



## Analisis Pengaruh *Rate* dari Penetapan Harga Lelang Objek Jaminan Gadai di PT Pegadaian Syariah Banda Aceh terhadap Kepuasan Nasabah Debitur

**Havna<sup>1</sup>, Syamira Balqis<sup>2</sup>, Muhammad Fitrah Insani<sup>3</sup>**

<sup>1-3</sup>Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Ar Raniry Banda Aceh, Indonesia

[havna0608@gmail.com](mailto:havna0608@gmail.com)<sup>1</sup>, [syamiraa.balqis@gmail.com](mailto:syamiraa.balqis@gmail.com)<sup>2</sup>, [fitrahmuhammad2308@gmail.com](mailto:fitrahmuhammad2308@gmail.com)<sup>3</sup>

*\*Penulis Korespondensi:* [havna0608@gmail.com](mailto:havna0608@gmail.com)

**Abstract.** *The role of financial institutions in providing access to capital through pawn services is crucial, even though customers face the risk of defaulting, which can lead to the auction of pledged collateral. This study aims to analyze the impact of the auction pricing of collateral at PT Pegadaian Syariah Banda Aceh on customer satisfaction. In this context, a deep understanding of the factors influencing auction pricing and its impact on customer satisfaction is essential to maintain a mutually beneficial relationship. The pricing of the auction is influenced by several factors, including market mechanisms, government regulations, and the company's internal policies. Customer dissatisfaction with auction prices that are perceived as unfair can damage the long-term relationship with the financial institution. Therefore, it is crucial to enhance transparency and fairness in the auction pricing process. Additionally, educating customers about their rights is necessary to provide them with a better understanding of the process and its implications. These measures will help strengthen customer trust and maintain the sustainability of a positive relationship between the financial institution and its customers.*

**Keywords:** Auction Pricing; Collateral; Customer Satisfaction; Financial Institutions; Transparency

**Abstrak.** Peran lembaga keuangan dalam memberikan akses modal melalui layanan gadai sangat penting, meskipun nasabah berisiko menghadapi gagal bayar yang bisa berujung pada lelang barang jaminan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penetapan harga lelang objek jaminan gadai di PT Pegadaian Syariah Banda Aceh terhadap kepuasan nasabah debitur. Dalam hal ini, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi harga lelang dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah sangat diperlukan untuk menjaga hubungan yang saling menguntungkan. Penetapan harga lelang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain mekanisme pasar, regulasi pemerintah, dan kebijakan internal perusahaan. Ketidakpuasan nasabah terhadap harga lelang yang dianggap tidak adil dapat merusak hubungan jangka panjang dengan lembaga keuangan tersebut. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan transparansi dan keadilan dalam proses penetapan harga lelang. Selain itu, edukasi mengenai hak-hak nasabah juga perlu diberikan agar nasabah memiliki pemahaman yang lebih baik tentang proses dan dampaknya. Langkah-langkah ini akan membantu memperkuat kepercayaan nasabah dan menjaga keberlanjutan hubungan yang positif antara lembaga keuangan dan nasabah.

**Kata Kunci:** Gadai; Harga Lelang; Kepuasan Nasabah; Lembaga Keuangan; Transparansi

### 1. LATAR BELAKANG

Peran lembaga keuangan, khususnya PT Pegadaian Syariah, sangat penting dalam memberikan akses modal kepada masyarakat. Layanan gadai yang ditawarkan memungkinkan nasabah untuk mendapatkan pinjaman dengan menggadaikan barang berharga, seperti emas, kendaraan, atau barang elektronik. Meskipun sistem ini memberikan kemudahan, ada risiko yang harus dihadapi, terutama bagi nasabah yang tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran cicilan (Anida, 2024).

Seringkali, nasabah mengalami kesulitan dalam membayar cicilan karena berbagai alasan, seperti kondisi ekonomi yang tidak stabil, kehilangan pekerjaan, atau kebutuhan mendesak yang muncul tiba-tiba. Ketika nasabah gagal membayar cicilan, PT Pegadaian Syariah berhak melakukan lelang terhadap barang yang digadaikan. Menurut Utami & Yustati

proses ini bertujuan untuk menutupi utang nasabah dan meminimalkan kerugian bagi lembaga keuangan. Namun, lelang ini sering kali menimbulkan permasalahan, terutama terkait dengan harga lelang yang ditetapkan, yang sering kali dirasakan tidak adil oleh nasabah (Tri, 2024).

Banyak nasabah merasa dirugikan ketika harga lelang jauh di bawah nilai pasar barang yang mereka gadaikan. Misalnya, jika seorang nasabah menggadaikan perhiasan emas yang memiliki nilai tinggi, tetapi harga yang ditawarkan saat lelang sangat rendah, mereka mungkin merasa kehilangan barang berharga dengan harga yang tidak sesuai. Ketidakpuasan ini tidak hanya berkaitan dengan nilai barang, tetapi juga dengan pengalaman keseluruhan mereka dalam berurusan dengan PT Pegadaian Syariah.

