



JIGE 7 (2) (2026) 1522-1529

## JURNAL ILMIAH GLOBAL EDUCATION

[ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/jige](http://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/jige)

DOI: <https://doi.org/10.55681/jige.v7i2.5839>

# Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Atas Kerusakan atau Kehilangan Barang Jaminan (Studi pada PT. Pegadaian PERSERO Unit Aur Kuning Bukittinggi)

Viola Audra Jhunia<sup>1\*</sup>, Mahlil Adriaman<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah, Sumatera Barat, Indonesia

\*Corresponding author email: [10violajhunia@gmail.com](mailto:10violajhunia@gmail.com)

### Article Info

#### Article history:

Received April 06, 2026

Approved May 08, 2026

#### Keywords:

*Pawn, Law of Guarantee, Pawnshop*

#### ABSTRACT

*This research discusses the legal protection of customers for damage or loss of collateral at PT. Pawnshops (Persero), especially PT. Pawnshop Aur Kuning Unit Bukittinggi Branch. Pegadaian is one of the non-bank financial institutions that provides credit facilities with a pawn system for the public by providing collateral in the form of a pawn agreement. Goods that can be used as collateral in a pawn agreement are gold jewelry, motor vehicles, electronic goods, and property certificates that have economic value for the owner. In practice, the collateral will be stored by the pawnshop safely during the agreement period, but it is also possible if there will be damage or loss of the customer's collateral due to negligence or force majeure. The research aims to analyze the form of legal protection provided to customers in the event of loss or damage to collateral by using the Empirical Juridical research method, namely researching and interviewing directly with PT. Pegadaian (Persero) Aur Kuning Unit.*

#### ABSTRAK

Penelitian ini Membahas tentang perlindungan hukum terhadap nasabah atas kerusakan atau kehilangan barang jaminan di PT.Pegadaian (Persero) khususnya PT.Pegadaian Unit Aur Kuning Cabang Bukittinggi. Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan non-bank yang menyediakan fasilitas kredit dengan system gadai bagi masyarakat dengan memberikan barang jaminan dalam bentuk perjanjian gadai. Barang yang dapat dijadikan jaminan dalam perjanjian gadai berupa perhiasan emas, kendaraan bermotor, barang elektronik, dan sertifikat properti yang memiliki nilai ekonomis bagi pemiliknya. Dalam praktiknya barang jaminan tersebut akan disimpan oleh pihak pegadaian dengan aman selama periode perjanjian tetapi tidak tertutup kemungkinan juga jika akan terjadi kerusakan atau kehilangan barang jaminan nasabah akibat kelalaian maupun force majeure. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang jaminan dengan menggunakan metode penelitian Yuridis Empiris yakni meneliti dan mewawancarai langsung kepada pihak PT.Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning.

Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



**How to cite:** Jhunia, V. A., & Adriaman, M. (2026). Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Atas Kerusakan atau Kehilangan Barang Jaminan (Studi pada PT. Pegadaian PERSERO Unit Aur Kuning Bukittinggi). *Jurnal Ilmiah Global Education*, 7(2), 1522–1529. <https://doi.org/10.55681/jige.v7i2.5839>

## PENDAHULUAN

Tingginya kebutuhan ekonomi pada masa sekarang mendorong masyarakat untuk berupaya lebih keras dalam memperoleh penghasilan guna memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Kondisi ini diperparah dengan meningkatnya harga kebutuhan dasar yang berdampak langsung pada masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Keadaan tersebut memicu masyarakat untuk mencari alternatif sumber pendanaan yang cepat dan mudah diakses. Dalam situasi demikian, lembaga keuangan memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang pembangunan ekonomi, khususnya melalui sistem perkreditan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan. Perkembangan perekonomian yang pesat melahirkan berbagai bentuk lembaga keuangan, termasuk lembaga keuangan non-bank seperti PT. Pegadaian (Persero), yang memiliki peran strategis dalam memberikan kemudahan pembiayaan bagi masyarakat. Pegadaian pada awalnya berlandaskan prinsip hukum gadai, namun seiring perkembangan zaman, kini juga mencakup jaminan fidusia sebagai bentuk inovasi layanan keuangan (Firmansyah, 2023).

