

Materi untuk Contact Center



Otomasi Pemberitahuan Jatuh Tempo & Pengajuan Tunda Lelang melalui PEVITA

Divisi Produk Gadai

Jakarta, Juli 2025

Ketentuan Eksisting

Regulasi Tunda Lelang



Peraturan Direksi Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyelesaian Pinjaman Produk Pegadaian Berbasis Gadai Yang Telah Jatuh Tempo



Surat Edaran Nomor 236 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyelesaian Pinjaman Jatuh Tempo Produk Pegadaian Kredit Cepat dan Aman (KCA)

Definisi Tunda Lelang



Fasilitas relaksasi kredit yang diberikan kepada Nasabah dalam hal Nasabah tidak bisa menyelesaikan pinjaman sampai dengan *cut off* pinjaman.

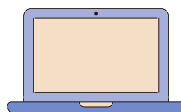
Ketentuan Tunda Lelang



Masa Tunda Lelang:
Maksimal tanggal cut off + 30 hari



Pengajuan Tunda Lelang:
Setelah Pencairan s/d H-1 *cut off*



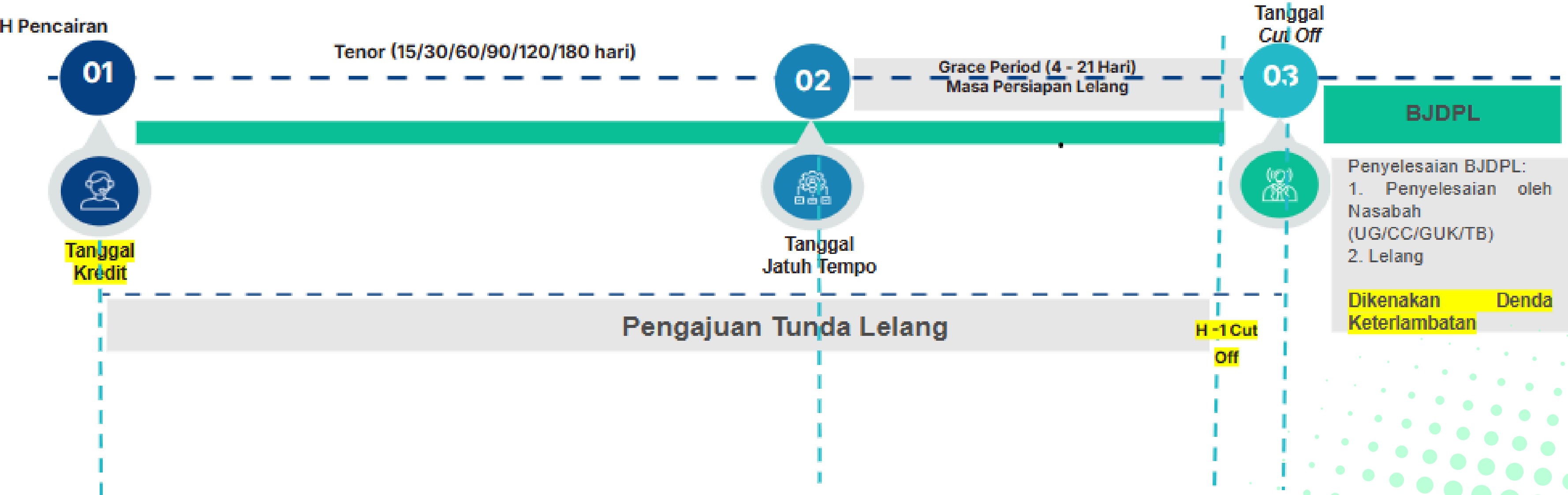
Channel Pengajuan Tunda Lelang:
Outlet dan PEVITA



