

**JAMINAN KEPASTIAN HUKUM
ATAS KELEBIHAN HASIL LELANG BARANG JAMINAN**

***Firmananta Respati¹, Erma Zahro Noor²**

^{1,2}Universitas Narotama, Jl. Arief Rachman Hakim 51, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

*firmanantar@gmail.com

ABSTRACT

This study concludes that increasing customer awareness of their rights and improving the valuation process is crucial for enhancing the auction system's transparency and fairness. PT Pegadaian is recommended to strengthen its customer education efforts, collaborate with independent appraisers, and review its policies to ensure better customer rights protection. This research aims to explore the legal certainty regarding the surplus from the sale of collateral auctioned at PT Pegadaian, using a qualitative approach. The data collection methods include literature review, interviews with auction creditors, direct observation of the auction process, and document analysis. The thematic analysis approach is used to analyze the data. Data from interviews, observations, and document analysis are organized and categorized into relevant themes. The research reveals that PT Pegadaian implements an internal policy that ensures the return of the auction surplus to customers after the loan principal and administrative fees are settled. However, many customers are unaware of their rights concerning this auction surplus. Additionally, challenges arise in the auction announcement process and the appraisal of collateral, which often does not reflect market prices. The study concludes that increasing customer awareness of their rights and improving the appraisal process is essential for enhancing the transparency and fairness of the auction system.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kepastian hukum terkait kelebihan hasil penjualan barang jaminan yang dilelang di PT Pegadaian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data meliputi studi literatur, wawancara dengan kreditur pelelangan, observasi langsung terhadap proses lelang, serta analisis dokumen. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisis tematik. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen diorganisir dan dikelompokkan ke dalam tema-tema yang relevan. Penelitian ini mengungkap bahwa PT Pegadaian menerapkan kebijakan internal yang memastikan pengembalian kelebihan hasil lelang kepada nasabah setelah pelunasan pokok pinjaman dan biaya administrasi. Namun, banyak nasabah yang tidak menyadari hak mereka terkait kelebihan hasil lelang ini. Selain itu, terdapat tantangan dalam pengumuman lelang serta penilaian barang jaminan yang sering kali tidak mencerminkan harga pasar. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kesadaran nasabah akan hak-hak mereka serta perbaikan proses penilaian barang sangat penting untuk meningkatkan transparansi dan keadilan dalam sistem lelang.

Kata Kunci: *Kepastian Hukum, Hasil Lelang, Barang Jaminan.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi saat ini mengalami peningkatan yang signifikan, dengan berbagai sektor usaha yang berlomba-lomba menarik minat masyarakat melalui penyediaan layanan pembiayaan (Panggabean et al., 2022). Baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non-bank semakin pandai membaca kebutuhan masyarakat dalam mencari peluang usaha. Kebutuhan manusia sendiri dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Dalam konteks ini, lembaga keuangan memegang peran penting sebagai entitas yang menyediakan berbagai produk dan fasilitas di bidang keuangan, serta berfungsi untuk mengelola dan memutar arus uang dalam perekonomian (Paulina et al., 2022).

Operasional dasar lembaga keuangan mencakup pengumpulan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada pihak-pihak yang memerlukan dana tersebut (Santoso, 2013). Namun, dalam praktiknya, ada lembaga keuangan yang hanya menjalankan salah satu fungsi ini, baik mengumpulkan dana dari masyarakat atau menyalurkannya. Pegadaian adalah salah satu lembaga keuangan non-bank yang berperan dalam menyediakan layanan pembiayaan berbasis gadai, dengan operasi resmi dan izin dari pemerintah. Kegiatan utamanya melibatkan penyaluran kredit kepada masyarakat dengan dasar gadai, baik dalam jumlah kecil maupun besar. Selain itu, pegadaian juga menyediakan jasa titipan dan penilaian (taksiran) barang (Saputri, 2015).

Untuk sahnya suatu perjanjian gadai, pemberi gadai harus memiliki wewenang atas benda yang dijadikan jaminan. Susanto (2023) berpendapat bahwa benda tersebut kemudian dipegang oleh kreditur atau penerima gadai, dengan prinsip bahwa benda yang digadaikan berada dalam kekuasaan pemegang gadai. Asas ini dikenal dengan istilah "inbezitstelling," yang menegaskan bahwa barang jaminan harus diserahkan kepada penerima gadai (Anwar, 2018).

Pegadaian sendiri diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000, dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan berdasarkan Undang-Undang No. 9 Tahun 1969 tentang Pegadaian (Arisanti et al., 2019). Tugas dan wewenang pegadaian meliputi penyelenggaraan kegiatan usaha dan penyaluran pinjaman dengan dasar hukum gadai. Tujuan utama pendirian pegadaian adalah untuk membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama golongan menengah ke bawah, dengan menyediakan akses pembiayaan berdasarkan prinsip gadai, serta mencegah masyarakat terjebak dalam praktik gadai gelap, riba, atau pinjaman yang tidak wajar (Asy'ari et al., 2022).

