

Analisis Perlindungan Hukum Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Konsumen Gadai Emas di Pegadaian Syariah Central Makassar

Audra Anandira Wahyudi, Hasibuddin, Hasanna Lawang

Fakultas Agama Islam, Universitas Muslim Indonesia, Makassar

Email: audrawahyudi58@gmail.com

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk dan efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi gadai emas syariah di Pegadaian Syariah Central Makassar berdasarkan perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Perlindungan hukum dalam transaksi keuangan syariah menjadi aspek yang penting untuk menjamin keadilan, transparansi, serta perlindungan hak-hak konsumen sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah Central Makassar telah menerapkan prinsip akad rahn secara syar'i, memberikan informasi yang transparan kepada konsumen, serta menjaga hak kepemilikan barang jaminan secara adil. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman konsumen terhadap hak-haknya dan kurang optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun secara umum Pegadaian Syariah telah memenuhi prinsip perlindungan konsumen sesuai hukum syariah, perlu peningkatan edukasi kepada masyarakat serta penguatan regulasi dan lembaga penyelesaian sengketa yang berbasis syariah di tingkat lokal. Temuan ini diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam pengembangan perlindungan hukum bagi konsumen syariah di Indonesia.

Abstrak: *This study aims to analyze the form and effectiveness of legal protection for consumers in Islamic gold pawn transactions at Pegadaian Syariah Central Makassar from the perspective of Islamic Economic Law. Legal protection in Islamic financial transactions is essential to ensure justice, transparency, and the protection of consumer rights in accordance with Sharia principles. This research employs a descriptive qualitative approach using data collection techniques such as in-depth interviews, observation, and documentation. The findings indicate that Pegadaian Syariah Central Makassar has implemented the rahn contract in accordance with Sharia, provided transparent information to consumers, and safeguarded consumer rights regarding pledged goods fairly. However, challenges remain, including limited consumer understanding of their rights and suboptimal dispute resolution mechanisms. The study concludes that while Pegadaian Syariah generally complies with Sharia-based consumer protection principles, there is a need to improve public education and strengthen Sharia-based regulations and dispute resolution institutions at the local level. These findings are expected to contribute to the development of consumer legal protection in Indonesia's Islamic finance sector.*



<https://doi.org/10.5281/zenodo.16206268>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](#).

Article History

Received: June 15, 2025

Revised: June 30, 2025

Published: July 15, 2025

Keywords :

Legal Protection, Islamic Gold Pawn, Islamic Economic Law, Consumer, Pegadaian Syariah

Kata Kunci:

Perlindungan Hukum, Gadai Emas Syariah, Hukum Ekonomi Syariah, Konsumen, Pegadaian Syariah

PENDAHALUAN

Perlindungan konsumen menjadi aspek krusial dalam setiap transaksi ekonomi, termasuk sistem ekonomi syariah. Dalam konteks pegadaian emas syariah, perlindungan ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan oleh praktik yang tidak adil atau eksploitatif. Menurut prinsip ekonomi syariah, setiap transaksi harus dilakukan dengan keadilan dan transparansi, serta tidak merugikan salah satu pihak. Namun, masih terdapat tantangan dalam implementasi perlindungan ini, terutama terkait dengan pengetahuan konsumen tentang hak-hak mereka dan kesadaran pelaku usaha untuk mematuhi regulasi yang ada.¹

¹ Bunda, Ananda Ayu Permata. *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap strategi pemasaran dalam bentuk Diskon pada jual beli berbasis Online: Studi kasus di Marketplace Shopee*. Diss. UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2023.

Seiring berkembangnya industri keuangan syariah di Indonesia, produk-produk yang berbasis syariah semakin diminati oleh masyarakat. Salah satu produk yang cukup populer adalah pegadaian emas syariah. Produk ini menawarkan solusi bagi masyarakat yang membutuhkan pembiayaan dengan prinsip syariah, yaitu tanpa riba dan bebas dari unsur spekulasi (gharar) maupun perjudian (maisir).

Perkembangan yang semakin pesat di lembaga keuangan syariah, terdapat tantangan besar dalam hal perlindungan hukum bagi konsumen. Dalam sistem ekonomi konvensional, telah diatur berbagai regulasi yang bertujuan melindungi konsumen dari praktik yang merugikan. Namun, dalam konteks syariah, regulasi yang ada kadang belum sepenuhnya mampu menjawab permasalahan yang dihadapi oleh konsumen. Selain itu, masih ada perbedaan persepsi di antara lembaga-lembaga syariah dalam menafsirkan dan menerapkan prinsip-prinsip syariah, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

Salah satu hal yang menjadi sorotan adalah efektivitas peran lembaga penyelesaian sengketa dalam menangani kasus-kasus yang melibatkan konsumen pegadaian emas syariah. Di Indonesia, terdapat beberapa mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat digunakan, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan seperti Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS).² Namun, di tingkat regional seperti Makassar, efektivitas lembaga-lembaga ini dalam menangani kasus terkait pegadaian emas syariah masih dipertanyakan. Terkadang, proses penyelesaian sengketa yang melibatkan konsumen syariah memakan waktu lama dan tidak selalu menghasilkan solusi yang adil bagi kedua belah pihak.