PT. Pegadaian (Persero) dikenal luas sebagai lembaga yang memberikan pinjaman uang dengan jaminan barang bergerak, seperti emas, kendaraan bermotor, elektronik, dan barang berharga lainnya. Kehadiran Pegadaian menjadi solusi keuangan alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat tanpa prosedur perbankan yang rumit. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Pegadaian menjalankan usaha pemberian pinjaman dengan cara menguasai barang yang digadaikan setelah melalui proses penaksiran, serta memiliki kewenangan untuk melelang barang jaminan apabila nasabah tidak mampu melunasi pinjaman setelah jatuh tempo, dengan ketentuan kelebihan hasil lelang dikembalikan kepada nasabah (Indrawan & Sukandia, 2023). Perubahan status kelembagaan Pegadaian dari Perusahaan Jawatan menjadi Perusahaan Umum, hingga akhirnya menjadi Persero berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2011, menunjukkan penguatan fungsi Pegadaian sebagai lembaga keuangan yang profesional, efisien, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dan pelaku UMKM.

Praktik gadai juga memiliki landasan normatif dalam hukum Islam sebagaimana dijelaskan dalam Surat Al-Baqarah Ayat 283 yang mengatur tentang kebolehan adanya barang jaminan dalam transaksi utang piutang guna menjaga hak kreditur. Ayat tersebut menegaskan pentingnya amanah dan tanggung jawab dalam pelaksanaan perjanjian utang, agar tidak terjadi kelalaian maupun ingkar janji. Sejalan dengan itu, hukum positif Indonesia melalui Pasal 1150 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa "Gadai adalah suatu hak yang diperoleh oleh seorang berpiutang atas suatu barang bergerak... dan memberikan kekuasaan kepada si berpiutang untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan." Selain itu, penyaluran kredit di Pegadaian dilakukan melalui Surat Bukti Kredit (SBK) yang merupakan perjanjian baku, berlandaskan asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerduta dengan prinsip *pacta sunt servanda*, namun tetap dibatasi oleh asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta.

Sebagai lembaga keuangan non-bank yang berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), PT. Pegadaian (Persero) tunduk pada POJK No. 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pergadaian yang mengatur standar operasional serta kewajiban perlindungan nasabah. Dalam praktiknya, Pegadaian wajib menjaga keamanan dan keutuhan barang jaminan selama masa perjanjian gadai berlangsung. Hubungan hukum antara Pegadaian dan nasabah melahirkan hak dan kewajiban, salah satunya kewajiban Pegadaian untuk memberikan perlindungan atas barang jaminan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang jaminan, Pegadaian berkewajiban memberikan ganti rugi sesuai ketentuan yang berlaku. Namun demikian, fakta di lapangan menunjukkan masih adanya kasus kerusakan atau kehilangan barang jaminan yang disebabkan oleh kelalaian petugas, ketidaksesuaian prosedur penyimpanan, maupun faktor eksternal seperti kebakaran, pencurian, atau *force majeure* (Wahyuningsih & Oktaviana, 2024).

Di Kota Bukittinggi, PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning berperan penting dalam melayani masyarakat, khususnya di kawasan Pasar Aur Kuning sebagai pusat perdagangan utama di Sumatera Barat. Tingginya intensitas transaksi gadai, terutama dengan jaminan emas yang menjadi pilihan utama masyarakat setempat, meningkatkan potensi risiko kerusakan atau kehilangan barang jaminan. Berdasarkan temuan awal penelitian, terdapat kasus kerusakan perhiasan emas akibat penyimpanan yang tidak sesuai standar serta kehilangan barang jaminan akibat kelalaian dan kemiripan bentuk barang. Kondisi ini menimbulkan urgensi untuk mengkaji pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi, sekaligus menilai mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan. Kajian ini menjadi penting karena menyangkut hak konsumen, tanggung jawab hukum pelaku usaha, serta efektivitas implementasi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah PT. Pegadaian (Persero) atas kerusakan atau kehilangan barang jaminan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan (2) bagaimana tanggung jawab PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning dalam praktik di lapangan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang jaminan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bentuk perlindungan hukum yang diberikan Pegadaian terhadap nasabah dalam kasus kerusakan atau kehilangan barang jaminan serta menganalisis tanggung jawab PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik, menjadi bahan evaluasi bagi Pegadaian, serta meningkatkan pemahaman hukum masyarakat mengenai hak dan kewajibannya sebagai nasabah.

