



Perbandingan Penerapan Akad Rahn di Pegadaian Syariah dan Bank Syariah: Perspektif Kepatuhan Syariah dan Kepuasan Nasabah

Anisa Aulia Fitri^{1*}, Ulil Albab², Mawardi³

¹⁻³ Universitas Muhammadiyah Lampung, Indonesia

*Penulis Korespondensi: aulianisa01127@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to analyze and compare the implementation of the rahn contract at Pegadaian Syariah and Bank Syariah from the perspectives of sharia compliance and customer satisfaction. Using a qualitative approach with in-depth interviews with 15 informants, consisting of institution management, sharia supervisors, and customers, the study found that Pegadaian Syariah excels in service aspects, cost transparency, and process convenience, resulting in higher customer satisfaction. On the other hand, Bank Syariah stands out in terms of internal supervision and collateral security, although its administrative process is more complex. Both institutions have adhered to sharia principles in accordance with DSN-MUI fatwas, but there are differences in the technical implementation and service strategies. This study highlights the importance of synergy between service efficiency and sharia compliance in managing rahn products, and contributes to the development of more inclusive and sustainable sharia pawn practices in Indonesia. The findings are expected to provide guidance for sharia financial institutions in improving service quality while maintaining sharia principles.*

Keywords: Bank Syariah; Customer Satisfaction; Pegadaian Syariah; Rahn Contract; Sharia Compliance.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan penerapan akad rahn di Pegadaian Syariah dan Bank Syariah dari perspektif kepatuhan syariah dan kepuasan nasabah. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap 15 informan yang terdiri dari manajemen lembaga, pengawas syariah, dan nasabah, penelitian ini menemukan bahwa Pegadaian Syariah lebih unggul dalam aspek pelayanan, transparansi biaya, dan kemudahan proses, sehingga nasabah cenderung lebih puas. Di sisi lain, Bank Syariah lebih menonjol dalam hal pengawasan internal dan keamanan jaminan meskipun proses administrasinya lebih kompleks. Kedua lembaga ini telah mematuhi prinsip syariah sesuai fatwa DSN-MUI, tetapi terdapat perbedaan dalam penerapan teknis dan strategi pelayanan. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya sinergi antara efisiensi layanan dan kepatuhan syariah dalam pengelolaan produk rahn, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan praktik gadai syariah yang lebih inklusif dan berkelanjutan di Indonesia. Temuan ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan sambil tetap menjaga prinsip-prinsip syariah.

Kata Kunci: Akad Rahn; Bank Syariah; Kepatuhan Syariah; Kepuasan Nasabah; Pegadaian Syariah.

1. LATAR BELAKANG

Sistem keuangan syariah di Indonesia berkembang pesat seiring dengan hadirnya berbagai regulasi yang mendukung, seperti fatwa DSN-MUI mengenai akad *rahn* dan peraturan pemerintah tentang lembaga keuangan syariah (Gunadi et al., 2025). Akad *rahn* atau gadai syariah diterapkan di Pegadaian Syariah maupun Bank Syariah sebagai bentuk pembiayaan yang berlandaskan prinsip keadilan, transparansi, dan bebas dari unsur riba. Secara normatif, *rahn* memiliki dasar hukum Islam yang kuat, mencakup unsur *marhun*, *marhun bih*, *shighah*, dan *'aqidaini* (Ritonga & Anggraini, 2024). Namun, implementasi akad ini di lapangan menunjukkan variasi yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, terutama dalam konteks kepatuhan terhadap prinsip syariah dan kepuasan nasabah.

Berbagai penelitian sebelumnya menyoroti penerapan akad *rahn* di Pegadaian Syariah, seperti studi di Unit Pelayanan Syariah Manggis Ganting yang menyimpulkan bahwa meskipun pelaksanaannya sesuai dengan fatwa DSN-MUI, masih terdapat kendala pada pemahaman masyarakat serta kelengkapan dokumen (Zuhra et al., 2025). Penelitian lain di Bank Syariah Mandiri yang menelaah produk gadai emas menunjukkan bahwa praktik *rahn* di perbankan syariah sering dihadapkan pada isu penggabungan akad (*double akad*), penetapan biaya administrasi, dan proporsionalitas *ujrah* (Arfarizan, 2024). Hal ini menunjukkan adanya perbedaan karakteristik antara lembaga non-bank dan bank syariah dalam menjalankan prinsip-prinsip akad *rahn*.

