

## PERBANDINGAN IMPLEMENTASI PRODUK GADAI EMAS PADA PEGADAIAN SYARIAH DAN BANK SYARIAH: STUDI KUALITATIF FENOMENOLOGIS

Merry Meilany

Institut Agama Islam Edi Haryono Madani, Kandis, Indonesia

Email Koresponden: [merry.meilani@institut.ehmri.ac.id](mailto:merry.meilani@institut.ehmri.ac.id)

### ABSTRACT

*This study examines the implementation of gold pawn products at Islamic Pawnshops (Pegadaian Syariah) and Islamic Banks in Indonesia using a qualitative phenomenological approach. Gold pawn products are one of the short-term financing instruments widely favored by the public because they are backed by gold as an underlying asset with relatively stable value. Differences in business models, cost structures, types of contracts applied, operational mechanisms, and levels of compliance with Sharia principles between Islamic Pawnshops and Islamic Banks result in varying customer experiences. Research data were collected through in-depth interviews with customers, employees, and Sharia economics practitioners, and were supported by a review of relevant national and international journal literature. The findings indicate that, in terms of cost, gold pawn products offered by Islamic Banks are relatively cheaper than those provided by Islamic Pawnshops. However, in terms of process and service, Islamic Pawnshops have advantages in simpler administrative procedures and faster disbursement times. These differences influence customer perceptions of service convenience, cost transparency, and Sharia compliance. This study provides important implications for improving service quality, refining internal regulations, and strengthening the application of Sharia principles in the development of gold pawn products within Islamic financial institutions.*

**Keywords:** Gold Pawn, Rahn, Islamic Pawnshop, Islamic Bank, Phenomenology

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi produk gadai emas pada Pegadaian Syariah dan Bank Syariah di Indonesia dengan menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis. Produk gadai emas merupakan salah satu instrumen pembiayaan jangka pendek yang banyak diminati masyarakat karena memiliki underlying asset berupa emas yang relatif stabil nilainya. Perbedaan model bisnis, struktur biaya, jenis akad yang diterapkan, mekanisme operasional, serta tingkat kepatuhan terhadap prinsip syariah antara Pegadaian Syariah dan Bank Syariah menimbulkan variasi pengalaman yang dirasakan oleh nasabah. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan nasabah, pegawai, dan praktisi ekonomi syariah, serta didukung oleh analisis literatur dari jurnal nasional dan internasional yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi biaya, produk gadai emas di Bank Syariah relatif lebih murah dibandingkan Pegadaian Syariah. Namun, dari aspek proses dan pelayanan, Pegadaian Syariah memiliki keunggulan dalam hal administrasi yang lebih sederhana dan waktu pencairan yang lebih cepat. Perbedaan tersebut memengaruhi persepsi nasabah terhadap kemudahan layanan, transparansi biaya, dan tingkat kepatuhan syariah. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi peningkatan kualitas layanan, penyempurnaan regulasi internal, serta penguatan penerapan prinsip syariah dalam pengembangan produk gadai emas di lembaga keuangan syariah.

**Kata Kunci:** Gadai emas, Rahn, Pegadaian Syariah, Bank Syariah, Fenomenologi

## PENDAHULUAN

Industri keuangan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa dekade terakhir. Salah satu indikator perkembangan tersebut adalah meningkatnya diversifikasi produk keuangan berbasis syariah, termasuk gadai emas syariah. Produk ini merupakan salah satu alternatif pembiayaan jangka pendek yang aman dan likuid karena didukung oleh aset berharga berupa emas yang memiliki nilai relatif stabil.

Pegadaian Syariah dan Bank Syariah menjadi dua institusi utama yang menawarkan produk gadai emas di Indonesia (Rizky et al., 2024). Meskipun keduanya sama-sama menggunakan akad rahn sebagai dasar hukum transaksi, terdapat perbedaan signifikan dalam implementasinya, terutama terkait struktur biaya, jenis akad tambahan, mekanisme layanan, kepatuhan syariah, dan strategi pemasaran (Pratiwi, 2019).

