

P-ISSN: 2598-3156

E-ISSN: 2622-8661

QAWANIN

JOURNAL OF ECONOMIC SYARIA LAW

Editorial Office: Syaria Faculty, IAIN Kediri

Sunan Ampel Street No.7, Ngronggo, City District, Kediri City, East Java Province, Postal

Code: 64127, Phone: (0354) 689282

Email: redaksi.qawanin@iainkediri.ac.id

Website: <http://jurnalfasya.iainkediri.ac.id/index.php/qawanin>

TANGGUNG JAWAB PIHAK PT. PEGADAIAN (PERSERO) TERHADAP HILANGNYA BARANG GADAI DI PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG BLIMBING KOTA MALANG

(RESPONSIBILITY OF PT. PEGADAIAN (PERSERO) AGAINST LOSS OF POSTAGES IN PT. PEGADAIAN SHARI'AH PAWNSHOP BLIMBING BRANCH MALANG CITY)

Yolanda Resti Paulina¹; Amri Rahayu Suprayitno Putri²; Shofa Efitia
Karuniahaj³; Hafidh Arighi⁴; Muhammad Zaki⁵

¹Universitas Airlangga dan Indonesia; ²Universitas Airlangga dan Indonesia;

³Universitas Airlangga dan Indonesia ; ⁴Universitas Airlangga dan Indonesia;

⁵Universitas Airlangga dan Indonesia

yolanda.resti.paulina-2020@fh.unair.ac.id¹; amri.rahayu.suprayitno-2020@fh.unair.ac.id²; shofa.efita.karuniahaj-2020@fh.unair.ac.id³; hafidh.arighi-2020@fh.unair.ac.id⁴; mhammdzaki@gmail.com⁵

Article	Abstract
<p>Keywords: <i>Responsibility, Settlement Method, Pawn</i></p> <p><i>Tanggung Jawab, Cara Penyelesaian, Gadai</i></p>	<p><i>PT. Pegadaian shari'ah (Persero) is one of the places to provide loan funds on the basis of the law of pawning, with the condition that there is the delivery of movable objects which are used as collateral for the pledge from the customer to PT. Pegadaian shari'ah (Persero). This pawn is regulated in book</i></p>

Article History:

Received: May, 13, 2022

Reviewed: July, 7, 2022

Accepted: July, 9, 2022

Published: July, 16, 2022

DOI:

[10.30762/qawanin.v6i1.3](https://doi.org/10.30762/qawanin.v6i1.3)

II Title 20 article 1150 of the Civil Code. The pawned object must be with the pawnbroker as long as the pawnbroker has not been able to repay the loan, and the pawnshop has a great responsibility to take care of the pawned goods. If the pledged goods are damaged or lost, then the pawnbroker must provide compensation to the injured party by claiming to insurance. The purpose of this study is to find out how the responsibility of the Pawnshop to the lost collateral and find out how to solve the problem of the debtor's demands on the lost collateral at PT. Sharia Pawnshop (Persero) Blimbing Branch, Malang City. The results of the study are that if there are cases of damage or loss of collateral during the pawn process, then the PT. Pegadaian Syariah (Persero) is responsible for the damaged or lost collateral. In providing compensation, PT. Pegadaian Syariah (Persero) must be based on the provisions that have been regulated in the Pawnshop Work Order book which regulates how to provide compensation if the collateral is lost, such as conducting prior consultations with the debtor until there is an arrangement for an insurance claim so that no one is harmed from both sides parties.

PT. Pegadaian syariah (Persero) merupakan salah satu tempat pemberian pinjaman uang berdasarkan dasar hukum gadai, dengan ketentuan terdapatnya penyerahan barang- barang beranjak yang dijadikan selaku barang agunan gadai dari pelanggan pada PT. Pegadaian syariah(persero). Gadai ini diatur dalam buku II Titel 20 bab 1150 KUHPerdara. Barang gadai wajib diantara pada pemegang gadai sepanjang donatur gadai belum sanggup melunaskan pinjamannya, serta pihak pegadaian memiliki tanggung jawab yang besar buat