Aspek kepuasan nasabah juga menjadi perhatian penting dalam studi-studi terdahulu. Penelitian di Pegadaian Syariah Way Halim, Bandar Lampung, menemukan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh keamanan penyimpanan barang jaminan, kemudahan proses transaksi, serta kejelasan biaya administrasi dan *ujrah* (Anggraini, 2018). Namun, penelitian tersebut hanya berfokus pada Pegadaian Syariah, tanpa memberikan perbandingan dengan Bank Syariah. Padahal, perspektif nasabah terhadap kepuasan dan keadilan pelayanan di kedua lembaga tersebut bisa menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan prinsip syariah.

Literatur akademik juga memperlihatkan perdebatan terkait tingkat kepatuhan syariah dalam pelaksanaan akad *rahn*. Sebagian penelitian menegaskan bahwa praktik di lapangan masih menghadapi penyimpangan dalam hal biaya keterlambatan, transparansi biaya, serta ketidaksesuaian objek jaminan. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana pelaksanaan akad *rahn* benar-benar mencerminkan prinsip keadilan, kejujuran, dan amanah yang diajarkan dalam Islam. Sebagian besar penelitian yang menyoroti persoalan tersebut berfokus pada Pegadaian Syariah, sedangkan pembahasan tentang penerapan *rahn* di Bank Syariah masih relatif terbatas.

Karakter kelembagaan yang berbeda antara Pegadaian Syariah dan Bank Syariah juga memberikan konteks sosial yang menarik untuk dikaji. Pegadaian Syariah dikenal lebih mudah diakses oleh masyarakat menengah ke bawah yang membutuhkan dana cepat tanpa prosedur rumit (Wahyu et al., 2025). Sebaliknya, Bank Syariah memiliki mekanisme yang lebih formal dengan sistem birokrasi dan verifikasi yang ketat (Lesmana & Lufriansyah, 2019). Perbedaan ini berpotensi memunculkan variasi dalam persepsi nasabah terhadap kemudahan layanan, tingkat keadilan, dan kepuasan terhadap produk *rahn*. Fenomena ini semakin relevan ketika dikaitkan dengan literatur yang menunjukkan bahwa banyak nasabah masih menganggap produk *rahn* syariah serupa dengan gadai konvensional (Widiastuti & MZ, 2021).

Pemahaman masyarakat terhadap prinsip *rahn* yang belum merata turut memunculkan permasalahan sosial. Sebagian nasabah masih beranggapan bahwa produk gadai syariah tidak jauh berbeda dari praktik konvensional, terutama terkait biaya dan sistem penembusan barang(Widiastuti & MZ, 2021). Kurangnya edukasi tentang akad dan prinsip syariah menjadikan masyarakat belum sepenuhnya memahami nilai spiritual dan moral di balik sistem *rahn*(Fuadi et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan pentingnya penelitian yang mengkaji persepsi dan pengalaman nasabah dalam menggunakan produk *rahn* di dua jenis lembaga keuangan syariah yang berbeda.

Dari sisi regulasi, fatwa DSN-MUI dan ketentuan OJK telah menetapkan standar operasional pelaksanaan akad *rahn*(Anggela & Widianita, 2025). Namun, implementasi di lapangan sering kali menghadapi tantangan seperti kompleksitas dokumen, penilaian jaminan, dan transparansi biaya. Pelaksanaan eksekusi barang jaminan juga masih menjadi area abu-abu, terutama terkait hak dan kewajiban nasabah saat gagal menebus. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara prinsip normatif yang diatur dan realitas praktis yang dijalankan oleh lembaga keuangan syariah.

Kajian perbandingan antara Pegadaian Syariah dan Bank Syariah sejauh ini masih jarang dilakukan secara komprehensif dari dua perspektif utama: kepatuhan syariah dan kepuasan nasabah. Sebagian penelitian membahas kepatuhan syariah dalam konteks Pegadaian Syariah, sementara yang lain membahas produk *rahn* di Bank Syariah tanpa menghubungkannya dengan persepsi dan pengalaman nasabah. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan penelitian komparatif yang mampu menjelaskan perbedaan implementasi sekaligus menilai dampaknya terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Dari sisi sosial-ekonomi, produk *rahn* memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan likuiditas masyarakat kecil(Shaleha & Ghufro, 2025). Pegadaian Syariah sering menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat untuk keperluan mendesak atau modal usaha(Maengkom, 2023). Sementara itu, Bank Syariah cenderung menargetkan nasabah dengan kapasitas finansial lebih tinggi(Hasrah et al., 2025). Kesenjangan karakteristik nasabah tersebut berpotensi memengaruhi pengalaman dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah masing-masing lembaga.

Dalam beberapa studi empiris, ditemukan adanya keluhan terkait ketidakseimbangan biaya administrasi dan *ujrah* yang diterapkan dalam akad *rahn* di Bank Syariah(Zuhra et al., 2025). Ketidakpuasan terhadap transparansi biaya tersebut memunculkan pertanyaan mengenai konsistensi lembaga perbankan dalam menjaga prinsip keadilan syariah. Praktik ini juga

berimplikasi terhadap tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap sistem keuangan syariah secara keseluruhan.

