



Implementasi Akad Ar-Rahn Dalam Produk Gadai Emas

(Studi Loyalitas Nasabah Di Pegadaian Syariah Unit Bone)

Restiara Oktaviana¹, Masdathul Ihzani², Andi Fauziah.M³, Asni Gusmiarni⁴

Universitas Islam Indragiri Indonesia¹⁻⁴

Email Korespondensi: restiaraoktaviana4@gmail.com, masdathul@gmail.com,
andifauziahm Mahmud7@gmail.com, asnigusmiarni541@gmail.com

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 29 Juni 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the *ar-rahn* contract in gold pawn products and its influence on customer loyalty at Pegadaian Syariah Unit Bone. The research employed a qualitative approach using a case study method. Data collection techniques included observation, in-depth interviews, and documentation. The research informants consisted of Islamic pawnshop employees and customers using Islamic gold pawn products. Data analysis applied the interactive model of Miles and Huberman, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the implementation of the *ar-rahn* contract in gold pawn products was carried out through several stages, namely collateral submission, gold appraisal, fund disbursement, contract extension, and loan repayment. The financing system applied does not use interest, but administration fees and maintenance fees (*ujrah*) in accordance with Islamic principles. Customer loyalty is influenced by service quality, ease of procedures, speed of fund disbursement, transparency of information, and customers' belief that transactions are conducted according to Islamic principles and free from usury (*riba*). However, some people still do not fully understand the difference between Islamic and conventional pawn systems, especially regarding the fee system in the *ar-rahn* contract. Therefore, more intensive education and socialization regarding the mechanism of Islamic gold pawn are needed.

Keywords: *ar-rahn contract, Islamic gold pawn, customer loyalty, Islamic pawnshop, Islamic economics.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi akad *ar-rahn* dalam produk gadai emas serta pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah di Pegadaian Syariah Unit Bone. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pegawai pegadaian syariah dan nasabah pengguna produk gadai emas syariah. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi akad *ar-rahn* pada produk gadai emas dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu penyerahan barang jaminan, penaksiran emas, pencairan dana,

perpanjangan akad, dan pelunasan pinjaman. Sistem pembiayaan yang diterapkan tidak menggunakan bunga, melainkan biaya administrasi dan biaya pemeliharaan barang (*ujrah*) sesuai prinsip syariah. Loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan pencairan dana, transparansi informasi, serta keyakinan bahwa transaksi dilakukan sesuai prinsip syariah dan terhindar dari unsur riba. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami perbedaan antara gadai syariah dan gadai konvensional, khususnya terkait sistem biaya dalam akad *ar-rahn*. Oleh karena itu, diperlukan edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif mengenai mekanisme gadai emas syariah.

Kata Kunci: akad *ar-rahn*, gadai emas syariah, loyalitas nasabah, pegadaian syariah, ekonomi syariah.

PENDAHULUAN

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu produk yang mengalami pertumbuhan cukup pesat adalah gadai emas syariah berbasis akad *ar-rahn*. Produk ini hadir sebagai alternatif pembiayaan yang dianggap lebih aman, cepat, dan sesuai dengan prinsip syariah dibandingkan gadai konvensional. Masyarakat memanfaatkan gadai emas tidak hanya untuk kebutuhan konsumtif, tetapi juga sebagai solusi pembiayaan usaha mikro dan kebutuhan darurat. Tingginya minat masyarakat terhadap produk gadai emas menunjukkan bahwa layanan keuangan syariah memiliki posisi strategis dalam memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat modern. (Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2024). *Statistik Perbankan Syariah Indonesia 2024* (hlm. 15). Jakarta: OJK)

Fenomena meningkatnya penggunaan produk gadai emas syariah dipengaruhi oleh kondisi sosial ekonomi masyarakat yang membutuhkan akses dana cepat dengan prosedur sederhana. Di tengah ketidakstabilan ekonomi, emas dianggap sebagai aset yang memiliki nilai stabil dan mudah dicairkan. Kehadiran lembaga seperti Pegadaian Syariah dan bank syariah yang menyediakan layanan gadai emas memperlihatkan bahwa akad *ar-rahn* semakin diterima secara luas oleh masyarakat. Loyalitas nasabah terhadap produk ini menjadi aspek penting karena persaingan antar lembaga keuangan semakin kompetitif. (Ecosystem, n.d.)