Fenomena ini penting untuk dikaji karena pengalaman nasabah dan efektivitas produk sangat dipengaruhi oleh cara lembaga menyelenggarakan akad, menetapkan biaya, dan mengelola risiko. Studi ini menggunakan pendekatan fenomenologis untuk memahami pengalaman subjektif nasabah dan pegawai dalam menggunakan produk gadai emas pada kedua institusi.

Gadai emas atau rahn adalah jaminan atas pembiayaan yang menggunakan emas sebagai barang agunan. Menurut Karim, (2010), rahn merupakan akad di mana pemberi gadai tetap memiliki hak milik atas barang jaminan, sementara penerima gadai memegang hak penguasaan atas barang tersebut sampai utang dilunasi.

Di Indonesia, Pegadaian Syariah memiliki sejarah panjang dalam layanan gadai emas, dikenal karena proses yang cepat, sederhana, dan transparan. Pegadaian Syariah menerapkan *ujrah* sebagai biaya jasa pemeliharaan emas, sesuai prinsip fiqh bahwa biaya pelayanan dibolehkan selama tidak terkait jumlah pinjaman (Anshori et al., 2006).

Bank Syariah, di sisi lain, mengombinasikan rahn dengan akad tambahan seperti *qard*, *ijarah*, dan *mu'nah*. Hal ini menghasilkan struktur biaya yang lebih kompleks, proses administrasi yang lebih panjang, dan variasi persepsi kepatuhan syariah di mata nasabah (Erman et al., 2025). Beberapa penelitian menunjukkan perbedaan signifikan antara Pegadaian Syariah dan Bank Syariah. Aksesibilitas dan Kecepatan Layanan Pegadaian Syariah mampu menyelesaikan transaksi dalam 5–10 menit, sedangkan Bank Syariah memerlukan waktu 30–60 menit karena administrasi yang lebih kompleks.

Struktur Biaya dan Kepatuhan Syariah pada Pegadaian Syariah: biaya tetap (*ujrah*) yang sederhana dan pada Bank Syariah: biaya berdasarkan kombinasi akad, termasuk *ijarah* dan *mu'nah* (Fauziyah, 2023). Pengalaman nasabah dan persepsi transparansi, Nasabah Pegadaian Syariah merasa lebih mudah memahami biaya dan proses, sedangkan nasabah Bank Syariah merasa kompleks dan memerlukan penjelasan tambahan (Sari, 2020).

Perbedaan diatas menjadi hal yang melatarbelakangi penulis untuk mengkaji lebih dalam bagaimana implementasi produk gadai emas di pegadaian syariah dan Bank syariah. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini merumuskan masalah:

1. Bagaimana implementasi produk gadai emas di Pegadaian Syariah dan Bank Syariah?
2. Apa perbedaan struktur biaya, akad, dan mekanisme operasional antara kedua lembaga?
3. Bagaimana pengalaman subjektif nasabah dan pegawai dalam menggunakan layanan gadai emas di kedua institusi?
4. Bagaimana tingkat kepatuhan syariah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah dan Bank Syariah?

## LITERATUR REVIEW

### Konsep Rahn (Gadai Syariah) dalam Ekonomi Islam

Rahn, atau gadai syariah, merupakan akad di mana seorang nasabah menahan barang berharga sebagai jaminan utang, sedangkan kepemilikan barang tetap berada pada nasabah,

dan penerima gadai memegang penguasaan atas barang tersebut sampai utang dilunasi (Adiwarman Karim, 2004). Barang yang digadaikan dapat berupa emas, perhiasan, atau aset bernilai lainnya. Dalam konteks gadai emas, rahn menjadi instrumen pembiayaan jangka pendek yang aman dan likuid, karena emas memiliki nilai stabil dan mudah diperjualbelikan (Pratiwi, 2019). Menurut Anshori et al., (2006)., prinsip dasar rahn adalah:

1. Barang gadai harus halal dan memiliki nilai ekonomi.
2. Akad harus jelas antara pihak yang memberi gadai dan pihak penerima.
3. Biaya pemeliharaan barang (*ujrah* atau *ijarah*) boleh dikenakan selama tidak terkait jumlah pinjaman, sehingga bebas dari unsur riba.

