

Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip Syariah dalam Produk RAHN (GADAI) di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak

Tania Arimbi, Ibrahim¹, Ismail Ruslan², Luqman³, Hamdani Dalimunthe⁴

Institut Agama Islam Negeri Pontianak, Indonesia^{1,2,3}

Universitas Janabadra Yogyakarta, Indonesia⁴

Email: taniaarimbi13@gmail.com, ibrahimjajang77@gmail.com,
ismailruslaniainpontianak@gmail.com, luqyhakim1677@gmail.com,
hamdani.dlmt@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip-prinsip syariah, khususnya keadilan, transparansi, dan pengawasan, dalam produk rahn (gadai) di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi institusional terhadap pimpinan, petugas Pegadaian, Dewan Pengawas Syariah (DPS), serta nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip keadilan tercermin dalam proses penilaian barang jaminan yang dilakukan secara profesional oleh tim penaksir bersertifikat, tanpa diskriminasi terhadap latar belakang ekonomi nasabah. Transparansi juga telah diterapkan melalui pemberian informasi biaya secara tertulis dan lisan, meskipun masih terdapat kendala pemahaman nasabah terkait rincian biaya administrasi. Pengawasan syariah oleh DPS dilaksanakan melalui audit berkala dan pembinaan kepada pegawai, namun keterlibatan langsung dengan nasabah masih perlu ditingkatkan. Tantangan utama yang dihadapi mencakup persepsi ketidakadilan dalam penilaian, kurangnya literasi keuangan syariah, dan keterbatasan dalam digitalisasi layanan. Strategi peningkatan kualitas layanan yang diusulkan antara lain penguatan sistem digitalisasi penaksiran barang, optimalisasi peran DPS, serta sosialisasi edukatif berbasis media digital. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa implementasi prinsip-prinsip syariah di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek keadilan dan transparansi. Namun, peningkatan masih diperlukan dalam sosialisasi literasi syariah kepada masyarakat serta percepatan transformasi digital layanan rahn. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan kebijakan dan praktik Pegadaian Syariah untuk menghadirkan layanan keuangan syariah yang lebih adil, inklusif, dan terpercaya.

Kata Kunci: Rahn, Pegadaian Syariah, Digitalisasi, Transparansi, Pengawasan Syariah

Abstract

This study aims to analyze the implementation of Sharia principles—particularly justice, transparency, and supervision—in the rahn (Islamic pawn) product at Pegadaian Syariah, Pontianak Branch. The research employed a qualitative method with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and institutional documentation involving branch leaders, operational staff, the Sharia Supervisory Board (DPS), and customers. The findings reveal that the principle of justice is reflected in the professional and certified assessment of pledged items, with equal treatment regardless of customers' socioeconomic background. Transparency is implemented through clear explanations of administrative and storage fees, both verbally and in writing, although some customers still face challenges in fully understanding the fee structures. Sharia supervision is carried out through regular audits and staff training; however, direct engagement between DPS and customers remains limited. Key challenges include perceived inequality in item valuation, low public literacy on Sharia-based financial services, and the incomplete digitalization of rahn services. Strategies to improve service quality include enhancing digital valuation systems, optimizing the role of DPS, and expanding Sharia financial literacy through digital media. In conclusion, the implementation of Sharia principles at Pegadaian Syariah Pontianak has been adequately established, especially in terms of justice and transparency. However, improvements are needed in public outreach and digital transformation to support more inclusive and trustworthy Sharia-based financial services. This

research is expected to contribute to policy development and the enhancement of service quality in Islamic pawn institutions.

Keywords: Rahn, Pegadaian Syariah, Digitalization, Transparency, Sharia Supervision

PENDAHULUAN

Produk rahn (gadai) dalam sistem keuangan syariah memainkan peran penting sebagai solusi bagi masyarakat yang membutuhkan pembiayaan cepat tanpa melanggar prinsip-prinsip syariah (Dirmawati & Putri, 2024; Fitriana, 2019; Riani, 2019). Pegadaian Syariah, sebagai salah satu lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia, telah berupaya mengimplementasikan produk ini sesuai dengan ketentuan dan prinsip-prinsip syariah (Dahniaty, 2021; Nuroh Yuniwati et al., 2021; Roficoh & Ghazali, 2018; Sifa et al., 2022). Analisis implementasi prinsip-prinsip syariah dalam produk rahn di Pegadaian Syariah menjadi penting untuk memastikan bahwa layanan ini tidak hanya memenuhi kebutuhan finansial masyarakat, tetapi juga tetap sejalan dengan ajaran Islam.

Sebagai bukti pentingnya produk rahn dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pada tahun 2020, tercatat lebih dari 10 juta transaksi produk rahn di Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia (Pegadaian Syariah, 2020, hal. 45). Hal ini menunjukkan bahwa produk ini menjadi pilihan utama masyarakat dalam mencari solusi pembiayaan cepat, terutama di wilayah-wilayah dengan populasi Muslim yang tinggi, seperti Aceh dan Sumatera Barat. Laporan Tahunan Pegadaian Syariah 2020 menunjukkan bahwa rahn menjadi salah satu produk unggulan dengan pertumbuhan transaksi sebesar 15% dibanding tahun sebelumnya. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa sektor pembiayaan syariah tumbuh signifikan dengan produk rahn menyumbang lebih dari 60% dari total transaksi gadai syariah. Namun, meskipun angka transaksi tinggi, beberapa kasus menunjukkan adanya keluhan masyarakat terkait kurangnya transparansi dalam penilaian barang jaminan. Misalnya, pada tahun 2021, di Jakarta, bahwa kurangnya transparansi dalam penilaian barang jaminan dan biaya administrasi menyebabkan ketidakpuasan nasabah. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan transparansi dan komunikasi yang lebih baik antara Pegadaian Syariah dan nasabah untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan layanan (Sari dan Rahmawati, 2021).