Selain itu, peran pengadilan ekonomi syariah dalam menangani sengketa yang timbul dalam transaksi gadai emas syariah juga menjadi perhatian utama. Pengadilan ini diharapkan dapat menjadi lembaga yang mampu menegakkan hukum syariah dengan tegas dan memberikan keadilan bagi konsumen. Namun, kenyataannya, masih ada kendala dalam penegakan hukum syariah, baik dari segi sumber daya manusia, regulasi yang belum terintegrasi dengan baik, maupun dari segi kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka sebagai konsumen dalam transaksi syariah.

Dalam konteks regulasi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan fatwa-fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) telah mengatur beberapa aspek terkait perlindungan konsumen dalam transaksi syariah, termasuk pegadaian emas. Namun, implementasi regulasi ini di lapangan sering kali menghadapi berbagai tantangan. Regulasi yang ada belum sepenuhnya menutup celah-celah yang bisa merugikan konsumen, terutama dalam hal transparansi informasi terkait biaya administrasi, hak dan kewajiban kedua belah pihak, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen.³

Di Kota Makassar, banyak lembaga keuangan syariah yang menawarkan layanan gadai emas syariah. Lembaga-lembaga ini tidak hanya berasal dari sektor perbankan syariah tetapi juga termasuk lembaga pegadaian syariah yang beroperasi secara khusus. Meskipun layanan ini bertujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat yang membutuhkan dana darurat dengan cara yang sesuai syariat, muncul berbagai permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam pelaksanaannya. Sengketa antara konsumen dan penyedia jasa gadai syariah terkadang terjadi, khususnya terkait dengan masalah transparansi biaya, pengelolaan jaminan, hingga perlindungan hak konsumen.

Sebagai contoh, beberapa konsumen di Makassar mengeluhkan ketidakjelasan dalam penentuan nilai taksiran emas, biaya administrasi yang dianggap terlalu tinggi, serta kurangnya informasi mengenai hak konsumen dalam mengambil kembali barang jaminan setelah pinjaman dilunasi. Selain itu, dalam beberapa kasus sengketa, mekanisme penyelesaian sengketa yang melibatkan konsumen syariah cenderung rumit dan memakan waktu yang lama. Hal ini menjadi hambatan tersendiri bagi konsumen yang ingin menyelesaikan masalah mereka secara cepat dan efektif.

Keberadaan lembaga penyelesaian sengketa, baik pengadilan maupun non-pengadilan seperti Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS), diharapkan dapat menjadi solusi atas berbagai

² Mulazid, Ade Sofyan. *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. Prenada Media, 2016.

³ Mardi, Dr Mardi Candra. "Azas Pembuktian Terbalik Dalam Sengketa Penjaminan Pengembalian Modal Pembiayaan Mudharabah, Musyarakah Dan Wakalah Bil Istitsmar." *Mimbar Hukum* 34.1 (2022): 237-259.

sengketa yang muncul dalam transaksi syariah. Namun, di wilayah regional seperti Makassar, efektivitas lembaga-lembaga ini dalam memberikan solusi yang adil dan sesuai dengan prinsip syariah masih perlu dievaluasi lebih lanjut. Beberapa konsumen mengungkapkan bahwa proses penyelesaian sengketa yang mereka alami tidak selalu mencerminkan keadilan, baik dari segi waktu penyelesaian maupun hasil akhir yang didapat.⁴

Di sisi lain, peran pengadilan ekonomi syariah juga semakin penting dalam memastikan bahwa regulasi yang ada dapat ditegakkan dengan baik. Pengadilan ekonomi syariah di Indonesia diharapkan mampu menjadi institusi yang tidak hanya menyelesaikan sengketa secara syariah tetapi juga memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen syariah. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat tantangan terkait kapasitas pengadilan ini, baik dari segi jumlah sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang hukum ekonomi syariah, maupun dari segi pemahaman masyarakat terhadap hak-hak mereka sebagai konsumen syariah.

Selain itu, penting untuk mencermati regulasi yang mengatur pegadaian emas syariah. Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) telah mengeluarkan beberapa fatwa yang menjadi acuan dalam transaksi ini, di antaranya Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn dan Fatwa DSN-MUI No. 92/DSN-MUI/IV/2014 tentang Pembiayaan Emas Secara Syariah.⁵ Fatwa-fatwa ini diharapkan dapat memberikan landasan hukum yang jelas bagi lembaga keuangan syariah dalam menjalankan produk gadai emas, serta memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Namun, pada praktiknya, implementasi fatwa ini masih belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal penerapannya di lapangan oleh lembaga-lembaga keuangan syariah.