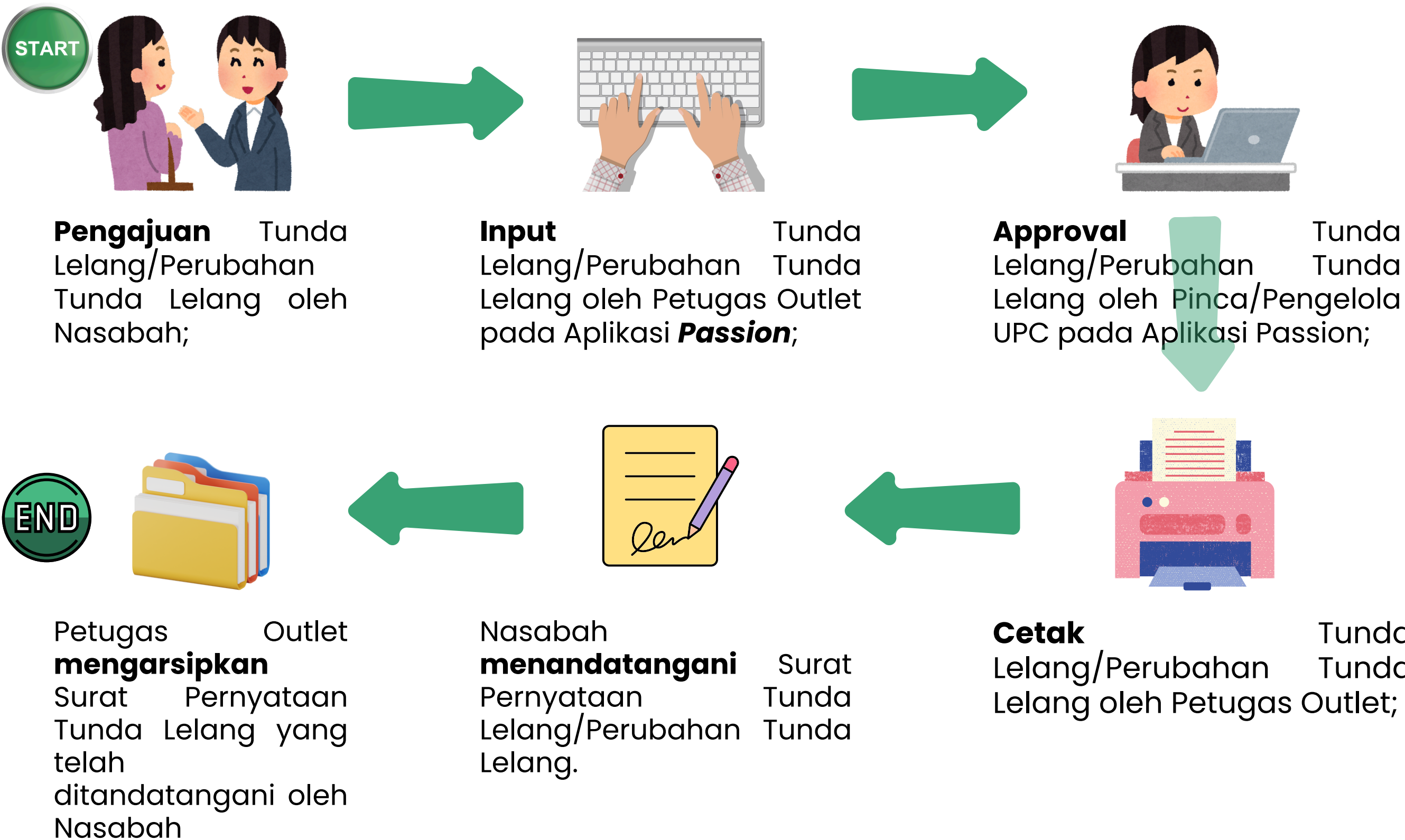
Konsekuensi Tunda Lelang:

- Nasabah dikenakan Denda Keterlambatan
- Outlet mendapatkan Pendapatan Denda Keterlambatan

Flow Produk Pegadaian Kredit Cepat dan Aman (KCA



Flow Pengajuan Tunda Lelang Melalui Outlet



SURAT PERNYATAAN TUNDA LELANG/PERUBAHAN TUNDA LELANG

Yang bertanda tangan dibawah ini
Nomor Identitas :
Nama lengkap :
Alamat :
Nomor Telepon :
Dengan ini mengajukan Permohonan Tunda Lelang/Perubahan Tunda Lelang untuk menyelesaikan/melunasi kewajiban pinjaman Pegadaian KCA sesuai dengan Surat Bukti Gadai (SBG):

Cabang/UPC	
No kredit	
Tanggal Kredit	
Tanggal Jatuh Tempo	
Tanggal Cut Off	
Tanggal Tunda Lelang	
Tanggal Pengajuan Tunda Lelang	
1	
2	
Uang Pinjaman	
Keterangan Barang Jaminan:	

Bahwa untuk nomor kredit diatas yang saya ajukan Tunda Lelang, dengan ini saya menyatakan bahwa:

- PT Pegadaian dapat melelang barang jaminan pada nomor kredit tersebut setelah tanggal tunda lelang/tanggal perubahan tunda lelang dan saya bersedia membayar denda keterlambatan 0,1% per hari dari Uang Pinjaman (maksimal 3% dari Uang Pinjaman).
- Apabila terjadi penurunan takliran yang disebabkan oleh harga pasar, maka saya bersedia membayar minimal sebesar nilai kewajiban.

Demikian surat pernyataan Tunda Lelang/Perubahan Tunda Lelang ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Menyetujui, Pemimpin Cabang/Pengelola UPC	Pemohon Nama nasabah
--	-----------------------------

*) Form untuk Nasabah yang datang ke outlet

Denda Keterlambatan

Definisi

Denda Keterlambatan

Kewajiban Nasabah atas penyelesaian pinjaman yang melebihi tanggal cut off dengan cara lelang atau penyelesaian BJDPL oleh Nasabah, yang besarnya ditetapkan oleh Perusahaan dan telah disepakati oleh Nasabah

Ketentuan

Denda Keterlambatan

No	Penyelesaian Pinjaman Jatuh Tempo	Pengajuan Tunda Lelang	Transaksi Penyelesaian	Ketentuan Denda Keterlambatan
1	Penyelesaian Oleh Nasabah (UG/CC/GUK/Tebus)	Nasabah <u>Mengajukan</u> Tunda Lelang	Nasabah datang <u>sebelum</u> Tanggal Tunda Lelang	Denda Keterlambatan <u>dikenakan</u> ; Cut Off + 1 s.d <u>tanggal transaksi</u> ; maksimal Hari Denda = 30 hari
			Nasabah datang <u>setelah</u> Tanggal Tunda	
		Nasabah <u>Tidak Mengajukan</u> Tunda Lelang	Nasabah datang setelah tanggal Cut off	
2	Lelang	Nasabah <u>Mengajukan</u> Tunda Lelang	Lelang dilakukan <u>sebelum</u> Tanggal Tunda Lelang	Lelang tidak bisa diproses (terdapat Validasi)
			Lelang dilakukan <u>setelah</u> Tanggal Tunda Lelang	Denda Keterlambatan <u>dikenakan</u> ; Cut Off + 1 s.d <u>Tanggal Tunda Lelang</u> ; maksimal Hari Denda = 30 hari
		Nasabah <u>Tidak Mengajukan</u> Tunda Lelang	Lelang dapat dilakukan mulai Cut Off +1 Hari	TIDAK DIKENAKAN DENDA KETERLAMBATAN DENDA KETERLAMBATAN = 0

