

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Perlindungan hukum terhadap nasabah lembaga pegadaian khususnya yang berkaitan dengan hak atas keamanan dan kenyamanan serta ganti kerugian dalam menggunakan jasa di PT Pegadaian Cabang Jatibarang Kabupaten Indramayu adalah :

- (1) perlindungan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan di sini dilakukan dengan cara mensegel barang jaminan nasabah ketika akan di simpan sebagai jaminan, adanya pengecekan setiap bulan oleh kepala cabang dan adanya asuransi terhadap barang jaminan nasabah. Dalam hal kenyamanan PT Pegadaian selalu meningkatkan sarana dan prasarana dan juga pelayanan terhadap nasabah. Hal ini telah sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- (2) Perlindungan Hak Konsumen dalam hal mendapatkan ganti kerugian dilakukan PT Pegadaian dengan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk melakukan pengaduan secara langsung atau pun melalui mekanisme *Whistle Blowing Sistem* di [whistleblower@pegadaian.co.id](mailto:whistleblower@pegadaian.co.id). Pengaduan akan diproses oleh pihak pegadaian. Apabila terbukti ada suatu kerugian, maka Pengantian akan diberikan sesuai dengan kerugian yang diderita nasabah. Pemberian ganti kerugian tersebut dibedakan berdasarkan sebab kerugiannya apabila kerugian disebabkan oleh kebakaran dan perampokan maka ganti

kerugian diberikan dari Asuransi barang jaminan nasabah, sedangkan apabila kerugian disebabkan oleh pihak pegadaian maka kerugian tersebut akan di ganti dengan sebelumnya melakukan kesepakatan dengan nasabah

## **B. Saran**

Sebaiknya prosedur pengantian kerugian diumumkan bukan hanya melalui web akan tetapi dapat dilakukan juga dengan pemberian informasi melalui brosur dan penempelan mekanisme pengaduan pelanggaran dan pemberian ganti kerugian di papan pengumuman PT Pegadaian sendiri. Hal ini dibutuhkan agar nasabah tidak bingung ketika ingin melakukan pengaduan pelanggaran dan meminta ganti kerugian.