Sebagai tambahan, pengawasan terhadap pelaksanaan transaksi pegadaian emas syariah juga masih menjadi tantangan. Meski sudah ada beberapa regulasi yang mengatur, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan fatwa DSN-MUI, konsumen sering kali tidak memiliki akses yang memadai untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai hak-hak mereka. Hal ini dapat menyebabkan ketimpangan informasi antara konsumen dan lembaga keuangan, yang pada akhirnya merugikan pihak konsumen.

Melihat berbagai permasalahan ini, penting untuk melakukan kajian yang lebih mendalam mengenai efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi pegadaian emas syariah di Makassar. Penelitian ini bertujuan menganalisis sejauh mana regulasi yang ada sudah memadai dalam memberikan perlindungan konsumen, serta peran pengadilan ekonomi syariah dalam menegakkan regulasi tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengoptimalkan perlindungan hukum bagi konsumen syariah, serta mendorong lembaga-lembaga keuangan syariah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas mereka dalam melaksanakan produk gadai emas syariah.

Rumusan masalah kedua berfokus pada adequacy regulasi yang ada untuk melindungi konsumen dalam perjanjian gadai emas syariah serta peran pengadilan ekonomi syariah dalam menegakkan regulasi tersebut. Meskipun terdapat undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen, banyak penelitian menunjukkan bahwa implementasinya sering kali tidak efektif. Pengadilan ekonomi syariah diharapkan dapat berperan aktif dalam menegakkan hukum dan memberikan keadilan bagi konsumen yang merasa dirugikan.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam pegadaian emas syariah serta mengevaluasi regulasi yang ada dan peran pengadilan dalam menegakkan hak-hak konsumen. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen serta memperkuat sistem ekonomi syariah di Indonesia, khususnya di Makassar.

⁴ Mariana, Kristiyanti. "Pemberdayaan masyarakat pesisir pantai melalui pendekatan ICZM (Integrated Coastal Zone Management)." *Prosiding* (2023).

⁵ Nortamami, Hilma, and Diana Zuhroh. *Tinjauan Fatwa DSN-MUI No. 92/DSN-MUI/IV/2014 Tentang Pembiayaan Disertai Rahn Terhadap Pelaksanaan Akad Rahn Pada Produk Pembiayaan Arrum di Pegadaian Syariah Cabang Solo Baru*. Diss. IAIN Surakarta, 2018.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.¹ Penelitian dengan cara mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Jenis penelitian ini merupakan bagian dari jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena atau kejadian tanpa upaya menjelaskan atau menguji hubungan antar variabel.² Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga jenis instrumen utama yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setiap instrumen ini memiliki peran penting dalam pengumpulan data yang berkaitan dengan penerapan perjanjian hukum terhadap konsumen dalam perjanjian gadai emas syariah.⁶ Analisis data dalam penelitian ini dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Central Makassar

1. Sejarah Pegadaian Syariah Central

Penelitian ini dilaksanakan di Pegadaian Syariah Center Makassar, yang beralamat di Jalan Samalona No. 6, Kelurahan Pattunuang, Kecamatan Wajo, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa Pegadaian Syariah Center Makassar merupakan salah satu cabang Pegadaian yang aktif menerapkan sistem gadai berbasis syariah (*rahn*) dengan cakupan pelayanan luas serta memiliki struktur organisasi yang lengkap. Selain itu, Pegadaian ini juga secara aktif melayani masyarakat dalam hal pembiayaan berbasis jaminan emas dengan prinsip-prinsip hukum ekonomi Islam, menjadikannya sebagai tempat yang representatif untuk mengkaji penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Pegadaian Syariah ini pertama kali didirikan pada 1 April 2003 sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap produk keuangan syariah yang bebas riba dan sesuai dengan ketentuan muamalah dalam Islam.¹ Pendirian Pegadaian Syariah di Makassar merupakan bagian dari strategi nasional PT Pegadaian (Persero) untuk memperluas layanan berbasis syariah ke berbagai wilayah strategis, termasuk Indonesia bagian timur. Kehadiran unit Pegadaian Syariah ini memberikan alternatif pembiayaan yang adil, cepat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat menengah ke bawah yang membutuhkan dana tunai dengan menjaminkan barang, khususnya emas.

Dari segi struktur organisasi, Pegadaian Syariah Center Makassar dipimpin oleh seorang Kepala Cabang yang membawahi berbagai unit kerja seperti Unit Pelayanan, Unit Non-Gadai, Kasir, Penaksir, Account Officer, Operasional Officer, serta Pengelola Agunan. Struktur organisasi ini menunjukkan bahwa lembaga ini memiliki kelengkapan sistem kerja dan pembagian tugas yang jelas, sehingga proses pelayanan kepada konsumen dapat dilakukan secara efisien dan profesional. Pegadaian Syariah ini juga berada di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang bertugas memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan prinsip-prinsip syariah.