Denda Keterlambatan

Contoh Perhitungan Denda Keterlambatan

No	Penyelesaian Pinjaman Jatuh Tempo	Pengajuan Tunda Lelang	Transaksi Penyelesaian	Contoh		
1	Penyelesaian Oleh Nasabah (UG/CC/GUK/Tebus)	Nasabah <u>Mengajukan</u> Tunda Lelang	Nasabah datang <u>sebelum</u> Tanggal Tunda Lelang	Uang Pinjaman	:	1,000,000
				Tanggal Cut Off	:	3-Jun-2025
				Tanggal Tunda Lelang	:	15-Jun-2025
				Tanggal Transaksi UG/CC/GUK/Tebus	:	10-Jun-2025
				Hari Denda	:	7 hari (4-Jun-2025 s.d 10-Jun-2025)
				Denda Keterlambatan	:	Hari Denda x Tarif Denda x Uang Pinjaman
					:	7 x 0,1% x 1.000.000
					:	7,000
				Denda Keterlambatan <u>dikenakan</u> sesuai tanggal transaksi Nasabah (sepanjang BJDPL belum terlelang), maksimal Hari Denda = 30 hari		
			Nasabah datang <u>setelah</u> Tanggal Tunda	Uang Pinjaman	:	1,000,000
				Tanggal Cut Off	:	3-Jun-2025
				Tanggal Tunda Lelang	:	15-Jun-2025
				Tanggal Transaksi UG/CC/GUK/Tebus	:	20-Jun-2025
		Hari Denda		:	17 hari (4-Jun-2025 s.d 20-Jun-2025)	
		Denda Keterlambatan		:	Hari Denda x Tarif Denda x Uang Pinjaman	
					17 x 0,1% x 1.000.000	
					17,000	
		Denda Keterlambatan <u>dikenakan</u> sesuai tanggal transaksi Nasabah (sepanjang BJDPL belum terlelang), maksimal Hari Denda = 30 hari				
		Nasabah <u>Tidak Mengajukan</u> Tunda Lelang	Nasabah datang setelah tanggal Cut off	Denda Keterlambatan <u>tetap dikenakan</u> sesuai tanggal transaksi Nasabah (sepanjang BJDPL belum terlelang), maksimal Hari Denda = 30 hari, seperti contoh diatas		

Denda Keterlambatan

Contoh Perhitungan Denda Keterlambatan

No	Penyelesaian Pinjaman Jatuh Tempo	Pengajuan Tunda Lelang	Transaksi Penyelesaian	Contoh		
2	Lelang	Nasabah <u>Mengajukan</u> Tunda Lelang	Lelang dilakukan <u>1 hari setelah Tanggal Tunda Lelang</u>	Uang Pinjaman	:	1,000,000
				Tanggal Cut Off	:	3-Jun-2025
				Tanggal Tunda Lelang	:	15-Jun-2025
				Tanggal Lelang	:	16-Jun-2025
				Hari Denda	:	12 hari (4-Jun-2025 s.d 15-Jun-2025)
				Denda Keterlambatan	:	Hari Denda x Tarif Denda x Uang Pinjaman
					:	12 x 0,1% x 1.000.000
					:	12,000
				Denda Keterlambatan <u>dikenakan</u> sesuai Tanggal Tunda Lelang		
			Lelang dilakukan <u>lebih dari 1 hari setelah Tanggal Tunda Lelang</u>	Uang Pinjaman	:	1,000,000
				Tanggal Cut Off	:	3-Jun-2025
				Tanggal Tunda Lelang	:	15-Jun-2025
				Tanggal Lelang	:	20-Jun-2025
				Hari Denda	:	12 hari (4-Jun-2025 s.d 15-Jun-2025)
				Denda Keterlambatan	:	Hari Denda x Tarif Denda x Uang Pinjaman
					:	12 x 0,1% x 1.000.000
					:	12,000
				Denda Keterlambatan <u>dikenakan</u> sesuai Tanggal Tunda Lelang, walaupun pelaksanaan Lelang mundur beberapa hari dari Tanggal Tunda Lelang		
		Nasabah <u>Tidak Mengajukan</u> Tunda Lelang	Lelang dapat dilakukan mulai Cut Off +1 Hari	TIDAK DIKENAKAN DENDA KETERLAMBATAN DENDA KETERLAMBATAN = 0		

Rekomendasi atas Temuan OJK

Penggunaan Biaya Proses Lelang seolah-olah merupakan biaya atas pelaksanaan lelang. Untuk klasifikasi penyebutan juga tidak bersifat sebagai denda. Atas hasil ini, agar dapat dilakukan perubahan atas klasifikasi biaya proses lelang untuk memberikan pemahaman kepada nasabah terkait biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah atas proses lelang oleh Perusahaan.

PT Pegadaian melakukan review kembali mengenai biaya proses lelang mengingat biaya tersebut diambil dari uang kelebihan nasabah dan tidak terkait dengan proses lelang.