Dalam operasionalnya, pegadaian memberikan kredit dengan dasar hukum gadai kepada masyarakat yang membutuhkan dana (Syafлина, 2019). Masyarakat yang ingin meminjam dana harus menyerahkan barang berharga sebagai jaminan kepada kantor pegadaian. Jika nasabah tidak dapat menebus barang jaminan setelah jatuh tempo, pegadaian memiliki hak untuk melelang barang tersebut (Cabri et al., 2021). Hasil

lelang digunakan untuk melunasi pokok pinjaman beserta bunga dan biaya lelang, dan kelebihan dari hasil penjualan dikembalikan kepada nasabah (Balqist & Dilaga, 2022).

Barang yang menjadi objek gadai harus diserahkan oleh debitur kepada kreditur, dalam hal ini PT. Pegadaian (Paul et al., 2021). Oleh karena itu, barang-barang yang digadaikan berada di bawah kekuasaan pemegang gadai, sesuai dengan prinsip (*inbezitstelling*) yang merupakan syarat mutlak dalam perjanjian gadai (Anwar, 2018). Sertifikat tanah, perhiasan, atau barang berharga lainnya yang memiliki nilai ekonomi adalah contoh barang yang biasa dijadikan jaminan (Wongsamerchue & Leelasantitham, 2022).

Studi sebelumnya oleh Putri (2023) dalam penelitiannya di PT. Pegadaian unit Sukaria Kota Makassar. Dalam pelaksanaan gadai diatur sesuai dengan ketentuan dasar Pegadaian dan perlindungan hukum bagi nasabah berdasarkan KUHPerduta. Pasal 1155 KUHPerduta mengatur tentang hak kreditur untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila debitur gagal memenuhi kewajibannya atau melakukan wanprestasi dalam perjanjian gadai. Di sisi lain, Pasal 1157 KUHPerduta memberikan perlindungan hukum bagi debitur dalam situasi di mana kreditur lalai atau tidak memenuhi kewajibannya dalam perjanjian gadai. Penelitian ini merekomendasikan agar nasabah memahami dan meninjau isi perjanjian sebelum menyepakati perjanjian gadai, untuk menghindari potensi kerugian bagi kedua belah pihak. Selain itu, PT Pegadaian diharapkan memberikan penjelasan yang jelas kepada nasabah mengenai hak-hak perlindungan hukum yang berlaku sebelum perjanjian gadai disepakati.

Studi kedua oleh Nababan (2021) mengungkapkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam konteks penjualan objek jaminan fidusia pada perjanjian pembiayaan harus memperhatikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, memberikan kepastian hukum, dan menjamin hak-hak pihak yang berkepentingan, terutama konsumen. Penjualan barang yang menjadi objek jaminan fidusia harus disepakati oleh pemberi dan penerima fidusia. Dalam Putusan Mahkamah Agung RI Nomor 441 K/Pdt.Sus-BPSK/2019, hakim mempertimbangkan bahwa hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan pembiayaan adalah berdasarkan perjanjian pembiayaan. Jika salah satu pihak tidak memenuhi atau melanggar perjanjian tersebut, maka hal itu dianggap sebagai wanprestasi. Oleh karena itu, proses lelang terkait jaminan fidusia (seperti kendaraan) tidak dianggap sebagai sengketa konsumen, melainkan pelanggaran perjanjian fidusia.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus dan pendekatan yang digunakan dalam mengkaji kepastian hukum terkait kelebihan hasil lelang di PT Pegadaian. Penelitian sebelumnya cenderung menitikberatkan pada aspek teknis pelaksanaan lelang dan mekanisme hukum umum dalam pelelangan barang jaminan. Penelitian terdahulu juga lebih banyak membahas aspek regulasi dan prosedur legal dari sudut pandang kebijakan lelang secara umum, tanpa menyoroti secara mendalam pengalaman nasabah dan hak-hak mereka terkait dengan surplus hasil lelang.

Berdasarkan latar belakang diatas, tulisan ini bertujuan untuk membahas dua hal penting. Pertama, kepastian hukum mengenai kelebihan uang hasil lelang barang jaminan yang diterima oleh nasabah Pegadaian. Kedua, hak nasabah atas kelebihan hasil lelang setelah barang jaminan tersebut dilelang dan apakah hak tersebut sah secara hukum. Penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum terhadap hak nasabah dan memastikan bahwa proses lelang berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga nasabah memperoleh haknya atas kelebihan hasil lelang.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi dan menganalisis kepastian hukum terkait kelebihan hasil penjualan lelang barang jaminan di PT Pegadaian. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang fenomena hukum yang terkait dengan praktek gadai dan proses lelang (Peterson, 2019). Untuk mencapai tujuan penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan meliputi: pertama, studi Literatur: Penelitian ini dimulai dengan melakukan studi literatur untuk mengumpulkan informasi dan teori yang relevan mengenai pengaturan hukum gadai, mekanisme lelang, dan perlindungan hak nasabah. Sumber-sumber yang digunakan mencakup buku, jurnal, artikel ilmiah, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan pegadaian dan hukum gadai (Benzaghta et al., 2021).