Menurut Antonio Syafi'i (2010, hal. 85), produk rahn dalam keuangan syariah haruslah berdasarkan pada prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan bebas dari unsur riba, gharar (ketidakpastian), dan maysir (spekulasi). Syafi'i menekankan pentingnya memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan oleh lembaga keuangan syariah haruslah sesuai dengan prinsip-prinsip ini. Namun, praktik di lapangan sering kali tidak sepenuhnya mencerminkan teori tersebut, sehingga menimbulkan tantangan terkait keadilan dalam akad rahn. Produk rahn, sebagai salah satu produk utama di Pegadaian Syariah, juga harus mematuhi ketentuan ini, memastikan bahwa hak dan kewajiban kedua belah pihak, baik pihak pegadaian maupun nasabah dijaga dengan adil dan transparan.

Wahbah al-Zuhayli dalam karyanya Fiqh al-Islami wa Adillatuhu (2011, hal. 567) memberikan landasan hukum yang komprehensif untuk transaksi rahn. Menurut al-Zuhayli, rahn adalah sebuah akad yang dibolehkan dalam Islam, di mana suatu barang dijadikan jaminan untuk memperoleh pinjaman. Prinsip utama dari akad rahn adalah adanya kepastian dalam syarat dan ketentuannya serta tidak adanya unsur penipuan atau ketidakadilan. Misalnya, pada tahun 2018 di Yogyakarta, ditemukan kasus di mana nasabah mengajukan keberatan terhadap penilaian barang jaminan emas yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah setempat, karena dianggap tidak transparan (Rachman, 2018). Kasus seperti ini menunjukkan bahwa ada urgensi untuk melakukan kajian mendalam terhadap bagaimana prinsip-prinsip syariah ini diterapkan di Pegadaian Syariah, khususnya dalam penilaian barang dan hak-hak nasabah.

Implementasi produk rahn di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi kepatuhannya terhadap prinsip syariah. Salah satu isu

utama yang dihadapi adalah kurangnya transparansi dalam penilaian barang jaminan, seperti emas, di mana nilai barang sering kali dinilai lebih rendah dibandingkan dengan nilai pasar. Ketidakesesuaian ini menjadi keluhan signifikan di kalangan nasabah, sebagaimana tercatat dalam laporan internal Pegadaian Syariah Pontianak (2023), sebanyak 28% dari total 1.200 keluhan nasabah berhubungan dengan ketidakadilan dalam penilaian barang jaminan. Kurangnya transparansi ini berdampak pada kepercayaan nasabah terhadap lembaga, yang seharusnya mencerminkan prinsip keadilan dan kejujuran sebagai bagian dari akad rahn.

Penelitian oleh Hasanuddin dan Wahyuni (2020) mengidentifikasi tantangan serupa, di mana ketidakadilan dalam penilaian barang jaminan menjadi penghambat utama dalam implementasi produk rahn. Gap dalam transparansi penilaian barang menimbulkan ketidakpastian dan persepsi ketidakadilan, sehingga memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap layanan syariah. Sebagai contoh, di Makassar pada tahun 2019, ditemukan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap biaya penyimpanan barang jaminan yang dianggap terlalu tinggi dibandingkan layanan serupa di wilayah lain (Sukmana, 2019). Kondisi serupa juga terjadi di Pontianak, di mana 45% nasabah merasa tidak memahami komponen biaya administrasi dan penyimpanan barang, sehingga menimbulkan persepsi bahwa biaya tersebut tidak wajar atau tidak adil (Rachmawati, 2021).

Selain masalah transparansi dan keadilan, pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) di Pegadaian Syariah Pontianak juga dinilai belum optimal. Audit syariah yang hanya dilakukan dua kali dalam setahun dianggap tidak cukup untuk menangani berbagai isu operasional dan memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Penelitian oleh Rachmawati (2021) menegaskan bahwa pengawasan yang ketat dan berkala oleh DPS sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan lembaga terhadap prinsip syariah. Sebagai ilustrasi, pada tahun 2022, DPS di Surabaya mengeluarkan laporan yang mengungkap adanya pelanggaran prosedur terkait pengenaan biaya tambahan tanpa persetujuan nasabah. Setelah pengawasan lebih lanjut, pelanggaran tersebut berhasil diperbaiki, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Pegadaian Syariah (Laporan DPS Surabaya, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan yang lebih intensif di Pegadaian Syariah Pontianak dapat membantu mengidentifikasi dan memperbaiki masalah serupa.

Di sisi lain, aspek operasional di Pegadaian Syariah Pontianak juga memerlukan perhatian khusus. Proses manual dalam penilaian barang dan pengelolaan dokumen menghambat efisiensi layanan, dengan hanya 47% nasabah yang merasa puas dengan kecepatan layanan. Penelitian Hasanuddin dan Wahyuni (2020) menyoroti bahwa digitalisasi dan modernisasi proses operasional merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan memenuhi ekspektasi nasabah. Tantangan ini semakin berat dengan rendahnya tingkat literasi keuangan syariah masyarakat Pontianak, di mana survei OJK (2021) menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan syariah di Kalimantan Barat hanya 9,3%, jauh di bawah rata-rata nasional sebesar 16,2%. Literasi yang rendah ini menyebabkan masyarakat sulit memahami prinsip-prinsip syariah yang mendasari akad rahn, seperti transparansi biaya dan keadilan dalam penilaian barang jaminan.

Dengan berbagai tantangan yang dihadapi, implementasi produk rahn di Pegadaian Syariah Pontianak memerlukan perbaikan menyeluruh yang mencakup peningkatan transparansi penilaian barang, kejelasan struktur biaya, efisiensi operasional, dan pengawasan syariah yang lebih intensif. Selain itu, program literasi keuangan syariah harus digalakkan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap akad rahn. Upaya ini diharapkan tidak hanya memperbaiki layanan, tetapi juga menguatkan kepercayaan nasabah terhadap Pegadaian Syariah, sehingga prinsip keadilan dan transparansi dapat tercermin dalam setiap akad yang dilakukan.

