



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>

Received: 20 Desember 2023, Revised: 16 Januari 2024, Publish: 19 Januari 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Penyelesaian Sengketa Pegadaian Terhadap Konsumen Atas Rusaknya Objek Jaminan Gadai

Kiscya Anastasya Mottoh¹, Rietha Lieke Lontoh², Helena Benedicta Tambajong³

¹Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado, Sulawesi Utara, Indonesia

Email: mottohkiscya@gmail.com

²Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado, Sulawesi Utara, Indonesia

Email: rlontoh@unikadelasalle.ac.id

³Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado, Sulawesi Utara, Indonesia

Email: htambajong@unikadelasalle.ac.id

Corresponding Author: rlontoh@unikadelasalle.ac.id

Abstract: *PT. Pegadaian in Indonesia are regulated in Law Number 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority and regulated in the Civil Code. Looking at the problem of damaged consumer pawn objects due to PT. Pegadaian, four-wheeled vehicles are often the object of pawn collateral for loan funds. The debt and receivable agreement and the additional guarantees are not free from errors on the part of one of the parties, such negligence is a breach of contract. Based on the losses experienced by consumers due to damaged pawned goods, the parties must resolve the dispute. This research aims to determine the legal protection for customers as consumers for damage to collateral objects as well as to determine the resolution of disputes between the parties. The research method used in this writing uses normative juridical research methods. The author uses research methods with primary, secondary and tertiary legal materials. The data analysis method used by the author is a qualitative method, namely describing the research results from two variables, namely cause and effect by involving legal materials. The results of the research are in accordance with the problem formulation, namely that the pawnshop must take care of the collateral so that damage does not occur in accordance with existing regulations, legal protection for consumers can be given repressive legal protection, and dispute resolution can be carried out through mediation. It is hoped that suggestions regarding this problem will enable pawnshops to pay more attention to collateral items which are pledged as deposits, and to be able to care for collateral items properly to prevent damage which could result in losses for consumers.*

Keyword: *Pawn, Guarantee, Consumer.*

Abstrak: PT. Pegadaian di Indonesia diatur pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan diatur dalam KUHPerdara. Ditinjau pada permasalahan objek gadai konsumen rusak karena PT. Pegadaian, kendaraan beroda empat sering menjadi objek jaminan gadai untuk pinjaman dana. Perjanjian hutang piutang serta dengan jaminan tambahan tersebut tidak luput dari kesalahan dari salah satu pihak, kelalaian tersebut yaitu

wanprestasi. Berdasarkan kerugian yang dialami konsumen akibat barang jaminan gadai rusak, para pihak harus menyelesaikan sengketa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai konsumen atas rusaknya objek jaminan gadai serta untuk mengetahui penyelesaian sengketa antara para pihak. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Penulis menggunakan metode penelitian dengan bahan hukum Primer, sekunder, dan tersier. Metode analisis data yang digunakan penulis yaitu metode kualitatif yakni menguraikan hasil penelitian dari dua variabel yaitu sebab dan akibat dengan melibatkan bahan-bahan hukum. Hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah yakni pihak pegadaian harus mengurus barang jaminan agar tidak terjadi kerusakan sesuai dengan peraturan yang ada, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat diberikan perlindungan hukum represif, dan dapat dilaksanakan penyelesaian sengketa melalui mediasi. Saran terhadap permasalahan tersebut dapat diharapkan agar pegadaian dapat memberikan perhatian lebih terhadap barang jaminan yang dijamin sebagai titipan, serta mampu merawat barang jaminan dengan baik untuk mencegah terjadinya kerusakan yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Kata Kunci: Gadai, Jaminan, Konsumen

PENDAHULUAN

Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang bertanggung jawab menyediakan layanan pinjaman dengan jaminan tertentu, dengan tujuan memperoleh dana pinjaman. Pegadaian memainkan peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹ Salah satu manfaat utama yang diperoleh masyarakat dari pegadaian adalah ketersediaan pinjaman dana dengan prosedur yang relatif sederhana dan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan kredit perbankan. Merujuk pada Pasal 22 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pegadaian, menyebutkan bahwa perusahaan pegadaian wajib memiliki tempat penyimpanan barang jaminan berdasarkan hukum gadai dan perusahaan pegadaian wajib mengasuransikan barang jaminan berdasarkan hukum gadai dalam rangka memitigasi resiko, dan memiliki persyaratan tempat penyimpanan barang jaminan berdasarkan hukum gadai. Sebagaimana di sebutkan dalam aturan ini harus menjadi acuan terhadap perusahaan pegadaian agar tidak terjadi kelalaian yang merugikan pihak lain.