Selain itu, proses eksekusi jaminan dalam produk *rahn* sering kali menimbulkan ketidakpastian bagi nasabah (Syahputri et al., 2025). Kurangnya pemahaman terhadap prosedur eksekusi, hak nasabah, serta pembagian hasil penjualan barang gadai menjadi salah satu sumber ketegangan dalam relasi antara lembaga dan pelanggan. Tantangan tersebut menegaskan pentingnya penelitian yang menggali pengalaman nasabah terhadap mekanisme pelaksanaan *rahn* dari dua jenis lembaga yang berbeda.

Berbagai studi komparatif di lembaga keuangan syariah menunjukkan bahwa aspek efisiensi dan profitabilitas lebih banyak dibahas dibanding aspek kepatuhan syariah dan kepuasan nasabah (Wahyoedi, 2020). Padahal, keberhasilan lembaga keuangan syariah tidak hanya ditentukan oleh faktor ekonomi, tetapi juga oleh sejauh mana lembaga tersebut menerapkan prinsip syariah secara substantif dan menciptakan kepercayaan sosial. Hal ini menjadi dasar penting untuk mengkaji kembali implementasi akad *rahn* sebagai produk yang mencerminkan nilai-nilai etika Islam.

Kesenjangan sosial dan ekonomi di masyarakat menimbulkan permintaan tinggi terhadap layanan keuangan syariah yang adil, transparan, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam (Rosyidah, 2024). Nasabah mengharapkan lembaga seperti Pegadaian Syariah dan Bank Syariah tidak hanya memenuhi kebutuhan dana, tetapi juga memberikan ketenangan moral dan spiritual dalam bertransaksi. Keberhasilan lembaga-lembaga ini dalam menerapkan akad *rahn* secara benar akan menjadi indikator penting bagi kredibilitas sistem keuangan syariah di Indonesia.

Dari seluruh uraian di atas, dapat diidentifikasi adanya *research gap* yang signifikan. Penelitian terdahulu cenderung berfokus pada satu lembaga tanpa melakukan perbandingan langsung antara Pegadaian Syariah dan Bank Syariah. Kajian yang secara simultan menilai kepatuhan syariah dan kepuasan nasabah dalam konteks akad *rahn* masih sangat terbatas. Selain itu, belum banyak studi yang memadukan pendekatan empiris dan analisis normatif untuk melihat kesesuaian praktik lapangan dengan nilai-nilai syariah. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kekosongan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan menjawab beberapa pertanyaan utama, yaitu: bagaimana tingkat kepatuhan syariah dalam penerapan akad *rahn* di Pegadaian Syariah dibandingkan dengan Bank Syariah, serta bagaimana hubungan antara keduanya dalam konteks pelaksanaan akad *rahn* di dua lembaga keuangan syariah tersebut.

2. KAJIAN TEORITIS

Akad *rahn* (gadai syariah) mengacu pada transaksi dimana suatu benda diserahkan sebagai jaminan atas utang dengan ketentuan bahwa hak kepemilikan tetap pada pemberi jaminan sampai kewajiban dipenuhi, sedangkan benda jaminan dapat dipelihara atau dimanfaatkan sesuai syariat selama tidak mengandung riba, gharar, atau unsur yang terlarang. Ketentuan teknis dan rukun *rahn*—termasuk identifikasi *marhun*, *marhun bih*, *shighah*, dan *'aqidaini*—telah diuraikan dalam literatur fiqh dan diperkokoh oleh fatwa DSN-MUI yang menjadi acuan operasional lembaga keuangan syariah di Indonesia. Pemahaman terhadap landasan normatif ini menjadi dasar untuk menilai kesesuaian praktik operasional Pegadaian Syariah dan produk *rahn* pada perbankan syariah (Fauziyah, 2023).

Konsep kepatuhan syariah (shariah compliance) dalam institusi keuangan menempatkan penerapan fatwa dan prinsip syariah sebagai pembeda esensial antara lembaga syariah dan konvensional (Budiono, 2017). Teori tata kelola syariah menekankan peran Dewan Pengawas Syariah, kepatuhan prosedural, transparansi produk, serta manajemen risiko kepatuhan sebagai elemen kunci yang mempengaruhi validitas kontrak dan kredibilitas institusi. Pengukuran kepatuhan syariah telah dipergunakan untuk menganalisis dampak kepatuhan terhadap kinerja dan reputasi lembaga, serta untuk mengidentifikasi risiko non-compliance yang dapat menggerus kepercayaan nasabah jika tidak dikelola secara baik. Kajian tentang manajemen risiko non-compliance menegaskan perlunya mekanisme kontrol internal yang kuat dan integrasi fatwa ke dalam praktik operasional (Fakhrurozi et al., n.d.).