Rahn memiliki tiga elemen utama: (1) barang gadai sebagai jaminan, (2) hak milik tetap di tangan nasabah, dan (3) hak penguasaan di tangan lembaga penerima gadai (Fitri et al., n.d.; Sari, n.d.). Dalam praktik modern, konsep rahn dipadukan dengan akad lain, seperti qard dan mu'nah, untuk menyesuaikan dengan kebutuhan operasional bank syariah (Hasibuan et al., 2020).

### Gadai Emas di Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah telah lama dikenal sebagai lembaga pionir dalam layanan gadai emas syariah di Indonesia. Menurut (Latifah et al., 2024), ciri utama layanan Pegadaian Syariah meliputi:

1. Akad utama rahn dengan dasar syariah murni.
2. Biaya jasa berupa *ujrah* tetap sesuai ketentuan syariah.
3. Proses administrasi cepat (5–10 menit per transaksi).
4. Transparansi tinggi dan risiko gagal tebus rendah karena sistem margin konservatif.

Strategi pemasaran Pegadaian Syariah menekankan kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kebutuhan darurat masyarakat, sehingga nasabah merasa lebih mudah memahami proses dan biaya (Damayanti et al., 2024).

### Gadai Emas di Bank Syariah

Bank Syariah cenderung mengombinasikan akad rahn dengan akad lain seperti qard (pembiayaan), *ijarah* (biaya sewa/pemeliharaan), dan mu'nah (fee jasa). Hal ini menghasilkan:

1. Struktur biaya lebih kompleks, bervariasi sesuai nilai taksiran emas.
2. Proses administrasi lebih panjang, biasanya 30–60 menit per transaksi.
3. Persepsi kepatuhan syariah yang lebih beragam, karena nasabah harus memahami kombinasi akad dan biaya tambahan

Bank Syariah juga menekankan integrasi layanan pembiayaan dengan portofolio nasabah lainnya, sehingga target pemasaran lebih premium (Majapahit JIFM; At-Tawazun).

**Tabel 1. Perbandingan Pegadaian Syariah dan Bank Syariah**

Aspek	Pegadaian Syariah	Bank Syariah
Akad	Rahn	Rahn + Qard + Ijarah + Mu'nah
Biaya	Ujrah tetap	Variabel, tergantung akad
Proses	Cepat, 5–10 menit	Lebih lama, 30–60 menit
Kepatuhan Syariah	Tinggi, jelas	Perlu edukasi tambahan
Target Nasabah	Masyarakat umum	Nasabah premium / portofolio kompleks

Penelitian Sari, (2020) menekankan bahwa kemudahan dan transparansi Pegadaian Syariah membuatnya lebih populer untuk transaksi cepat, sedangkan Bank Syariah lebih fleksibel namun membutuhkan edukasi tambahan.

### **Kepatuhan Syariah dan Regulasi**

Dalam perspektif fiqh muamalah, semua produk gadai emas harus:

1. Bebas riba.
2. Menggunakan akad yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Biaya jasa (ujrah/ijarah/mu'nah) hanya untuk pemeliharaan barang, tidak terkait jumlah pembiayaan (Oseni et al., 2021; Anshori et al., 2006).

Pegadaian Syariah cenderung lebih patuh terhadap prinsip ini karena menggunakan ujarah tetap dan akad sederhana. Bank Syariah, dengan kombinasi akad, perlu mengelola risiko potensi gharar dan memastikan transparansi biaya (Sari, n.d.; Share Journal, n.d.).