Namun selama jangka waktu yang berlangsungnya perjanjian gadai, dalam kenyataannya si penerima gadai dapat melakukan wanprestasi dengan peristiwa atau kejadian yang menimpa pada barang gadai tersebut. Dilihat dari fakta yang terjadi, pihak konsumen melakukan penebusan kredit untuk dapat mengambil kembali barang jaminan yang di gadai ternyata barang milik konsumen tersebut terdapat kerusakan yang mengakibatkan kerugian konsumen. Hal ini seharusnya tidak terjadi apabila PT. Pegadaian teliti dalam menjaga dan memelihara barang jaminan. Berdasarkan kejadian atau peristiwa tersebut, menurut para ahli menyatakan bahwa, sengketa gadai biasanya bermula dari suatu situasi dimana tidak ada titik temu dari pihak- pihak yang bersengketa, dan adanya pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain yang diawali perasaan ketidakpuasan yang bersubjektif dan tertutup. PT. Pegadaian sebagai perusahaan yang berbadan hukum harus memberikan penyelesaian sengketa sesuai aturan yang ada.

Berdasarkan permasalahan yang penulis angkat ini maka tujuan penelitiannya adalah mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen karena rusaknya barang jaminan gadai, sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku dan mengetahui penyelesaian sengketa antara pihak PT. Pegadaian dan konsumen atas rusaknya barang jaminan gadai..

METODE

Peneliti menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, disebut yuridis normatif karena penelitian ini ingin menemukan kebenaran hukum yang bersifat *dogmatis*, membutuhkan data sekunder yang bersumber dari hukum positif. Penelitian hukum normatif, adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in book*), atau hukum yang di konsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku masyarakat terhadap apa yang di anggap pantas. Penelitian ini mengkaji hukum tertulis dari berbagai aspek, yaitu aspek teori, sejarah, filosofi, perbandingan, struktur dan komposisi, lingkungan dan materi, konsistensi, penjelasan umum dan pasal demi pasal, formalitas dan kekuatan mengikat suatu undang-undang, serta bahasa hukum yang digunakan tanpa mengkaji aspek terapan atau implementasinya.

Peneliti akan menggunakan sumber-sumber data yaitu data sekunder atau jenis data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan. Data sekunder mencakup sebagai berikut:

- a. Bahan hukum Primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas (*autoritatif*). Bahan hukum tersebut terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi ataupun risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.
- b. Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen yang tidak resmi. Terdiri dari buku-buku teks, jurnal hukum, dan komentar-komentar terhadap putusan hakim
- c. Bahan hukum tersier, adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti, contohnya kamus, ensiklopedia, dan lain sebagainya.

Peneliti menggunakan studi kepustakaan dalam metode pengumpulan data. Studi kepustakaan yaitu mencari landasan teoritis dari permasalahan penelitian sehingga penelitian yang dilakukan bukanlah aktivitas yang bersifat *trial and error*. Setelah melakukan pengumpulan data peneliti kemudian akan melakukan analisis dari data atau informasi tersebut. Dalam metode analisis data peneliti akan menggunakan metode analisis kualitatif yaitu menggunakan data sekunder sebagai data utama dengan pendekatan yang berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, yang kemudian menemukan penjelasan mengenai suatu fenomena yang akan ditarik suatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum dapat di maknai sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum, ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu, yaitu dengan cara menjadikan kepentingan yang perlu dilindungi tersebut ke sebuah hak hukum. UUD 1945 memberikan perlindungan hukum yang tinggi dan konstitusional kepada semua warga negara Indonesia, tanpa memandang asal usul atau golongan mereka. Jika diperhatikan secara mendalam, UUD 1945 secara prinsipil memberikan perlindungan hukum kepada setiap warga negara Indonesia tanpa terkecuali (Sihombing, 2012).

Permasalahan ini dimulai karena tidak tercapainya suatu kewajiban dalam perjanjian yang dibuat, mengikat para pihak yang berarti, salah satu pihak telah melakukan wanprestasi atau ingkar janji. Secara khusus, perlindungan bagi konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan dalam menciptakan perlindungan konsumen yang andal, dan mampu untuk melindungi kepentingan konsumen. Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan di atur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas jasa keuangan selanjutnya di singkat OJK.

Upaya perlindungan hukum preventif terkait dengan permasalahan yang penulis angkat untuk mewujudkan perlindungan hukum terhadap konsumen atas rusak objek jaminan gadai yakni pada Pasal 2 Huruf (b) dan (d) POJK Nomor 6 /POJK. 07/ 2022 tentang Perlindungan

Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Berdasarkan pasal ini maka, pelaku usaha dalam hal ini pegadaian wajib menyediakan informasi yang jelas dalam pelayanan yang akurat, jujur, dan melindungi aset yang ditiptkan, agar konsumen merasa aman untuk menjaminkan barang kepada pelaku usaha.