Dalam praktiknya, Pegadaian Syariah Center Makassar menjalankan kegiatan gadai emas dengan sistem akad *rahn*, di mana konsumen menyerahkan barang berupa emas sebagai jaminan atas pinjaman dana yang diberikan. Seluruh proses transaksi dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keadilan, keterbukaan informasi, dan kehalalan prosedur. Konsumen diberikan penjelasan secara rinci mengenai nilai taksiran barang, besaran pinjaman (*marhun*

¹ Yuliani, Wiwin. "Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling." *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan* 2.2 (2018): 83-91.

² Muhammad Hasibuddin, Analisis Tingkat Literasi Keuangan di Kalangan Mahasiswa dan Dampaknya Terhadap Penggunaan Produk Atau Jasa Keuangan Syariah, Vol 5, No.1, 2024

⁶ Wartyo, Wartyo, and Samsuri Samsuri. "Sertifikasi Halal dan Implikasinya Bagi Bisnis Produk Halal di Indonesia." *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking* 2.1 (2020): 98-112.

¹ Sri Rahayu, "Analisis Perlakuan Akuntansi Pembiayaan Gadai Emas (Rahn) di Pegadaian Syariah Sentral Makassar," *Jurnal Politeknik UPG*, 2022.

bih), biaya pemeliharaan (*mu'nah*), jangka waktu pinjaman, hingga mekanisme pelunasan dan eksekusi barang apabila terjadi wanprestasi. Prosedur ini menunjukkan adanya komitmen dari pihak pegadaian dalam menerapkan perlindungan hukum terhadap konsumen secara optimal.

Selain itu, lembaga ini juga menyediakan saluran pengaduan dan penyelesaian sengketa, baik secara internal maupun melalui lembaga penyelesaian eksternal seperti LAPS Syariah dan pengadilan ekonomi syariah, apabila konsumen merasa dirugikan atau menghadapi persoalan hukum dalam pelaksanaan perjanjian gadai. Keberadaan saluran ini menjadi salah satu indikator penting bahwa Pegadaian Syariah Center Makassar tidak hanya menyediakan produk pembiayaan, tetapi juga membangun sistem perlindungan hukum yang memungkinkan konsumen memperoleh keadilan dan perlakuan yang layak sesuai dengan hukum yang berlaku.

Selama proses penelitian, lokasi ini memberikan akses yang luas kepada peneliti untuk melakukan observasi langsung, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan perjanjian gadai emas syariah. Selain itu, interaksi dengan konsumen dan pihak pengelola di lokasi ini memungkinkan peneliti mendapatkan data primer yang valid dan relevan dengan tujuan penelitian. Observasi lapangan juga menunjukkan bahwa praktik pelayanan yang diberikan sudah mengikuti standar operasional berbasis syariah dan menjunjung prinsip transparansi serta akuntabilitas.

Dengan demikian, lokasi Pegadaian Syariah Center Makassar menjadi tempat yang tepat dan relevan untuk menganalisis bentuk dan praktik perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi gadai emas. Keberadaan lembaga ini di tengah kota Makassar yang merupakan pusat pertumbuhan ekonomi dan populasi muslim yang signifikan, menjadikan penelitian ini kontekstual dan memiliki urgensi tinggi dalam pengembangan perlindungan hukum syariah secara aplikatif.

2. Visi – Misi Pegadaian Syariah Center Makassar

a. Visi

Menjadi solusi bisnis terpadu, terutama berbasis gadai, yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia, serta menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

b. Misi

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman, dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian, dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen di Pegadaian Syariah dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan elemen fundamental dalam sistem transaksi ekonomi, terlebih lagi dalam praktik ekonomi berbasis syariah. Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, perlindungan hukum tidak hanya dilihat dari aspek yuridis formal, melainkan juga menyangkut pemenuhan nilai-nilai keadilan (*al-'adl*), kemaslahatan (*maslahah*), kejujuran (*sidq*), dan tanggung jawab sosial antara para pihak yang bertransaksi. Perlindungan ini sangat penting dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi keuangan syariah, sekaligus memastikan bahwa akad-akad yang dilakukan tidak menyimpang dari prinsip dasar muamalah Islam.