	<p><i>melindungi barang- benda gadai itu. Bila beberapa barang agun itu cacat atau lenyap, hingga pihak pemegang agun wajib membagikan ubah kehilangan pada pihak yang dibebani dengan metode meklaimkan ke asuransi. Tujuan riset ini buat mengenali gimana Tanggung jawab pihak Pegadaian kepada benda agunan yang lenyap serta mengenali metode penanganan permasalahan atas desakan debitur kepada benda agunan yang lenyap di PT. Pegadaian syariah(persero) Cabang Blimbing Kota Malang. Hasil riset merupakan bila ada permasalahan kehancuran ataupun kehabisan benda agunan sepanjang cara gadai berjalan, hingga pihak PT. Pegadaian syariah(Persero) bertanggung jawab atas barang agunan gadai yang cacat ataupun lenyap itu. Dalam membagikan ganti rugi, PT. Pegadaian syariah(Persero) wajib bersumber pada pada determinasi yang sudah diatur dalam buku Aturan Profesi Pegadaian yang menata gimana metode membagikan ubah rugi bila benda agunan itu lenyap semacam melaksanakan konferensi terlebih dulu pada debitur hingga terdapat pengurusan ke klaim asuransi alhasil tidak terdapat yang dibebani dari kedua koyak pihak.</i></p>
<p>©2022; This is an Open Access Research distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works are properly cited.</p>	

PENDAHULUAN

Salah satu badan finansial non bank serta BUMN di Indonesia yang beranjak dalam aspek distribusi pelayanan uang pinjaman pada masyarakat dengan hukum gadai merupakan PT. Pegadaian(Persero) berlandas syariah. Mengenai trendnya di Indonesia banyak orang yang penasaran dengan system syariah di perusahaan ini. Macam-macam program di tawarkan oleh calon pelanggan dengan syarat dan ketentuan yang ringan. Warga yang menginginkan anggaran buatenuhi keinginan hidup tiap hari atau modal upaya bisa lewat Pegadaian. Pegadaian lalu berusaha menolong penguasa dalam tingkatkan pemasukan negeri sekalian tingkatkan keselamatan warga dengan sediakan pelayanan finansial yang kilat, gampang serta nyaman lewat penyaluran pinjaman buat warga biasa dan para wiraswasta.

PT. Pegadaian ialah badan yang melaksanakan upaya di aspek gadai serta fidusia, bagus dengan cara konvensional ataupun syariah, serta pelayanan yang lain di aspek finansial cocok dengan determinasi peraturan perundang- undangan paling utama buat warga berpendapatan menengah ke dasar, upaya mikro, upaya kecil, serta upaya menengah.¹ Sosialisasi tentang pengembangan perusahaan ini terus dilakukan karena banyak orang awam tentang bedanya system yang dilakukan. Mekipun di dalam naungan Dirut yang sama tapi, untuk pegadaian basis syar'i masih sedikit outlet yang di buka karena pikiran masyarakat lebih condong ke umum.

Ada pembeda tentang aturan di basis syar'i ini yaitu cara ambil modal upayanya. Modal pegadaian ialah didapat dari kekayaan Negeri yang dipisahkan dari perhitungan pemasukan berbelanja Negeri, dan tidak memberi atas saham- saham modal. Pangkal anggaran lain merupakan partisipasi pinjaman dari Bank Indonesia serta bank yang lain. Uang Pangkal juga masuk di prinsip ambil upaya tapi tidak banyak, karena diitung hanya 1 tahun sekali per pelanggan. Nama lain dari biaya admin itu ialah biaya titip. Sebelum melakukan kesepakatan transaksi keduanya ada berbagai syarat yang harus di penuhi agar tidak ada miskomunikasi.

Terdapatnya suatu akad agun bila diamati dari karakternya ialah akad yang konsensual, ialah terdapatnya ciri tangan dalam akad angsuran antara debitur serta kreditur tidak menimbulkan debitur bisa menarik angsuran melainkan wajib penuhi

¹ Y. Sri Susilo, dkk. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Salemba Empat. 2000.

syarat- syarat pencabutan terlebih dulu.² Sistem gadai untuk wiraswasta amat besar buat menghidupkan usahanya, sebaliknya pada umumnya orang dagang kecil pedagang, orang dagang menengah, orang dagang grosir tidak mempunyai tanah buat dijaminkan dengan hipotik³.