Modul Lelang Lama

CABANG UPC PEKAUMAN
NPWP: 01.001.668.1.093.000
JL KRAMAT RAYA, KENARI, SEN
NOTA TRANSAKSI
PENJUALAN LELANG

No Transaksi: : 1689662899604134211
Golongan: : B
No Kredit : 1342122010029095
Nama Nasabah : ROHMI
NIK Nasabah : 3324145105710002
Tanggal Transaksi : 18-07-2023
Tanggal Kredit : 17-12-2022
Tanggal Lelang : 18-07-2023
Jumlah Hari BJDPL : 69
Jumlah Hari Denda : Rp 0
Harga Lelang : Rp 1,349,900
Uang Pinjaman : Rp 1,110,000
Sewa Modal : Rp 106,560
Denda : Rp 0
Bea Lelang Pembeli : Rp 13,093 ✓
Bea Lelang Penjual : Rp 13,093 ✓
DPP : Rp 130,931 ✓
PPN : Rp 14,402 ✓
Biaya Proses Lelang: Rp 33,300 ✓

Uang Kelebihan : Rp 59,452

Pembeli : SAIFUL AZIZ
NIK Pembeli : 3324020303720002
Barang Jaminan yang Dilelang :
SATU CINCIN MODEL MATA BELAS DITAKSTR P
RHITASAN EMAS 8 KARAT BERAT 4.5/4.3 GRAM

Bank :
Approval Code :

ASTR



Biaya Proses Lelang

Modul Lelang Baru

```

0PEPT PEGADAIAN F
0ECABANG CP MEDAN UTAMAF
0ENPWP: 01.001.668.1.093.000F
0EJL KRAMAT RAYA, KENARI, SENEN,F
0EKOTA ADM. JAKARTA PUSATF
0
0          NOTA TRANSAKSI
0          PENJUALAN LELANG
0
0No Transaksi                      : 1750667488682
0Tanggal Transaksi Lelang          : 23-06-2025
0Fitur Produk                      : KCA Regular
0No Kredit                         : 1000125010004490
0Nama Nasabah                     : RUSMANTO
0NIK Nasabah                      : 3315132412550003
0Tanggal Kredit                   : 17-05-2025
0Tanggal Jatuh Tempo              : 13-09-2025
0
0Pokok Lelang (DPP)               : Rp 9,402,547
0Bea Lelang Pembeli               : Rp 94,025
0
0-----
0Harga Lelang (inklusif)          : Rp 9,496,572
0PPN                              : Rp 103,428
0
0-----
0Kewajiban Pembeli Lelang         : Rp 9,600,000
0
0Bea Lelang Penjual               : Rp 94,025
0(dibebankan ke PT Pegadaian)
0
0Pembeli                          : ZUL AHMADI
0NIK Pembeli                      : 3175060311830019
0Barang Jaminan yang Dilelang :
0LIMA KEPING LOGAM MULIA 1 GRAM LOGAM MU
0IA OKE DITAKSIR LOGAM MULIA 24 KARAT
0ERAT 5.0/5.0 GRAM
0
0
0Bank                             : -
0Approval Code                   : -
0
0
0
0          KASIR                      PEMBELI LELANG
0
0
0
0
0 AISYAH HABIBILAH                ZUL AHMADI
0 23-06-2025
0
0***Struk atau Nota ini hanya diperuntukkan untuk
0Pembeli dan Penjual Lelang***
0***Struk ini tidak untuk disebarluaskan dan hanya
0untuk pihak yang berkepentingan***
0***Struk atau Nota ini sudah termasuk Pajak***

```



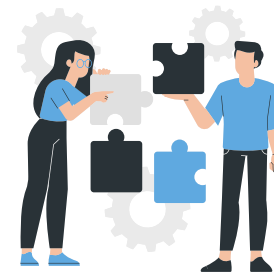
Denda Keterlambatan

NOTA TRANSAKSI
PEMBAYARAN UANG KELEBIHAN

a. Transaksi	:	1740547555404123321
b. Produk	:	KCA Regular
c. Plongan	:	8
d. Kredit	:	1233224010051418
e. Nama Nasabah	:	NATASYA LORENZA TAM
f. Tanggal Kredit	:	05-07-2024
g. Tanggal Jatuh Tempo	:	01-11-2024
h. Tanggal Lelang	:	13-12-2024
i. Tanggal Cut Off	:	18-11-2024
j. Pokok Lelang	:	Rp 391,755
k. Uang Pinjaman	:	Rp 3,400,000
l. Biaya Pelaksanaan Lelang	:	Rp 3,918
m. Sewa Modal	:	Rp 326,400
n. Biaya Sewa Modal	:	Rp 0
o. Biaya Keterlambatan	:	Rp 0
p. Uang Kelebihan	:	Rp 157,157

NSR

Latar Belakang



Tindak lanjut atas rekomendasi OJK perihal Biaya Proses Lelang melalui implementasi **Tunda Lelang**



Pengajuan **Tunda Lelang** yang ada saat ini masih **manual**, Nasabah harus datang ke Outlet untuk pengajuan Tunda Lelang



Potential loss Pendapatan Denda Keterlambatan sebesar 18 Milyar akibat implementasi Tunda Lelang yang tidak optimal sejak 15 Oktober 2024 s.d 15 April 2025



Pemberitahuan Jatuh Tempo **belum tersistmeasi** berpotensi pada **dispute informasi kepada Nasabah** akibat informasi yang tidak realtime



Aktivitas operasioanl yang bersifat klerikal di Outlet dapat dipangkas dengan pemanfaatan teknologi eksisting dan menciptakan **Efisiensi Biaya ADUM..**

Enhancement

Pengajuan Tunda Lelang Melalui Outlet



Nasabah harus datang ke Outlet dan **menandatangani Formulir Pengajuan Tunda Lelang**



Masa Tunda Lelang mulai dari **1 s/d 30 hari (pengajuan masa tunda lelang sesuai permohonan nasabah)**



Dokumen Permohonan Tunda Lelang yang ditandatangani oleh Nasabah dan disetujui Pinca/Kepala UPC (*hardcopy*) **diarsipkan** oleh petugas Outlet.

