

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH DALAM TRANSAKSI GADAI  
TABUNGAN EMAS PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG  
TARANDAM KOTA PADANG**

***EXECUTIVE SUMMARY***



**OLEH:**

**RICKY SEPTIAWAN**  
**2110012111106**

**BAGIAN HUKUM PERDATA  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2025**

**Reg. No.: 701/ptd/02/VIII-2025**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BUNG  
HATTA**

**EXECUTIVE SUMMARY**  
Reg No : 701/pdt/02//VIII-2025

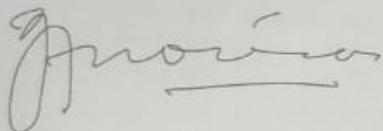
Nama : Ricky Septiawan

Npm : 2110012111106

Bagian : Hukum Perdata

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam  
Transaksi Gadai Tabungan Emas Pada PT.  
Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Kota Padang

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di upload ke *website*.



**Dr. Elyana novira S.H.,M.H. ( Pembimbing )**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH DALAM TRANSAKSI GADAI  
TABUNGAN EMAS PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG  
TARANDAM KOTA PADANG**

Ricky Septiawan<sup>1</sup>, Elyana Novira<sup>1</sup>

*<sup>1</sup>Legal Studies Program, Faculty Of Law, University Bung Hatta*

*Email : rickyseptiawan193@gmail.com*

**ABSTRACT**

*Legal protection for customers in gold savings pawn transactions at PT Pegadaian (Persero) Tarandam Unit, Padang City. The background of this research is based on the importance of protection for customers to avoid losses or misunderstandings in pawn transactions, especially gold savings products that have their own characteristics. The problems in this research are 1) What is the form of legal protection provided to consumers in gold savings pawn transactions at PT Pegadaian Perusahaan Tarandam, Padang City? 2) How are the efforts to resolve disputes between consumers and PT Pegadaian in gold savings pawn transactions? The method used is an empirical juridical approach with primary data through interviews with employees and consumers at PT Pegadain Tarandam, Padang City, as well as secondary data from official documents of PT Pegadaian, Padang City and related legal literature. The results of the study are 1) that in general PT Pegadaian provides legal protection to customers through the preparation of pawn contracts in accordance with legal provisions, the provision of information before transactions, and the development of digital systems. However, several problems still exist, such as inconsistencies in contract information, lack of customer understanding of auction risks, and technical constraints in the digital system. 2) To minimize disputes, Pegadaian has made various efforts, including officer training, improving the notification system, digital education for customers, and providing complaint services.*

**Keywords:** Legal protection, customers, pawn, gold savings, pawnshop

**Pendahuluan**

Pertumbuhan ekonomi yang dinamis membuat kebutuhan dana masyarakat meningkat, terutama untuk kebutuhan mendesak. Banyak orang kesulitan mendapatkan dana tunai tanpa menjual aset berharganya. Solusi yang umum digunakan adalah sistem gadai, yaitu menjaminkan barang untuk memperoleh pinjaman, yang bisa ditebus kembali setelah dilunasi.

Pegadaian menjadi lembaga keuangan non-bank yang menyediakan pembiayaan dengan prosedur sederhana, tanpa analisis kredit yang rumit, dan fokus pada pemberian dana kepada masyarakat luas, terutama menengah ke

bawah. Gadai diatur dalam Pasal 1150 KUHPerdata, UU No. 4 Tahun 2023, serta POJK No. 39/POJK.05/2024, yang memberi dasar hukum dan pengawasan terhadap praktik pegadaian.

Perubahan status Perum Pegadaian menjadi Persero melalui PP No. 51 Tahun 2011 memperluas cakupan usahanya, termasuk secara syariah. Namun, masalah masih terjadi, seperti bunga tinggi, ketidakjelasan dalam proses pelunasan, dan risiko harga emas yang fluktuatif dalam gadai emas.

Karena banyak usaha pegadaian dijalankan secara perorangan, diperlukan perlindungan hukum bagi konsumen.

Perlindungan ini bertujuan memberikan kepastian hukum, mencegah konflik, dan melindungi hak serta kewajiban kedua belah pihak (kreditur dan debitur), sehingga menciptakan transaksi yang adil dan aman.

## **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH DALAM TRANSAKSI GADAI TABUNGAN EMAS DI PT PEGADAIAN PERSEROAN TARANDAM KOTA PADANG”**

### **Rumusan**

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi gadai tabungan emas di PT Pegadaian Perseroan Tarandam Kota Padang?
2. Bagaimanakah upaya-upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan PT Pegadaian dalam transaksi gadai tabungan emas?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi gadai tabungan emas di PT Pegadaian Perseroan Tarandam Kota Padang.
2. Untuk menganalisis upaya-upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan PT Pegadaian dalam transaksi gadai tabungan emas.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian yuridis sosiologis yang mengkaji hukum berdasarkan kenyataan di masyarakat (law in action) dan kaitannya dengan

peraturan (law in book). Data yang digunakan terdiri dari data primer, diperoleh melalui wawancara dengan kepala dan staf Pegadaian Tarandam Kota Padang terkait perlindungan konsumen dalam gadai tabungan emas, serta data sekunder dari dokumen resmi, buku, dan laporan relevan. Pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumen dan wawancara semi terstruktur untuk menggali informasi secara mendalam. Analisis data bersifat kualitatif, mengelompokkan informasi sesuai permasalahan, lalu disajikan secara naratif untuk mencapai kesimpulan penelitian.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **A. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi gadai tabungan emas di PT Pegadaian Perseroan Tarandam Kota Padang**