Akad *ar-rahn* merupakan akad penjaminan utang dengan barang jaminan yang memiliki nilai ekonomis. Dalam Islam, praktik *ar-rahn* diperbolehkan sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 283 dan diperkuat oleh hadis Nabi Muhammad SAW. Implementasi akad ini bertujuan memberikan rasa aman bagi pihak pemberi pinjaman tanpa mengandung unsur riba. Oleh karena itu, produk gadai emas syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan tolong-menolong. (Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1-1.Pdf, n.d.)

Implementasi akad *ar-rahn* pada produk gadai emas harus memenuhi prinsip-prinsip syariah, seperti adanya barang jaminan (*marhun*), pihak yang berakad (*rahin* dan *murtahin*), serta ijab kabul yang jelas. Lembaga keuangan syariah juga wajib memastikan bahwa biaya yang dikenakan hanya berupa biaya

pemeliharaan dan penyimpanan barang, bukan bunga atas pinjaman. Penerapan prinsip ini menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap produk gadai emas syariah.(FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn, n.d.)

penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, dan tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada lembaga keuangan syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Othman dan Owen menyatakan bahwa kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi indikator utama kepuasan nasabah bank syariah.(Othman & Owen, 2001)Sementara itu, penelitian lainnya menjelaskan bahwa nasabah cenderung loyal apabila layanan yang diberikan sesuai dengan nilai-nilai Islam dan mampu memenuhi kebutuhan finansial mereka secara efektif.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu masih lebih banyak berfokus pada aspek hukum dan mekanisme akad rahn, sedangkan penelitian mengenai pengaruh implementasi akad ar-rahn terhadap loyalitas nasabah masih relatif terbatas, khususnya pada Pegadaian Syariah Unit Bone. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kekosongan kajian tersebut.

Di sisi lain, masih terdapat sejumlah permasalahan dalam implementasi akad ar-rahn pada produk gadai emas. Sebagian masyarakat belum memahami perbedaan mendasar antara gadai syariah dan gadai konvensional. Selain itu, masih ditemukan persepsi bahwa biaya administrasi dan pemeliharaan pada gadai syariah menyerupai bunga pada sistem konvensional. Kondisi ini dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah apabila tidak diimbangi dengan edukasi serta transparansi layanan yang baik.(GADAI EMAS SYARIAH, n.d.)

Teori loyalitas nasabah menjelaskan bahwa loyalitas merupakan komitmen pelanggan untuk terus menggunakan suatu produk atau jasa secara konsisten dalam jangka panjang. Griffin menyebutkan bahwa pelanggan loyal tidak hanya melakukan pembelian ulang, tetapi juga merekomendasikan produk kepada orang lain.(Griffin, 2002)Dalam konteks gadai emas syariah, loyalitas nasabah dapat tercermin melalui kepercayaan terhadap implementasi akad ar-rahn, kepuasan layanan, serta keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.

Selain teori loyalitas, penelitian ini juga didasarkan pada teori kepercayaan (trust theory) yang menyatakan bahwa hubungan jangka panjang antara lembaga dan nasabah dibangun melalui integritas, kredibilitas, dan kepatuhan terhadap nilai yang disepakati.(Morgan & Hunt, 1994)Dalam lembaga keuangan syariah, penerapan akad yang sesuai syariat menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan tersebut. Semakin baik implementasi akad ar-rahn, maka semakin tinggi pula potensi loyalitas nasabah terhadap produk gadai emas syariah.