Pengajuan Tunda Lelang Melalui PEVITA



Nasabah mengajukan Tunda Lelang via Aplikasi Chatboot PEVITA setelah mendapat chat **Pemberitahuan Jatuh Tempo via PEVITA** (terdapat opsi Bayar Gadai untuk KCA Regular)



Otomatis masa Tunda Lelang **30 hari**



Semua dokumen Permohonan Tunda Lelang disimpan pada **database** sistem aplikasi Passion.

Impact Pengajuan Tunda Lelang melalui PEVITA

Before

Untuk Pengajuan Tunda Lelang, Nasabah harus datang ke Outlet

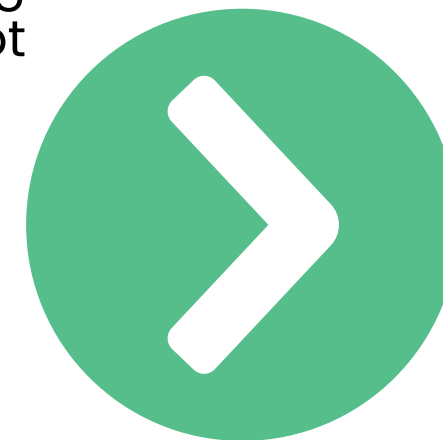
- Pemberitahuan Jatuh Tempo pinjaman KCA dilakukan melalui *whatsapp blast* secara manual;
- Bayar Gadai dilakukan melalui *chatbot* PEVITA;
- Pengajuan Tunda Lelang dilakukan di Outlet



After

Pengajuan Tunda Lelang dilakukan melalui *chatbot* PEVITA

Pemberitahuan Jatuh Tempo pinjaman KCA, Pengajuan Tunda Lelang, Bayar Gadai, dilakukan melalui *chatbot* PEVITA



Impact

Optimalisasi Pendapatan Denda Keterlambatan

Efisiensi biaya operasional (biaya *whatsapp blast*, biaya alat tulis kantor)

Efisiensi proses bisnis operasional (proses Pengajuan Tunda Lelang tidak lagi dilakukan di Outlet)

Optimalisasi proses pelayanan kepada Nasabah (mempermudah pengajuan Tunda Lelang, meminimalisir komplain)

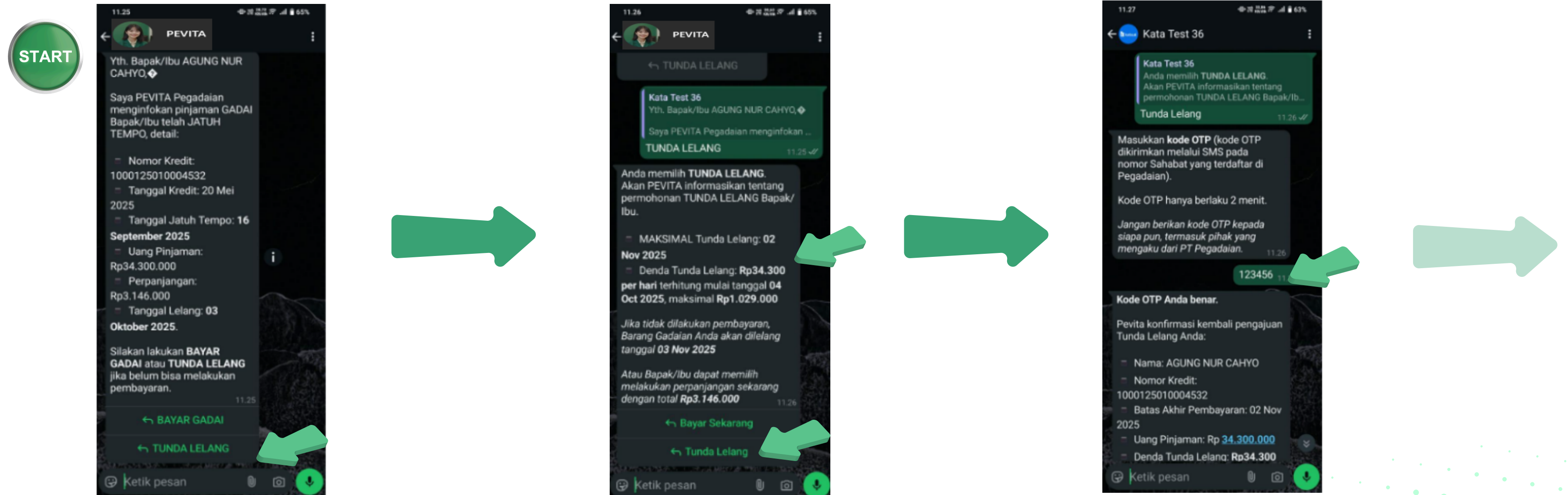
Roadmap Uji Coba Tunda Lelang

No	Waktu	Outlet
1	21 – 31 Juli 2025	CP Pasar Senen, CP Balikpapan, CP Ngupasan
2	01 – 15 Agustus 2025	CP Pasar Senen & All UPC, CP Balikpapan & All UPC, CP Ngupasan & All UPC
3	16 – 31 Agustus 2025	All Outlet Area Senen, Area Balikpapan, Area Yogyakarta
4	01 – 31 September 2025	All Outlet Kanwil VIII Jakarta 1, Kanwil IV Balikpapan, Kanwil XI Semarang
5	01 Oktober 2025 – 31 Desember 2025	All Outlet Selindo

**TERIMA
KASIH**

Lampiran

Flow Pengajuan Tunda Lelang Melalui PEVITA



Nasabah mendapatkan Pemberitahuan Tunda Lelang dari PEVITA, kemudian Nasabah melakukan klik button TUNDA LELANG.