Urgensi penelitian ini didasarkan pada meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk keuangan berbasis syariah, yang menuntut Pegadaian Syariah untuk menjaga amanah

dengan memastikan bahwa setiap produk, termasuk rahn, sepenuhnya mematuhi prinsip-prinsip syariah. Keberhasilan implementasi prinsip-prinsip seperti keadilan, transparansi, dan bebas dari unsur riba, gharar, serta maysir, tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pegadaian Syariah, tetapi juga mendukung perkembangan ekonomi syariah di Indonesia. Namun, tantangan seperti keluhan terkait transparansi dalam penilaian barang jaminan dan ketidakjelasan biaya administrasi menunjukkan pentingnya pengawasan yang ketat dan perbaikan layanan. Penelitian ini menganalisis implementasi prinsip-prinsip syariah dalam produk rahn, mengidentifikasi berbagai kendala dalam pelaksanaannya, serta mengevaluasi strategi-strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan syariah di Indonesia.

Penelitian ini memiliki aspek kebaruan yang signifikan dengan mengadopsi pendekatan komprehensif yang mengintegrasikan teori-teori dari para ahli seperti Antonio Syafi'i dan Wahbah al-Zuhayli, yang menekankan pentingnya prinsip keadilan, transparansi, dan kepastian dalam akad rahn. Penelitian ini juga melakukan analisis mendalam terhadap proses operasional di Pegadaian Syariah, termasuk penilaian barang jaminan dan biaya administrasi, serta pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang belum banyak diulas sebelumnya. Identifikasi tantangan, seperti keluhan nasabah terkait transparansi dan biaya, bertujuan untuk merumuskan rekomendasi konkret untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepatuhan terhadap fatwa DSN-MUI. Selain itu, penelitian ini mengkaji kesesuaian praktik operasional dengan teori yang ada, mengingat rendahnya literasi keuangan syariah masyarakat Pontianak yang dapat memengaruhi pemahaman nasabah. Dengan meningkatnya permintaan terhadap produk keuangan syariah, Pegadaian Syariah Cabang Pontianak perlu memastikan bahwa produk rahn yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah, serta mengidentifikasi tantangan operasional dan menawarkan solusi strategis. Keberhasilan implementasi prinsip-prinsip syariah diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memberikan dampak positif bagi perkembangan ekonomi syariah di Kalimantan Barat, dengan fokus pada analisis dan langkah-langkah untuk memastikan transparansi dan keadilan dalam layanan rahn, serta memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan merupakan penelitian lapangan yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam implementasi prinsip-prinsip syariah dalam produk rahn di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak, dengan lokasi penelitian di cabang yang terletak di Jl. Jenderal Ahmad Yani, Pontianak, dan berlangsung selama enam bulan dari November 2024 hingga April 2025. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pihak yang terlibat dalam layanan rahn di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak, yaitu pimpinan dan staf operasional, anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS), serta nasabah yang menggunakan produk rahn. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling untuk memastikan bahwa informan yang dipilih benar-benar memahami dan terlibat langsung dalam proses rahn. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pimpinan Pegadaian, petugas, Dewan Pengawas Syariah, serta nasabah untuk menggali perspektif mereka mengenai transparansi dan keadilan dalam praktik rahn. Selain itu, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dokumen resmi dan kajian literatur yang relevan, sedangkan observasi dilakukan untuk mendapatkan data faktual tentang proses operasional di lapangan. Analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi atau tabel, dan penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan tema yang muncul dari hasil analisis. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman menyeluruh tentang tantangan dan praktik implementasi prinsip syariah dalam produk rahn di Pegadaian Syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil observasi yang dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak bertujuan untuk memahami implementasi prinsip-prinsip syariah dalam layanan produk rahn. Observasi ini mencakup aspek keadilan dalam penilaian barang jaminan, transparansi dalam biaya administrasi, serta efektivitas pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS).

Hasil observasi selama periode 5-8 Maret 2025 menunjukkan bahwa layanan rahn di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak telah menerapkan prinsip-prinsip syariah, tetapi masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki.

- a) Keadilan dalam Penilaian Barang Jaminan, Observasi menunjukkan bahwa proses penilaian barang dilakukan dengan jelas dan sebagian besar nasabah merasa puas dengan hasil penaksiran. Namun, masih terdapat beberapa pertanyaan dari nasabah terkait nilai barang dan standar penilaian yang digunakan. Transparansi dalam mekanisme penilaian harus terus ditingkatkan untuk menghindari persepsi ketidakadilan.
- b) Interaksi Pegawai dan Nasabah, Pegawai bersikap ramah dan memberikan penjelasan yang cukup detail kepada nasabah mengenai akad rahn. Namun, pada hari Selasa (5 Maret 2025), beberapa nasabah mengalami kesulitan dalam memahami akad secara mendalam. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyampaian informasi, misalnya melalui penyederhanaan bahasa dalam dokumen akad atau penyediaan panduan digital interaktif.
- c) Kepatuhan terhadap SOP Syariah, Penerapan akad syariah sudah sesuai prosedur, dengan adanya pencatatan transaksi yang telah terintegrasi secara sistematis. Namun, observasi menunjukkan bahwa pengawasan internal masih dilakukan secara berkala, yang berisiko terhadap kemungkinan adanya penyimpangan dalam operasional harian. DPS sebaiknya meningkatkan frekuensi audit atau menerapkan pengawasan digital berbasis real-time.
- d) Transparansi dalam Layanan, Pegadaian Syariah telah menyediakan brosur dan informasi tertulis mengenai biaya administrasi, tetapi sebagian nasabah masih kurang memahami rincian biaya penyimpanan barang. Selain itu, terdapat pengaduan mengenai keterlambatan layanan, yang mengindikasikan perlunya perbaikan dalam efisiensi pelayanan. Pelatihan bagi pegawai dalam komunikasi layanan dapat membantu mengurangi keluhan nasabah terkait transparansi.
- e) Penggunaan Teknologi dalam Layanan Rahn, Sistem digital telah diterapkan dalam pencatatan transaksi, tetapi masih terdapat beberapa kendala, seperti antrian panjang dan kesulitan akses informasi bagi nasabah. Beberapa pegawai juga mengalami kesulitan teknis dalam penggunaan sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah perlu mengoptimalkan sistem digitalisasi, seperti melalui pengembangan aplikasi mobile yang memungkinkan nasabah mengecek status pinjaman secara mandiri.