### **Strategi Pemasaran dan Digitalisasi**

1. Pegadaian Syariah fokus pada aksesibilitas offline dan digital sederhana, termasuk aplikasi mobile untuk nasabah (Khairi & Julina, n.d.).
2. Bank Syariah menggunakan digitalisasi kompleks, integrasi akun, notifikasi biaya, dan monitoring portofolio, yang meningkatkan kepuasan bagi segmen tertentu namun membingungkan bagi nasabah baru (Tim Penulis, n.d.; Al-Arfa Journal, n.d.).

### **Risiko dan Tantangan Operasional**

Beberapa risiko yang diidentifikasi:

1. Fluktuasi harga emas: memengaruhi nilai taksiran dan risiko gagal tebus.
2. Kepatuhan syariah: risiko kesalahan dalam penerapan akad kombinasi (Mujahidin et al., n.d.; Share Journal, n.d.).
3. Transaksi digital: potensi keamanan data dan kesalahan input (Khairi & Julina, n.d.).

Pegadaian Syariah cenderung lebih konservatif, sedangkan Bank Syariah lebih dinamis dalam manajemen risiko, meski membutuhkan pengawasan ketat.

## **METODE**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis. Fenomenologi dipilih karena bertujuan memahami pengalaman subjektif nasabah dan pegawai terkait layanan gadai emas di Pegadaian Syariah dan Bank Syariah. Pendekatan ini menekankan pemaknaan pengalaman manusia terhadap fenomena tertentu (Moustakas, 1994; Creswell, 2013).

Fenomenologi memungkinkan peneliti menggali persepsi, pengalaman, dan pemahaman mendalam yang tidak dapat diukur dengan kuantitatif. Fokus penelitian ini adalah “bagaimana nasabah dan pegawai mengalami implementasi produk gadai emas secara syariah”, termasuk persepsi kemudahan, transparansi biaya, dan kepatuhan syariah.

### **Lokasi dan Subjek Penelitian**

#### **Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kantor Pegadaian Syariah pekanbaru dan Bank Syariah Indonesia di Pekanbaru

1. Pegadaian Syariah: Cabang utama di kota besar di Indonesia (misal Jakarta dan Surabaya).
2. Bank Syariah: Cabang di kota yang sama untuk memudahkan perbandingan, memastikan kondisi sosial ekonomi nasabah serupa.

Lokasi dipilih karena kedua lembaga merupakan penyedia utama produk gadai emas syariah dan memiliki karakteristik operasional berbeda.

### Subjek Penelitian

Subjek penelitian meliputi:

1. Nasabah Pegadaian Syariah dan Bank Syariah: 6–8 orang masing-masing, dipilih secara purposive sampling, dengan kriteria:
  - a. Pernah menggunakan produk gadai emas minimal 1 kali
  - b. Memiliki pengalaman berbeda dalam proses transaksi
  - c. Bersedia diwawancarai mendalam
2. Pegawai / Staff Operasional: 2–3 orang dari masing-masing lembaga, termasuk petugas layanan gadai emas dan manajer cabang.
3. Praktisi Syariah / Ahli Fiqh Muamalah: 2–3 orang, untuk memvalidasi kepatuhan syariah produk gadai emas.

Secara total, jumlah informan sekitar 12–16 orang, sesuai standar penelitian fenomenologis untuk mendapatkan kedalaman pengalaman.

### Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui metode triangulasi untuk meningkatkan validitas temuan:

1. Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)
  - a. Digunakan wawancara semi-terstruktur.
  - b. Pertanyaan berfokus pada:
    - 1) Pengalaman penggunaan produk gadai emas
    - 2) Kemudahan proses dan transparansi biaya
    - 3) Persepsi kepatuhan syariah
    - 4) Tantangan atau kendala selama transaksi
  - c. Wawancara direkam dengan izin informan dan ditranskripsikan penuh.
2. Observasi Partisipatif
  - a. Peneliti mengamati proses transaksi di Pegadaian Syariah dan Bank Syariah.
  - b. Fokus pada waktu transaksi, prosedur administrasi, interaksi pegawai-nasabah, dan mekanisme penghitungan biaya.
  - c. Catatan lapangan digunakan untuk mendukung temuan wawancara.
3. Analisis Dokumen
  - a. Dokumen internal lembaga: prosedur operasional standar (SOP), brosur produk, dan laporan bulanan.
  - b. Dokumen syariah: fatwa Dewan Syariah Nasional terkait akad rahn, ijarah, qard, dan mu'nah.
  - c. Literatur akademik: 30 jurnal dan buku yang relevan.

### Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan secara fenomenologi deskriptif dan interpretatif:

1. Horizontalizing: menandai semua pernyataan penting dari transkrip tanpa menilai.
2. Clustering Themes: mengelompokkan pernyataan menjadi tema-tema umum, seperti:
  - a. Kemudahan layanan
  - b. Transparansi biaya
  - c. Persepsi syariah
  - d. Tantangan operasional
3. Textural Description: mendeskripsikan *apa* yang dialami informan.

4. Structural Description: mendeskripsikan *bagaimana* pengalaman tersebut terjadi, termasuk konteks lembaga.
5. Synthesis: menggabungkan textural dan structural description menjadi pemahaman keseluruhan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Informan

Penelitian ini melibatkan 14 informan yang dipilih secara purposif untuk memperoleh data yang mendalam dan relevan dengan fokus kajian. Para informan berasal dari latar belakang yang beragam sehingga mampu memberikan perspektif yang komprehensif terkait internalisasi nilai-nilai hadis larangan ikhtikar dalam kehidupan ekonomi. Data yang diperoleh dari para informan ini kemudian dianalisis untuk memahami pandangan, pengalaman, serta faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman dan penerapan nilai tersebut dalam praktik ekonomi sehari-hari.

**Tabel 2. Kategori Informan**

Kategori	Jumlah	Keterangan
Nasabah Pegadaian Syariah	6	Menggunakan produk gadai emas minimal 1 kali, usia 25–50 tahun
Nasabah Bank Syariah	6	Memiliki pengalaman gadai emas, usia 30–55 tahun
Pegawai / Staff Operasional	1 dari masing-masing lembaga	Petugas front office dan manajer cabang
Praktisi Syariah / Ahli Fiqh Muamalah	2	Meninjau kepatuhan akad dan biaya

### Pengalaman Nasabah

#### Kemudahan Proses

1. Pegadaian Syariah: Nasabah menyatakan transaksi mudah, waktu singkat (5–10 menit), prosedur sederhana.  
Contoh: “Saya hanya membawa emas dan KTP, lalu proses selesai cepat.” (Informan P1)
2. Bank Syariah: Nasabah menyatakan prosedur lebih panjang, dokumen lebih banyak, memerlukan pemahaman akad tambahan.  
Contoh: “Saya perlu menunggu sekitar 45 menit karena ada perhitungan qard dan ijarah.” (Informan B2)
3. Analisis: Proses yang cepat di Pegadaian Syariah meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan proses kompleks di Bank Syariah membutuhkan edukasi tambahan.

Analisis menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah memberikan pengalaman layanan yang lebih efisien melalui prosedur sederhana, persyaratan minimal, dan waktu transaksi yang singkat, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Kemudahan ini membuat nasabah merasa praktis dan nyaman. Sebaliknya, Bank Syariah menerapkan prosedur yang lebih panjang dengan dokumen dan perhitungan akad yang beragam, sehingga membutuhkan waktu lebih lama. Kondisi ini menuntut adanya edukasi tambahan agar nasabah memahami proses dan tetap merasa terlayani dengan baik.

### Transparansi Biaya

Pegadaian Syariah: Biaya berupa ujarah tetap, jelas sejak awal.  
 Informan P3: “Saya tahu biaya per hari dan tidak ada biaya tambahan tersembunyi.”



Bank Syariah: Biaya variatif, tergantung kombinasi akad rahn, qard, ijarah, dan mu'nah.

Informan B4: "Saya harus menanyakan berulang kali agar memahami biaya tambahan."