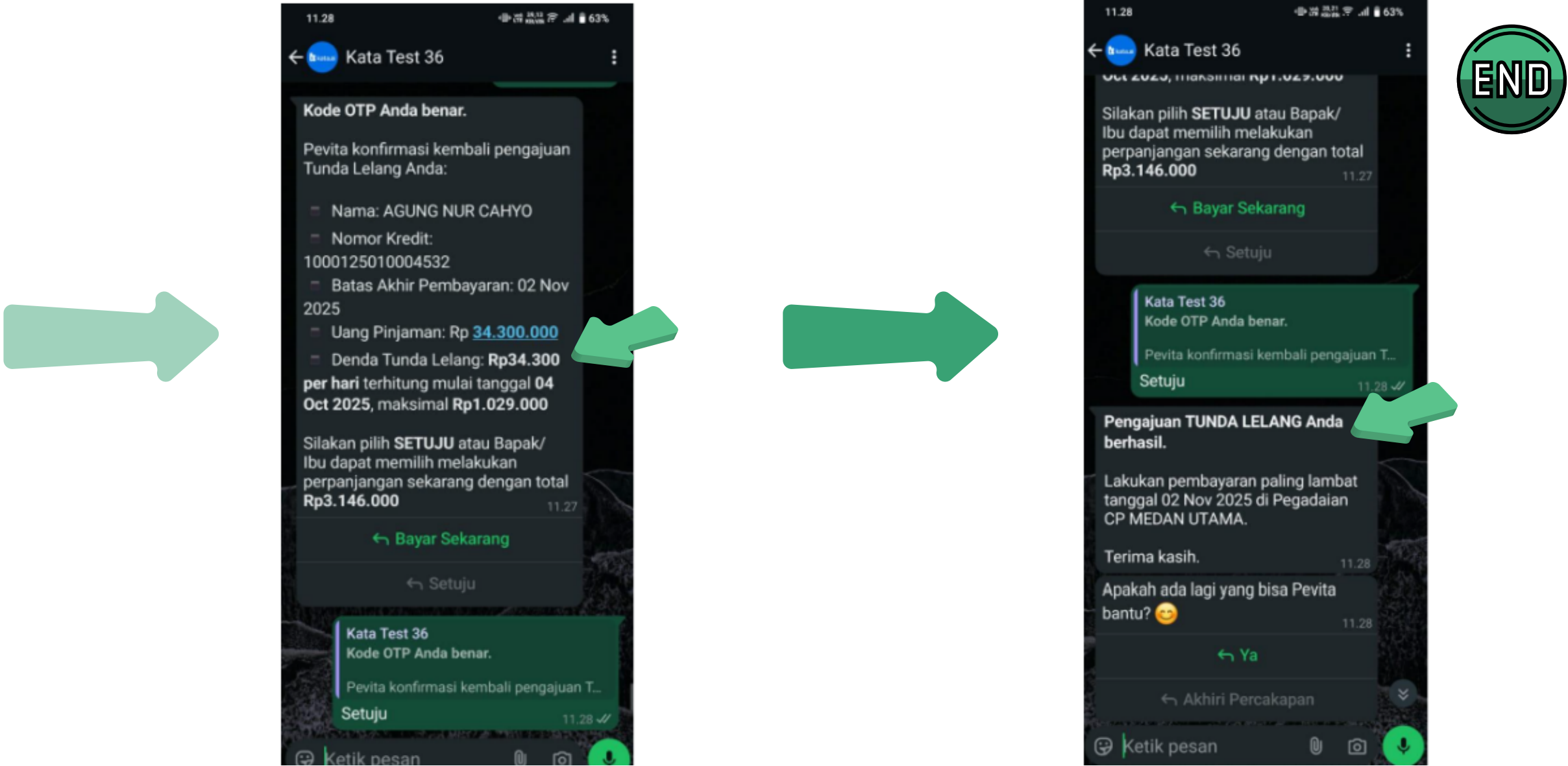
Nasabah mendapatkan respon dari PEVITA berupa informasi:

- Tanggal maksimal Tunda Lelang;
- Denda Keterlambatan per hari;
- Denda Keterlambatan maksimal;
- Tanggal Lelang.

Nasabah melakukan klik button TUNDA LELANG.

PEVITA mengirimkan kode OTP melalui Short Message Service (SMS) ke handphone Nasabah. Selanjutnya Nasabah menginput kode OTP yang telah dikirimkan tersebut.