Berdasarkan fakta sosial dan hasil penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa implementasi akad ar-rahn memiliki pengaruh penting terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah. Namun demikian, kajian mengenai hubungan implementasi akad ar-rahn dengan loyalitas nasabah masih memerlukan penelitian lebih mendalam, khususnya dalam melihat bagaimana

penerapan prinsip syariah mampu mempertahankan nasabah di tengah persaingan lembaga keuangan modern.

Penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian mengenai hubungan implementasi akad ar-rahn dengan loyalitas nasabah pada produk gadai emas syariah di Pegadaian Syariah Unit Bone. Penelitian sebelumnya umumnya hanya membahas mekanisme gadai emas syariah atau aspek hukum Islam dalam akad rahn, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada bagaimana penerapan prinsip syariah, kualitas pelayanan, dan transparansi informasi dapat memengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi akad ar-rahn dalam produk gadai emas serta pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan ekonomi syariah, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan terhadap prinsip syariah guna mempertahankan loyalitas nasabah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (case study). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam implementasi akad ar-rahn dalam produk gadai emas serta kaitannya dengan loyalitas nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Bone. Penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman fenomena sosial secara alamiah berdasarkan pengalaman, pandangan, dan interaksi subjek penelitian. (Moleong, 2018) Melalui pendekatan studi kasus, peneliti dapat menggali informasi secara lebih rinci mengenai praktik akad ar-rahn yang diterapkan dalam layanan gadai emas syariah. Lokasi penelitian dilaksanakan di Pegadaian Syariah Unit Bone karena lembaga tersebut merupakan salah satu unit pegadaian yang aktif menyediakan layanan gadai emas berbasis akad ar-rahn. Selain itu, lokasi penelitian dipilih karena memiliki jumlah nasabah yang cukup banyak dan relevan dengan fokus penelitian mengenai implementasi akad ar-rahn serta loyalitas nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah. Peneliti dalam penelitian ini berperan sebagai instrumen utama (human instrument) yang secara langsung melakukan proses pengumpulan data di lapangan. (Sugiyono, 2013) Peneliti hadir untuk mengamati aktivitas pelayanan gadai emas, melakukan wawancara dengan informan, serta mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan implementasi akad ar-rahn. Dalam pelaksanaannya, peneliti berupaya menjaga objektivitas dan membangun hubungan yang baik dengan informan agar data yang diperoleh lebih mendalam dan sesuai dengan kondisi sebenarnya. Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan produk gadai emas syariah di Pegadaian Syariah Unit Bone. Subjek penelitian meliputi pegawai pegadaian syariah dan nasabah pengguna produk gadai emas. Fokus penelitian diarahkan pada implementasi akad ar-rahn, sistem pelayanan, mekanisme pembiayaan, serta faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah terhadap produk gadai emas syariah. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan

penelitian. (Bungin, 2011) Informan terdiri atas pimpinan cabang, petugas penaksir emas, staf pelayanan gadai, dan nasabah aktif pengguna produk gadai emas syariah. Nasabah yang dipilih sebagai informan merupakan nasabah yang telah menggunakan layanan gadai emas lebih dari satu kali sehingga dianggap memahami mekanisme akad ar-rahm dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan gadai emas, mulai dari penaksiran emas, akad pembiayaan, hingga proses pelunasan dan perpanjangan gadai. Observasi bertujuan memperoleh gambaran nyata mengenai implementasi akad ar-rahm dalam praktik operasional lembaga. Wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) kepada informan penelitian menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Wawancara difokuskan pada pemahaman informan mengenai akad ar-rahm, kualitas pelayanan, transparansi biaya, kepuasan nasabah, dan faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah terhadap produk gadai emas syariah. Dengan teknik ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih luas dan mendalam terkait pengalaman serta persepsi informan. Selain observasi dan wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa profil lembaga, brosur produk gadai emas, laporan operasional, foto kegiatan penelitian, dan dokumen lain yang berkaitan dengan implementasi akad ar-rahm. Data dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dan pendukung hasil observasi serta wawancara sehingga data penelitian menjadi lebih valid. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Matthew B & A Michael, 1994) Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami. Tahap terakhir dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil interpretasi data mengenai implementasi akad ar-rahm dan loyalitas nasabah pada produk gadai emas syariah. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. (Crano et al., 2014) Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan memiliki validitas dan kredibilitas yang tinggi sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dengan judul Implementasi Akad Ar-Rahn Dalam Produk Gadai Emas: Studi Loyalitas Nasabah Di Pegadaian Syariah Unit Bone, dipaparkan sebagai berikut:

Implementasi Akad Ar-Rahn pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Unit Bone

Salah satu aspek yang paling penting dalam Akad adalah suatu kesepakatan yang terjadi melalui proses ijab dan qabul sehingga menimbulkan konsekuensi hukum bagi para pihak yang bertransaksi. Ijab adalah pernyataan penawaran yang disampaikan oleh salah satu pihak, sedangkan qabul merupakan bentuk penerimaan atau persetujuan dari pihak lain terhadap penawaran tersebut. Dengan demikian, suatu akad dianggap sah apabila terdapat kesesuaian kehendak antara kedua belah pihak yang diwujudkan melalui ijab dan qabul.

Implementasi akad rahn dalam produk gadai emas dilakukan dengan menjadikan emas sebagai barang jaminan (marhun) atas pembiayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah. Produk gadai emas syariah hadir sebagai solusi pembiayaan jangka pendek bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat tanpa harus menjual aset berharganya. Selain itu, mekanisme rahn dijalankan tanpa unsur riba dan mengedepankan prinsip ta'awun atau tolong-menolong dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat.

Dasar hukum akad rahn dijelaskan dalam Al-Qur'an, salah satunya pada Q.S. Al-Baqarah ayat 283:

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً

Terjemahnya:

Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang.
(AL- Qur'an Dan Terjemahannya, n.d.)

Ayat di atas menjelaskan bahwa dalam transaksi utang piutang, terutama ketika dilakukan secara tidak tunai dan tidak terdapat penulis untuk mencatat transaksi tersebut, maka diperbolehkan adanya barang jaminan yang dipegang oleh pihak pemberi pinjaman. Barang jaminan tersebut berfungsi sebagai bentuk perlindungan dan kepastian agar pihak yang memberikan pinjaman tetap memperoleh haknya apabila pihak yang berutang belum mampu melunasi kewajibannya.

Dalam konteks ekonomi syariah, ayat ini menjadi dasar diperbolehkannya akad rahn atau gadai. Barang tanggungan yang disebutkan dalam ayat dapat berupa benda bernilai ekonomis seperti emas atau aset lainnya yang dijadikan jaminan atas utang. Dengan adanya jaminan tersebut, Islam mengajarkan prinsip kehati-hatian, keadilan, dan kepercayaan dalam kegiatan muamalah agar tidak terjadi perselisihan maupun kerugian antara kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di, implementasi akad ar-rahn pada produk gadai emas dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu penyerahan barang jaminan, penaksiran emas, pencairan dana, perpanjangan akad, hingga pelunasan pinjaman. Sistem ini diterapkan sebagai bentuk pembiayaan syariah

yang membantu masyarakat memperoleh dana cepat tanpa harus menjual aset berharganya.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa nasabah yang ingin melakukan gadai emas diwajibkan membawa identitas diri dan emas yang akan dijadikan jaminan. Selanjutnya pihak pegadaian melakukan proses penaksiran berdasarkan berat dan kadar emas. Setelah nilai taksiran diketahui, pihak pegadaian menentukan jumlah pembiayaan yang dapat diterima nasabah sesuai standar yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Pegadaian Syariah Unit Bone diperoleh informasi bahwa:

“Dalam gadai emas syariah, biaya yang dikenakan kepada nasabah bukan berupa bunga pinjaman, tetapi biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang jaminan.”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa implementasi akad ar-rahnu di Pegadaian Syariah Unit Bone berupaya menerapkan prinsip syariah dengan menghindari unsur riba. Sistem biaya yang diterapkan hanya berupa biaya administrasi dan biaya pemeliharaan barang (ujrah), sehingga berbeda dengan pegadaian konvensional yang menggunakan bunga pinjaman.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak pegadaian memberikan jangka waktu pembiayaan selama 120 hari atau empat bulan. Jika nasabah belum mampu melunasi pinjaman saat jatuh tempo, maka nasabah diberikan kesempatan untuk melakukan perpanjangan akad dengan akad baru sesuai ketentuan syariah.