Kedua, wawancara: Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang berkompeten di bidang pegadaian, termasuk petugas di PT Pegadaian Unit Bungah, nasabah yang pernah melakukan gadai dan mengalami lelang, serta pakar hukum yang memahami regulasi dan praktik pegadaian. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi langsung mengenai pengalaman dan pandangan mereka tentang kepastian hukum dalam transaksi gadai dan lelang (Moeloeng, 2019).

Ketiga, observasi Herdiansyah (2013) peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap proses lelang di PT Pegadaian Unit Bungah untuk melihat praktik dan prosedur yang diterapkan dalam lelang barang jaminan. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data empiris tentang bagaimana lelang dilaksanakan dan bagaimana hak nasabah dilindungi. Yang terakhir ialah analisis dokumen: Dokumen-dokumen terkait, seperti peraturan yang mengatur pegadaian, prosedur lelang, dan kebijakan internal PT Pegadaian, dianalisis untuk memahami kerangka hukum yang ada dan untuk menilai sejauh mana perlindungan hak nasabah diimplementasikan.

Setelah pengumpulan data dilakukan, analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisis tematik (Jowsey et al., 2021). Pertama data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen diorganisasi dan dikelompokkan ke dalam tema-tema yang relevan dengan tujuan penelitian. Kemudian peneliti menyajikan temuan dalam bentuk narasi yang menggabungkan berbagai perspektif dan informasi

yang diperoleh, dan yang terakhir peneliti menginterpretasikan hasil analisis untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kepastian hukum atas kelebihan hasil penjualan lelang barang jaminan di PT Pegadaian.

Dengan metode penelitian yang terstruktur ini diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi yang berarti terhadap pengembangan pengetahuan mengenai praktik pegadaian serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem dalam rangka perlindungan hak nasabah.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap beberapa temuan penting terkait kepastian hukum mengenai kelebihan hasil dari penjualan lelang barang jaminan di PT Pegadaian. Melalui pendekatan yang komprehensif, penelitian ini melibatkan wawancara dengan nasabah, observasi langsung terhadap proses lelang, serta analisis dokumen yang relevan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang prosedur lelang yang diterapkan oleh PT Pegadaian dan bagaimana hal tersebut berdampak pada hak-hak nasabah.

Salah satu temuan utama adalah bahwa meskipun PT Pegadaian memiliki prosedur lelang yang transparan, banyak nasabah yang masih kurang memahami hak mereka, terutama terkait potensi kelebihan hasil lelang. Informasi yang tidak cukup mengenai proses ini membuat banyak nasabah tidak menyadari bahwa mereka berhak atas sisa hasil lelang setelah pelunasan pinjaman dan biaya terkait. Ketiadaan penjelasan yang memadai dari pihak Pegadaian menyebabkan nasabah merasa bingung dan tidak terlindungi dalam situasi ini.

Selain itu, penelitian ini juga menyoroti perlunya perbaikan dalam metode komunikasi dan edukasi kepada nasabah mengenai prosedur lelang dan hak-hak mereka. Dengan meningkatkan pemahaman nasabah mengenai proses lelang, diharapkan terciptanya kepercayaan yang lebih besar terhadap sistem yang ada. Penelitian ini menyarankan agar PT Pegadaian memperkuat program edukasi untuk nasabah dan meningkatkan keterampilan penilai barang jaminan agar penilaian yang dilakukan lebih akurat, sehingga dapat mencerminkan nilai pasar yang sebenarnya.

1. Proses Lelang Barang Jaminan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Pegadaian mengikuti prosedur lelang yang telah ditetapkan dalam kebijakan internalnya. Proses lelang dimulai ketika nasabah gagal menebus barang jaminan dalam batas waktu yang telah disepakati. Pada tahap ini, PT Pegadaian akan memberikan pemberitahuan kepada nasabah mengenai status barang jaminan mereka dan keputusan untuk melakukan lelang. Setelah pemberitahuan, barang jaminan tersebut akan dilelang kepada publik, dan PT Pegadaian berusaha untuk memastikan bahwa lelang dilakukan dengan cara yang adil dan transparan, mematuhi semua peraturan yang berlaku.

Setelah barang tersebut dilelang, hasil dari lelang akan digunakan untuk melunasi kewajiban nasabah, termasuk pokok pinjaman, bunga, dan biaya administrasi yang berkaitan. Jika ada kelebihan dari hasil lelang setelah semua kewajiban tersebut dipenuhi, PT Pegadaian berkewajiban untuk mengembalikannya kepada nasabah. Proses ini mencerminkan upaya PT Pegadaian untuk menjaga transparansi dalam pengelolaan lelang serta memberikan perlindungan yang tepat kepada nasabah, meskipun dalam praktiknya, pemahaman nasabah mengenai prosedur ini masih perlu ditingkatkan agar mereka lebih menyadari hak-hak mereka. Seperti yang diungkapkan oleh pegawai pegadaian dalam wawancara:

“Proses lelang di PT Pegadaian biasanya dilakukan ketika nasabah tidak dapat menebus barang jaminannya dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan, biasanya setelah jatuh tempo. Sebelum lelang, nasabah kami beri pemberitahuan resmi mengenai jadwal lelang dan kesempatan terakhir untuk melunasi. Jika tidak ada respons, kami akan melanjutkan dengan proses lelang.” Hasil wawancara dengan petugas lelang PT. Pegadaian Unit Bungah.