Dengan adanya perjanjian tersebut dinyatakan bahwa PT. Pegadaian syariah (Persero) mempunyai kewajiban penuh atas barang yang digadai oleh nasabah untuk menjaga dan merawat barang jaminannya sampai benda itu diambil dan ditebus lagi oleh pelanggan.

KAJIAN TEORI

Asas-Asas Perjanjian

Suatu perjanjian dimuat di pasal 1313 KUHPerdara yang menjelaskan bahwa perjanjian merupakan perbuatan antara satu orang atau lebih yang mengikat dengan satu orang atau lebih di dasari dengan surat perjanjian/bukti perjanjian.

Asas hokum yang dilaksanakan dalam suatu perjanjian tersebut adalah asas kebebasan berkontrak, konsesualisme, kepastian hokum, itikad baik, kepribadian.

Syarat-syarat Perjanjian

Pasal 1320 ayat 1 KUHPerdara menyebutkan berbagai syarat suatu perjanjian yaitu³⁴:

1. sependapat mereka yang mengikat dirinya
2. Kecakapan guna membuat sesuatu perikatan
3. Sesuatu Perihal Tertentu
4. Sesuatu karena yang halal sesuai dengan syariah agama islam

Wanprestasi dan Akibatnya

Wanprestasi merupakan kondisi yang tidak terpenuhinya peranan berprestasi oleh debitur yang sudah diperjanjikan sebab kesalahannya sendiri dan debitur tidak dalam kondisi memaksasedangkan prestasinya sudah dapat ditagih⁵.

² Sri Soedewi Masjchoen Sofwan. *Pokok Hukum Jaminan di Indonesia Pokok-pokok Hukum Jaminan dan Perorangan*, Yogyakarta, Liberty. 1980

³ Asyhadie, Z. *Hukum Jaminan di Indonesia: Kajian Berdasarkan Hukum Nasional dan Prinsip Ekonomi Syariah*. Depok. PT Raja Grafindo Persada. 2018

⁴ Subekti, R & Tjitrosudibio, R. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta Timur. PT Balai Pustaka (Persero). 2014

Dalam Pasal 1267 KUHPerdara, pihak kreditur bisa menuntut pihak debitur yang teledor dengan memilah beberapa kemungkinan tuntutan sebagai berikut ⁶:

1. perjanjian akad.
2. perjanjian akad diiringi ganti rugi.
3. Ubah rugi saja.
4. Pemutusan akad.
5. Pembatalan akad diiringi ubah rugi.

Berakhirnya Perjanjian

Pada biasanya akad hendak musnah bila tujuan dari akad sudah digapai. Akad bisa lenyap apabila ⁷:

- a. Tujuan dari akad sudah digapai serta tiap- tiap pihak telah memenuhi kewajibannya ataupun prestasinya.
- b. Akad lenyap sebab tetapan hakim.
- c. Salah satu pihak memberhentikan akad dengan mencermati kebiasaan- kebiasaan setempat terutama dalam waktu durasi pengakhiran.
- d. Para pihak akur memberhentikan akad yang lagi berjalan, misalnya salah satu pihak wafat bumi hingga akad hendak lenyap.
- e. Sudah lewatnya durasi akad yang telah ditetapkan bersama.
- f. Akad selesai bagi batasan waktu yang ditentukan undang- undang

Hukum Jaminan

Agunan merupakan suatu yang diserahkan oleh kreditur buat memunculkan keyakinan kalau debitur hendak penuhi peranan yang bisa ditaksir dengan uang yang muncul dari sesuatu perjanjian.

Asas hukum jaminan meliputi: asas publisitas, asas spesialisitas dan asa tidak dapat dibagi-bagi.

⁵ Kusumastuti, D., Supriyanta., & Sutiyo., Implementation Of Fiducia Security Execution In Indonesia: In Prespective Of Principle Justice. - Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology, (Online), Vol 18 No. 3, 236-247, (<https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/5093>), 2021, diakses pada tanggal 11 Desember 2021.