Teori kepuasan nasabah dan kualitas layanan memberikan kerangka untuk memahami bagaimana dimensi pelayanan memengaruhi persepsi nasabah terhadap produk *rahn*. Model-model klasik seperti SERVQUAL dan pendekatan expectation-confirmation menjelaskan bahwa dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy serta kesesuaian ekspektasi terhadap realisasi layanan ikut menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas (Larasati, 2021). Penelitian pada perbankan syariah menunjukkan bahwa kualitas layanan, termasuk aspek digitalisasi layanan, sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan citra syariah lembaga (Pangiuk et al., 2019). Kerangka ini relevan untuk membandingkan pengalaman nasabah di Pegadaian Syariah dan Bank Syariah, terutama dalam hal kemudahan akses, transparansi biaya, dan kejelasan mekanisme jaminan.

Sejumlah studi empiris telah menelaah praktik *rahn* pada tingkat lembaga, namun fokus temuan cenderung terfragmentasi: beberapa penelitian mengevaluasi kesesuaian praktik *rahn* dengan fatwa di BPRS atau pelaksanaan produk gadai di Pegadaian Syariah, sementara kajian lain mengamati isu multi-akad dan struktur biaya pada produk perbankan yang memanfaatkan

rahn sebagai jaminan. Penelitian-penelitian tersebut menyoroti masalah transparansi biaya, praktik multi-akad, dan tantangan pendidikan konsumen, tetapi sedikit yang melakukan perbandingan langsung antara Pegadaian Syariah dan Bank Syariah dalam satu kerangka yang sama yang mengombinasikan analisis kepatuhan syariah dan ukuran kepuasan nasabah. Keterbatasan ini membentuk landasan empiris bagi penelitian saat ini untuk mengisi gap dengan pendekatan komparatif yang menguji kesesuaian normatif sekaligus pengalaman nasabah pada kedua jenis lembaga (Yuniarti et al., 2019).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif komparatif, yang bertujuan untuk memahami dan membandingkan penerapan akad *rahn* antara Pegadaian Syariah dan Bank Syariah dari perspektif kepatuhan syariah serta tingkat kepuasan nasabah. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian terletak pada pemahaman mendalam terhadap praktik, nilai, dan persepsi para pelaku serta nasabah yang terlibat dalam akad tersebut, bukan pada pengukuran statistik kuantitatif. Penelitian kualitatif menekankan pada eksplorasi makna dan pemahaman konteks sosial secara komprehensif, yang sangat relevan dengan kajian hukum ekonomi syariah dan praktik keuangan syariah yang sarat nilai normatif (Sugiyono, 2021b).

Desain penelitian ini bersifat deskriptif-komparatif, yaitu membandingkan implementasi akad *rahn* pada dua lembaga keuangan syariah yang berbeda antara Pegadaian Syariah dan Bank Syariah. Subjek penelitian meliputi pegawai, pengelola, dan nasabah yang terlibat langsung dalam pelaksanaan akad *rahn* di kedua lembaga tersebut. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yakni berdasarkan pertimbangan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap topik penelitian. Data diperoleh melalui teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi terhadap dokumen-dokumen pendukung seperti pedoman operasional, SOP, dan laporan kepatuhan syariah masing-masing lembaga.

Analisis data dilakukan dengan tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Sugiyono, 2021a). Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, sehingga hasil temuan dapat dipercaya dan menggambarkan kondisi riil di lapangan. Model penelitian ini menitikberatkan pada hubungan konseptual antara kepatuhan syariah dan kepuasan nasabah sebagai dua dimensi utama yang menjadi tolok ukur keberhasilan penerapan akad *rahn*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif tentang efektivitas dan kesesuaian akad *rahn*.

dalam dua konteks kelembagaan yang berbeda, sekaligus memperkaya literatur empiris di bidang keuangan syariah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilaksanakan selama periode Januari–Agustus 2025 di dua lokasi lapangan yang representatif: Unit Cabang Pegadaian Syariah di Bandar Lampung dan Kantor Cabang Bank Syariah Bandar Lampung. Sampel penelitian terdiri dari 15 informan yang dipilih secara purposive: 7 informan dari Pegadaian Syariah (4 pegawai/pengelola dan 3 nasabah pengguna rahn) dan 8 informan dari Bank Syariah (4 pegawai/pengelola dan 4 nasabah). Pemilihan periode dan lokasi bertujuan menangkap praktik transaksi rahn pada waktu operasional normal sehingga temuan mencerminkan praktik rutin kedua jenis lembaga.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif terhadap proses layanan rahn, dan studi dokumentasi (SOP, pedoman kepatuhan syariah, catatan transaksi ringkas, dan materi edukasi nasabah). Wawancara berfokus pada pemahaman implementasi akad, transparansi biaya, prosedur eksekusi, peran Dewan Pengawas Syariah, dan kepuasan nasabah. Semua wawancara direkam (dengan persetujuan informan), ditranskripsikan, dan dianalisis secara tematik. Observasi difokuskan pada alur layanan dan interaksi front-line, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memverifikasi pernyataan informan dan menjelaskan perbedaan prosedural antar institusi.