Hasil wawancara dengan salah satu nasabah menyatakan bahwa:

“Saya memilih gadai emas karena prosesnya cepat dan mudah. Kalau belum bisa melunasi saat jatuh tempo, masih bisa diperpanjang sehingga tidak terlalu memberatkan.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa sistem perpanjangan akad memberikan kemudahan dan fleksibilitas kepada nasabah dalam mengatur kondisi keuangannya. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dalam jurnal skripsi Perpanjangan Waktu dan Tambahan Biaya Gadai Emas Perspektif Hukum Islam yang menjelaskan bahwa mekanisme perpanjangan gadai membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mendesak tanpa kehilangan barang jaminan. (Firsan et al., 2026)

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih belum memahami secara menyeluruh perbedaan antara gadai syariah dan gadai konvensional. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai pegadaian diperoleh informasi bahwa:

“Sebagian masyarakat masih menganggap biaya di pegadaian syariah sama seperti bunga, padahal sebenarnya berbeda karena itu biaya penitipan dan pemeliharaan barang.”

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi akad ar-rahnu tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan akad secara administratif, tetapi juga berkaitan dengan transparansi informasi dan edukasi kepada nasabah. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai konsep biaya dalam gadai syariah dapat

memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah.

Secara teoritis, implementasi akad ar-rahn bertujuan menciptakan transaksi yang aman, adil, dan sesuai prinsip syariah. Hal ini sesuai dengan Fatwa DSN-MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn yang menjelaskan bahwa biaya yang dibebankan kepada nasabah hanya berupa biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang jaminan, bukan bunga atas pinjaman. ("Fatwa DSNMUI Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn," n.d.)

Lebih lanjut mengenai kontrak rhan dalam perbankan ada dua hal yaitu: Sebagai produk pelengkap Rahn dipakai sebagai produk penyempurna, yang bermakna sebagai akad tambahan (jaminan/collateral) terhadap produk lain seperti pembiayaan bai' al- murabahah. Bank bisa menahan barang nasabah sebagai resultan dari akad tersebut.

Sebagai produk tersendiri Ditinjau dari Negara Islam termasuk di antaranya yaitu Malaysia, akad rahn sudah digunakan sebagai alur dari pegadaian konvensional. Yang membedakan antara konvensional dan syariah yaitu dalam rahn, dimana nasabah tidak memperoleh bunga yang dipungut dari nasabah merupakan biaya penitipan, pemeliharaan, penjagaan, serta penaksiran. (Maulida & Hanifiyyah, 2026)

Perbedaan antara biaya rahn dan bunga pegadaian yaitu bunga yang dapat dihimpun dan berganda, sedangkan beban rahn hanya sekali dan sudah ada kesepakatan diawal. Di sisi lain, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi akad rahn. Pelayanan yang ramah, proses pencairan dana yang cepat, serta biaya pemeliharaan yang relatif ringan menjadi alasan utama nasabah tetap menggunakan layanan gadai emas. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi akad rahn tidak hanya dipengaruhi oleh sistem dan prosedur pembiayaan, tetapi juga ditentukan oleh kualitas pelayanan serta kemampuan lembaga dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. (Munawaroh, 2022)