⁶ *Ibid*

⁷ *Ibid*

Jenis agunan ada 2 meliputi: jaminan kebendaan dan perorangan.⁸ Agunan kebendaan ialah agunan yang berbentuk total atas sesuatu barang dengan identitas memiliki ikatan langsung dengan debitur, bisa dipertahankan kepada siapapun serta senantiasa mengikuti bendanya serta bisa diperalihkan misalnya hipotik, gadai, hak kewajiban, dan lain- lain. Sebaliknya agunan perorangan merupakan orang ketiga yang menanggung pengembalian duit pinjaman, bila pihak peminjam tidak sanggup mengembalikan pinjamannya.

Gadai

Gadai ialah agunan dengan menguasai bendanya untuk kreditur hendak lebih nyaman sebab mengenang pada barang bergerak gampang buat dipindahtangankan dalam maksud dijual lelang, bila debitur wanprestasi, meski gampang buat mengubah nilainya⁹.

Gadai di beri aturan pemerintahan atas dasar hukum yang nyata. Diuraikan di aturan hukum Undang-Undang RI. Dasar hukum gadai diatur dalam hukum Peraturan Penguasa No 103 Tahun 2000 mengenai Industri Biasa(Perum) Pegadaian. Tubuh hukum Industri Biasa(Perum) pegadaian sudah ditukar menjadi Industri Perseroan(Persero).¹⁰

Metode terbentuknya gadai pada barang berwujud berbadan merupakan terdapatnya akad agun serta penyerahan barang agunan. Terbentuknya gadai pada piutang atas membawa(aantoonder) merupakan terdapatnya akad gadai serta terdapatnya penyerahan pesan fakta angsuran. Terbentuknya gadai pada piutang atas merujuk(aanorder) merupakan terdapatnya akad agun serta Terdapatnya endorsemen yang diiringi dengan penyerahan suratnya.

Hak gadai hendak selesai sebab hapusnya perjanjian esensial, Sebab barang gadai pergi dari kewenangan pemegang gadai, sebab musnahnya barang gadai, Sebab penyalahgunaan barang gadai, sebab kreditur membebaskan barang gadai dengan cara

⁸ *Ibid*

⁹ Usman, Rachmadi. *Hukum Kebendaan*. Jakarta : Sinar Grafika. 2013.

¹⁰ Buku Panduan PT. Pegadaian. *Pedoman Pengendalian Gratifikasi*. Jakarta Pusat. PT. Pegadaian (Persero). 2014

ikhlas serta sebab penerapan eksekusi¹¹.

METODOLOGI

Metode pengambilan data ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. metode yuridis empiris ialah sesuatu tata cara pendekatan yang mempraktikkan pada filosofi hukum serta ketentuan hukum yang berhubungan dengan kasus yang diteliti berikutnya dihubungkan dengan tanggung jawab PT. Pegadaian(Persero) mengenai gimana bila berlangsung kerusakan serta kehabisan benda gadai di PT. Pegadaian syariah(Persero) Cabang Blimbing Kota Malang. Teknik dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara beserta jumlah data nasabah yang telah kehilangan atau mengalami kerusakan pada barang jaminannya.

Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan deskriptif kualitatif yang bertujuan guna menguak kenyataan, kondisi, kejadian, variable serta kondisi yang terjalin dikala riset berjalan dengan apa adanya. Riset ini dicoba mencakup pengumpulan informasi, menganalisa informasi, menginterpretasi informasi serta di akhiri dengan suatu kesimpulan pada pengalisan data tersebut. Data nasabah yang mengalami kehilangan ataupun kerusakan dalam 3 tahun terakhir yang berjumlah 35 nasabah dikarenakan permasalahan yang terlalu lama menyimpan barang jaminannya di pegadaian. Lokasi dalam penelitian ini adalah kantor PT. Pegadaian syariah (Persero) Cabang Blimbing Kota Malang.