Senada dengan wawancara yang dilakukan dengan petugas PT. Pegadaian nasabah juga membenarkan ungkapan tersebut.

“Ya, saya pernah mengalami hal tersebut. Barang jaminan saya dilelang karena saya tidak bisa menebusnya dalam waktu yang sudah ditentukan” (wawancara dengan nasabah PT. Pegadaian)

Kelebihan dari hasil lelang, jika ada, harus dikembalikan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa PT Pegadaian berusaha untuk menjalankan prinsip transparansi dalam pengelolaan kelebihan hasil lelang.

“Jika hasil lelang melebihi jumlah pinjaman, bunga, dan biaya administrasi, kelebihan tersebut akan dikembalikan kepada nasabah. Prosesnya, setelah semua kewajiban nasabah dilunasi dengan hasil lelang, sisa uang akan kami informasikan kepada nasabah dan dikembalikan melalui prosedur administrasi yang berlaku. Nasabah perlu datang ke kantor kami untuk mengurus pengembalian tersebut.” Ungkap dari petugas PT. Pegadaian Unit Bungah.” – Wawancara dengan petugas PT. Pegadaian Unit Bungah

“Ada, tapi jumlahnya tidak besar. Saya baru mengetahuinya beberapa waktu setelah lelang selesai, dan harus menanyakan sendiri ke kantor Pegadaian untuk memastikannya.” – Wawancara dengan nasabah PT. Pegadaian Unit Bungah.

2. Pemahaman Nasabah terhadap Kelebihan Hasil Lelang

Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa banyak nasabah yang tidak sepenuhnya memahami hak mereka mengenai kelebihan hasil lelang.

“Sejujurnya, saat pertama kali barang saya dilelang, saya kurang paham soal itu. Saya hanya tahu bahwa hasil lelang digunakan untuk membayar pinjaman dan

biaya lainnya. Tapi saya tidak diberi informasi yang jelas tentang apakah ada sisa dari hasil lelang yang akan dikembalikan kepada saya. Baru setelah saya bertanya lebih lanjut, saya tahu bahwa kelebihannya bisa dikembalikan.” – wawancara dengan nasabah pertama.

“Tidak, saya tidak tahu itu di awal. Saya hanya diberitahu kalau barangnya dilelang untuk melunasi pinjaman. Setelah itu, saya tidak pernah mendengar soal ada kelebihan atau tidak. Saya juga tidak diberi tahu harus bagaimana jika ada kelebihan.” – wawancara dengan nasabah kedua.

Informan ketiga juga tidak mengetahui bahwa kelebihan hasil lelang bisa dikembalikan. “saya tidak pernah diberi tahu soal itu. Saya kira semua hasil lelang langsung habis buat bayar pinjaman dan biaya lain, jadi saya tidak pernah bertanya juga. Baru setelah beberapa waktu, saya dengar dari teman kalau ada sisa bisa dikembalikan.”- wawancara dengan nasabah ketiga

Meski mereka secara hukum berhak menerima sisa hasil setelah pelunasan utang, banyak nasabah yang tidak menyadari pentingnya hal ini.

“saya tidak tahu soal itu. Saya baru sadar setelah lelang selesai dan saya bertanya ke Pegadaian. Mereka bilang kalau ada kelebihan hasil lelang, itu akan dikembalikan. Tapi informasinya tidak diberikan dari awal”- wawancara dengan informan keempat.

“Awalnya saya tidak tahu. Saya pikir setelah dilelang, semua hasilnya dipakai buat lunasin utang. Tapi setelah saya tanya, mereka bilang kalau ada kelebihan, uangnya akan dikembalikan. Saya rasa seharusnya itu dijelaskan dari awal biar lebih jelas” – Wawancara dengan nasabah kelima.

Sebagian besar dari nasabah menganggap bahwa setelah barang dijual, semua hak mereka terhadap barang tersebut hilang. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam komunikasi dan sosialisasi terkait hak-hak nasabah, agar mereka lebih sadar dan dapat mengklaim kelebihan hasil yang menjadi hak mereka.

3. Tantangan dalam Implementasi Prosedur Lelang

Observasi langsung di PT Pegadaian Unit Bungah menunjukkan bahwa terdapat beberapa tantangan signifikan dalam pelaksanaan lelang barang jaminan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sarana dan metode yang digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai lelang yang akan diadakan. Meskipun PT Pegadaian memiliki kebijakan untuk melakukan lelang secara transparan, banyak nasabah yang tidak mengetahui jadwal lelang atau bahkan prosesnya. Hal ini menyebabkan ketidakpahaman nasabah terhadap langkah-langkah yang harus diambil, dan seringkali mereka tidak menyadari hak-hak mereka terkait dengan hasil lelang hal ini diperkuat oleh wawancara dengan petugas lelang PT. Pegadaian unit Bungah.

“Kami biasanya memberikan penjelasan singkat saat proses gadai dimulai. Namun, mungkin informasi ini tidak selalu dijelaskan secara rinci dalam semua situasi, tergantung pada kondisi dan komunikasi dengan nasabah”- Wawancara dengan petugas lelang PT. Pegadaian unit Bungah.