Analisis data dijalankan mengikuti langkah reduksi, penyajian, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses coding menghasilkan tujuh tema utama yang relevan bagi tujuan penelitian: kepatuhan syariah, transparansi biaya/ujrah, aksesibilitas layanan, proses eksekusi jaminan, kualitas komunikasi dan edukasi nasabah, peran pengawasan internal (DPS), serta kepuasan nasabah. Tabel ini merangkum posisi masing-masing tema pada Pegadaian Syariah dan Bank Syariah berdasarkan intensitas temuan lapangan (kualitatif: kuat/sedang/lemah) beserta indikator utama yang mendasari penilaian.

Tabel 1. Rangkuman Posisi Masing-Masing Tema.

Tema	Pegadaian Syariah	Bank Syariah	Indikator Utama
Kepatuhan Syariah	Sedang	Sedang-kuat	Ada SOP dan referensi fatwa; perbedaan pada praktik dokumentasi dan interpretasi akad
Transparansi Biaya	Kuat	Sedang	Kejelasan ujah/biaya di front-line Pegadaian; bank gunakan struktur biaya lebih kompleks
Aksesibilitas Layanan	Kuat	Sedang	Lokasi fisik dekat masyarakat; bank lebih formal tetapi punya kanal digital
Proses Eksekusi Jaminan	Sedang	Sedang	Prosedur eksekusi ada namun komunikasi hak/nasabah kurang konsisten
Edukasi Nasabah	Sedang	Lemah	Pegadaian punya program lokal; bank materi formal tapi tidak efektif
Peran DPS	Sedang	Kuat	Bank memiliki DPS yang aktif secara formal; pegadaian DPS bersifat supervisi umum
Kepuasan Nasabah	Sedang-kuat	Sedang	Pengalaman praktis dan kemudahan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah

Pembahasan tematik dimulai dari aspek kepatuhan syariah. Temuan menunjukkan kedua lembaga mengacu pada *fatwa* DSN-MUI dan pedoman internal masing-masing, namun terdapat perbedaan pada tingkat implementasi operasional. Pegadaian Syariah menerapkan prosedur yang lebih pragmatis dan mudah dipahami oleh nasabah ritel, sedangkan Bank Syariah memiliki sistem tata kelola kepatuhan yang lebih formal melalui peran aktif Dewan Pengawas Syariah (DPS). Bukti ini diperkuat oleh pernyataan Informan 1, Bapak Ahmad Zulfikar (Unit Pegadaian Syariah), yang menegaskan: *“Biaya yang kami ambil adalah ujah penitipan, bukan bunga. Semua transaksi kami pastikan sesuai fatwa DSN-MUI.”* Sementara Informan 2, Ibu Nuraini (Staf Pembiayaan Bank Syariah), menyebut: *“Unit kepatuhan syariah kami selalu mengawasi akad rahn agar sesuai prinsip syariah.”* Perbedaan ini menunjukkan bahwa bentuk kepatuhan di kedua lembaga serupa secara formal, namun berbeda secara substantif dalam konteks pelaksanaan operasional.

Analisis terhadap tema transparansi biaya mengungkap perbedaan persepsi yang cukup signifikan antara nasabah kedua lembaga. Nasabah Pegadaian Syariah merasa biaya dan ujarah disampaikan dengan jelas di meja layanan maupun dalam slip transaksi. Informan 3, Saudara Rahmat Hidayat (nasabah Pegadaian Syariah), menuturkan: *“Biayanya langsung disebut di awal, jadi saya tahu berapa yang harus dibayar tanpa khawatir ada tambahan.”* Sebaliknya, Informan 4, Saudari Lestari Wahyuni (nasabah Bank Syariah), menyampaikan: *“Di Bank, informasinya lebih banyak di dokumen panjang, jadi agak bingung membedakan mana biaya admin, mana ujarah.”* Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL, bahwa aspek *assurance* dan *tangibles* seperti kejelasan informasi merupakan faktor penting pembentuk kepuasan layanan. Kondisi ini menegaskan posisi Pegadaian Syariah sebagai lembaga yang lebih efektif dalam komunikasi layanan dasar.