Pegadaian Syariah, khususnya di Pegadaian Syariah Center Makassar, memberikan bentuk perlindungan hukum konsumen yang terintegrasi antara peraturan hukum positif nasional, prinsip-prinsip fiqh muamalah, serta fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Bentuk perlindungan ini dapat dijabarkan dalam beberapa aspek sebagai berikut:

1. Penerapan Akad yang Sesuai Prinsip Syariah

Seluruh kegiatan pembiayaan di Pegadaian Syariah menggunakan akad rahn, yaitu perjanjian gadai yang dilakukan tanpa unsur riba, gharar (ketidakjelasan), dan maysir (spekulatif). Pegadaian tidak mengambil keuntungan dari utang yang diberikan, melainkan hanya membebaskan ujah (biaya jasa penyimpanan barang) yang dihitung berdasarkan berat emas, bukan berdasarkan jumlah pinjaman. Hal ini sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn dan Fatwa No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn Emas. Dengan akad yang sah menurut syariat, konsumen merasa aman karena tahu bahwa transaksi mereka tidak mengandung unsur yang dilarang dalam Islam. Ini merupakan bentuk perlindungan pertama, yaitu perlindungan dari praktik yang batil atau haram.

2. Transparansi Informasi kepada Konsumen

Salah satu bentuk nyata perlindungan konsumen adalah pemberian informasi secara jelas, terbuka, dan jujur kepada nasabah. Pegadaian Syariah Center Makassar menjelaskan secara lisan dan tertulis kepada konsumen mengenai:

- a. Nilai taksiran emas
- b. Jumlah pinjaman yang diterima (*marhun bih*)
- c. Jangka waktu pinjaman
- d. Biaya pemeliharaan atau penyimpanan
- e. Mekanisme pelunasan dan eksekusi barang jika terjadi wanprestasi

Informasi ini disampaikan oleh petugas sebelum akad ditandatangani, dan nasabah diberi waktu serta kebebasan untuk menanyakan hal-hal yang belum dipahami. Hal ini sejalan dengan asas *at-taradhī* (kerelaan kedua belah pihak), yang menjadi syarat sahnya akad dalam Islam. Dengan begitu, tidak terjadi unsur paksaan atau ketidaktahuan yang bisa merugikan konsumen.

3. Perlindungan Hak Konsumen atas Barang Jaminan

Dalam praktiknya, Pegadaian Syariah memberikan jaminan bahwa emas yang dijadikan sebagai objek gadai (*marhun*) akan tetap menjadi milik penuh nasabah selama pinjaman belum dilunasi. Konsumen tidak kehilangan hak kepemilikannya atas barang tersebut. Jika nasabah dapat melunasi pinjaman sebelum jatuh tempo, maka barang jaminan dapat langsung dikembalikan.

Selain itu, dalam hal terjadi eksekusi terhadap barang jaminan karena nasabah gagal membayar utang, Pegadaian hanya akan melelang barang tersebut sesuai prosedur yang adil dan terbuka, dan selisih dari hasil lelang yang melebihi nilai pinjaman akan dikembalikan kepada konsumen. Ini adalah wujud prinsip *keadilan dan kemaslahatan*, di mana lembaga tidak boleh mengambil lebih dari haknya, sesuai dengan prinsip "*la dharara wa la dhirar*" (tidak boleh membahayakan dan tidak boleh saling membahayakan).

4. Pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Kegiatan operasional Pegadaian Syariah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas memastikan bahwa semua kegiatan lembaga sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan prinsip-prinsip syariah. DPS memiliki kewenangan untuk melakukan evaluasi, audit syariah, serta memberikan arahan kepada manajemen jika ditemukan penyimpangan terhadap prinsip syariah. Kehadiran DPS sebagai pengawas internal lembaga menjadi bentuk perlindungan hukum preventif, karena dapat mencegah potensi pelanggaran sejak awal. Dengan adanya pengawasan yang melekat, nasabah merasa lebih aman dan terlindungi hak-haknya dalam setiap transaksi.

5. Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

Pegadaian Syariah menyediakan mekanisme penyelesaian keluhan konsumen melalui bagian layanan pelanggan. Konsumen dapat menyampaikan komplain secara lisan atau tertulis, dan Pegadaian wajib menindaklanjuti secara cepat dan adil. Jika penyelesaian secara internal tidak memuaskan, maka konsumen dapat mengakses mekanisme penyelesaian sengketa eksternal, seperti:

- a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Syariah
- b. Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS)
- c. Pengadilan Ekonomi Syariah

Mekanisme ini merupakan bentuk perlindungan hukum represif dan kuratif, yakni memberi jalan keluar jika terjadi pelanggaran hak konsumen. Perlindungan ini diperkuat oleh keberlakuan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku juga dalam konteks ekonomi syariah.

6. Aspek Edukasi dan Sosialisasi Hukum kepada Konsumen

Salah satu tantangan dalam perlindungan hukum syariah adalah rendahnya pemahaman sebagian konsumen terhadap isi akad dan hak-hak mereka. Pegadaian Syariah Center Makassar menyadari hal ini dan secara berkala melakukan edukasi dan pelatihan internal bagi pegawai, serta sosialisasi ringan kepada nasabah mengenai akad rahn, prinsip syariah, dan prosedur hukum yang berlaku. Edukasi ini bertujuan agar konsumen tidak hanya menjalani transaksi secara formal, tetapi juga memahami secara substantif hak dan kewajibannya.