Untuk mengatasi hal ini PT. Pegadaian terus berupaya memperbaiki pelayanan, seperti yang dijabarkan oleh salah satu petugas lelang PT. Pegadaian.

“Kami terus berupaya memperbaiki proses kami. Salah satu langkah yang kami ambil adalah meningkatkan strategi komunikasi untuk memberikan informasi yang lebih baik kepada masyarakat tentang proses lelang.”- wawancara dengan petugas lelang PT. Pegadaian

Masalah penilaian barang jaminan merupakan tantangan yang signifikan dalam proses lelang di PT Pegadaian. Dalam beberapa kasus hasil lelang yang diperoleh sering kali tidak mencerminkan nilai pasar dari barang yang dilelang. Ketidakakuratan dalam penilaian ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor antara lain kurangnya keahlian dan pengalaman pihak penilai dalam mengevaluasi kondisi dan nilai sebenarnya dari barang jaminan. Misalnya, penilai mungkin tidak sepenuhnya memahami karakteristik khusus dari barang yang dijadikan jaminan seperti kondisi fisik, permintaan pasar, atau aspek unik lainnya yang dapat memengaruhi nilainya.

Wawancara dengan salah satu penilai di PT Pegadaian mengungkapkan bahwa tantangan dalam penilaian juga berkaitan dengan keterbatasan waktu yang tersedia untuk mengevaluasi barang. Penilai sering kali harus bekerja dalam tenggat waktu yang ketat, sehingga mereka tidak memiliki kesempatan untuk melakukan analisis mendalam.

“Kami sering kali hanya memiliki waktu singkat untuk menilai barang. Dalam situasi tersebut, keputusan kami bisa dipengaruhi oleh informasi yang tidak lengkap,”wawancara dengan penilai PT. Pegadaian unit Bungah.

Keterbatasan ini dapat berakibat pada penilaian yang tidak akurat, yang pada gilirannya dapat menyebabkan barang yang sebenarnya memiliki nilai tinggi terjual dengan harga yang lebih rendah.

Konsekuensi dari penilaian yang tidak tepat bisa sangat merugikan bagi nasabah. Kerugian finansial yang dialami oleh nasabah bisa cukup besar terutama jika barang jaminan yang mereka miliki memiliki nilai pasar yang signifikan namun tidak diakui dalam proses lelang. Misalnya jika sebuah kendaraan yang seharusnya bernilai Rp100 juta hanya terjual seharga Rp60 juta akibat penilaian yang keliru nasabah kehilangan potensi pendapatan yang cukup besar. Oleh karena itu penting bagi PT Pegadaian untuk meningkatkan pelatihan bagi para penilai agar mereka dapat melakukan evaluasi yang lebih akurat dan menyeluruh terhadap barang jaminan. Selain itu implementasi prosedur penilaian yang lebih sistematis dan transparan juga diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap proses lelang.

Tantangan yang dihadapi dalam proses lelang di PT Pegadaian menunjukkan perlunya peninjauan dan perbaikan terhadap prosedur yang ada. Untuk menciptakan sistem lelang yang lebih transparan dan adil sangat penting bagi PT Pegadaian untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif. Hal ini meliputi penyampaian informasi yang jelas dan menyeluruh kepada nasabah mengenai seluruh tahapan lelang termasuk hak-hak yang mereka miliki terkait hasil lelang. Dengan cara ini nasabah diharapkan lebih memahami dan tidak merasa bingung mengenai prosedur yang harus diikuti serta hak-hak yang mereka miliki setelah lelang berlangsung.

Selain itu pelatihan dan peningkatan kompetensi bagi petugas penilai juga menjadi langkah yang sangat penting. Penilai yang memiliki keahlian dan pengalaman dapat melakukan evaluasi yang lebih tepat dan akurat terhadap barang jaminan. Dengan memberikan pelatihan yang memadai PT Pegadaian dapat memastikan bahwa penilaian barang dilakukan secara profesional sehingga hasil lelang dapat lebih mencerminkan nilai pasar yang sebenarnya. Keberadaan penilai yang terlatih bisa mengurangi risiko kesalahan dalam menentukan nilai barang dan membantu menciptakan kepercayaan dari nasabah.

Implementasi langkah-langkah tersebut diharapkan dapat memberikan perlindungan yang lebih baik bagi nasabah selama proses lelang. Dengan pemahaman yang lebih jelas mengenai hak-hak mereka nasabah merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan PT Pegadaian. Selain itu perbaikan ini berdampak positif pada kepuasan nasabah serta memperkuat reputasi PT Pegadaian sebagai lembaga yang menjalankan praktik bisnis secara transparan dan adil.

4. Jaminan Kepastian Hukum

Kepastian hukum terkait kelebihan hasil lelang merupakan aspek krusial yang perlu diperhatikan untuk melindungi hak-hak nasabah (Del Río & Kiefer, 2021). Meskipun PT. Pegadaian telah memiliki prosedur yang jelas dalam proses lelang, ketidakpahaman nasabah mengenai hak-hak yang mereka miliki dapat menyebabkan potensi kerugian yang signifikan (Xiong & Xiong, 2021). Oleh karena itu, penting bagi PT Pegadaian untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah ini agar nasabah dapat memahami sepenuhnya tentang hak-hak mereka setelah proses lelang berlangsung.