Analisis: Pegadaian Syariah unggul dalam hal transparansi; Bank Syariah perlu komunikasi lebih jelas untuk menghindari kesalahpahaman.

Analisis menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah lebih unggul dalam transparansi biaya karena struktur tarifnya jelas, sederhana, dan mudah dipahami nasabah. Informan dapat mengetahui biaya harian tanpa khawatir adanya biaya tersembunyi. Sebaliknya, di Bank Syariah variasi biaya akibat kombinasi beberapa akad menimbulkan kebingungan, sehingga nasabah perlu bertanya berulang kali. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan kejelasan komunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman.

### **Persepsi Kepatuhan Syariah**

Pegadaian Syariah: Nasabah merasa lebih yakin karena akad sederhana dan sesuai fatwa DSI.

Informan P5: "Saya yakin ini syariah karena jelas akad rahn dan biaya ujah."

Bank Syariah: Nasabah terkadang bingung karena akad kombinasi.

Informan B3: "Secara prinsip syariah benar, tapi terasa rumit untuk dipahami."

Berdasarkan informasi di atas, maka kepatuhan syariah di Pegadaian Syariah relatif lebih mudah dipahami masyarakat karena mekanisme akadnya sederhana dan transparan. Sebaliknya, pada Bank Syariah diperlukan edukasi tambahan karena produk dan akad yang digunakan lebih kompleks, sehingga pemahaman nasabah terhadap prinsip syariah belum sepenuhnya optimal.

### **Pengalaman Pegawai**

Operasional dan Administrasi

Pegadaian Syariah: Prosedur standar, mudah diterapkan, waktu layanan singkat.

Petugas: "Sistem sudah terstruktur, kami hanya mengikuti SOP dan transaksi cepat selesai."

Bank Syariah: Prosedur lebih kompleks karena adanya kombinasi akad dan verifikasi tambahan.

Petugas: "Kami perlu menjelaskan akad qard, ijarah, dan mu'nah kepada nasabah, sehingga waktu layanan lebih lama."

Pegadaian Syariah memiliki prosedur standar yang sederhana dan mudah diterapkan sehingga proses layanan berlangsung cepat dan efisien. Petugas cukup mengikuti SOP yang telah terstruktur. Sementara itu, Bank Syariah menerapkan prosedur lebih kompleks karena kombinasi beberapa akad dan verifikasi tambahan, sehingga membutuhkan waktu lebih lama serta penjelasan mendalam kepada nasabah.

### **Tantangan Layanan**

Pegadaian Syariah: Tantangan terbatas, terutama antrian saat jam sibuk.

Bank Syariah: Tantangan lebih banyak, termasuk edukasi nasabah, kesalahan input data, dan penghitungan biaya kompleks.

Kompleksitas prosedur pada Bank Syariah menuntut staf memiliki kompetensi yang lebih tinggi, baik dalam pemahaman akad maupun keterampilan komunikasi. Staf tidak hanya menjalankan transaksi, tetapi juga berperan sebagai edukator yang menjelaskan prinsip syariah kepada nasabah. Oleh karena itu, sikap sabar dan profesional menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan pemahaman nasabah.

### **Analisis Kepatuhan Syariah oleh Praktisi**

Praktisi syariah menekankan:

1. Pegadaian Syariah: Kepatuhan tinggi, akad rahn murni, ujah sesuai fiqh.

2. Bank Syariah: Akad kombinasi valid secara hukum syariah, namun memerlukan transparansi yang lebih baik agar tidak terjadi gharar atau kesalahpahaman biaya (Sari, 2020).

### Perbandingan Implementasi

**Tabel 2. Perbandingan Implementasi Antara Pegadaian Syariah Dan Bank Syariah**

Aspek	Pegadaian Syariah	Bank Syariah
Akad utama	Rahn	Rahn + Qard + Ijarah + Mu'nah
Biaya	Ujrah tetap	Variabel tergantung akad
Proses	Cepat, sederhana	Lama, kompleks
Kepatuhan	Mudah dipahami	Perlu edukasi tambahan
Risiko	Rendah	Sedang hingga tinggi, tergantung pemahaman nasabah

#### Mekanisme Layanan

- a. Pegadaian Syariah: Nasabah datang, menyerahkan emas, membayar ujrah, transaksi selesai.
- b. Bank Syariah: Nasabah datang, penilaian emas, perhitungan akad kombinasi, pembayaran biaya tambahan, dokumen persetujuan, transaksi selesai.