Dampak dari proses lelang ini melampaui aspek emosional. Nasabah yang merasa dirugikan cenderung kehilangan kepercayaan terhadap lembaga keuangan. Kepercayaan ini sangat penting untuk membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan lembaga. Jika nasabah merasa tidak diperlakukan secara adil, mereka mungkin tidak akan menggunakan layanan tersebut lagi di masa depan. Selain itu, penurunan kepuasan nasabah dapat memengaruhi reputasi PT Pegadaian Syariah di mata publik, yang pada gilirannya dapat berdampak pada kinerja finansial lembaga.

Penetapan harga lelang yang adil harus menjadi prioritas. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan pihak ketiga yang independen dalam proses penilaian barang. Dengan adanya penilaian yang objektif, nasabah akan lebih percaya bahwa harga yang ditetapkan mencerminkan nilai barang yang sebenarnya. Proses lelang yang transparan dan adil dapat meningkatkan kepercayaan nasabah serta berkontribusi pada kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Firmananta & Noor dalam studinya menunjukkan bahwa kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah dipengaruhi oleh kesadaran mereka terhadap hak-hak yang dimiliki, terutama terkait pengembalian kelebihan hasil lelang setelah pelunasan pinjaman. Banyak nasabah yang tidak menyadari hak ini, yang berdampak negatif pada persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, ketidakpuasan juga muncul akibat proses penilaian barang jaminan yang sering kali tidak mencerminkan harga pasar, sehingga nasabah merasa dirugikan saat lelang berlangsung (Respati, 2024). Oleh karena itu, peningkatan edukasi tentang hak-hak nasabah dan perbaikan dalam proses penilaian sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah, menciptakan pengalaman yang lebih adil, dan membangun kepercayaan yang lebih kuat terhadap PT Pegadaian Syariah.

Kepuasan nasabah sangat penting bagi keberlangsungan bisnis lembaga keuangan (Septia, 2023). Nasabah yang puas cenderung merekomendasikan layanan tersebut kepada

orang lain, meningkatkan jumlah nasabah baru. Sebaliknya, nasabah yang tidak puas akan menyebarkan pengalaman negatif, merugikan reputasi lembaga. Oleh karena itu, analisis ini penting untuk memahami bagaimana penetapan harga lelang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah (Amanda, 2019).

Faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan, kecepatan proses lelang, dan komunikasi yang efektif juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jika nasabah merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan informasi yang jelas, mereka lebih cenderung merasa puas meskipun hasil lelang tidak sesuai harapan. PT Pegadaian Syariah perlu memperhatikan semua aspek layanan untuk menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

Membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah adalah kunci untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. PT Pegadaian Syariah harus terus berinovasi dalam layanan dan memastikan bahwa proses lelang dilakukan dengan cara yang transparan dan adil. Dengan demikian, nasabah tidak hanya akan merasa puas, tetapi juga akan terus menggunakan layanan tersebut di masa depan. Keberhasilan lembaga keuangan sangat tergantung pada kemampuannya untuk memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah. Dengan fokus pada kepuasan nasabah, PT Pegadaian Syariah dapat memperkuat posisinya dalam industri keuangan dan memberikan kontribusi positif bagi masyarakat.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kepustakaan (*library research*). Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penetapan harga lelang objek jaminan gadai di PT Pegadaian Syariah Banda Aceh terhadap kepuasan nasabah debitur. Dalam studi ini, peneliti mengumpulkan dan menggunakan literatur yang relevan, termasuk buku, jurnal, dan sumber-sumber terpercaya lainnya, untuk mengkaji teori dan temuan sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Penelitian ini tidak melibatkan pengumpulan data primer melalui survei atau kuesioner, tetapi lebih menekankan analisis dan sintesis informasi yang telah tersedia. Analisis dilakukan dengan membandingkan berbagai hasil penelitian yang ada untuk mendapatkan wawasan mengenai bagaimana penetapan harga lelang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan menggunakan teknik analisis kualitatif terhadap data yang diperoleh dari literatur, peneliti berusaha untuk memberikan gambaran yang akurat mengenai pengaruh yang diteliti berdasarkan informasi yang sudah ada dalam publikasi sebelumnya.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Penetapan Harga Lelang**