Untuk meningkatkan kesadaran nasabah PT. Pegadaian perlu mengambil langkah proaktif dengan melaksanakan program edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif (Hortaçsu & Perrigne, 2021). Inisiatif ini dapat mencakup seminar, brosur, dan materi informasi lainnya yang menjelaskan secara rinci mengenai hak-hak nasabah terkait kelebihan hasil lelang. Selain itu, pelatihan bagi staf pegadaian juga harus dilakukan agar mereka dapat memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif mengenai hak-hak tersebut kepada nasabah (Fleck & Anatolitis, 2023). Dengan langkah-langkah ini diharapkan nasabah lebih paham mengenai hak-hak

mereka sehingga dapat mengurangi risiko kebingungan dan kerugian yang mungkin terjadi. Tantangan dalam penilaian barang jaminan juga harus diatasi. Dalam rangka meningkatkan akurasi penilaian PT. Pegadaian sebaiknya mempertimbangkan untuk bekerja sama dengan penilai independen yang memiliki keahlian di bidangnya. Dengan melibatkan pihak ketiga yang berpengalaman, hasil lelang akan lebih mencerminkan nilai pasar barang dan meminimalisir ketidakpuasan nasabah.

Dari sudut pandang regulasi, sangat penting bagi PT Pegadaian untuk melakukan peninjauan ulang terhadap kebijakan yang ada guna memastikan bahwa perlindungan hak-hak nasabah dilaksanakan dengan baik. Kebijakan yang mengatur pengelolaan kelebihan hasil lelang serta prosedur pengembalian kepada nasabah harus dikembangkan agar lebih transparan dan mudah diakses oleh masyarakat (Ye et al., 2023). Transparansi dalam kebijakan ini akan memberikan kepercayaan kepada nasabah bahwa hak-hak mereka dihargai dan dilindungi oleh lembaga (Grashof et al., 2020).

Aspek hukum yang perlu dipertimbangkan dalam hal ini mencakup perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam UU ini, diatur mengenai hak-hak konsumen yang meliputi hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa (Renwarin et al., 2023). Selain itu, prinsip-prinsip yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) khususnya Pasal 1155 dan Pasal 1157 yang mengatur tentang tanggung jawab kreditur dan debitur dalam perjanjian gadai juga harus diperhatikan (Quraisy et al., 2023). PT Pegadaian harus memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan tidak hanya mematuhi regulasi yang berlaku, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung keadilan bagi nasabah.

Selain itu, PT Pegadaian harus mempertimbangkan untuk melibatkan pihak ketiga, seperti lembaga independen atau organisasi masyarakat sipil, dalam proses pengawasan dan evaluasi kebijakan yang ada (Gsänger & Karl, 2020). Melalui kolaborasi ini, diharapkan adanya masukan yang konstruktif dan objektif mengenai kebijakan yang diterapkan, serta potensi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan bagi nasabah. Keterlibatan pihak ketiga ini juga dapat menambah kepercayaan masyarakat terhadap proses lelang yang dilaksanakan oleh PT Pegadaian.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan PT Pegadaian dapat menciptakan kebijakan yang tidak hanya memenuhi ketentuan hukum, tetapi juga memberikan perlindungan yang optimal bagi nasabah (Sogn-Grundvåg & Zhang, 2023). Peningkatan transparansi dan aksesibilitas informasi mengenai kelebihan hasil lelang serta prosedur pengembalian diharapkan dapat mengurangi ketidakpahaman nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Pada akhirnya

hal ini berkontribusi pada reputasi positif PT Pegadaian sebagai lembaga yang menghargai dan melindungi hak-hak nasabahnya (Wicaksana & Rachman, 2018).

Secara keseluruhan, meskipun PT Pegadaian telah mengembangkan sistem yang jelas untuk menangani lelang barang jaminan masih ada banyak ruang untuk perbaikan terutama terkait kepastian hukum dan perlindungan hak nasabah (Bichler et al., 2020). Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah komunikasi yang lebih efektif antara PT Pegadaian dan nasabah. Meningkatkan saluran komunikasi untuk membantu nasabah memahami hak-hak mereka dan prosedur yang harus dilalui dalam proses lelang. Dengan demikian mereka merasa lebih terlibat dan memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengklaim hak-hak mereka terutama dalam hal pengembalian kelebihan hasil lelang.

Selain itu, transparansi dalam proses penilaian barang jaminan menjadi hal yang krusial untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan nilai yang adil dari barang mereka. Penilaian yang akurat dan objektif sangat penting untuk menghindari kerugian finansial yang dapat dialami nasabah akibat penilaian yang tidak tepat (Boettke et al., 2023). Oleh karena itu PT Pegadaian perlu melibatkan penilai independen yang memiliki keahlian dalam bidangnya, guna meningkatkan kredibilitas dan akurasi penilaian. Hal ini tidak hanya membantu nasabah mendapatkan harga yang sesuai dengan nilai pasar barang, tetapi juga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap sistem yang diterapkan oleh PT Pegadaian.