7. Kepatuhan terhadap Regulasi Hukum Nasional

Sebagai lembaga keuangan resmi, Pegadaian Syariah juga tunduk pada regulasi hukum nasional seperti:

- a. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- c. Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/7/DPbS tentang Produk Qardh Beragun Emas

Hal ini berdasarkan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bersama Bapak Kurniawan Raditya Putra selaku pimpinan Cabang Pegadaian Syariah senter yang menyatakan bahwa :

“Perlindungan hukum konsumen di Pegadaian Syariah kami lakukan dengan memastikan bahwa semua akad rahn sesuai prinsip syariah, bebas dari riba, gharar, dan maysir. Nasabah diberi penjelasan secara transparan mengenai nilai taksiran barang, biaya pemeliharaan, jangka waktu, dan prosedur pelunasan maupun eksekusi barang. Kami juga diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk menjamin seluruh proses berjalan adil dan sesuai ketentuan hukum ekonomi Islam.”²

Bapak Wahyudi selaku konsumen Gadai Emas memberikan konfirmasi terkait pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Kurniawan Raditya Putra tentang implementasi prinsip Hukum Ekonomi Syariah dalam sistem Gadai Emas, yang menyatakan bahwa :

“Saya sangat percaya bahwa, aturan syariah yang dipakai pegadaian sudah bagus, tidak ada riba dan transparan. Pihak pegadaian syariah memberikan penjelasan secara detail mengenai taksiran barang gadai, biaya admin atau pemeliharaan, dan cara melakukan pemabayaran, hal ini sesuai dengan prinsip transparansi”.³

Bapak Kurniawan Raditya Putra juga menambahkan bahwa :

“Dalam proses eksekusi barang jaminan, kami selalu berpedoman pada prinsip keadilan. Jika hasil lelang melebihi nilai utang nasabah, maka selisihnya akan kami kembalikan kepada nasabah. Itu sudah menjadi bagian dari ketentuan syariah yang kami pegang, bahwa tidak boleh mengambil lebih dari haknya. Selain itu, semua kegiatan kami diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS), agar tetap sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan prinsip Hukum Ekonomi Syariah. DPS juga berperan penting dalam menjaga agar hak-hak konsumen tetap terlindungi”.

Selain itu, prinsip keadilan (*al-'adl*) ditegakkan melalui mekanisme eksekusi barang jaminan yang dilakukan secara adil dan proporsional. Jika hasil penjualan melebihi utang, kelebihan tersebut dikembalikan kepada konsumen, sebagaimana diajarkan dalam syariat bahwa tidak diperbolehkan mengambil hak orang lain secara batil. Perlindungan juga diberikan melalui peran Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang memastikan seluruh kegiatan Pegadaian sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan

² Kurniawan Raditya Putra, Kepala Cabang Pegadaian Syariah Senter, wawancara pada tanggal 20 Maret 2025.

³ Wahyudi, Konsumen Gadai Emas, Wawancara pada tanggal 20 Maret 2025

prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah. DPS menjadi pengawas yang menjamin hak-hak konsumen tetap terlindungi.

Berdasarkan Hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Kurniawan Raditya Putra selaku Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Senter dapat dilihat bahwa bentuk perlindungan hukum konsumen di Pegadaian Syariah diwujudkan melalui penerapan akad *rahn* yang sesuai dengan prinsip Hukum Ekonomi Syariah, serta pelaksanaan transaksi yang mengedepankan keadilan, transparansi, dan tanggung jawab. Perlindungan tersebut mencakup pemberian informasi yang jelas kepada nasabah, pelaksanaan eksekusi barang jaminan secara adil, serta pengembalian kelebihan hasil lelang kepada konsumen apabila terdapat selisih dari nilai utang. Selain itu, keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) berperan penting dalam memastikan bahwa seluruh aktivitas Pegadaian Syariah sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan prinsip-prinsip perlindungan hukum dalam Islam.

Praktik Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Perjanjian Gadai Emas di Pegadaian Syariah Central

Praktik perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian gadai emas di Pegadaian Syariah Senter dilakukan melalui berbagai mekanisme yang berlandaskan pada prinsip syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perlindungan hukum ini tampak dari adanya kejelasan dalam akad perjanjian, transparansi informasi mengenai nilai taksiran emas, besaran marhun bih (pinjaman), biaya pemeliharaan barang (mu'nah), serta jangka waktu gadai. Pihak Pegadaian Syariah juga memberikan salinan perjanjian kepada konsumen sebagai bentuk perlindungan atas hak-hak mereka.