Triangulasi Sumber Data

Membandingkan informasi dari berbagai sumber, termasuk pimpinan Pegadaian Syariah, petugas Pegadaian Syariah, Dewan Pengawas Syariah (DPS), dan nasabah.

Tabel 1 Triangulasi Sumber Data

Aspek	Pimpinan Pegadaian Syariah (4 Maret 2025)	Petugas Pegadaian Syariah (5 Maret 2025)	Nasabah (6 dan 10 Maret 2025)
Transparansi Penilaian Barang Jaminan	Penilaian dilakukan secara profesional, dengan standar harga pasar dan alat uji kadar emas digital.	Setiap barang diperiksa menggunakan metode standar dan diinformasikan kepada nasabah sebelum akad.	Sebagian besar nasabah menyatakan bahwa nilai taksiran sesuai harga pasar, tetapi ada yang mengusulkan informasi lebih rinci tentang cara penilaian.

Hak dan Kewajiban Nasabah	Semua hak dan kewajiban dijelaskan sebelum akad dilakukan.	Petugas menjelaskan detail biaya administrasi dan penyimpanan barang sebelum akad ditandatangani.	Nasabah merasa akad dijelaskan dengan baik, tetapi ada yang berharap informasi lebih mudah diakses sebelum datang ke kantor Pegadaian.
Pengawasan oleh DPS	DPS melakukan audit berkala untuk memastikan kepatuhan syariah.	DPS hanya mengawasi secara periodik dan ada usulan peningkatan frekuensi pengawasan.	Nasabah tidak banyak mengetahui peran DPS, menunjukkan perlunya sosialisasi lebih lanjut.

Sumber: Data primer diolah peneliti (2025)

Dalam penelitian ini, triangulasi sumber data digunakan untuk membandingkan informasi dari berbagai pihak yang terlibat dalam layanan rahn (gadai syariah) di Pegadaian Syariah. Informasi diperoleh dari Pimpinan Pegadaian Syariah, Petugas Pegadaian Syariah, Dewan Pengawas Syariah (DPS), dan nasabah, dengan tujuan memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai aspek transparansi penilaian barang jaminan, hak dan kewajiban nasabah, serta pengawasan oleh DPS.

1. Transparansi Penilaian Barang Jaminan

Pimpinan Pegadaian Syariah menekankan bahwa penilaian barang jaminan dilakukan secara profesional dengan menggunakan standar harga pasar dan alat uji kadar emas digital untuk memastikan akurasi. Meskipun sebagian besar nasabah merasa nilai taksiran sesuai harga pasar, beberapa dari mereka mengusulkan agar informasi mengenai metode penilaian disajikan dengan lebih rinci dan mudah diakses sebelum mereka datang ke Pegadaian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun transparansi telah diterapkan, masih ada ruang untuk meningkatkan penyampaian informasi agar lebih dipahami oleh nasabah sebelum transaksi berlangsung.

2. Hak dan Kewajiban Nasabah

Pimpinan Pegadaian menjelaskan bahwa seluruh hak dan kewajiban nasabah dalam akad rahn telah dijelaskan sebelum akad dilakukan, dan petugas juga menegaskan bahwa mereka memberikan penjelasan detail mengenai biaya administrasi dan penyimpanan barang. Namun, beberapa nasabah berharap informasi mengenai hak dan kewajiban dapat lebih mudah diakses sebelum mereka datang ke kantor Pegadaian. Ini mengindikasikan perlunya strategi komunikasi yang lebih efektif, seperti menyediakan informasi lengkap di website resmi atau melalui media digital lainnya agar nasabah dapat memahami aspek administratif sebelum melakukan transaksi.

3. Pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Pimpinan Pegadaian Syariah menyatakan bahwa DPS melakukan audit berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah, meskipun petugas mengusulkan peningkatan frekuensi pengawasan agar kepatuhan lebih konsisten. Banyak nasabah yang tidak mengetahui peran DPS dalam mengawasi layanan rahn, menandakan kurangnya sosialisasi mengenai fungsi DPS. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya edukasi dan komunikasi yang lebih aktif kepada nasabah, baik melalui seminar, media sosial, maupun penyampaian informasi yang lebih jelas di kantor Pegadaian Syariah, agar mereka lebih memahami keberadaan dan peran DPS dalam menjaga transparansi dan keadilan dalam layanan rahn.

Berdasarkan hasil triangulasi sumber data, terdapat keselarasan informasi dari berbagai pihak dalam aspek transparansi penilaian barang jaminan, hak dan kewajiban nasabah, serta pengawasan DPS. Namun, terdapat beberapa tantangan dan peluang perbaikan, di antaranya:

- Transparansi penilaian barang jaminan sudah diterapkan, tetapi perlu peningkatan dalam penyampaian informasi mengenai metode penilaian agar lebih mudah dipahami oleh nasabah sebelum datang ke Pegadaian.
- Hak dan kewajiban nasabah telah dijelaskan dalam akad, namun perlu ada inovasi dalam

penyajian informasi, seperti melalui media digital, agar nasabah dapat memahami ketentuan sebelum melakukan transaksi.

- c. Peran DPS dalam pengawasan sudah berjalan, tetapi perlu peningkatan frekuensi audit serta sosialisasi lebih lanjut kepada nasabah agar mereka lebih memahami fungsi DPS dalam menjaga kepatuhan syariah di Pegadaian Syariah.

Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Membandingkan hasil yang diperoleh dari wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi resmi dari Pegadaian Syariah.