Tema aksesibilitas dan kemudahan layanan memperlihatkan fungsi sosial yang berbeda antara lembaga. Pegadaian Syariah memiliki cabang lebih dekat dengan masyarakat menengah ke bawah dan prosedur pencairan dana yang cepat. Hal ini diakui oleh Informan 3 yang mengatakan: *“Prosesnya cepat, tidak banyak syarat, dan petugasnya ramah.”* Sebaliknya, Bank Syariah lebih menekankan verifikasi administratif yang panjang dan formal. Informan 4 menuturkan: *“Kadang harus menunggu verifikasi pusat untuk pencairan, tapi saya tahu ini karena sistem bank harus lebih hati-hati.”* Dari hasil observasi, prosedur Pegadaian tampak lebih inklusif, sedangkan Bank Syariah lebih protektif. Perbedaan ini menunjukkan segmentasi nasabah: Pegadaian melayani masyarakat kecil secara langsung, sedangkan bank fokus pada kelas menengah yang teredukasi.

Aspek proses eksekusi jaminan muncul sebagai sumber perbedaan mendasar berikutnya. Pegadaian Syariah menempuh prosedur eksekusi yang relatif cepat sesuai SOP, sementara Bank Syariah memerlukan tahapan administrasi dan legal yang lebih panjang. Berdasarkan hasil wawancara, Informan 1 menjelaskan: *“Jika nasabah tidak menebus dalam waktu tertentu, barang akan dilelang dengan pemberitahuan resmi.”* Sedangkan Informan 2 mengungkap: *“Kami harus melalui komite dan persetujuan DPS sebelum proses eksekusi, agar tetap sesuai syariah dan hukum perbankan.”* Meski kedua lembaga mengklaim prosedurnya sesuai syariah, hasil wawancara dengan nasabah menunjukkan masih ada ketidakjelasan tentang hak nasabah terhadap hasil penjualan barang. Fenomena ini menandakan perlunya sosialisasi dan transparansi yang lebih kuat.

Dalam tema edukasi nasabah, hasil menunjukkan perbedaan pendekatan signifikan. Pegadaian Syariah melaksanakan sosialisasi lokal melalui kegiatan *literasi keuangan syariah* dan konsultasi langsung. Informan 5, Ustadz Dr. Hasan Basri (DPS Pegadaian Syariah),

menyebut: *“Kami sering turun langsung menjelaskan akad rahn dalam pengajian atau kegiatan masyarakat.”* Sebaliknya, Bank Syariah lebih banyak menggunakan media digital atau brosur yang bersifat formal. Informan 6, Bapak Hendra Saputra (DPS Bank Syariah), mengakui: *“Materi edukasi masih dominan berbentuk dokumen, belum menjangkau masyarakat awam.”* Perbedaan metode penyampaian ini memengaruhi pemahaman nasabah terhadap akad, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka.

Analisis terhadap peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) memperlihatkan bahwa kedua lembaga memiliki mekanisme pengawasan yang berbeda intensitas. Pegadaian Syariah mengandalkan sistem supervisi periodik dan konsultatif, sedangkan Bank Syariah menerapkan pengawasan struktural dengan pelaporan langsung ke kantor pusat. Informan 5 menuturkan: *“Kami memberikan arahan dan pengecekan berkala, tetapi tetap memberi ruang adaptasi kepada unit cabang.”* Sebaliknya, Informan 6 menjelaskan: *“DPS bank wajib menandatangani laporan audit syariah setiap triwulan.”* Tingkat formalisasi pengawasan yang tinggi di Bank Syariah mencerminkan tata kelola modern, namun tidak selalu berarti lebih efektif dalam konteks pelayanan sosial-ekonomi masyarakat kecil seperti yang diampu Pegadaian.

Tema terakhir mengenai kepuasan nasabah memperlihatkan korelasi dengan seluruh variabel sebelumnya: transparansi, kecepatan layanan, dan kepatuhan syariah. Nasabah Pegadaian Syariah umumnya lebih puas terhadap kecepatan dan keterjangkauan layanan, sebagaimana diungkap oleh Rahmat Hidayat: *“Saya puas karena prosesnya cepat dan tidak berbelit.”* Sebaliknya, Lestari Wahyuni menyatakan: *“Secara prinsip saya percaya, tapi prosesnya membuat saya kurang nyaman.”* Analisis ini memperkuat kesimpulan bahwa kepuasan nasabah lebih ditentukan oleh persepsi terhadap pelayanan (*service perception*) dibanding semata kepatuhan administratif.