## **METODE**

Dalam meneliti suatu permasalahan hukum diperlukan metode penelitian yang tepat agar data yang diperoleh dapat diolah dan dianalisis secara ilmiah. Metode penelitian merupakan upaya untuk menyelidiki dan menelusuri suatu masalah dengan menggunakan cara kerja ilmiah secara cermat dan teliti, mulai dari pengumpulan data, pengolahan, analisis, hingga penarikan kesimpulan secara sistematis dan objektif guna memecahkan masalah atau menguji hipotesis serta menghasilkan pengetahuan yang bermanfaat bagi kehidupan manusia (Dani, 2021). Metode penelitian ini menjadi landasan penting dalam mengkaji permasalahan perlindungan hukum terhadap nasabah atas kerusakan atau kehilangan barang jaminan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi.

Ditinjau dari sifat dan tujuannya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan dan menguraikan data yang diperoleh tanpa menggunakan analisis statistik karena data yang dikaji tidak berupa angka-angka. Penelitian ini melakukan pengkajian secara deskriptif terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan serta landasan teori yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah atas kerusakan atau kehilangan barang jaminan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi. Selain itu, penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yang bertujuan untuk mengkaji

tanggung jawab Pegadaian terhadap kehilangan atau kerusakan barang jaminan milik nasabah melalui pengamatan langsung di lapangan, sehingga dapat diketahui tingkat efektivitas serta kepatuhan masyarakat dan PT. Pegadaian terhadap norma hukum yang berlaku.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis-empiris, yaitu pendekatan yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku dan dikaitkan dengan fakta yang terjadi di lapangan. Dalam pendekatan ini, penulis melakukan kunjungan dan wawancara langsung di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi serta berpedoman pada berbagai peraturan hukum, antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata), peraturan OJK terkait usaha pegadaian, dan peraturan internal PT. Pegadaian (Persero). Penelitian lapangan dilakukan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait, yaitu pimpinan dan staf PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi serta nasabah yang mengalami kerusakan atau kehilangan barang jaminan.

Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi dan nasabah guna mendapatkan informasi yang relevan sebagai penunjang penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi peraturan perundang-undangan, buku-buku hukum, artikel ilmiah dan jurnal hukum, serta dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan kegiatan PT. Pegadaian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan wawancara, di mana data primer diperoleh dari hasil wawancara, sedangkan data sekunder berupa dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai (Zuaidah, 2018).

Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menguraikan, menggambarkan, dan menganalisis data berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan melalui wawancara dan studi kepustakaan. Tahapan analisis data meliputi pengelompokan data primer dan sekunder, analisis data normatif berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, perbandingan antara norma hukum dengan praktik di lapangan, serta penarikan kesimpulan mengenai efektivitas perlindungan hukum terhadap nasabah atas kerusakan atau kehilangan barang jaminan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi sebagai lokasi utama penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah PT. Pegadaian (Persero) atas Kerusakan atau Kehilangan Barang Jaminan Menurut Ketentuan Perundang-Undangan yang Belaku**

Bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah PT. Pegadaian (Persero) atas kerusakan atau kehilangan barang jaminan didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut pendapat penulis, PT. Pegadaian sebagai penerima gadai bertanggung jawab penuh atas keamanan, keutuhan, serta keselamatan barang jaminan selama berada dalam penguasaannya. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang jaminan akibat kelalaian Pegadaian, seperti penyimpanan yang tidak aman atau pencurian di gudang penyimpanan, maka nasabah berhak memperoleh ganti rugi senilai nilai barang pada saat perjanjian gadai berlangsung. Hubungan hukum antara nasabah dan PT. Pegadaian (Persero) merupakan hubungan perdata yang tunduk pada ketentuan KUHPperdata, khususnya Pasal 1150 sampai dengan Pasal 1160. Pasal 1150 KUHPperdata menyatakan bahwa gadai adalah hak kreditur atas barang bergerak yang diserahkan sebagai jaminan utang, sedangkan Pasal 1157 KUHPperdata

menegaskan bahwa pemegang gadai bertanggung jawab atas hilang atau rusaknya barang gadai apabila hal tersebut terjadi karena kelalaiannya.

Tanggung jawab penerima gadai atas barang jaminan juga sejalan dengan prinsip umum hukum perdata yang mewajibkan setiap pihak yang menerima barang milik orang lain untuk menjaga barang tersebut dengan sebaik-baiknya. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan akibat kesalahan atau kelalaian pihak penerima barang, maka pihak tersebut wajib mengganti kerugian. Hal ini dipertegas dalam Pasal 1667 KUHPerdata yang menyatakan bahwa pihak yang menerima barang harus mengganti kerugian apabila barang tersebut rusak atau hilang karena kesalahannya. Dengan demikian, Pegadaian sebagai penerima gadai memiliki kewajiban hukum untuk menjaga barang jaminan dengan itikad baik dan kehati-hatian, serta bertanggung jawab memberikan penggantian apabila kerusakan atau kehilangan terjadi akibat kelalaiannya sendiri. Selain itu, Pasal 1365 KUHPerdata juga memberikan dasar hukum bagi nasabah untuk menuntut ganti rugi atas perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian.