Perlindungan hukum terhadap konsumen di PT Pegadaian Tarandam dibagi ke dalam tiga bentuk, yaitu preventif, represif, dan restoratif. Perlindungan preventif dilakukan melalui penyediaan informasi yang transparan terkait risiko dan biaya, perjanjian gadai tertulis yang dapat diakses, serta edukasi melalui berbagai media. Perlindungan represif diberikan dengan menyediakan unit pengaduan nasabah, membuka akses pengaduan ke YLKI dan OJK, serta penerapan sanksi administratif jika ditemukan pelanggaran. Sementara itu, perlindungan restoratif mencakup pengembalian kerugian akibat kesalahan sistem, pemberian kompensasi

atau pemotongan denda, serta mekanisme klaim yang bisa dilakukan secara internal maupun eksternal. Implementasi perlindungan ini dilakukan melalui beberapa cara, seperti penyediaan surat perjanjian gadai yang memuat informasi lengkap dan jelas, ketersediaan layanan pengaduan secara langsung maupun digital, pemberian edukasi dan konsultasi sebelum transaksi, serta monitoring berkala oleh kantor wilayah dan pusat untuk memastikan pelayanan sesuai SOP.

Evaluasi terhadap efektivitas perlindungan hukum menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa aman dan terlindungi, namun masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi keuangan dan kurangnya pemahaman terhadap isi perjanjian, terutama di kalangan lansia. Potensi sengketa tetap ada, khususnya terkait fluktuasi harga emas dan perbedaan pemahaman tentang sistem bunga. Data jumlah nasabah menunjukkan peningkatan signifikan dari 151.567 orang pada 2023 menjadi 184.431 orang pada 2024, yang mencerminkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Pegadaian. Hal ini dipengaruhi oleh kemudahan akses layanan digital, meningkatnya kebutuhan masyarakat, strategi promosi yang efektif, dan pelayanan yang cepat serta transparan.

Namun, studi kasus kehilangan barang gadai yang dialami seorang nasabah bernama Jusmaniar pada 2023 menunjukkan

adanya kelemahan dalam sistem keamanan internal Pegadaian. Kasus tersebut berujung pada gugatan perdata dan laporan pidana karena barang gadai ditebus oleh pihak yang tidak berwenang. Hal ini menunjukkan pentingnya penguatan pengawasan dan keamanan, serta kejelasan prosedur administrasi agar hak nasabah tetap terlindungi. Perlindungan hukum harus terus diperkuat, tidak hanya melalui dokumen dan aturan, tetapi juga dengan pendekatan yang mudah dipahami dan sesuai kebutuhan konsumen agar risiko sengketa dan kesalahpahaman dapat diminimalkan.

#### **Pertimbangan Hakim dalam Pembuktian Kerugian Perekonomian Negara dalam Suatu Perkara Tindak Pidana Korupsi**

Beberapa sengketa yang sering terjadi antara konsumen dan PT Pegadaian meliputi kesalahpahaman nilai emas, informasi akad yang tidak jelas, pelelangan akibat keterlambatan pelunasan, serta kendala teknis dalam layanan digital. Hal ini umumnya disebabkan oleh kurangnya literasi keuangan, penjelasan yang tidak memadai dari petugas, serta promosi yang menyesatkan. Untuk mencegah dan menyelesaikan sengketa, Pegadaian menerapkan berbagai strategi seperti edukasi konsumen, transparansi informasi, sistem notifikasi, penyederhanaan akad, peningkatan layanan digital, dan audit berkala guna menciptakan hubungan yang lebih adil dan transparan.

## **Simpulan**

Perlindungan hukum konsumen gadai tabungan emas di PT Pegadaian Tarandam Kota Padang meliputi tiga jenis: preventif melalui transparansi informasi, perjanjian tertulis, dan edukasi; represif lewat pengaduan internal dan eksternal serta sanksi administratif; dan restoratif berupa pengembalian kerugian dan kompensasi. Untuk mencegah sengketa, Pegadaian mengedukasi perbedaan harga pasar dan taksiran, transparansi penilaian emas, pelatihan petugas, serta fitur simulasi gadai. Sengketa akad dicegah dengan penjelasan standar, ringkasan informasi, edukasi digital, dan pengawasan layanan. Sengketa pelelangan diatasi dengan notifikasi, perpanjangan otomatis, dan toleransi kondisi khusus. Dalam layanan digital, Pegadaian memperkuat sistem IT, transparansi transaksi, layanan pengaduan, edukasi, dan audit keamanan, guna melindungi konsumen dan meminimalkan konflik.

## **Saran**

PT Pegadaian Tarandam Kota Padang disarankan menyederhanakan penjelasan akad dengan bahasa mudah, menyediakan ringkasan poin penting, meningkatkan pengingat otomatis, memberi toleransi grace period, memperkuat pengawasan frontliner, dan rutin melakukan edukasi digital. Nasabah perlu memahami akad dan risikonya, memanfaatkan fitur digital, serta aktif bertanya jika ada yang kurang jelas. Regulator seperti OJK dan pemerintah harus

memperkuat regulasi perlindungan konsumen dan mendorong peningkatan literasi keuangan masyarakat secara inklusif.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kepada Ibu Dr.Elyana Novira, S.H.,M.H. selaku pembimbing yang telah senantiasa memberikan pengarahan dan membimbing dalam penulisan karya ilmiah ini. Terima kasih kepada Dekan Fakulas Hukum Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H. Ketua Bagian Hukum Perdata Ibu Dr.Yofiza Media, S.H., M.H. dan seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

## **Daftar Pustaka**

### **a. Buku**

Abdul Ghofur Anshari, 2008, Perbankan Syariah di Indonesia, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.

### **b. Peraturan Perundang-undangan**

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**

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