Analisis dokumen internal seperti SOP dan laporan audit syariah menunjukkan bahwa kedua lembaga memiliki komitmen formal terhadap penerapan akad rahn sesuai fatwa DSN-MUI. SOP Pegadaian lebih sederhana dan mudah diterapkan, sedangkan SOP Bank Syariah lebih kompleks karena harus melewati sistem perbankan yang terintegrasi. Observasi laporan audit internal memperlihatkan temuan minor pada aspek dokumentasi, terutama di Pegadaian dengan volume transaksi tinggi. Fakta ini menunjukkan pentingnya peningkatan sistem pengawasan internal agar integritas akad tetap terjaga.

Hasil wawancara lintas informan memperlihatkan bahwa struktur kelembagaan berpengaruh besar terhadap implementasi rahn. Pegadaian menempatkan aspek kecepatan dan pelayanan sosial di garis depan, sedangkan Bank Syariah mengutamakan kepatuhan administratif. Meski demikian, kedua lembaga menunjukkan kesamaan dalam komitmen moral untuk menjaga prinsip syariah. Dengan demikian, efektivitas implementasi akad rahn bukan semata ditentukan oleh bentuk lembaga, melainkan keseimbangan antara prinsip syariah, efisiensi pelayanan, dan literasi nasabah.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat model *Islamic Financial Compliance Framework* (Ali, 2019) yang menegaskan bahwa kepatuhan syariah harus disertai nilai keadilan dan transparansi sosial. Pegadaian Syariah mencerminkan *grassroots compliance*, yaitu kepatuhan berbasis praktik sosial, sementara Bank Syariah menunjukkan *institutional compliance* dengan orientasi regulatif. Keduanya sah secara syariah, tetapi memiliki tantangan implementasi yang berbeda.

Implikasi praktis dari temuan ini menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah perlu memperkuat sistem audit syariah formal untuk menjaga kredibilitas, sementara Bank Syariah perlu menyederhanakan komunikasi dan edukasi produk agar lebih dipahami masyarakat. Sinergi antara kedua tipe lembaga ini berpotensi memperluas akses keuangan syariah yang adil dan inklusif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian mengenai *Perbandingan Penerapan Akad Rahn di Pegadaian Syariah dan Bank Syariah* menunjukkan bahwa kedua lembaga telah berupaya menjalankan prinsip syariah dalam praktik rahn, namun dengan pendekatan operasional yang berbeda. Pegadaian Syariah unggul dalam aspek pelayanan langsung kepada masyarakat, transparansi biaya, dan kemudahan akses. Proses akad di Pegadaian lebih sederhana, cepat, dan mudah dipahami oleh nasabah. Sebaliknya, Bank Syariah menunjukkan tingkat kepatuhan syariah yang lebih formal dengan pengawasan yang ketat melalui Dewan Pengawas Syariah (DPS), meskipun proses administrasi cenderung lebih panjang. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa penerapan rahn bersifat kontekstual tergantung pada struktur kelembagaan dan target pasar masing-masing lembaga.

Pegadaian Syariah disarankan untuk memperkuat aspek pengawasan dan dokumentasi kepatuhan syariah agar praktik rahn tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga memenuhi standar tata kelola yang baik. Bank Syariah di sisi lain perlu meningkatkan efisiensi pelayanan dan memperpendek proses administrasi agar lebih responsif terhadap kebutuhan

nasabah. Kedua lembaga sebaiknya memperluas program edukasi masyarakat tentang akad rahn dan prinsip syariah agar pemahaman publik semakin meningkat. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas fokus dengan melibatkan lebih banyak lembaga dan wilayah untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai variasi praktik rahn di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Anggela, N., & Widianita, R. (2025). Analisis implementasi Fatwa DSN-MUI No. 25 dan 26 Tahun 2002 tentang rahn dan rahn emas (Studi kasus: PT Pegadaian Syariah UPC Lubuk Sikaping). *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan*, 6(2).
- Anggraini, Y. D. (2018). *Pengaruh biaya penitipan (ujrah) terhadap kepuasan nasabah gadai emas (Studi kasus pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)* [Skripsi, UIN Raden Intan Lampung].
- Arfarizan, S. E. (2024). Gadai (ar-rahn) emas pada perbankan syariah di Indonesia: Akad hybrid dan masalah ekonomi. *Emanasi: Jurnal Ilmu Keislaman dan Sosial*, 7(2), 107–119.
- Budiono, A. (2017). Penerapan prinsip syariah pada lembaga keuangan syariah. *Law and Justice*, 2(1), 54–65. <https://doi.org/10.23917/laj.v2i1.4337>
- Fakhrurozi, M., Windianingsih, A., Inayah, S., Hakim, M., Putri, G. L., Andriani, N., Kesuma, M. E. K., Mutiah, E., & Annisa, N. U. K. (n.d.). *Ekonomi dan bisnis syariah*.
- Fauziyah, S. I. (2023). Analisis ujrâh dalam produk pembiayaan Arrum BPKB di Pegadaian Syariah menurut perspektif ujrâh dalam Fatwa DSN-MUI No. 68/DSN-MUI/III/2008. *Journal of Islamic Business Law*, 7(2).
- Fuadi, F., Saharuddin, S., & Mursalin, M. (2025). Edukasi keuangan syariah untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap produk perbankan syariah di Lhokseumawe. *Jurnal Solusi Masyarakat Dikara*, 5(2), 89–94.
- Gunadi, N. D. R., Devi, N. N. A., Hayati, D. S., & Adam, P. (2025). Implementasi Fatwa-MUI dalam produk dan kegiatan bisnis lembaga keuangan syariah. *Al-Musyarakah: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 17–33.
- Hasrah, A. R., Risnawati, R., Lisnawati, L., & Sani, C. (2025). Pengaruh faktor ekonomi terhadap kinerja perbankan syariah: Program edukasi dan penguatan kepercayaan nasabah. *Abdi Samulang: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 17–30. <https://doi.org/10.61477/abdisamulang.v4i1.54>
- Larasati, I. (2021). *Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna menggunakan metode ServQual dan Expectation Confirmation Model (ECM)* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah].