Perlindungan hukum terhadap nasabah Pegadaian juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), di mana Pegadaian berkedudukan sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen (Indonesia, 1999). Berdasarkan Pasal 4 huruf a UUPK, konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa, sedangkan Pasal 7 huruf b UUPK mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jasa yang ditawarkan. Selanjutnya, Pasal 19 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang milik konsumen akibat penggunaan jasa. Ketentuan ini memperkuat posisi hukum nasabah untuk menuntut pertanggungjawaban Pegadaian apabila terbukti terjadi kerusakan atau kehilangan barang jaminan selama masa gadai. Hak-hak nasabah tersebut meliputi hak atas keamanan, hak atas informasi, hak untuk didengar keluhannya, serta hak untuk memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian.

Selain tunduk pada KUHPerdata dan UUPK, kegiatan usaha Pegadaian juga diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pergadaian (Indonesia, 2016). Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga negara yang bertugas mengawasi seluruh kegiatan sektor jasa keuangan, baik bank maupun non-bank (Yuli & Herlina, 2024). POJK tersebut menjelaskan bahwa gadai merupakan hak yang diperoleh badan usaha pergadaian atas benda bergerak yang diserahkan sebagai jaminan utang, serta memberikan kewenangan kepada Pegadaian untuk melakukan pelunasan melalui benda tersebut dengan mendahului kreditur lain (Sitorus & Prasetyo, 2024). Sebagai BUMN, PT. Pegadaian (Persero) juga tunduk pada peraturan internal dan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), yang diwujudkan melalui penyimpanan barang jaminan sesuai standar operasional prosedur (SOP), pengamanan barang jaminan, serta pemberian ganti rugi apabila terjadi kerusakan atau kehilangan. Hal ini merupakan implementasi asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata.

Pada hakikatnya, perlindungan hukum bertujuan memberikan kepastian dan rasa aman kepada subjek hukum atas hak dan kewajibannya (Candra & Arista, 2024). Dalam konteks Pegadaian, perlindungan hukum terhadap nasabah terbagi atas perlindungan preventif dan represif sebagaimana dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon. Perlindungan preventif diwujudkan melalui perjanjian gadai tertulis dalam Surat Bukti Kredit, penerapan SOP penyimpanan dan pengamanan barang jaminan, penaksiran serta pencatatan kondisi barang pada saat penyerahan, serta pemberlakuan asuransi untuk barang bernilai tinggi.

Sementara itu, perlindungan represif diberikan setelah terjadinya sengketa atau pelanggaran, berupa penggantian barang, ganti rugi dalam bentuk uang, kompensasi finansial, atau penyelesaian sengketa melalui mediasi, arbitrase, maupun pengadilan. Dalam hal kerusakan atau kehilangan barang jaminan yang tidak disebabkan oleh *force majeure*, Pegadaian wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam POJK Pasal 25 ayat (2) (Zein & Nurhilmiah, 2023). Dalam praktiknya, Pegadaian juga berkewajiban melakukan pelaporan internal, memberitahukan nasabah, serta memfasilitasi proses klaim ganti rugi, sehingga kerugian yang timbul dapat diselesaikan sesuai perjanjian dan ketentuan hukum yang berlaku (Dani, 2023).

## **2. Bagaimana Tanggung Jawab PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning dilapangan dalam Kasus Kerusakan atau Kehilangan Barang Jaminan yang dititipkan oleh Nasabah**

Berdasarkan hasil penelitian yuridis empiris yang dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi, diketahui bahwa kasus kerusakan maupun kehilangan barang jaminan nasabah memang pernah terjadi, meskipun dengan frekuensi yang relatif jarang. Setiap tahunnya terdapat kejadian barang jaminan rusak, namun besaran kerugian akibat kerusakan tersebut tidak dicatat secara khusus dalam pembukuan sehingga tidak tersedia data arsip tertulis. Apabila terjadi permasalahan, penyelesaiannya dilakukan secara langsung di kantor PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning dengan melibatkan nasabah, penaksir, dan pimpinan cabang. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Jefri selaku Kepala Unit sekaligus Penaksir, dalam kurun waktu dua tahun terakhir, yakni tahun 2024–2025, terdapat dua kasus kerusakan dan kehilangan barang jaminan. Bapak Jefri menyatakan bahwa “tentu ada kejadian yang terjadi di luar kendali kita selaku staf PT. Pegadaian, namun kejadian yang tidak diinginkan tersebut bisa dikatakan jarang sekali terjadi setiap tahunnya” (Nasrasumber, 2025). Keterangan ini menjadi dasar dalam menganalisis bentuk tanggung jawab dan perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi.