Hal ini berdasarkan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bersama Ibu Nisa Indah selaku staff pengelola agunan Pegadaian Syariah Senter yang menyatakan bahwa :

“Dalam praktiknya, sebelum perjanjian dilakukan, kami selaku staff pegadaian menjelaskan secara rinci isi akad kepada konsumen guna memastikan bahwa tidak ada unsur penipuan, ketidaktahuan, atau keterpaksaan dalam transaksi. Konsumen juga diberikan kebebasan untuk menanyakan hal-hal yang belum dipahami, sehingga tercipta asas kerelaan (*tarāḍin*) dalam perjanjian, sebagaimana diatur dalam hukum Islam”.⁴

Bapak Kurniawan Raditya Putra juga menambahkan bahwa :

“Selain itu, Pegadaian Syariah Senter memiliki prosedur penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh apabila terjadi keluhan dari konsumen. Konsumen dapat mengajukan komplain secara tertulis maupun lisan yang akan ditindaklanjuti oleh bagian pelayanan pelanggan. Jika penyelesaian internal tidak berhasil, maka konsumen memiliki hak untuk mengadukan perkara kepada lembaga penyelesaian sengketa, seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Syariah atau melalui jalur hukum lainnya sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen”.

Hasil wawancara dengan pihak pegadaian menunjukkan bahwa perusahaan secara rutin melakukan pelatihan kepada petugas agar mampu memahami dan menerapkan prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hal ini menunjukkan komitmen Pegadaian Syariah dalam menjaga kepercayaan masyarakat serta mewujudkan sistem pelayanan yang adil, transparan, dan sesuai syariah. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala teknis di lapangan, seperti kurangnya pemahaman konsumen terhadap isi akad dan terbatasnya akses informasi bagi konsumen dengan latar belakang pendidikan yang rendah. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang bersifat *preventif* dan *edukatif* masih perlu ditingkatkan agar pelaksanaan gadai emas syariah benar-benar memberikan rasa aman dan keadilan bagi konsumen.

SIMPULAN

⁴ Nisa Indah, Staff Pengelola Agunan, wawancara pada tanggal 20 maret 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Senter, dapat disimpulkan bahwa praktik perlindungan hukum terhadap konsumen telah dilaksanakan secara optimal melalui penerapan akad rahn yang sesuai dengan prinsip Hukum Ekonomi Syariah.

1. Perlindungan tersebut tercermin dalam pemberian informasi yang transparan kepada nasabah, pelaksanaan eksekusi barang jaminan secara adil, serta pengembalian selisih hasil lelang apabila melebihi nilai utang.
2. Keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) menjadi faktor penting dalam memastikan seluruh kegiatan pegadaian berjalan sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan prinsip perlindungan hukum dalam Islam, sehingga menciptakan rasa aman dan keadilan bagi konsumen.

SARAN

Meskipun praktik perlindungan hukum terhadap konsumen di Pegadaian Syariah Senter telah berjalan dengan baik, ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan untuk semakin mengoptimalkan perlindungan terhadap nasabah. Adapun saran yang diberikan kepada Pegadaian Syariah Senter adalah sebagai berikut :

1. Disarankan agar sosialisasi terkait isi akad rahn dan hak-hak konsumen dilakukan secara lebih intensif dan terstruktur, terutama bagi nasabah yang memiliki latar belakang pendidikan terbatas.
2. Perlu dikembangkan sistem edukasi dan literasi keuangan syariah bagi masyarakat agar mereka lebih memahami mekanisme gadai emas syariah dan prinsip-prinsip perlindungan hukum yang menyertainya. Ketiga, penguatan peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) secara berkala melalui audit syariah internal dan pelatihan intensif dapat menjadi langkah strategis untuk memastikan kepatuhan syariah berjalan secara konsisten.
3. Pegadaian Syariah diharapkan terus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam seluruh proses layanan, agar kepercayaan dan kepuasan konsumen tetap terjaga seiring dengan berkembangnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan syariah.