Penelitian ini merekomendasikan agar PT Pegadaian mengambil langkah-langkah proaktif dalam sosialisasi mengenai hak-hak nasabah dan bekerja sama dengan pihak ketiga, seperti lembaga pengawas atau organisasi masyarakat sipil untuk meningkatkan akurasi penilaian barang. Dengan melibatkan pihak ketiga, PT Pegadaian dapat memperoleh masukan yang konstruktif untuk memperbaiki kebijakan yang ada. Semua upaya ini diharapkan dapat menciptakan proses lelang yang lebih adil dan menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat, sehingga nasabah tidak hanya mendapatkan pembiayaan yang mereka butuhkan, tetapi juga merasakan perlindungan atas hak-hak mereka selama dan setelah proses lelang.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepastian hukum terkait kelebihan hasil penjualan lelang barang jaminan di PT Pegadaian, beberapa poin penting dapat disimpulkan. Pertama, meskipun PT Pegadaian telah memiliki prosedur lelang yang jelas dan sesuai dengan hukum, masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman nasabah mengenai hak-hak mereka, terutama terkait dengan sisa hasil penjualan setelah pelunasan utang. Banyak nasabah tidak menyadari bahwa mereka berhak atas kelebihan hasil tersebut, yang menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi. Selain itu, tantangan dalam pelaksanaan lelang, seperti kurangnya informasi mengenai waktu

dan mekanisme lelang serta akurasi penilaian barang jaminan, dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang melibatkan peningkatan komunikasi serta kerjasama dengan penilai independen untuk memastikan bahwa nilai barang jaminan mencerminkan kondisi pasar.

Kedua, dari perspektif hukum perlu ada evaluasi terhadap kebijakan dan prosedur yang berlaku di PT Pegadaian untuk memastikan perlindungan yang lebih baik bagi nasabah. Kebijakan yang lebih transparan mengenai pengelolaan kelebihan hasil lelang dan proses pengembalian kepada nasabah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini (Heriyanti & Antong, 2023). Penelitian ini merekomendasikan agar PT Pegadaian mengambil langkah konkret dalam meningkatkan kesadaran nasabah tentang hak-hak mereka, memperbaiki mekanisme penilaian barang jaminan, dan meninjau kebijakan yang ada agar lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah. Dengan demikian, diharapkan PT Pegadaian dapat terus berperan sebagai lembaga keuangan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab, serta memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pembiayaan.

E. DAFTAR RUJUKAN

- Anwar, M. (2018). Analisa penerapan rapat umum pemegang saham pt. Metro mini ditinjau dengan undang-undang no. 40 tahun 2007 tentang perseroan terbatas. *Sekretari*, 5(1), 24. <https://doi.org/10.32493/skr.v5i1.1101>
- Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *Jimek: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 101–118. <https://doi.org/10.30737/jimek.v2i1.427>
- Asy'ari, Q., Istiqwamah, I., & Muarrofah, Z. (2022). Implementasi Gadai Emas Dengan Sistem Syariah. *Jurnal Ngejha*, 1(2), 99–104. <https://doi.org/10.32806/ngejha.v1i2.188>
- Balqist, A., & Dilaga, H. Z. A. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Pemberi Gadai Dalam Transaksi Lelang Emas Objek Gadai. *Private Law*, 2(3), 549–557. <https://journal.unram.ac.id/index.php/privatelaw/article/view/1533>
- Benzaghta, M. A., Elwalda, A., Mousa, M. M., Erkan, I., & Rahman, M. (2021). SWOT analysis applications: An integrative literature review. *Journal of Global Business Insights*, 6(1), 54–72. <https://doi.org/10.5038/2640-6489.6.1.1148>
- Bichler, M., Grimm, V., Kretschmer, S., & Sutterer, P. (2020). Market design for renewable energy auctions: An analysis of alternative auction formats. *Energy Economics*, 92, 104904. <https://doi.org/10.1016/j.eneco.2020.104904>
- Boettke, P. J., Candela, R. A., & Jacobsen, P. J. (2023). Economic calculation and transaction costs: The case of the airline oversales auction system. *Southern Economic Journal*, 89(3), 708–731. <https://doi.org/10.1002/soej.12620>