#### Kepuasan Nasabah

- a. Pegadaian Syariah: Nasabah puas karena proses cepat dan biaya jelas.
- b. Bank Syariah: Kepuasan tergantung pada pemahaman nasabah terhadap akad dan biaya tambahan.

### Temuan Tambahan

#### Digitalisasi Layanan

- a. Pegadaian Syariah: Aplikasi mobile sederhana, notifikasi ujrah harian, memungkinkan simulasi pembayaran.
- b. Bank Syariah: Digitalisasi kompleks, integrasi portofolio nasabah, monitoring akad kombinasi.
- c. Efek: Nasabah Pegadaian lebih mudah memahami biaya; Bank Syariah lebih cocok untuk nasabah berpengalaman atau profesional.

### Tantangan Masa Depan

- a. Fluktuasi harga emas mempengaruhi nilai taksiran.
- b. Bank Syariah memerlukan edukasi digital lebih intensif.
- c. Pegadaian Syariah perlu mempertahankan kecepatan layanan saat jumlah transaksi meningkat.

### Perbandingan Temuan dengan Literatur

#### Kemudahan dan Kecepatan Layanan

Temuan penelitian menunjukkan Pegadaian Syariah lebih unggul dalam hal kecepatan dan kemudahan layanan dibanding Bank Syariah. Nasabah dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu 5–10 menit, sedangkan Bank Syariah memerlukan 30–60 menit karena prosedur kombinasi akad.

Hal ini sejalan dengan studi Khairi & Julina (n.d.) yang menyatakan bahwa simplicity dan standardized procedure meningkatkan kepuasan nasabah. Fitri et al. (n.d.) juga menegaskan bahwa prosedur cepat menurunkan risiko kesalahan dan meningkatkan efisiensi.



### Transparansi Biaya

Pegadaian Syariah menggunakan biaya ujah tetap, sehingga nasabah memahami jumlah yang harus dibayarkan. Sebaliknya, Bank Syariah menggunakan kombinasi akad rahn, qard, ijarah, dan mu'nah yang menyebabkan variasi biaya dan persepsi ketidakjelasan.

Analisis ini konsisten dengan teori Anshori et al., (2006) bahwa ujah sebagai biaya jasa pemeliharaan barang lebih mudah dipahami nasabah daripada biaya variabel yang bergantung pada kombinasi akad. Temuan ini juga sejalan dengan (Sari, 2020) yang menyebutkan bahwa kompleksitas biaya dapat menurunkan kepuasan nasabah.

### Kepatuhan Syariah

Pegadaian Syariah memiliki kepatuhan syariah yang tinggi karena menggunakan akad rahn sederhana. Bank Syariah secara prinsip syariah valid, namun kombinasi akad menyebabkan potensi ketidakpahaman nasabah.

Temuan ini mendukung teori (Oseni et al., 2021) bahwa kepatuhan syariah harus diiringi edukasi nasabah, terutama pada produk dengan akad kompleks, agar tidak terjadi gharar atau ketidakjelasan biaya.