REFERENSI

- Adawiyah, Shintya Robiatul. "Pelaksanaan Gadai Emas Syariah Sebagai Alternatif Pembiayaan Di Kota Bandar Lampung." (2017).
- Ahmadi, Mirzam Arqy, Et Al. "Implementasi Kaidah Fiqh Dalam Kesepakatan Ekonomi Lembaga Keuangan Syariah: Evaluasi Aspek Etika Dan Operasional." *Jurnal Ekonomi Syariah* 2.1 (2024): 1-7.
- Alrian, Kinnanti. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Gadai Emas Syariah Dalam Hal Terjadinya Penurunan Harga Emas Pada Saat Eksekusi Objek Jaminan*. Diss. Brawijaya University, 2015.
- Amalia, Yuma. *Sistem Dan Prosedur Pengajuan Barang Jaminan Dan Agunan Pada Bank Sumut Syariah Kcp Kota Baru Marelán*. Diss. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019.
- Asep Saeful Muhtadi Dan Agus Ahmad Safei, "Metode Penelitian Dakwah", (Bandung: Pustaka Setia, 2003), Hal. 107.
- Astuti, Wulandari. *Prosedur Pengajuan Pembiayaan Cicil Emas Pada Pt Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Dewi Sartika 2*. Diss. Politeknik Negeri Jakarta, 2024.
- Bunda, Ananda Ayu Permata. *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Strategi Pemasaran Dalam Bentuk Diskon Pada Jual Beli Berbasis Online: Studi Kasus Di Marketplace Shopee*. Diss. Uin Sunan Gunung Djati Bandung, 2023
- Ernanda, Feryansyah Prima. *Analisis Penerapan Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Ges) Dalam Perspektif Fiqh Muamalah Di Bmt Ugt Nusantara Capem Muncar Kabupaten Banyuwangi*. Diss. Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi, 2022
- Ernanda, Feryansyah Prima. *Analisis Penerapan Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Ges) Dalam Perspektif Fiqh Muamalah Di Bmt Ugt Nusantara Capem Muncar Kabupaten Banyuwangi*. Diss. Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi, 2022

- Fuad, Mochammad Arif Zainul, Et Al. *Metode Penelitian Kelautan Dan Perikanan: Prinsip Dasar Penelitian, Pengambilan Sampel, Analisis, Dan Interpretasi Data*. Universitas Brawijaya Press, 2019
- Gian, Erick Ivan, Et Al. "Peran Customer Service Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan Pada Semaya One Hotel." *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan* 14.4 (2023).
- Mulazid, Ade Sofyan. *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. Prenada Media, 2016.
- Napsawati, Napsawati. "Analisis Situasi Pembelajaran Ipa Fisika Dengan Metode Daring Di Tengah Wabah Covid-19." *Karst: Jurnal Pendidikan Fisika Dan Terapannya* 3.1 (2020): 6-12.
- Narbuko, Cholid, And Abu Achmadi. "Metodepenelitian." *Penerbit Bumi Aksara, Jakarta* (2005).
- Nawawi, Fajar Ikhwan, And R. Ro'fah Setyowati. "Pelaksanaan Gadai Emas Pada Perbankan Syariah (Studi Pada Bni Syariah Kota Semarang)." *Diponegoro Law Journal* 6.1 (2017): 1-22.
- Ngampo, Hendrongi. "Dampak Produk Arrum Haji Di Pegadaian Syariah Kota Kotamobagu Terhadap Pembiayaan Ongkos Naik Haji." *I'tisham: Journal Of Islamic Law And Economics* 3.1 (2024).
- Nortamami, Hilma, And Diana Zuhroh. *Tinjauan Fatwa Dsn-Mui No. 92/Dsn-Mui/Iv/2014 Tentang Pembiayaan Disertai Rahn Terhadap Pelaksanaan Akad Rahn Pada Produk Pembiayaan Arrum Di Pegadaian Syariah Cabang Solo Baru*. Diss. Iain Surakarta, 2018.
- Nova, Purnama Sari. *Analisis Implementasi Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Dan Bank Syariah Mandiri Ditinjau Dari Syariah Compliance (Studi Pada Pegadaian Syariah Kota Metro Dan Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kota Metro)*. Diss. Uin Raden Intan Lampung, 2021
- Sudiana, Aznabila. *Pembelajaran Menyajikan Data Cara Memainkan Alat Musik Daerah Ke Dalam Teks Prosedur Memerhatikan Struktur, Unsur Kebahasaan, Dan Isi Dengan Menggunakan Metode Mind Mapping Pada Siswa Kelas Vii Smpn 28 Bandung Tahun Pelajaran 2017/2018*. Diss. Fkip Unpas, 2017.
- Sujarweni, V. Wiratna. "Metodelogi Penelitian." *Yogyakarta: Pustaka Baru Perss* (2014).
- Tan, David. "Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum." *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 8.8 (2021): 2463-2478.
- Warto, Warto, And Samsuri Samsuri. "Sertifikasi Halal Dan Implikasinya Bagi Bisnis Produk Halal Di Indonesia." *Al Maal: Journal Of Islamic Economics And Banking* 2.1 (2020): 98-112.
- Wijaya, Bima Aditia. "Rahn Atau Gadai."
- Yuliani, Wiwin. "Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling." *Quanta: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan* 2.2 (2018): 83-91.
- Yuniwati, Nuroh, Emilia Dwi Lestari, And Anis Alfiqoh. "Pegadaian Syariah: Penerapan Akad Rahn Ada Pegadaian Syariah." *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 2.2 (2021): 189-199
- Zahari, Zahari. "Analisis Perlakuan Akuntansi Gadai Emas (Rahn) Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Pulo Brayan Medan." *Jurnal Bisnis Corporate* 3.1 (2018).