PEMBAHASAN

Tanggung Jawab PT. Pegadaian Syariah (Persero) terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Jaminan

Tanggung jawab pihak pegadaian pada kerusakan benda gadai merupakan dengan memulihkan benda jaminan tersebut dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak pegadaian sesuai dengan perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak. Sedangkan untuk tanggung jawab kehilangan barang jaminan dari pihak pegadaian sudah membuat perjanjian awal dengan nasabah untuk memberikan ganti rugi terhadap

¹¹ Portal PERUM Pegadaian. (Online), ([http:// www. Pegadaian.co.id/p.kreasi.php?uid](http://www.Pegadaian.co.id/p.kreasi.php?uid)), 2021 diakses pada tanggal 01 Agustus 2021.

barang tersebut dengan cara klaim asuransi sesuai dengan taksiran barang yang dijadikan jaminan¹².

Dalam penanggung jawaban terhadap barang yang hilang maupun rusak akan di atasi oleh kepala departemen gadai di area malang. Dari hasil wawancara dengan pak Anang Kusetyono sebagai kepala departemen gadai menjelaskan bahwa kalau ada nasabah yang kehilangan/rusaknya barang jaminannya beliau akan bertanggung jawab penuh untuk mengurus semua kendala yang dialami nasabah tersebut. Dengan cara menelusuri terlebih dahulu asal usul kejadian lalu menanyakan kepada pihak kepala gudang untuk mengecek barang jaminan tersebut apabila pengecekan tersebut sudah dilakukan hendak namun tidak memperoleh hasil yang di impikan, pihak kepala gadai akan mengurusnya sesuai perjanjian yang dibuat untuk kedua belah pihak misalnya dengan cara mengklaim ke asuransi.

Riset analisis olah TKP atas sebab akibat terjadi barang gadai hilang akan ditelusuri pasti rinci. Apakah barang itu hilang keselip, kebakaran kantor, ataupun pegawai yang bisa jadi sengaja mengambil untuk keperluan sendiri semua hal yang ada di perusahaan di awasi cctv dan adanya audit setiap bulan untuk minimalisir kecurangan yang ada di lapangan. Semua kasus akan diusut sampai akhirnya ada putusan untuk mencari ganti rugi pada pelanggan yang nitipkan benda gadai di perusahaan.

Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi

Untuk pelanggan yang hendak mengajukan klaim kepada pihak Pegadain atas kehabisan ataupun kerusakan benda agunan, terdapat sebagian ketentuan yang harus dipadati oleh pelanggan ialah bawa KTP asli ataupun kartu bukti diri, bawa Surat Bukti Kredit(SBK) atas sebutan sendiri, memuat blangko klaim ganti rugi, menyertakan fakta pelunasan Duit Pinjaman(UP) serta menyewa modal bila benda itu sudah dilunasi serta barang agunan yang dimintakan ganti rugi sebab kehabisan, cuma diserahkan kepada barang agunan yang sedang berkedudukan angsuran aktif serta belum lelang.¹³

Upaya Hukum Masyarakat atas Hilang atau Rusaknya Barang Jaminan

¹² Peraturan Pemerintah nomor 103 tahun 2000 tentang Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian.

¹³ Peraturan Direksi PT. Pegadaian (Persero)

Dalam melakukan proteksi kepada pelanggan terdapat bermacam-macam berbagai metode yang diserahkan dapat berbentuk proteksi ekonomi, sosial serta politik. Proteksi pelanggan yang dalam ulasan ini ialah proteksi hukum. Proteksi hukum ialah sesuatu wujud proteksi penting bersumber pada pandangan kalau hukum selaku alat yang bisa mengakomodasi kebutuhan serta hak pelanggan dengan cara menyeluruh. Berikutnya, hukum mempunyai daya memforsir yang diakui dengan cara sah didalam negeri, alhasil bisa dilaksanakan dengan cara permanen. Berlainan dengan proteksi lewat lembaga yang lain semacam proteksi ekonomi ataupun politik misalnya, yang bersifat temporer ataupun sementara.¹²

Proteksi pelanggan dalam Pasal 1 nomor 1 UU Perlindungan Klien ialah semua upaya yang menjamin adanya kejelasan hukum untuk memberikan perlindungan pada klien. Percakapan yang memberi tahu “ semua upaya yang menjamin adanya kejelasan hukum”, diharapkan berlaku seperti baluarti untuk meniadakan kelakuan sekehendak nurani yang merugikan pelakon usaha hanya buat untuk keinginan perlindungan konsumen.