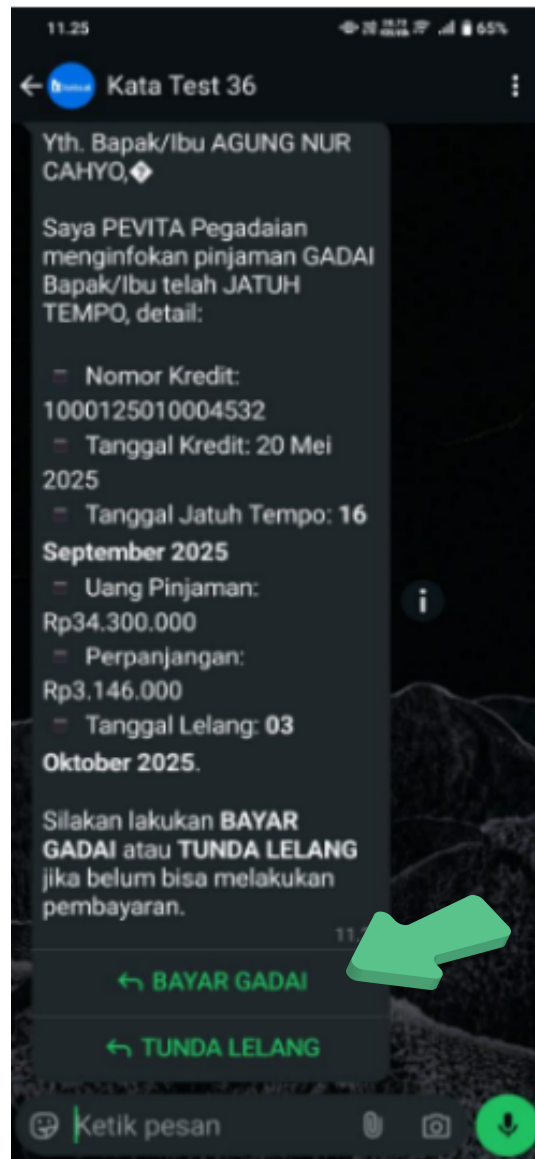
Flow Pengajuan Tunda Lelang Melalui PEVITA



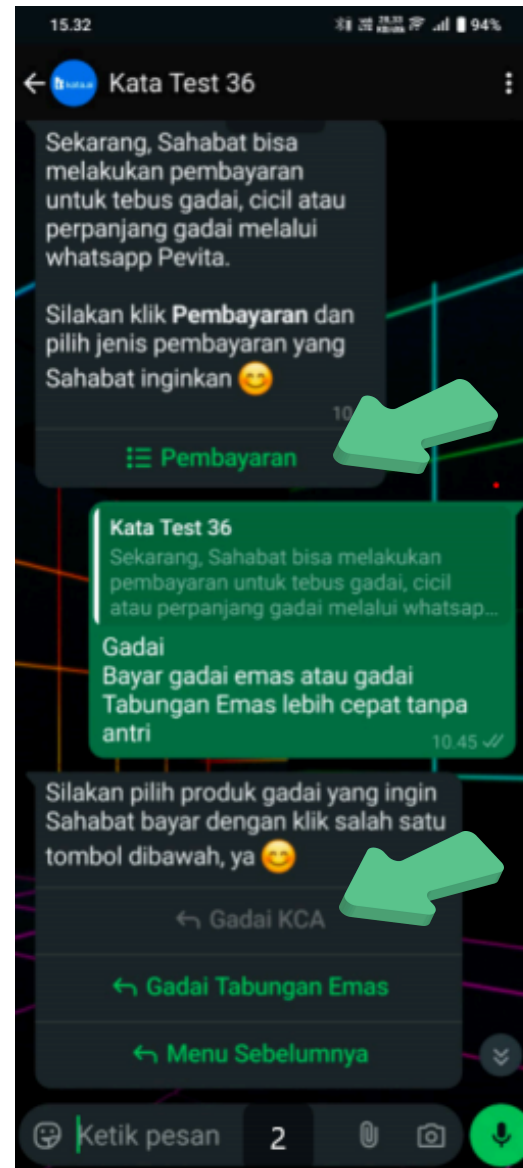
Nasabah mendapatkan konfirmasi dari PEVITA. Nasabah melakukan klik button SETUJU.

PEVITA mengirimkan informasi bahwa Pengajuan Tunda Lelang Berhasil.