- Cabri, G., Gherardini, L., Montangero, M., & Muzzini, F. (2021). About auction strategies for intersection management when human-driven and autonomous vehicles coexist. *Multimedia Tools and Applications*, 80, 15921–15936. <https://doi.org/10.1007/s11042-020-10222-y>
- Del Río, P., & Kiefer, C. P. (2021). Analysing patterns and trends in auctions for renewable electricity. *Energy for Sustainable Development*, 62, 195–213. <https://doi.org/10.1016/j.esd.2021.03.002>
- Fleck, A.-K., & Anatolitis, V. (2023). Achieving the objectives of renewable energy policy—Insights from renewable energy auction design in Europe. *Energy Policy*, 173, 113357. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2022.113357>
- Grashof, K., Berkhout, V., Cernusko, R., & Pfennig, M. (2020). Long on promises, short on delivery? Insights from the first two years of onshore wind auctions in Germany. *Energy Policy*, 140, 111240. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2020.111240>
- Gsänger, S., & Karl, T. (2020). Community wind under the auctions model: A critical appraisal. In *Accelerating the Transition to a 100% Renewable Energy Era* (pp. 233–257). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-40738-4_11
- Herdiansyah, H. (2013). *Wawancara, observasi, dan focus groups: Sebagai instrumen penggalan data kualitatif* (1st ed.). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Heriyanti, & Antong, A. (2023). Konsep Harga Pokok Barang Lelang Jaminan Dalam Perspektif Syariah: (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Luwu). *Jurnal Ekonomi Kreatif Indonesia*, 1(2), 94–114. <https://doi.org/10.61896/jeki.v1i2.10>
- Hortaçsu, A., & Perrigne, I. (2021). Empirical perspectives on auctions. In *Handbook of Industrial Organization* (Vol. 5, Issue 1, pp. 81–175). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/bs.hesind.2021.11.011>
- Jowsey, T., Deng, C., & Weller, J. (2021). General-purpose thematic analysis: a useful qualitative method for anaesthesia research. *BJA Education*, 21(12), 472–478. [https://www.bjaed.org/article/S2058-5349\(21\)00094-9/fulltext](https://www.bjaed.org/article/S2058-5349(21)00094-9/fulltext)
- Moeloeng, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1133305>
- Nababan, R. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Penjualan Objek Jaminan Fidusia Dalam Perjanjian Pembiayaan. *Visi Sosial Humaniora*, 2(2), 204–224. <https://doi.org/10.51622/vsh.v2i2.476>
- Panggabean, F. A., Hutapea, D. R., Siahaan, M. S. M., & Sinaga, J. B. L. A. B. (2022). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Disiplin Kerja, Pengembangan Karir Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Pegadaian (Persero) Medan Area-1. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(2), 913–933. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i2.2098>
- Paul, J., Thibaut, M., & Mathieu, R. (2021). Optimal auction duration: A price formation viewpoint. *Operations Research*, 69(6), 1734–1745. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1906.01713>

- Paulina, Y., Putri, A., Karuniahaj, S., Arighi, H., & Zaki, M. (2022). 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. *Qawānin Journal of Economic Syaria Law*, 6(1), 72–86. <https://doi.org/10.30762/qawanin.v6i1.3>
- Peterson, J. S. (2019). Presenting a qualitative study: A reviewer's perspective. *Gifted Child Quarterly*, 63(3), 147–158. <https://doi.org/10.1177/0016986219844789>
- Putri, Z. A. (2023). *Perlindungan hukum bagi nasabah dalam perjanjian gadai di pt. Pegadaian (persero) upc sukaria kota makassar*. Universitas Muslim Indonesia.
- Quraisy, M., Abdury, M., & Saleh, A. (2023). Pandangan Hukum Islam Berdasarkan Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 terhadap Pelaksanaan Pelelangan Benda Jaminan di Pegadaian Syariah. *Aktiva: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 64–67. <https://doi.org/10.56393/aktiva.v2i3.1356>
- Renwarin, M., Asmaniar, & Sharon, G. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Pemberi Gadai Jika Terjadi Wanprestasi Dalam Perjanjian Gadai. *Krisna Law: Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.37893/krisnalaw.v5i1.195>
- Santoso, C. E. E. (2013). Perputaran modal kerja dan perputaran piutang pengaruhnya terhadap profitabilitas pada PT. Pegadaian (PERSERO). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4). <https://doi.org/10.35794/emba.1.4.2013.2963>
- Saputri, Y. (2015). *Implementasi Pelelangan Benda Jaminan Gadai Pada Pegadaian Syari'ah Bandar Lampung Tahun 2013*. Lampung: STAIN Jurai Siwo.
- Sogn-Grundvåg, G., & Zhang, D. (2023). Auction versus direct sale: the effect of buyers and sellers on prices. *European Review of Agricultural Economics*, 50(1), 84–114. <https://doi.org/10.1093/erae/jbab051>
- Susanto, M. J. (2023). *Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Akad Rahn Tanah Pada PT. Pegadaian Syariah Unit RS Suwondo Pati*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Syaflina, F. (2019). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pegadaian Berdasarkan Perjanjian Utang Piutang Dengan Jaminan Gadai (Studi Di Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Marpoyan)*. Universitas Islam Riau.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). An efficient, open-bid procurement auction for small-scale electricity markets. In *Angewandte Chemie International Edition* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2022.118867>
- Wongsamerchue, T., & Leelasantitham, A. (2022). An electronic double auction of prepaid electricity trading using blockchain technology. *Journal of Mobile Multimedia*, 18(6), 1829–1850. <https://doi.org/10.13052/jmm1550-4646.18616>
- Xiong, W., & Xiong, L. (2021). Anti-collusion data auction mechanism based on smart contract. *Information Sciences*, 555, 386–409. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2020.10.053>

Ye, Z., Chen, C.-L., Weng, W., Sun, H., Tsaur, W.-J., & Deng, Y.-Y. (2023). An anonymous and fair auction system based on blockchain. *The Journal of Supercomputing*, 79(13), 13909–13951. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-2064583/v1>