Merujuk pada Pasal 22 POJK 31/POJK.05/2016 tentang usaha pegadaian, telah menyebutkan bahwa perusahaan pegadaian wajib memiliki tempat penyimpanan barang jaminan berdasarkan hukum gadai, dan perusahaan pegadaian wajib mengasuransikan barang jaminan berdasarkan hukum gadai dalam rangka memitigasi resiko, dan memiliki persyaratan tempat penyimpanan barang jaminan berdasarkan hukum gadai.

Berdasarkan pasal ini PT. Pegadaian, harus mengasuransikan barang gadai, mengacu pada perlindungan yang diberikan terhadap barang-barang yang digadaikan kepada PT. Pegadaian. Asuransi ini umumnya memberikan perlindungan terhadap risiko kerusakan, kehilangan, atau pencurian terhadap barang gadai tersebut. Namun, rincian tentang cakupan, premi, dan ketentuan lainnya akan bergantung pada kebijakan asuransi yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian.

Upaya perlindungan hukum secara represif tercantum dalam Pasal 25 ayat (1) POJK Nomor 31/POJK.05/2016 tentang usaha pegadaian menyebutkan bahwa, dalam hal konsumen telah melunasi uang pinjaman beserta bunga pinjaman atau imbalan jasa/imbalan hasil bagi perusahaan pegadaian yang menyelenggarakan prinsip syariah, perusahaan pegadaian wajib mengembalikan barang jaminan kepada nasabah dalam kondisi fisik yang sama seperti saat penyerahan barang jaminan.

Pada peraturan ini memiliki kekuatan hukum untuk konsumen, karena dari pihak pegadaian tidak berhati-hati dalam merawat barang jaminan. Konsumen dalam hal ini dapat mengadu kepada pegadaian untuk memperoleh ganti rugi. Pengaduan dapat di lakukan kepada pegadaian sesuai dengan, Pasal 28 POJK Nomor 31 /POJK. 05/ 2016 tentang Usaha Pegadaian,

Pada pasal ini menjelaskan bahwa otoritas jasa keuangan mewajibkan pegadaian melaksanakan penyelesaian pengaduan antara konsumen dan pegadaian, untuk dapat menyelesaikan sengketa secara langsung. Berdasarkan pasal tersebut, menjelaskan bahwa konsumen harus memiliki bukti untuk memperoleh ganti rugi yang di sebabkan oleh pegadaian. Pembuktian merupakan para pihak dalam suatu sengketa melakukan pembuktian sebagai tindakan untuk menetapkan hukum yang berlaku antara mereka. Tujuan dari pembuktian adalah untuk memperoleh kebenaran yang memiliki nilai kepastian, keadilan, dan kepastian hukum terkait hak yang terlibat dalam sengketa tersebut (Santoso dkk, 2023).

Upaya perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dikarenakan barang jaminan rusak dapat dibuktikan oleh Surat Bukti Gadai selanjutnya disingkat (SBG). SBG tersebut memenuhi syarat sahnya perjanjian sesuai dengan pasal 1320 KUHPerdara, dengan dasar hukum tersebut SBG menjadi alat bukti untuk dapat di pertanggungjawabkan oleh pihak pegadaian. SBG diatur dalam Pasal 1 Ayat 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13 Tahun 2016 menyebutkan bahwa, surat bukti gadai adalah surat tanda bukti perjanjian pinjam meminjam uang dan jaminan yang ditandatangani oleh perusahaan pegadaian dan nasabah. SBG yang dimiliki konsumen merupakan surat tanda bukti bawa ada perjanjian jaminan gadai yang dibuat secara tertulis yang diterbitkan oleh PT. Pegadaian. Kekuatan SBG berisi tentang perjanjian yang tertuang, identitas para pihak yaitu pegadaian pihak yang dilakukan oleh penafsiran atau pimpinan pada unit pelayanan atas nama perusahaan, dan tanda tangan pihak debitur yaitu konsumen dan selanjutnya di akui oleh yang membuatnya, maka surat bukti gadai SBG mengikat para pihak yang memiliki kekuatan hukum (Aprilia & Fitria, 2022).

Penanganan pengaduan penyelesaian sengketa wajib di lakukan oleh pelaku usaha untuk melayani informasi dan layanan pengaduan dari konsumen. Untuk perlindungan terhadap konsumen dan masyarakat dari OJK dalam hal ini kerugian, mengacu pada Pasal 52

POJK Nomor 6 /POJK. 07/ 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan bahwa:

- a. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada PUJK untuk menyelesaikan pengaduan konsumen, dan
- b. Mengajukan gugatan

Pasal ini menjelaskan bahwa OJK mengawasi pelaku usaha untuk menyelesaikan pengaduan dengan adil. Dalam ayat (2), (3), (4) menjelaskan secara singkat PUJK jika tidak melaksanakan perintah dan tidak melakukan tindakan tertentu akan di kenai sanksi sesuai Undang-Undang Pada ketentuan di atas, menjelaskan bahwa OJK mengawasi pegadaian dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah dan pegadaian, agar nasabah bisa memperoleh ganti rugi yang melakukan penguasaan tidak baik dari pihak pegadaian.

Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa pegadaian telah melakukan ingkar janji dan dapat di buktikan dengan surat bukti gadai dan dapat dikatakan sah dan memiliki kekuatan hukum Pegadaian juga telah melakukan perbuatan melawan hukum dengan tidak melakukan asuransi terhadap barang jaminan nasabah. Hal ini dapat di tuntutan dan diadili selama dapat dibuktikan.

Salah satu pendekatan untuk menyelesaikan sengketa tanpa melalui jalur pengadilan adalah dengan menggunakan metode non litigasi yang menggunakan mekanisme penyelesaian di luar pengadilan, dengan pendekatan-pendekatan ini memiliki variasi yang beragam misalnya seperti bermusyawarah, perdamaian, kekeluargaan, penyelesaian adat dan lainnya (Sutiyoso, 2019).

Sebelum melakukan penyelesaian sengketa, tahap awal yang harus dilakukan, pegadaian berhak untuk memeriksa barang jaminan yang rusak dan apakah bisa di klaim bahwa kerusakan memang dilakukan pegadaian serta dengan bukti-bukti yang ada. Jika dapat dibuktikan, selayaknya dan seharusnya pegadaian dalam hal ini harus berkomunikasi dan bernegosiasi dengan konsumen untuk menyelesaikan sengketa antara kedua pihak yang bersengketa. Pada Pasal 29 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan telah menyatakan bahwa, OJK melakukan pelayanan pengaduan konsumen dengan menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dilembaga jasa keuangan, dan membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan, dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Bila pengaduan nasabah pada pegadaian tidak tercapai kesepakatan, maka nasabah dan pegadaian dapat melakukan penyelesaian sengketa litigasi atau non litigasi. Penyelesaian melalui litigasi dapat dilakukan dipengadilan, sedangkan non litigasi OJK telah memberi fasilitas untuk menyelesaikan sengketa melalui, lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dapat disingkat LAPS (Usanti, 2022). LAPS diatur dalam Pasal 42 POJK 6 /POJK. 07/ 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan bahwa dalam hal layanan pengaduan Konsumen oleh PUJK tidak tercapai kesepakatan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan dilakukan melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan. Ketentuan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

KESIMPULAN

Peraturan OJK mencakup ketentuan mengenai penanganan dan tanggung jawab pegadaian terhadap objek jaminan gadai yang rusak. Pada pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah memiliki hak untuk mendapatkan jaminan atas objek gadai yang rusak akibat pegadaian. Pegadaian wajib memberikan kompensasi kepada nasabah sesuai dengan nilai yang telah disepakati dalam perjanjian gadai. Dalam penyelesaian sengketa

melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan dapat melalui mediasi yang memungkinkan diskusi terbuka, pemahaman bersama, dan pencarian solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Jika mediasi tidak berhasil, pihak dapat mempertimbangkan arbitrase sebagai opsi lain. Dalam arbitrase, pihak yang bersengketa menyerahkan sengketa kepada arbiter yang independen dan netral. Arbiter akan mendengarkan argumen dari kedua belah pihak dan mengeluarkan keputusan yang mengikat. Prosedur arbitrase umumnya lebih cepat dan lebih sederhana daripada proses peradilan formal..

REFERENSI

- Aprilia, Rohmawati Putri dan Mas Anienda Tien Fitria, “Kedudukan Hukum Surat Bukti Gadai dalam Menjamin Kepastian Hukum Kepada Pemberi Gadai” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6, No. 2 (2022): 10601.
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/4105/3446/7824>.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pegadaian.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.
- Santoso, Aris Prio Agus, Widi Nugrahaningsih, Rezi, Ahmad Rifai. (2022). *Kapita Selekta Hukum Perdata*, Yogyakarta, PUSTAKABARUPRESS.
- Sutiyoso, Bambang. (2019). *Hukum Kontrak: Interpretasi dan Penyelesaian Sengketa di Indonesia*, Yogyakarta, UIIPress.
- Sihombing, Jonker, (2012). *Otoritas Jasa Keuangan Konsep Regulasi dan Implementasi*, Jakarta, Universitas Pelita Harapan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Trisadini Prasastinah Usanti, “Perlindungan Hukum bagi Nasabah Perusahaan Pegadaian”, *Lex Journal* 6, No. 2 (2022):13.
<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum/article/download/1815/876>