Kasus pertama yang ditemukan adalah kehilangan sebagian barang jaminan berupa mainan kalung emas 23 karat milik nasabah dengan Surat Bukti Gadai (SBG) No. 10424-25-01-000973. Pada saat awal penggadaian, berat kalung tercatat sebesar 7,4 gram, namun saat penebusan beratnya hanya 7 gram. Setelah dilakukan pengecekan ulang terhadap foto barang jaminan saat penyerahan awal, diketahui bahwa bagian mainan kalung emas tidak ada, sehingga terjadi kekurangan berat sebesar 0,4 gram. Berdasarkan hasil verifikasi Surat Bukti Gadai, identitas nasabah, dan dokumentasi foto, pihak PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning mengakui adanya kehilangan tersebut dan menyatakan kesediaannya untuk memberikan ganti rugi sesuai berat yang hilang, yaitu 0,4 gram emas, dengan berat dan bentuk yang diusahakan serupa dengan kondisi awal. Kebijakan ini merupakan bagian dari Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Pegadaian (Persero) yang berlaku sama di seluruh cabang.

Kasus kedua berkaitan dengan kerusakan barang jaminan berupa handphone merek Xiaomi Redmi 13C warna hitam dengan Surat Bukti Gadai (SBG) No. 10424-25-12-000770-0. Pada saat penyerahan, kondisi handphone beserta kelengkapannya telah diperiksa dan dinyatakan berfungsi dengan baik. Namun, ketika nasabah melakukan penebusan, handphone tersebut tidak dapat menyala meskipun telah dilakukan pengisian daya. Setelah dilakukan pengecekan ulang terhadap kondisi barang, Surat Bukti Gadai, dan foto dokumentasi awal, pihak PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning menyatakan bertanggung jawab dengan membayarkan biaya perbaikan hingga handphone kembali berfungsi sebagaimana kondisi awal. Surat Bukti Gadai dalam hal ini berfungsi sebagai perjanjian antara Pegadaian dan nasabah, yang menurut

Subekti merupakan peristiwa di mana dua pihak saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal (Lubis, 2022).

Ditinjau dari ketentuan hukum yang berlaku, pelaksanaan tanggung jawab PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi telah sesuai dengan perjanjian gadai sebagaimana diatur dalam Pasal 1150 sampai dengan Pasal 1160 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), serta sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam UUPK disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat dan tidak untuk diperdagangkan (Indradewi, 2020), sehingga Pegadaian sebagai pelaku usaha wajib memberikan perlindungan dan bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat kelalaian dalam penyelenggaraan jasa. Selain itu, praktik tersebut juga telah memenuhi ketentuan POJK No. 31/POJK.05/2016 yang mewajibkan penerima gadai untuk menjaga dan memelihara barang jaminan yang berada dalam penguasaannya. Secara empiris, kewajiban ini dilaksanakan melalui pemeriksaan awal, pendokumentasian barang, serta penyimpanan sesuai SOP, dan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan, diselesaikan secara langsung melalui mekanisme internal tanpa mengabaikan hak nasabah.