Tabel 2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Aspek	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Transparansi Penilaian Barang Jaminan	Wawancara dengan pimpinan dan petugas menunjukkan bahwa penilaian dilakukan berdasarkan harga pasar dan alat uji khusus.	Observasi menunjukkan bahwa petugas memberikan informasi kepada nasabah sebelum akad dilakukan.	Dokumen kebijakan Pegadaian Syariah menunjukkan standar prosedur penilaian, tetapi tidak selalu tersedia dalam bentuk brosur atau media digital untuk nasabah.
Hak dan Kewajiban Nasabah	Wawancara menunjukkan bahwa hak dan kewajiban dijelaskan secara lisan sebelum akad.	Observasi menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah membaca perjanjian sebelum menandatangani akad.	Dokumen akad rahn berisi informasi lengkap, tetapi nasabah perlu membaca dengan cermat sebelum menyetujui.
Pengawasan oleh DPS	DPS memiliki peran penting dalam audit syariah dan memastikan akad sesuai prinsip Islam.	Tidak ada interaksi langsung antara DPS dan nasabah, tetapi pengawasan internal dilakukan oleh Pegadaian.	Laporan DPS mencatat adanya audit berkala, tetapi frekuensinya masih terbatas.

Sumber: Analisis peneliti (2025)

Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan dengan membandingkan hasil yang diperoleh dari wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi resmi dari Pegadaian Syariah. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi keselarasan serta perbedaan yang mungkin muncul dari berbagai metode pengumpulan data dalam aspek transparansi penilaian barang jaminan, hak dan kewajiban nasabah, serta pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS).

1. Transparansi Penilaian Barang Jaminan

Berdasarkan wawancara dengan pimpinan dan petugas Pegadaian Syariah, penilaian barang jaminan dilakukan berdasarkan harga pasar dan alat uji khusus untuk memastikan keakuratan nilai barang, menunjukkan adanya standar profesional dalam proses penaksiran. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas memberikan informasi kepada nasabah sebelum akad, mengindikasikan transparansi dalam komunikasi. Namun, meskipun standar prosedur penilaian sudah tertuang dalam kebijakan, informasi tersebut tidak selalu tersedia dalam bentuk brosur atau media digital yang mudah diakses. Ini menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan transparansi dengan menyediakan panduan tertulis atau digital yang lebih mudah diakses oleh nasabah sebelum mereka datang ke kantor.

2. Hak dan Kewajiban Nasabah

Wawancara menunjukkan bahwa hak dan kewajiban nasabah dijelaskan secara lisan sebelum akad, yang menunjukkan upaya Pegadaian Syariah untuk memberikan pemahaman. Observasi langsung mengindikasikan bahwa sebagian besar nasabah membaca perjanjian sebelum menandatangani akad, tetapi tidak semua membaca secara menyeluruh karena keterbatasan waktu atau kurangnya pemahaman. Meskipun dokumen akad memuat informasi lengkap, tantangannya adalah nasabah perlu memahami isi akad dengan cermat. Oleh karena

itu, diperlukan strategi lain, seperti penyajian informasi yang lebih sederhana atau dalam bentuk infografis agar lebih mudah dipahami.

3. Pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Wawancara menunjukkan bahwa DPS memiliki peran penting dalam audit syariah dan memastikan akad rahn sesuai dengan prinsip Islam, mengawasi proses operasional agar tetap sesuai ketentuan. Namun, hasil observasi menunjukkan tidak ada interaksi langsung antara DPS dan nasabah, karena pengawasan bersifat internal. Ini berarti nasabah tidak selalu mengetahui peran DPS, sehingga perlu sosialisasi mengenai keberadaan dan fungsinya. Dokumentasi mencatat adanya audit berkala, tetapi frekuensi audit masih terbatas, menunjukkan bahwa pengawasan belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, peningkatan frekuensi audit dan pelibatan DPS dalam sosialisasi kepada nasabah sangat diperlukan agar peran pengawasan lebih transparan dan dipahami masyarakat.

Hasil triangulasi teknik pengumpulan data menunjukkan bahwa ada keselarasan antara hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam beberapa aspek, tetapi masih terdapat beberapa tantangan dan peluang perbaikan, yaitu:

- Transparansi penilaian barang jaminan sudah diterapkan melalui komunikasi langsung dengan nasabah, tetapi masih perlu ditingkatkan melalui penyebaran informasi dalam bentuk brosur atau media digital agar lebih mudah diakses sebelum nasabah datang ke Pegadaian Syariah.
- Hak dan kewajiban nasabah telah dijelaskan dalam akad rahn, tetapi pemahaman nasabah masih bervariasi. Perlu inovasi dalam penyajian informasi agar lebih mudah dipahami, seperti dalam bentuk infografis atau FAQ digital.
- Pengawasan oleh DPS berjalan melalui audit berkala, tetapi frekuensinya masih terbatas dan tidak banyak diketahui oleh nasabah. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan frekuensi audit serta sosialisasi mengenai peran DPS agar nasabah lebih memahami keberadaannya.

Triangulasi Teori

Membandingkan temuan lapangan dengan teori-teori yang berkaitan dengan akad rahn dalam keuangan syariah.

Tabel 3 Triangulasi Teori

Aspek	Temuan Lapangan	Teori Keuangan Syariah
Transparansi dalam Penilaian Barang	Penilaian dilakukan dengan standar harga pasar dan alat khusus, tetapi nasabah membutuhkan informasi lebih terbuka sebelum datang ke Pegadaian.	Menurut Antonio Syafi'i (2010), akad rahn harus transparan dan bebas dari unsur gharar (ketidakpastian). Hal ini diperkuat oleh Wahbah al-Zuhayli (2011) yang menekankan pentingnya kejelasan dalam setiap akad keuangan syariah.
Hak dan Kewajiban Nasabah	Sebagian besar nasabah memahami hak dan kewajibannya, tetapi masih ada kebutuhan peningkatan sosialisasi akad sebelum transaksi dilakukan.	Al-Baqarah ayat 283 menggarisbawahi pentingnya pencatatan transaksi dalam Islam untuk menghindari perselisihan. Hal ini selaras dengan prinsip keterbukaan dalam akad rahn yang diatur oleh fatwa DSN-MUI.
Peran DPS dalam Pengawasan	DPS berperan dalam audit berkala, tetapi keterlibatan langsung dengan nasabah masih kurang terlihat.	Sesuai dengan penelitian Rachmawati (2021), pengawasan yang lebih intensif oleh DPS dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Pegadaian Syariah.