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi akad ar-rahn tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan akad secara administratif, tetapi juga berkaitan dengan transparansi informasi dan edukasi kepada nasabah. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai konsep biaya dalam gadai syariah dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi akad rahn. Pelayanan yang ramah, proses pencairan dana yang cepat, serta biaya pemeliharaan yang relatif ringan menjadi alasan utama nasabah tetap menggunakan layanan gadai emas. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi akad rahn tidak hanya dipengaruhi oleh sistem dan prosedur pembiayaan, tetapi juga ditentukan oleh kualitas pelayanan serta kemampuan lembaga dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Loyalitas Nasabah terhadap Produk Gadai Emas Syariah

loyalitas dikenal dengan istilah al-wala' yang bermakna kesetiaan, kecintaan, pertolongan, dan kepatuhan. (Munawwir et al., 1997) Loyalitas dalam Islam tidak hanya diartikan sebagai hubungan emosional semata, tetapi juga berkaitan dengan ketaatan terhadap nilai-nilai syariah dalam aktivitas muamalah. Loyalitas akan terbentuk apabila kedua belah pihak memperoleh manfaat melalui terpenuhinya hak dan kewajiban sesuai prinsip syariah Islam. Dengan demikian, loyalitas nasabah pada lembaga keuangan syariah tidak hanya dipengaruhi oleh keuntungan ekonomi, tetapi juga oleh kepercayaan terhadap penerapan nilai-nilai Islam dalam setiap transaksi. (Veithzal & Veithzal, 2008)

Berdasarkan hasil penelitian, loyalitas nasabah terhadap produk gadai emas syariah Pegadaian Syariah Unit Bone dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan pencairan dana, serta keyakinan bahwa transaksi dilakukan sesuai prinsip syariah.

Hasil wawancara dengan salah satu nasabah bernama Ibu Sri tanggal 19 Mei 2026 menunjukkan bahwa:

"Pelayanannya cepat dan prosedurnya sederhana sehingga memudahkan dalam memperoleh pembiayaan, Kalau ada kebutuhan mendesak, dana bisa langsung cair."

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi loyalitas nasabah terhadap produk gadai emas syariah. Pelayanan yang cepat dan prosedur yang sederhana membuat masyarakat merasa lebih mudah dalam memperoleh pembiayaan.

Selain faktor pelayanan, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi alasan penting bagi nasabah dalam memilih gadai emas syariah dibandingkan gadai konvensional. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa:

"Saya lebih tenang menggunakan pegadaian syariah karena tidak memakai bunga dan lebih sesuai dengan ajaran Islam."

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa aspek religiusitas turut memengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah. Nasabah merasa lebih aman dan nyaman karena transaksi dilakukan berdasarkan prinsip syariah dan terhindar dari unsur riba. Hal tersebut menunjukkan bahwa loyalitas nasabah pada lembaga keuangan syariah tidak hanya dibangun melalui kepuasan pelayanan, tetapi juga melalui aspek religiusitas dan keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan demikian, implementasi akad ar-rahm tidak hanya memiliki dimensi ekonomi, tetapi juga dimensi spiritual yang memengaruhi perilaku nasabah dalam memilih lembaga keuangan syariah.

Adapun hasil wawancara oleh nasabah lain bernama Reni Agustia menunjukkan bahwa :

"Saya sudah menggunakan produk gadai emas kurang lebih 10 tahun, dan itu sangat membantu saya ketika saya lagi butuh biaya, selain itu dijelaskan juga mekanisme dan keuntungannya, dimana kami nasabah

menggadaikan emas kita sebagai agunan pinjaman, ungkap Reni yang diwawancarai pada hari jumat tgl 22 mei 2026.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa sistem pelaksanaan gadai syariah ini berbeda dengan konvensional yang lebih mementingkan sistem bunga. Pada gadai syariah sendiri menerapkan akad ar-Rahn dalam proses transaksinya. Dan dijelaskan pula biaya-biaya yang dikenakan kepada penerima gadai (murtahin) Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa loyalitas nasabah terlihat dari penggunaan layanan gadai emas secara berulang. Nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan dan sistem pembiayaan cenderung kembali menggunakan layanan tersebut ketika membutuhkan dana.