- Lesmana, S., & Lufriansyah, L. (2019). Pengaruh sistem pengendalian akuntansi dan pengendalian Dewan Pengawas Syariah terhadap kinerja bank syariah (Studi empiris pada bank syariah kantor wilayah Sumatera Utara). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 19(1), 1–13. <https://doi.org/10.30596/jrab.v19i1.3318>
- Maengkom, M. A. F. (2023). Pemahaman masyarakat Muslim Manado terhadap sistem Pegadaian Syariah. *Al-'Aqdu: Journal of Islamic Economics Law*, 3(2), 68–78. <https://doi.org/10.30984/ajiel.v3i2.2685>
- Pangiuk, A., EI, M., Baining, M. E., SE, M., & Zawiyah, S. (2019). Pengaruh digitalisasi Bank Syariah Mandiri dalam peningkatan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. *Sumber*, 1(2, 375–469), 4.
- Ritonga, R. U., & Anggraini, T. (2024). Penerapan akad rahn pada Pegadaian Syariah terhadap perekonomian masyarakat Sibuhuan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 177–183.
- Rosyidah, T. (2024). Islamic banking: Basic concepts of service products and their implications in society. *ICO EDUSHA*, 5(1), 458–481.
- Shaleha, S. H., & Ghufroon, M. I. (2025). Implementasi akad rahn pada produk pembiayaan multi guna berkah: Kontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. *SIBATIK Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 4(6), 723–734.
- Sugiyono. (2021a). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021b). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif and RnD* (Sutopo, Ed.; Edisi 2, Cetakan ke-?). Alfabeta.
- Syahputri, E. L., Susanti, D. O., & Tektona, R. I. (2025). Kepastian hukum jaminan pada akad bagi hasil (mudharabah) di Bank Syariah Indonesia pasca merger. *Jurnal Strategi dan Bisnis*, 13(1), 86–105. <https://doi.org/10.19184/jsb.v13i1.53697>
- Wahyoedi, S. (2020). *Loyalitas nasabah: Tinjauan aspek religiusitas dan kualitas layanan*. Penerbit Adab.
- Wahyu, B. A., Sunarto, A., & Hasanah, U. (2025). Sosialisasi produk rahn Pegadaian Syariah sebagai alternatif pembiayaan syariah bagi masyarakat Desa Air Putih Bengkulu Tengah: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(1), 6225–6231. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2575>
- Widiastuti, S., & MZ, N. F. (2021). Persepsi nasabah terhadap akad rahn pada Pegadaian Syariah. *Al-Muqayyad*, 4(1), 70–83. <https://doi.org/10.46963/jam.v4i1.376>
- Yuniarti, A. A., Fitriisa, D. S., & Herianingrum, S. (2019). Shariah compliance of rahn contract based in Fatwa National Islamic Council-Indonesian Council of Ulama (DSN-MUI) at PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Karya Mugi Sentosa. *ICPS*, 908–912. <https://doi.org/10.5220/0007553809080912>

Zuhra, S., Wafiq, M., & Maresti, D. (2025). Implementasi akad rahn tasjily di Pegadaian Syariah: Kepatuhan syariah, manajemen risiko, dan strategi peningkatan pemasaran (Studi kasus UPS Manggis Ganting, Bukittinggi). *Krigan: Journal of Management and Sharia Business*, 3(1), 114–131.