Sumber: Sintesis peneliti (2025)

Triangulasi teori dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan temuan lapangan dengan teori-teori yang berkaitan dengan akad rahn dalam keuangan syariah. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana praktik di Pegadaian Syariah selaras dengan prinsip-prinsip syariah yang telah diuraikan dalam teori keuangan Islam serta untuk

menemukan aspek yang masih memerlukan perbaikan agar lebih sesuai dengan standar syariah.

1) Transparansi dalam Penilaian Barang

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa penilaian barang jaminan di Pegadaian Syariah dilakukan menggunakan standar harga pasar serta alat uji kadar emas digital untuk memastikan keakuratan. Meskipun demikian, beberapa nasabah mengungkapkan bahwa mereka membutuhkan informasi yang lebih terbuka mengenai cara penilaian sebelum datang ke Pegadaian. Hal ini menandakan bahwa meskipun prosedur internal sudah transparan, penyampaian informasi kepada nasabah masih perlu diperbaiki.

Dalam teori keuangan syariah, Antonio Syafi'i (2010) menekankan bahwa akad rahn harus dilakukan dengan transparansi penuh dan tidak boleh mengandung unsur gharar (ketidakpastian). Hal ini diperkuat oleh Wahbah al-Zuhayli (2011) yang menyatakan bahwa kejelasan dalam setiap akad keuangan syariah merupakan syarat utama agar transaksi tetap dalam koridor syariah. Jika dikaitkan dengan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa prinsip transparansi telah diterapkan dalam sistem internal Pegadaian Syariah, tetapi perlu ada perbaikan dalam penyampaian informasi kepada nasabah agar lebih mudah diakses dan dipahami.

2) Hak dan Kewajiban Nasabah

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah memahami hak dan kewajiban mereka dalam akad rahn. Namun, masih ditemukan kebutuhan peningkatan sosialisasi mengenai isi akad sebelum transaksi dilakukan, terutama dalam bentuk informasi yang lebih ringkas dan mudah dipahami oleh nasabah sebelum mereka datang ke kantor Pegadaian Syariah.

Dari perspektif teori keuangan syariah, Al-Qur'an dalam Surat Al-Baqarah ayat 283 menegaskan bahwa setiap transaksi dalam Islam harus dicatat secara jelas untuk menghindari perselisihan. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam fatwa DSN-MUI yang mengatur bahwa akad rahn harus dilakukan dengan transparansi penuh, termasuk dalam penyampaian informasi terkait hak dan kewajiban nasabah. Jika dibandingkan dengan temuan lapangan, dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Syariah telah menerapkan prinsip transparansi dalam akad rahn, tetapi masih perlu optimalisasi dalam strategi sosialisasi kepada nasabah agar mereka memahami hak dan kewajibannya sebelum melakukan transaksi.

3) Peran DPS dalam Pengawasan

Temuan lapangan menunjukkan bahwa Dewan Pengawas Syariah (DPS) memiliki peran dalam audit berkala, yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh transaksi sesuai dengan prinsip syariah. Namun, keterlibatan DPS dalam berinteraksi langsung dengan nasabah masih terbatas, sehingga banyak nasabah yang tidak mengetahui peran DPS dalam menjaga kepatuhan syariah di Pegadaian Syariah.

Menurut penelitian Rachmawati (2021), pengawasan yang lebih intensif dan keterlibatan langsung oleh DPS dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Pegadaian Syariah. Jika dikaitkan dengan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa meskipun DPS telah menjalankan tugasnya dalam mengaudit Pegadaian Syariah, keberadaan dan perannya masih belum sepenuhnya dikenal oleh nasabah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam transparansi peran DPS melalui sosialisasi yang lebih aktif, baik melalui interaksi langsung, media digital, maupun edukasi kepada nasabah.

Berdasarkan triangulasi teori, dapat disimpulkan bahwa praktik yang diterapkan di Pegadaian Syariah sudah mengacu pada prinsip syariah dalam akad rahn, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam teori keuangan syariah. Berikut beberapa rekomendasi perbaikannya:

- 1) Meningkatkan transparansi dalam penilaian barang dengan menyediakan informasi yang lebih terbuka bagi nasabah sebelum mereka datang ke Pegadaian, misalnya melalui brosur, infografis, atau sistem informasi digital yang mudah diakses.

- 2) Memperkuat sosialisasi mengenai hak dan kewajiban nasabah dalam akad rahn, sehingga nasabah dapat memahami aspek administratif dan prosedural sebelum melakukan transaksi. Hal ini bisa dilakukan dengan menyederhanakan informasi dalam bentuk yang lebih mudah dipahami.
- 3) Meningkatkan keterlibatan langsung DPS dalam interaksi dengan nasabah, misalnya dengan melakukan sesi konsultasi berkala, webinar edukasi syariah, atau menyediakan kanal informasi yang lebih mudah diakses mengenai fungsi dan tugas DPS dalam Pegadaian Syariah

Implementasi Prinsip Syariah dalam Rahn

Implementasi prinsip syariah dalam produk rahn di Pegadaian Syariah menjadi aspek penting dalam menjaga kepercayaan nasabah serta memastikan bahwa transaksi yang dilakukan bebas dari unsur riba, gharar (ketidakpastian), dan maysir (spekulasi). Prinsip utama yang harus diterapkan dalam layanan rahn mencakup keadilan, transparansi, dan pengawasan syariah. Pegadaian Syariah Cabang Pontianak sebagai salah satu lembaga keuangan syariah berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip ini guna memberikan layanan yang sesuai dengan ajaran Islam dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

a. Dimensi Keadilan

Dalam akad rahn, keadilan menjadi prinsip mendasar yang harus diterapkan untuk memastikan bahwa semua pihak, baik nasabah maupun Pegadaian Syariah, mendapatkan hak dan kewajiban yang seimbang. Keadilan ini mencakup beberapa aspek, seperti transparansi dalam penilaian barang jaminan, kejelasan hak dan kewajiban nasabah, serta kesesuaian akad dengan prinsip syariah.