Selanjutnya hasil wawancara oleh nasabah lain bernama Yusmi Dwika Sari tanggal 23 Mei 2026 menunjukkan bahwa :

“Saya memilih gadai emas syariah karena bunganya lebih rendah dibanding gadai biasa. Prosesnya juga mudah dan cepat, jadi kalau lagi butuh uang mendesak sangat membantu. Menurut saya pegadaian syariah lebih amanah dan sesuai dengan ajaran Islam karena tidak pakai bunga. Pelayanannya juga bagus, pegawainya menjelaskan dengan baik jadi prosedurnya gampang dipahami. Untuk pencairan dana juga cepat, kurang lebih sekitar 30 menit, cukup bawa KTP sama emas yang mau digadaikan. Biaya-biayanya juga jelas karena sudah dijelaskan oleh customer service dan tertulis di surat gadai. Selain itu, kalau belum bisa melunasi masih bisa diperpanjang, jadi lebih meringankan. Saya tetap memakai layanan ini karena mudah, biayanya ringan, dan lebih nyaman dipakai. Tapi kalau untuk merekomendasikan ke orang lain, biasanya saya hanya menyarankan kalau memang lagi ada kebutuhan mendesak.”

penelitian memperlihatkan bahwa nasabah merasa layanan gadai emas syariah di Pegadaian Syariah Unit Bone cukup membantu karena prosesnya mudah, cepat, dan biayanya lebih ringan. Nasabah juga merasa lebih nyaman menggunakan gadai syariah karena dianggap lebih amanah dan sesuai dengan prinsip Islam. Selain itu, pelayanan yang baik, penjelasan biaya yang jelas, serta adanya kemudahan perpanjangan akad membuat nasabah tetap menggunakan layanan gadai emas syariah. Namun, sebagian nasabah hanya menyarankan layanan ini kepada orang lain jika sedang dalam keadaan membutuhkan dana mendesak.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori loyalitas pelanggan yang dikemukakan oleh Griffin bahwa pelanggan loyal tidak hanya menggunakan produk secara berulang, tetapi juga merekomendasikan produk kepada orang lain (Griffin et al., 2005). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa beberapa nasabah mengetahui produk gadai emas syariah melalui rekomendasi keluarga maupun kerabat yang telah menggunakan layanan tersebut sebelumnya.

Selain itu, implementasi akad ar-rahn yang sesuai prinsip syariah turut memperkuat tingkat kepercayaan nasabah terhadap lembaga. Dalam teori kepercayaan (trust theory), hubungan jangka panjang antara lembaga dan nasabah

dibangun melalui integritas, transparansi, dan kepatuhan terhadap nilai yang disepakati.(Morgan & Hunt, 1994)

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam meningkatkan loyalitas nasabah, terutama terkait kurangnya pemahaman masyarakat mengenai akad ar-rahn. Sebagian nasabah belum memahami bahwa biaya dalam gadai syariah berbeda dengan bunga pada sistem konvensional.

Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian pada jurnal skripsi yang menunjukkan bahwa kurangnya transparansi informasi mengenai rincian biaya dapat menimbulkan persepsi negatif di kalangan masyarakat.(Firsan et al., 2026)Oleh karena itu, diperlukan edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif mengenai mekanisme akad ar-rahn agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap produk gadai emas syariah.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat dipahami bahwa implementasi akad ar-rahn memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada produk gadai emas syariah. Semakin baik kualitas pelayanan, transparansi informasi, dan penerapan prinsip syariah, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi akad ar-rahn dalam produk gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Bone, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan akad ar-rahn telah diterapkan sesuai dengan prinsip syariah melalui beberapa tahapan, yaitu penyerahan barang jaminan, penaksiran emas, pencairan dana, perpanjangan akad, hingga pelunasan pinjaman. Sistem pembiayaan yang diterapkan tidak menggunakan bunga, melainkan biaya administrasi dan biaya pemeliharaan barang (ujrah) sesuai dengan ketentuan Fatwa DSN-MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn. Implementasi akad ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dana cepat tanpa harus menjual aset berharganya. Selain itu, kualitas pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan pencairan dana, serta transparansi informasi menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan akad ar-rahn di Pegadaian Syariah Unit Bone. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi akad ar-rahn memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada produk gadai emas syariah. Nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan dan meyakini bahwa transaksi dilakukan sesuai prinsip syariah cenderung menggunakan layanan secara berulang serta merekomendasikannya kepada orang lain. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami perbedaan antara gadai syariah dan gadai konvensional, khususnya terkait sistem biaya dalam akad ar-rahn. Oleh karena itu, diperlukan edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif dari pihak Pegadaian Syariah agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai mekanisme gadai emas syariah. Dengan penerapan prinsip syariah yang konsisten, pelayanan yang berkualitas, dan transparansi informasi yang baik, loyalitas nasabah terhadap produk gadai emas syariah dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR RUJUKAN