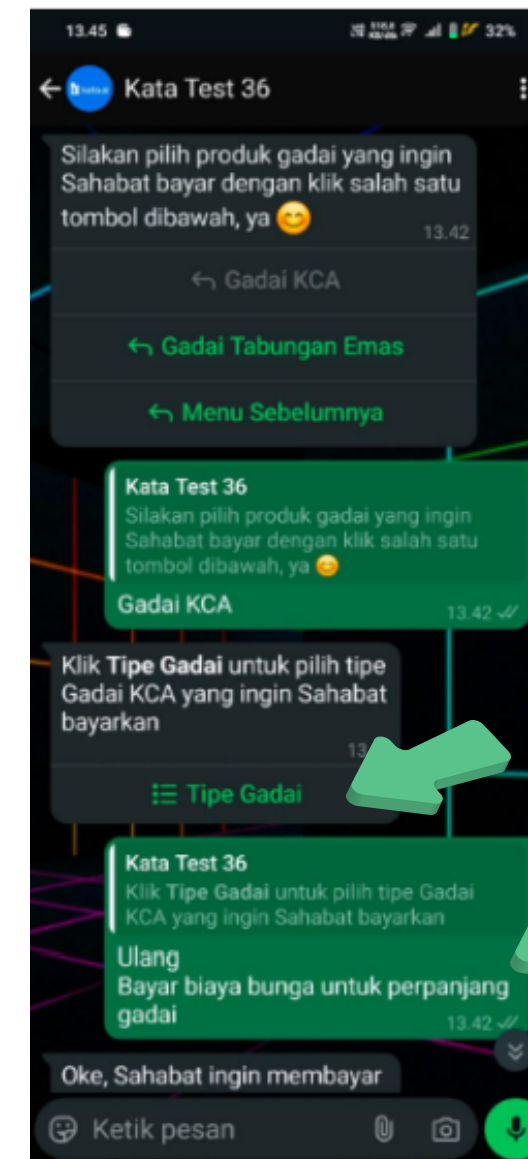
Flow Bayar Gadai Melalui PEVITA



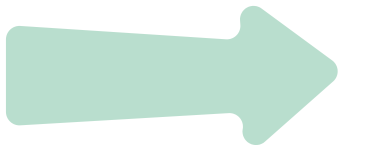
Nasabah mendapatkan Pemberitahuan Tunda Lelang dari PEVITA, kemudian Nasabah melakukan klik button BAYAR GADAI.



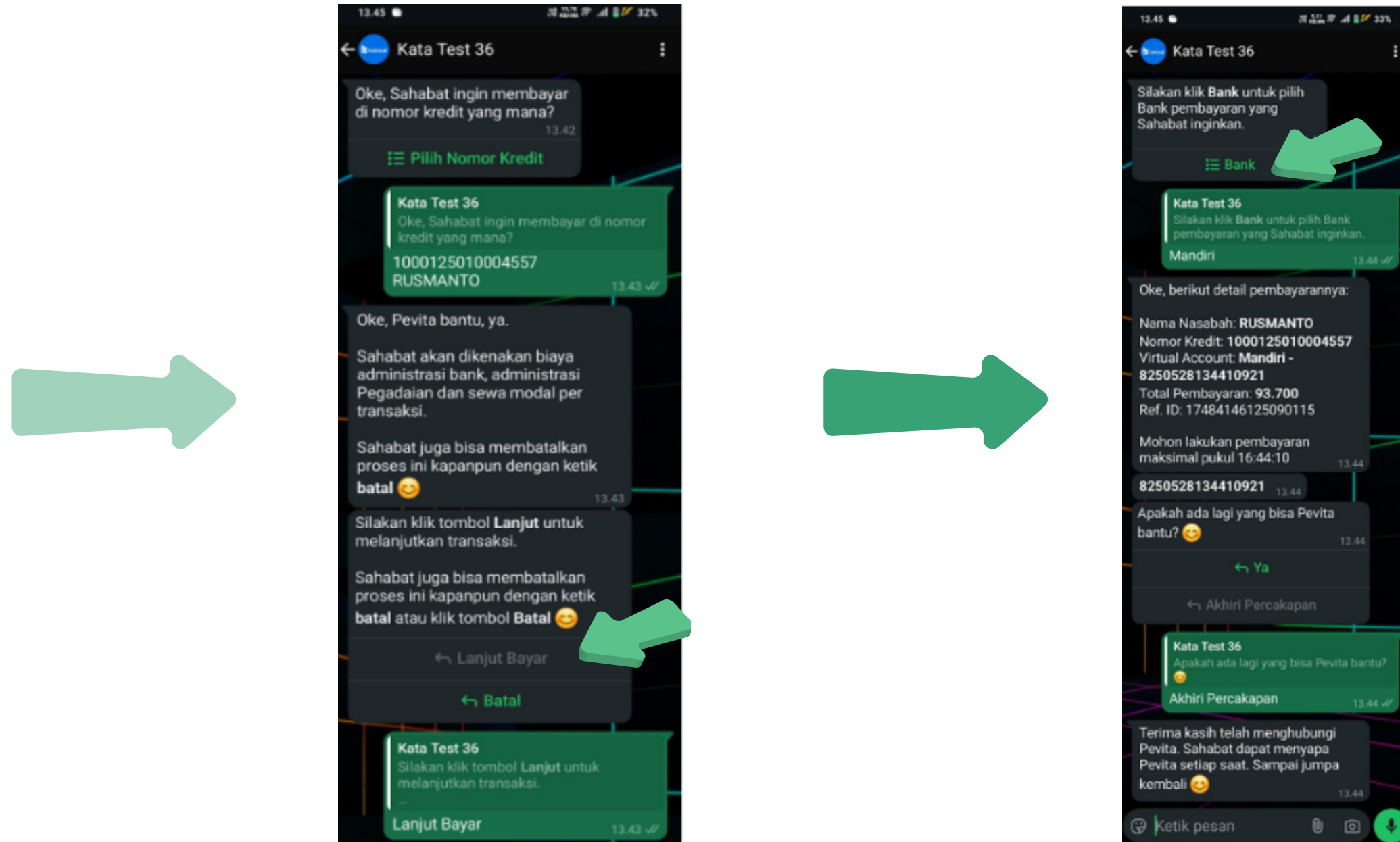
Klik Menu Pembayaran dan pilih Gadai, kemudian pilih Gadai KCA.



Klik Menu Tipe Gadai, pilih Ulang.



Flow Bayar Gadai Melalui PEVITA



Klik Menu Pilih Nomor Kredit, Nasabah memilih Nomor Kredit yang akan Jatuh Tempo seperti pada informasi no.1, kemudian klik LANJUT BAYAR.

Klik Menu Bank, pilih Bank yang akan digunakan untuk pembayaran.

Kemudian PEVITA akan mengirimkan detail pembayarannya dan mengirimkan nomor Virtual Account (VA) yang akan digunakan Nasabah untuk pembayaran.