Proteksi pelanggan memperjelas proteksi(hukum) yang diserahkan pada pelanggan dalam usahanya buat mendapatkan benda serta atau ataupun pelayanan dari mungkin tampaknya kehilangan sebab penggunaannya, hingga hukum proteksi pelanggan bisa dibidang selaku hukum yang menata mengenai pemberian proteksi pada pelanggan dalam bagan pelampiasan kebutuhannya selaku pelanggan.¹⁴

Dalam hasil wawancara kepada nasabah bernama ibu Saadah yang kehilangan barang jaminannya berupa cincin dan kalung emas dengan total sebesar 10 gram di PT. Pegadaian Syariah Blimbing, mengatakan bahwa pihak pertanggung jawaban dari pihak instansi sudah dirasa cukup. Dikarenakan adanya surat perjanjian dari awal yang mengatakan bahwa “apabila terdapat barang jaminan yang hilang maupun rusak di kantor PT. Pegadaian Syariah, pihak dari instansi mengganti rugi sebesar taksiran barang yang dijaminakan dengan mengklaim ke asuransi”. Dengan adanya pernyataan serta perjanjian dari kedua belah pihak akan menguntungkan sesama.

Hasil wawancara kepada pimpinan kantor PT. Pegadaian Syariah Blimbing yang bernama Ibu Mella Asrsyad juga mengatakan bahwa, adanya ganti rugi taksiran

¹⁴ Undang-undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. (Online). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>. di akses pada tanggal 23 Januari 2022

sebesar 125% untuk barang yang rusak sedangkan untuk barang jaminan yang hilang akan diganti sesuai dengan taksiran barang jaminannya jadi tidak ada yang diberatkan dalam kedua belah pihak dikarenakan sama-sama menguntungkan dan tanpa adanya riba sesuai dengan syariat islam.

Dalam Undang-Undang perlindungan konsumen instansi juga menerapkan sistem kepercayaan untuk para konsumen yang menggadaikan brangnya untuk dijaminakan. Biasanya kebanyakan para konsumen tersebut melakukan sistem gadai untuk menjalankan usahanya yang sedang di rintis. Dari hasil wawancara nasabah yang bernama mbak Putri Kurniasari memberikan pernyataan bahwa dia melakukan sistem gadai di PT. Pegadaian syariah Blimbing untuk pengembangan usahanya dibidang fashion dan usaha makanan.¹⁵

Menurut Ibu Siti Wahyuni, lembaga pegadaian syariah selaku penyandang biaya untuk usaha kecil serta menengah, efek yang bisa jadi dialami oleh Perum Pegadaian bagus konven ataupun syariah disebabkan desakan tanggung jawab bila terjalin kerusakan ataupun apalagi lenyapnya benda agunan kepunyaan debitur sepanjang dalam penguasaannya. Bila dalam praktek buat menghindari tampaknya efek itu, Perum Pegadaian sepatutnya bertugas serupa dengan bermacam industri asuransi agar apabila salah satu perusahaan asuransi mengalami kemacetan dalam proses klaim barang tidak memberatkan konsumen serta melaksanakan upaya- upaya perawatan pada beberapa barang yang dijadikan agunan. Bila terjalin kehilangan ataupun kehancuran benda gadai, hingga telah pasti hukum semacam KUH Perdata serta ketentuan khusu syang terdapat di pegadaian tentu otomatis pegadaian guna bertanggung memerkarakan atas kelalaiannya itu.

Dengan adanya proses dukungan dari instansi ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat beserta permasalahan yang dihadapi dapat teratasi dengan mudah. Dikarenakan PT. Pegadaian syariah menerapkan sistem “mengatasi masalah tanpa masalah”.

