pelelangan jika terjadi keterlambatan.
 - 4) Fleksibilitas dalam kondisi tertentu, seperti pemberian toleransi waktu bagi nasabah yang memiliki alasan kuat
- d. Strategi Pencegahan Sengketa Digital dalam Layanan Pegadaian
- 1) Meningkatkan kapasitas dan keamanan sistem IT
 - 2) Menyediakan log transaksi yang transparan dan bisa diakses konsumen
 - 3) Meningkatkan responsivitas layanan pengaduan digital
 - 4) Memberikan edukasi digital kepada konsumen, baik melalui aplikasi, media sosial, maupun langsung di kantor Pegadaian
 - 5) Melakukan audit sistem berkala dan uji keamanan (*penetration test*) untuk mencegah fraud atau kehilangan data

B. Saran

Berdasarkan temuan di lapangan, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak terkait:

1. Bagi PT Pegadaian Tarandam Kota Padang:
 - a. Menyederhanakan penjelasan akad dengan menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.
 - b. Menyediakan ringkasan akad (*summary agreement*) yang menonjolkan poin-poin penting, seperti bunga, jangka waktu, dan risiko pelelangan.
 - c. Meningkatkan sistem pengingat otomatis menjelang jatuh tempo agar nasabah tidak terlambat dalam melakukan pelunasan.
 - d. Memberikan toleransi atau kebijakan *grace period* dalam kondisi-kondisi khusus dengan pertimbangan kemanusiaan.
 - e. Memperkuat pengawasan terhadap layanan frontliner agar seluruh informasi yang disampaikan akurat dan tidak menyesatkan.
 - f. Melakukan edukasi digital secara rutin baik melalui aplikasi, media sosial, maupun penyuluhan langsung di kantor cabang.
2. Bagi Nasabah:
 - a. Disarankan untuk memahami terlebih dahulu seluruh ketentuan akad sebelum melakukan transaksi, termasuk risiko gadai dan pelelangan.
 - b. Memanfaatkan fitur digital Pegadaian, seperti simulasi gadai dan notifikasi jatuh tempo, untuk menghindari kelalaian.
 - c. Mengajukan pertanyaan secara aktif kepada petugas jika ada informasi yang belum jelas.

3. Bagi Regulator (OJK dan Pemerintah):
 - a. Perlu penguatan regulasi terkait perlindungan konsumen dalam transaksi gadai berbasis digital dan tabungan emas.
 - b. Mendorong Pegadaian dan lembaga keuangan sejenis untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat secara inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Abdul Ghofur Anshari, 2008, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Agha Sofia, 2008, *Landasan Hukum Gadai Syariah*, PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Aprilianti, 2007, *Lembaga Pegadaian dalam Perspektif Hukum*, Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Burhan Ashofia, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.
- C.S.T. Kansil, 2012, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Ishaq, 2009, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika. Jakarta.
- Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram.
- Nasution, 2015, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Grafika.
- Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana. Jakarta.
- Philippus M Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT Bina Ilmu, Surabaya.
- Purwahid Patrik dan Kashadi, *Hukum Jaminan*, Fakultas Hukum Undip, Semarang.
- Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Syafrida Hafni Sahir, 2021, *Metodologi Penelitian*, Penerbit KBM Indonesia, Jogjakarta.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1969 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1969 (Lembaran Negara Tahun 1969 Nomor Tambahan lembaran

Negara Nomor 2890) tentang Bentuk-Bentuk Usaha Negara Menjadi Undang-Undang.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.

Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2011 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 39/POJK.05/2024 tentang Usaha Pegadaian.

C. Sumber Lain

Audina Nabila, 2017, *Skripsi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Praktik Pegadaian Swasta Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 dan Masalah Mursalah (Studi di Sarwah Mandiri Candi-Sidoarjo)*, Universitas Islam Negeri Malang, Malang, hlm. 2-3.

Kusairi, 2013, Konsep Gadai Dalam Hukum Islam Analisis terhadap Mekanisme Operasional Gadai Syariah di Perusahaan Umum Pegadaian Syariah Pemekasan, https://jurnal.hukumonline.com/a/5cb48f8b01fb73000e1c6b26/konsep-gadai-dalam-hukum-islam-studi-analisis-terhadap-mekanisme-operasional-gadai-syariah-di-perusahaan-umum-pegadaian-syariah-pamekasan/?utm_source=chatgpt.com Diakses pada 21 Mei 2025.

Wawancara dengan Bapak Fery Sandria, SPV PT Pegadaian Kota Padang, pada hari Rabu, 06 Agustus 2025, Jam 14.00 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Jusmaniar konsumen PT Pegadaian Perseroan Tarandam Kota Padang, pada hari Kamis, 7 Agustus 2025, Jam 14.00 WIB.

Lampiran