Berdasarkan temuan lapangan, faktor penyebab terjadinya kerusakan atau kehilangan barang jaminan meliputi faktor kelalaian manusia (human error), faktor teknis barang terutama pada barang elektronik, faktor sistem penyimpanan, serta kejadian tidak terduga yang masih berada dalam lingkup penguasaan Pegadaian. Mekanisme penanganannya dilakukan melalui pelaporan nasabah, verifikasi internal, pemeriksaan oleh penaksir dan kepala unit, musyawarah, serta pelaksanaan ganti rugi atau perbaikan barang paling lambat dalam waktu 14 hari. Bentuk ganti rugi yang diberikan berupa penggantian barang sejenis atau senilai untuk kasus kehilangan, serta pembayaran biaya perbaikan untuk kasus kerusakan, yang sesuai dengan Pasal 1157 KUHPerdata. Secara keseluruhan, pelaksanaan tanggung jawab PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi dapat dinilai cukup efektif karena adanya pengakuan tanggung jawab, penyelesaian cepat melalui musyawarah, serta minimnya sengketa berlanjut ke jalur hukum, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam aspek pencatatan administratif dan dokumentasi kerugian.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yuridis empiris yang dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi mengenai tanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang jaminan milik nasabah dapat ditarik Kesimpulan bahwasannya pelaksanaan tanggung jawab PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi terhadap barang jaminan nasabah telah sesuai dengan ketentuan perjanjian gadai dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya sebagaimana diatur dalam Pasal 1150 sampai dengan Pasal 1160 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kerusakan atau kehilangan barang jaminan yang terjadi di PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi bersifat insidental dan jarang terjadi, Mekanisme penanganan dan penyelesaian atas kerusakan atau kehilangan barang jaminan dilakukan secara langsung di tingkat unit, melalui proses verifikasi Surat Bukti Gadai (SBK), identitas nasabah, dan dokumentasi awal barang jaminan, serta diselesaikan melalui musyawarah antara nasabah, penaksir, dan pimpinan unit tanpa melalui proses litigasi. Bentuk ganti rugi yang diberikan oleh PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi kepada nasabah telah proporsional dan sesuai dengan ketentuan hukum, Pelaksanaan tanggung jawab PT. Pegadaian (Persero) Unit Aur Kuning Bukittinggi dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah dapat dinilai cukup efektif, ditandai dengan adanya itikad baik, pengakuan tanggung jawab, serta penyelesaian

sengketa yang cepat dan adil. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek administrasi, khususnya pencatatan dan pengarsipan kerugian, guna memperkuat akuntabilitas dan transparansi di masa mendatang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bakar. R. A. (2021). "Pengantar Metodologi Penelitian", Yogyakarta : Suka-Press UIN Kalijaga, Hlm.2
- Candra, A & Arista, W. "Hukum Perbankan Indonesia", (Jakarta : Kencana Rawamangun,2024) hlm.27
- Dani, F. U. "Mekanisme Pertanggung jawaban Terhadap Kerusakan Objek Gadai", Jurnal Kajian Islam Kontemporer, Vol. 5 No.1(2023)
- Firmansyah, H. (2023), "Pengantar Pegadaian Syariah", Penerbit: PT. Arr rad Pratama, hlm.6
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Indradewi, A. A. S. N. (2020). "Hukum Perlindungan Konsumen, hubungan konsumen produsen, asas, tujuan dan aspek hukum perdata", Denpasar, Penerbit: Udayana University Press, hlm. 9
- Indrawan, I. P. G. R & Sukandia. I. (2023), "Analisis Pertanggung jawaban Hukum PT. Pegadaian (Persero) Dalam Hal Objek Jaminan Mengalami Kerusakan", Jurnal Konstruksi Hukum, Vol.4 No.1, 2023, hlm. 85
- Lubis, T. H. " Hukum Perjanjian Indonesia", Jurnal Sosial dan Ekonomi, Vol. 2 Issue 3(2022)
- Muliyani, W & Mardyawati,"Strategi Pegadaian Syariah dalam Meningkatkan Kesejahteraan Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah", Jariqa Journal of Management, Business, and Economics, Vol . 2 NO.2 (2025)
- Santoso, C. E. E. "Perputaran Modal Kerja dan Perputaran Piutang Pengaruhnya Terhadap Profitabilitas Pada PT. Pegadaian ( PERSERO), Jurnal EMBA, Vol. 1 No.4, 2013
- Sitorus, S & Prasetyo, B. "Perlindungan Hukum Terhadap PT. Pegadaian Atas Barang Jaminan Hasil Tindak Pidana Pencurian", Jurnal Leagal standing Ilmu Hukum, Vol. 8 No.3a, (2024), hlm.2
- Wahyuningsih & Oktaviana, F. N. "Perkembangan Pegadaian Syariah Indonesia", Pelita Jurnal Penelitian, Terapan dan Aplikatif (2024)
- Warnida, Y & Yastati, H (2024), "Lembaga Keuangan Syariah", Bengkulu: Penerbit: CV. Brimedia.Global hlm.17
- Zein, M & Nurhilmiah," Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Gadai Atas Barang Gadai Yang Rusak" EduYustisia Jurnal Edukasi Hukum, Vol.2, No.1 (2023)
- Zubaidah, E."Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT.Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru" Jurnal Hukum, 2018