Berdasarkan hasil penelusuran pustaka ditemui beberapa kajian terkait dengan Pengaruh Rate dari Penetapan Harga Lelang Objek Jaminan Gadai di PT Pegadaian Syariah Banda Aceh Terhadap Kepuasan Nasabah Debitur. Menurut Balqis dalam studinya menemukan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi penetapan harga lelang barang jaminan gadai di PT Pegadaian Syariah Banda Aceh. Pertama, penetapan harga oleh pasar berperan penting, di mana harga lelang ditentukan oleh mekanisme penawaran dan permintaan yang berlaku saat lelang berlangsung. Selain itu, penetapan harga lelang juga dilakukan oleh pemerintah, menunjukkan adanya regulasi atau batasan harga yang harus dipatuhi. Di sisi lain, perusahaan itu sendiri memiliki kebijakan dan prosedur tersendiri dalam menetapkan harga lelang, yang mencerminkan peranan manajerial perusahaan dalam proses tersebut. Pelelangan barang jaminan gadai ini hanya akan terjadi jika nasabah tidak memperpanjang atau melunaskan utang yang terkait dengan barang jaminan tersebut sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, yang mencerminkan bahwa perilaku nasabah dan kepatuhan terhadap ketentuan sangat menentukan pelaksanaan lelang (Balqis, 2023).

Sementara Fitri Wahyuni menemukan bahwa penetapan harga lelang di Pegadaian Syariah melibatkan proses yang sistematis. Bank terlebih dahulu mendata nasabah yang mengalami wanprestasi, menghitung jumlah pokok yang belum terlunasi, dan menambahkan keuntungan yang telah diinformasikan kepada nasabah. Penetapan harga lelang kemudian dilakukan berdasarkan nilai pasar serta ketentuan harga yang ditetapkan oleh Kantor Jasa Penilai Publik. Proses ini memastikan bahwa harga lelang yang ditawarkan mencerminkan nilai yang adil dan transparan bagi semua pihak yang terlibat.

Lebih lanjut, Hikmatul Ifah dalam kajiannya menyimpulkan bahwa Pegadaian Syariah Cabang Landungsari telah memenuhi peraturan hukum yang berlaku dalam penetapan harga lelang barang jaminan. Pegadaian syariah ini merujuk pada ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/Pojk.05/2016 dan fatwa DSN-MUI No.25/DSN-MUI/III/2002. Mekanisme yang dilakukan meliputi pemeriksaan harga barang jaminan dengan melakukan survei ke pasar pusat, daerah, dan setempat, serta menerapkan bea lelang sebesar 1% untuk penjual dan 1% untuk pembeli. Hal ini menunjukkan komitmen pegadaian untuk menjalankan praktik bisnis yang sesuai dengan regulasi dan etika syariah (Iffah, 2023).

Namun, dalam praktiknya, terdapat ketidaksesuaian dengan fatwa DSN MUI terkait tanggung jawab kekurangan yang menjadi kewajiban nasabah (*rahin*). Pihak Pegadaian Syariah Cabang Landungsari tidak meminta kekurangan tersebut dari nasabah, yang dapat

menimbulkan masalah di kemudian hari. Ketidaksesuaian ini perlu diperhatikan agar semua proses lelang dapat berjalan dengan adil dan transparan, serta menjaga kepuasan nasabah. Upaya untuk memperbaiki praktik ini akan berdampak positif terhadap reputasi pegadaian dan kepercayaan nasabah, serta meningkatkan minat mereka dalam berpartisipasi dalam lelang di masa depan

Amrina Nazli menemukan bahwa keuntungan pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh ditentukan berdasarkan nilai taksiran, di mana penetapan harga dilakukan sesuai kesepakatan antara kedua belah pihak. Biaya administrasi dan jumlah pembiayaan yang ditawarkan juga dapat dijangkau oleh nasabah, dengan masa pembiayaan yang sesuai ketentuan dan fleksibilitas untuk dilunasi sesuai keinginan nasabah. Petugas gadai emas juga mengonfirmasi informasi mengenai denda pembiayaan kepada nasabah. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara individu, faktor produk, harga, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara proses tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, produk, harga, pelayanan, dan proses terbukti berdampak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam konteks lelang, pegadaian perlu memperhatikan kualitas barang, strategi harga yang kompetitif, dan pelayanan yang baik, sehingga nasabah merasa lebih puas dan berkeinginan untuk berpartisipasi dalam transaksi berikutnya (Nazli, 2018).

### **Kepuasan Pelanggan Nasabah Pegadaian**

Sriyanti Dewi Latif & Nihro Afandi dalam studinya menjelaskan bahwa terdapat penurunan minat nasabah dalam membeli barang lelang di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya. Penurunan ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk anggapan nasabah bahwa barang lelang merupakan barang bekas dengan kualitas yang kurang baik, serta model dan kondisi barang yang terlihat usang. Selain itu, pemasaran yang kurang efektif dari pihak pegadaian juga berkontribusi pada rendahnya minat nasabah. Proses lelang di pegadaian ini berbeda dari lelang umum, di mana harga ditentukan berdasarkan harga pasar dan pusat (Dewi, 2024).