- AL- Qur'an dan Terjemahannya. (n.d.). Mentri Agama RI.
- Bungin, B. (2011). Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media. Group.
- Crano, W. D., Brewer, M. B., & Lac, A. (2014). Principles and methods of social research. Routledge.
- Ecosystem, G. (n.d.). Bertumbuh untuk Negeri Membangun Ekosistem Emas Berkelanjutan.
- FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn. (n.d.). Retrieved <https://tafsirq.com/fatwa/dsn-mui/rahn-1>
- Fatwa DSNMUI Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn. (n.d.). Situs Resmi DSN-MUI.
- Firsan, N., Zubair, A., Firdaus, F., Hasri, M., & Sulfian, A. S. (2026). PERPANJANGAN WAKTU DAN TAMBAHAN BIAYA GADAI EMAS PERSPEKTIF HUKUM ISLAM:(Studi Kasus di Peagadaian Syariah Unit Bone). Jurnal Al-Kharaj: Studi Ekonomi Syariah, Muamalah, Dan Hukum Ekonomi, 6(1), 118-138.
- GADAI EMAS SYARIAH. (n.d.). Retrieved <https://pegadaian.co.id/produk/gadai-emas#gadai-emas-syariah>
- Griffin, J. (2002). Customer loyalty: How to earn it, how to keep it. (No Title).
- Maulida, B. N., & Hanifiyyah, M. (2026). Analisis Gadai Emas (Rahn Emas) Dalam Perspektif Ekonomi Islam Analysis of Gold Pawn (Rahn Emas) from an Islamic Economic Perspective. 14559-14571.
- Munawaroh, Z. (2022). EMAS DI UNIT PEGADAIAN SYARIAH LUMAJANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM DESEMBER 2022.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). The multi dimensionality of Carter Model to measure customer service quality (SQ) in Islamic banking industry: a study in Kuwait finance house. International Journal of Islamic Financial Services, 3(4), 1-12.
- AL- Qur'an dan Terjemahannya. (n.d.). Mentri Agama RI.
- Griffin, J., Medya, R., Sumiharti, Y., Kristiaji, W. C., & Yahya, D. K. (2005). Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan. Erlangga.
- Matthew B, M., & A Michael, H. (1994). Qualitative data analysis. Sage Pub.
- Moleong, L. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi Cet. 36. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Munawwir, A. W., Ma'shum, A., & Munawwir, Z. A. (1997). al-Munawwir: kamus Arab-Indonesia terlengkap. Pustaka Progressif. <https://books.google.co.id/books?id=N2ojywAACAAJ>
- Sugiyono, S. (2013). Metode penelitian kualitatif. bandung: Alfabeta. Google Scholar Alfabeta.
- Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1-1.pdf. (n.d.).
- Veithzal, R. H., & Veithzal, A. P. (2008). Islamic financial management: teori, konsep, dan aplikasi panduan praktis untuk lembaga keuangan, 1wnasabah, praktisi, dan mahasiswa. PT RajaGrafindo Persada.