¹⁵ Surat Edaran Direksi PT Pegadaian (Persero)

KESIMPULAN

Dalam melakukan sistem gadai, pihak debitur serta para pelanggan mempunyai hak serta peranan yang wajib dilaksanakan sesuai perjanjian di awal. Pada dikala surat bukti kredit(SBK) telah ditandatangani serta pelanggan telah menyambut duit pinjaman, hingga benda agunan seluruhnya jadi tanggung jawab pihak pegadaian syarioah. Dari pihak pegadaian memiliki peranan atas penjagaan serta perawatan kepada benda agunan, supaya bebas ataupun menghindari dari keadaan mengakibatkan pertingkaian.

Metode penanganan ketidakpuasan pelanggan atas satu nasabah berupa kalung emas dan cincin sebab desakan debitur ataupun pelanggan pegadaian bisa dicoba dengan metode kekeluargaan terlebih dahulu apabila tidak mencapai mufakat pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut secara hukum peradilan. Akan tetapi, dari pihak pelanggan lebih menggemari penanganan bersumber pada perundingan ataupun kekeluargaan, dikarenakan itu merupakan sistem yang menguntungkan untuk kedua belah pihak. Bila memakai penanganan ganti kerugian lewat alur hukum ataupun pihak ketiga lewat peradilan membuat imbas yang kurang baik untuk pegadaian dan juga dapat kehilangan beberapa nasabah untuk kasus yang seperti ini. Dengan kejadian seperti ini akan membawa image buruku untuk pegadaian sendiri. Sebab untuk mereka wujud kekeliruan apapun yang mengaitkan peradilan merupakan ialah keburukan yang amat memalukan julukan bagus mereka dalam kehidupan bermasyarakat.

Saran dari peneliti untuk penelitian ini diharapkan untuk melakukan evaluasi setiap bulannya dari setiap elemen pegawai yang bertanggung jawab atas kewajibannya memelihara dan menjaga barang jaminan dari nasabah. Dikarenakan untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan dengan jargon yang diterapkan oleh pegadaian diharapkan tidak mengecewakan pihak nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Asyhadie, Z. *Hukum Jaminan di Indonesia: Kajian Berdasarkan Hukum Nasional dan Prinsip Ekonomi Syariah*. Depok. PT Raja Grafindo Persada. 2018.
- Buku Panduan PT. Pegadaian. *Pedoman Pengendalian Gratifikasi*. Jakarta Pusat. PT. Pegadaian (Persero). 2014.
- Kusumastuti, D., Supriyanta., & Sutiyo., Implementation Of Fiducia Security Execution In Indonesia: In Prespective Of Principle Justice. - Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology, (Online), Vol 18 No. 3, 236-247, 2021 (<https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/5093>), diakses pada tanggal 11 Desember 2021.
- Sri Soedewi Masjchoen Sofwan. *Pokok Hukum Jaminan di Indonesia Pokok-pokok Hukum Jaminan dan Perorangan*, Yogyakarta, Liberty. 1980.
- Subekti, R & Tjitrosudibio, R. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta Timur. PT Balai Pustaka (Persero). 2014.
- Suteki dan Galang Taufani. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*. Depok: Rajawali Press. 2018.
- Surat Edaran Direksi PT Pegadaian (Persero) nomor 87/UG.2.00212/2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pedoman Ganti Rugi Barang Jaminan
- Usman, Rachmadi. *Hukum Kebendaan*. Jakarta : Sinar Grafika. 2013.
- Peraturan Pemerintah nomor 103 tahun 2000 tentang Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian.
- Peraturan Direksi PT. Pegadaian (Persero) nomor 98/DIRI/2017 tentang perubahan atas Keputusan Direksi nomor 492/UG2.20011/2011 tentang Pedoman Ganti Rugi Barang Jaminan.
- Portal PERUM Pegadaian. (Online), 2021, ([http:// www. Pegadaian.co.id/p.kreasi.php?uid](http://www.Pegadaian.co.id/p.kreasi.php?uid)), diakses pada tanggal 01 Agustus 2021.
- Undang-undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. (Online). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>. di akses pada tanggal 23 Januari 2022.

Y. Sri Susilo, dkk. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
2000.