Persepsi nasabah terhadap nilai barang sangat memengaruhi keputusan pembelian mereka. Saat nasabah merasa bahwa barang yang ditawarkan tidak memenuhi ekspektasi kualitas atau desain, kepuasan mereka terhadap harga lelang yang ditawarkan dapat menurun. Meskipun harga tersebut mungkin sesuai dengan nilai pasar, kurangnya kualitas dapat membuat nasabah ragu untuk berinvestasi. Oleh karena itu, penting bagi pihak pegadaian untuk meningkatkan kualitas barang dan mengoptimalkan strategi pemasaran guna menarik minat

nasabah. Transparansi dalam proses lelang dan penyampaian informasi yang jelas tentang barang dapat membantu meningkatkan kepercayaan nasabah, sehingga mereka lebih puas dengan harga yang ditawarkan dan lebih berminat untuk berpartisipasi dalam lelang.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelusuran pustaka, dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi penetapan harga lelang objek jaminan gadai di PT Pegadaian Syariah Banda Aceh dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah debitur. Penetapan harga lelang dipengaruhi oleh mekanisme pasar, regulasi pemerintah, dan kebijakan internal perusahaan yang mencerminkan peranan manajerial dalam proses tersebut. Proses lelang hanya akan dilakukan jika nasabah tidak memperpanjang atau melunasi utang sesuai ketentuan yang ada. Kajian tersebut juga menunjukkan bahwa pemahaman terhadap penetapan harga lelang yang ditetapkan oleh berbagai pihak, termasuk Kantor Jasa Penilai Publik, serta praktik yang ada di lapangan, memiliki implikasi yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, terutama dalam konteks kepatuhan terhadap hukum dan regulasi yang berlaku.

Lebih lanjut, penelitian juga menekankan bahwa faktor-faktor seperti produk, harga, pelayanan, dan proses memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan nasabah. Meskipun ada kesepakatan antara pihak pegadaian dan nasabah terkait biaya dan harga, ada beberapa praktik yang tidak sejalan dengan fatwa DSN MUI, seperti penanganan kekurangan yang menjadi tanggung jawab *rahin* yang tidak ditagih kepada nasabah. Namun, secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa dalam produk gadai emas, elemen seperti produk, harga, dan pelayanan memiliki dampak signifikan pada tingkat kepuasan nasabah, sedangkan proses tidak memberikan pengaruh yang berarti. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap aspek-aspek tersebut untuk meningkatkan pengalaman nasabah di Pegadaian Syariah Banda Aceh.

## DAFTAR REFERENSI

- Balqis, & Syamira. (2023). Analisis metode penetapan harga lelang barang jaminan gadai pada PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. *Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Ranory Banda Aceh*.
- Choi, H., Mela, C. F., Balseiro, S. R., & Leary, A. (2020). Online display advertising markets: A literature review and future directions. *Information Systems Research*, 31(2), 297–315. <https://doi.org/10.1287/isre.2020.0925>
- Darmawan, & Fasa, M. I. (2020). *Manajemen lembaga keuangan syariah*. UNY Press.
- Faristania, R. A., Ansori, M., & Utami, C. B. (2024). Analisis peran Pegadaian Syariah dalam pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Jepara. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 9(2), 225–268. <https://doi.org/10.37366/jesp.v9i02.1793>
- Firmananta, R., & Noor, E. Z. (2024). Jaminan kepastian hukum atas kelebihan hasil lelang barang jaminan. *Legal Standing*, 8(3), 727–741. <https://doi.org/10.24269/ls.v8i3.10375>
- Ifah, H. (2023). Analisis penetapan harga lelang objek jaminan di Pegadaian Syariah Cabang Landungsari perspektif hukum positif dan hukum Islam. *Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Latif, S. D., & Afandi, N. (2024). Analisis menurunnya minat beli nasabah pada pelelangan barang jaminan emas di Pegadaian Syariah (studi kasus: Cabang Blauran Surabaya). *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(7), 148–150.
- Nazli, A. (2018). Analisis keuntungan dan tingkat kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh. *Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah*.
- Salilo, F. A. (2019). Analisis pengaruh kepercayaan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai media intervening. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 7(4), 413–422.
- Sari, L. M. (2024). Analisis dampak nilai taksiran emas terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai rahn di Pegadaian Syariah Cabang Malang. *Jurnal Syariah dan Hukum Ekonomi*, 5(1), 1–15.
- Usman, R. (2022). *Hukum lelang*. Sinar Grafika.
- Utami, A. T., & Yustati, H. (2024). Implementasi lelang barang jaminan di Pegadaian Syariah KM.6,5 Cabang Bengkulu. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, 2(4), 81–92. <https://doi.org/10.61132/jepi.v2i4.946>
- Wahyuni, R. D. (2018). Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Sleman tahun. *Prodi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Wati, E. S., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>