1) Transparansi dalam penilaian barang jaminan

Dalam akad rahn, keadilan menjadi prinsip mendasar yang harus diterapkan untuk memastikan bahwa semua pihak, baik nasabah maupun Pegadaian Syariah, mendapatkan hak dan kewajiban yang seimbang. Keadilan ini mencakup beberapa aspek, seperti transparansi dalam penilaian barang jaminan, kejelasan hak dan kewajiban nasabah, serta kesesuaian akad dengan prinsip syariah.

Transparansi dalam penilaian barang jaminan merupakan faktor krusial dalam menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan rahn di Pegadaian Syariah. Proses penilaian barang harus dilakukan secara profesional dan sesuai dengan harga pasar yang berlaku, sehingga nasabah tidak merasa dirugikan.¥

Wawancara utama dilakukan pada Selasa, 4 Maret 2025, dengan Bapak Arief Husain Pohan, selaku pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Pontianak:

Bagaimana mekanisme penilaian barang jaminan dalam produk rahn di Pegadaian Syariah?

"Penilaian barang jaminan di Pegadaian Syariah dilakukan secara transparan dan profesional oleh tim penaksir berpengalaman, dengan mempertimbangkan nilai pasar, kondisi fisik, dan kualitas barang seperti emas, kendaraan, dan barang berharga lainnya. Untuk emas, acuan harga diambil dari Bursa Efek Indonesia dan pasar internasional karena sifatnya yang fluktuatif, sedangkan penilaian kendaraan memperhatikan harga jual kembali, kondisi mesin, tahun produksi, dan kelengkapan dokumen. Setelah penilaian selesai, nasabah akan diinformasikan secara terbuka mengenai nilai taksiran dan jumlah pinjaman yang dapat diperoleh."

Wawancara lain juga dilakukan dengan petugas Pegadaian Syariah pada Rabu, 5 Maret 2025:

Bagaimana prosedur penerimaan barang jaminan dalam layanan rahn?

"Dalam layanan rahn di Pegadaian Syariah, penerimaan barang jaminan dilakukan secara ketat sesuai prosedur standar, dimulai dari verifikasi dan pemeriksaan fisik barang, seperti menilai kadar, berat, dan kondisi emas atau mengecek dokumen serta kondisi kendaraan. Penilaian dibantu dengan

Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip Syariah dalam Produk RAHN (GADAI) di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak

alat terkomputerisasi untuk memastikan estimasi harga sesuai standar. Setelah itu, hasil taksiran disampaikan kepada nasabah; jika disetujui, dilanjutkan dengan proses administrasi dan akad rahn yang menjelaskan rincian biaya, penyimpanan, dan tenor pinjaman. Barang jaminan kemudian disimpan di tempat aman dengan sistem pengawasan dan pencatatan elektronik hingga pelunasan dilakukan”.

Selanjutnya pada tanggal 10 Maret 2025, wawancara dengan Nasabah 1: Bapak Fadli, 42 Tahun, Wirausahawan :

Apakah Anda merasa proses penilaian barang jaminan sudah dilakukan secara adil? Mengapa?

"Menurut saya, proses penilaian barang jaminan di Pegadaian Syariah sudah berlangsung secara adil dan profesional, di mana petugas menggunakan alat khusus untuk mengukur kadar emas dan menentukan harga berdasarkan standar pasar yang berlaku. Ketika saya membandingkan hasil taksiran dengan harga pasar emas saat itu, selisihnya sangat kecil, sehingga menambah keyakinan saya terhadap keakuratan penilaian. Petugas juga menjelaskan secara terbuka mengenai cara perhitungan nilai jaminan dan jumlah pinjaman yang bisa diperoleh, sehingga transparansi tersebut membuat saya merasa aman dan tidak dirugikan dalam transaksi rahn yang saya lakukan.”

penilaian barang jaminan yang transparan dan profesional. Penaksiran dilakukan oleh tenaga ahli dengan mempertimbangkan harga pasar, kondisi fisik, dan kualitas barang, terutama emas dan kendaraan. Harga emas mengacu pada Bursa Efek Indonesia dan pasar internasional, sedangkan kendaraan dinilai berdasarkan kondisi dan kelengkapan dokumen.

Menurut Pimpinan Pegadaian Syariah A. Yani, Bapak Arief Husain Pohan, penilaian dilakukan secara adil dan menggunakan alat bantu sesuai standar. Petugas juga memberikan penjelasan rinci kepada nasabah sebelum akad. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Fadli, seorang nasabah, yang merasa nilai taksiran sudah sesuai pasar dan transparan. Keterbukaan ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan rahn Pegadaian Syariah.

2) Hak dan kewajiban nasabah dalam akad rahn

Sebagai bagian dari penelitian ini, wawancara dilakukan untuk memahami lebih lanjut mengenai hak dan kewajiban nasabah dalam akad rahn di Pegadaian Syariah. Wawancara ini dilakukan dengan Bapak Arief Husain Pohan, Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pontianak, pada tanggal 4 Maret 2025. Tujuan wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi langsung dari pihak yang berwenang mengenai implementasi prinsip-prinsip syariah dalam produk rahn, khususnya terkait hak dan kewajiban nasabah. Wawancara dengan Pimpinan Pegadaian Syariah A Yani, Bapak Arief Husain Pohan:

Sejauh mana transparansi akad rahn diterapkan dalam layanan Pegadaian Syariah?

“Transparansi dalam akad rahn menjadi prioritas utama di Pegadaian Syariah, dengan memastikan setiap transaksi dilakukan secara jelas dan bebas dari unsur gharar (ketidakjelasan). Sebelum akad ditandatangani, petugas menjelaskan secara rinci hak dan kewajiban nasabah, termasuk ketentuan pengembalian barang dan biaya yang dikenakan. Akad disusun secara tertulis, didokumentasikan dengan baik, dan nasabah menerima salinannya sebagai bukti sah transaksi. Langkah ini dilakukan untuk menjaga kepercayaan nasabah serta menjamin bahwa seluruh proses berlangsung adil dan sesuai prinsip syariah”.