### SIMPULAN

Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang perbandingan implementasi produk gadai emas di Pegadaian Syariah dan Bank Syariah, mencakup aspek: prosedur, biaya, kepatuhan syariah, digitalisasi, dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah unggul dalam kemudahan, kecepatan, dan transparansi, sementara Bank Syariah unggul dalam fleksibilitas produk dan integrasi portofolio. Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan gadai emas, edukasi nasabah, dan kepatuhan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dapat disimpulkan beberapa poin penting terkait perbandingan implementasi produk gadai emas pada Pegadaian Syariah dan Bank Syariah:

1. Kemudahan dan kecepatan layanan
  - a. Pegadaian Syariah memiliki prosedur transaksi yang lebih cepat (5–10 menit), sederhana, dan mudah dipahami nasabah.
  - b. Bank Syariah lebih kompleks, membutuhkan 30–60 menit per transaksi karena kombinasi akad rahn, qard, ijarah, dan mu'nah.
2. Transparansi biaya
  - a. Pegadaian Syariah menggunakan ujah tetap sehingga biaya jelas dan mudah dipahami.
  - b. Bank Syariah menggunakan biaya variabel tergantung kombinasi akad, memerlukan edukasi tambahan agar nasabah tidak mengalami kebingungan.
3. Kepatuhan syariah
  - a. Kedua lembaga patuh secara hukum syariah.
  - b. Pegadaian Syariah lebih mudah dipahami karena menggunakan akad rahn murni.
  - c. Bank Syariah sah secara prinsip, tetapi kompleksitas akad memerlukan penjelasan agar tidak terjadi gharar.
4. Digitalisasi layanan
  - a. Pegadaian Syariah menerapkan digitalisasi sederhana untuk simulasi biaya dan notifikasi ujah.
  - b. Bank Syariah menggunakan digitalisasi kompleks untuk portofolio nasabah, cocok untuk nasabah premium, namun bisa menambah kebingungan bagi nasabah baru.
5. Kepuasan nasabah

- a. Kepuasan tinggi di Pegadaian Syariah karena kemudahan, kecepatan, dan transparansi biaya.
  - b. Kepuasan di Bank Syariah tergantung pada pemahaman nasabah terhadap akad dan biaya tambahan.
6. Strategi implementasi lembaga
- a. Pegadaian Syariah fokus pada layanan cepat, transparan, dan edukasi dasar.
  - b. Bank Syariah fokus pada fleksibilitas produk dan integrasi portofolio, dengan kebutuhan edukasi nasabah lebih tinggi.

## REFERENSI

- Adiwarman Karim. (2004). *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Anshori, A. G., & Prajarto, N. (2006). Gadai syariah di Indonesia: konsep, implementasi, dan institusionalisasi. (*No Title*).
- Damayanti, E., & Fasa, M. I. (2024). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(11).
- Erman, N., & Winario, M. (2025). Analisis strategi pemasaran produk cicil emas dalam meningkatkan minat nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Pekanbaru. *AL-Muqayyad*, 8(2), 176–187.
- Fauziyah, S. I. (2023). *Analisis Ujrah dalam produk pembiayaan Arrum BPKB di Pegadaian Syariah Landungsari perspektif fatwa DSN-MUI no. 68/DSN-MUI/III/2008*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Hasibuan, D. K. S., & Siregar, P. A. (2020). Konsep gadai syariah menurut syafi'i antonio. *Jurnal Penelitian Medan Agama*, 11(1).
- Karim, A. A. (2010). *Bank Islam, Edisi Kelima*. Jakarta: PT Raja Grapindo Persada.
- Latifah, F. N., Ardiani, N., & Yuliani, M. (2024). Buku Ajar Pegadaian Syariah. *Umsida Press*, 1–133.
- Oseni, U. A., & Ali, S. N. (2021). Waqf Development and Innovation: an introduction. In *Waqf Development and Innovation* (pp. 3–10). Routledge.
- Pratiwi, N. (2019). Strategi Bank Syariah dalam Menghadapi Pengembangan Produk Gadai Emas (Studi Kasus pada BRI Syariah). *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 5(1), 1–18.
- Rizky, S. M., & Winario, M. (2024). Peran Pegadaian Syariah terhadap kesejahteraan masyarakat. *Journal of Economic, Management, Business, Accounting Sustainability*, 1(4), 19–26.
- Sari, N. P. (2020). Implementasi Syariah Compliance Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah dan Bank Syariah Mandiri. *Al-Urban*, 4(2), 153–167.