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan Nasabah 1: Bapak Fadli, 42 Tahun, Wirausahawan (10 Maret 2025):

Bagaimana pengalaman Anda dalam proses akad rahn?

“Pengalaman saya dalam menjalani proses akad rahn di Pegadaian Syariah sangat baik dan memuaskan. Petugas menyambut dengan ramah, melakukan verifikasi dokumen dan pemeriksaan barang jaminan secara profesional. Sebelum akad ditandatangani, saya diberi penjelasan rinci mengenai mekanisme pencairan dana, biaya yang dikenakan, serta prosedur pengembalian barang setelah pelunasan. Petugas juga memberikan waktu bagi saya untuk membaca isi akad dan memastikan bahwa saya memahami seluruh ketentuan tanpa tekanan apa pun. Transparansi dan kesabaran petugas dalam menjelaskan proses membuat saya merasa yakin, nyaman, dan percaya diri dalam melakukan transaksi rahn”.

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan Nasabah 2: Bapak Ridwan, 45 Tahun, PNS

(10 Maret 2025) :

Bagaimana pengalaman Anda dalam proses akad rahn?

“Pengalaman saya dalam proses akad rahn di Pegadaian Syariah berlangsung dengan sangat baik dan profesional. Saat pertama datang, saya disambut dengan ramah dan dibimbing melalui setiap tahapan, mulai dari penilaian emas sebagai barang jaminan menggunakan alat khusus untuk memastikan kadar dan nilai pasarnya. Setelah penilaian, saya menerima informasi terkait jumlah pinjaman, biaya administrasi, dan biaya penyimpanan. Petugas juga menjelaskan isi akad secara terbuka dan memberikan waktu bagi saya untuk membacanya sebelum penandatanganan. Transparansi dan pendekatan yang komunikatif dari petugas memberikan rasa aman dan kepercayaan, sehingga saya merasa yakin dalam menjalani transaksi ini”.

Dalam akad rahn di Pegadaian Syariah, transparansi menjadi prinsip utama untuk memastikan transaksi adil dan bebas dari gharar. Menurut Pimpinan Pegadaian Syariah A. Yani, Bapak Arief Husain Pohan, petugas wajib menjelaskan hak dan kewajiban nasabah sebelum akad ditandatangani, termasuk biaya dan syarat pengembalian barang. Seluruh akad dilakukan secara tertulis dan terdokumentasi untuk menjaga kepercayaan.

Nasabah seperti Bapak Fadli (wirausahawan), Bapak Ridwan (PNS), dan Ibu Siti Rahma (ibu rumah tangga) mengaku mendapat penjelasan lengkap sebelum akad. Mereka merasa prosesnya transparan, tidak terburu-buru, dan tanpa tekanan. Petugas memberi waktu membaca isi perjanjian serta menjelaskan bahwa barang jaminan tetap milik nasabah. Dengan sistem ini, nasabah merasa aman dan nyaman.

Kesaksian ini menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah telah konsisten menerapkan prinsip keadilan dan transparansi dalam akad rahn, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan syariah.

b. Dimensi Transparansi

Transparansi dalam akad rahn menjadi aspek utama yang diterapkan untuk memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan secara adil dan bebas dari unsur gharar (ketidakjelasan). Pegadaian Syariah menempatkan transparansi sebagai prioritas dalam layanan mereka, terutama dalam hal keterbukaan informasi biaya administrasi dan penyimpanan barang. Berikut adalah hasil wawancara yang menggambarkan penerapan transparansi ini dari berbagai perspektif.

1) Keterbukaan informasi biaya administrasi dan penyimpanan

Salah satu komponen utama dalam menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan Pegadaian Syariah adalah transparansi dalam informasi biaya. Nasabah harus mendapatkan pemahaman yang jelas mengenai biaya administrasi dan penyimpanan barang yang dikenakan dalam akad rahn. Pegadaian Syariah berupaya untuk memastikan bahwa setiap biaya dijelaskan dengan rinci sebelum akad dilakukan, sehingga tidak ada unsur ketidakjelasan yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Selain itu, dalam akad rahn, biaya-biaya ini dijelaskan secara rinci dan dicantumkan dalam dokumen resmi yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. Dengan begitu, nasabah tidak akan merasa ada biaya tersembunyi yang membebani mereka. Kami ingin memastikan bahwa layanan yang kami berikan sesuai dengan prinsip transparansi dalam Islam.

Sebagai nasabah, pemahaman mengenai biaya yang dikenakan dalam akad rahn menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan terhadap layanan Pegadaian Syariah. Keterbukaan informasi mengenai biaya administrasi dan penyimpanan barang memastikan bahwa nasabah merasa aman dan tidak dirugikan dalam transaksi yang dilakukan. Berikut adalah wawancara dengan salah satu nasabah yang berbagi pengalamannya terkait transparansi biaya di Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah berkomitmen menjaga transparansi dalam transaksi, khususnya terkait biaya administrasi dan penyimpanan barang. Menurut Pimpinan Pegadaian Syariah A. Yani, Bapak Arief Husain Pohan, informasi biaya disampaikan secara lisan, tertulis, melalui

brostur, dan situs resmi, serta tercantum dalam akad untuk menghindari biaya tersembunyi.

Petugas cabang menambahkan bahwa papan informasi di lokasi layanan turut membantu nasabah memahami struktur biaya sebelum transaksi dilakukan. Ibu Siti Rahma, seorang nasabah, menyatakan bahwa seluruh biaya dijelaskan sejak awal dan tidak ada biaya tersembunyi. Ia merasa tarif yang dikenakan jelas dan kompetitif.

Transparansi biaya ini menunjukkan komitmen Pegadaian Syariah terhadap prinsip keterbukaan dalam muamalah Islam, yang penting dalam menjaga kepercayaan dan keadilan dalam layanan rahn.

c. Dimensi Pengawasan Syariah

Dalam sistem gadai syariah, pengawasan terhadap implementasi prinsip-prinsip syariah menjadi hal yang krusial untuk memastikan bahwa seluruh transaksi berjalan sesuai dengan ketentuan Islam. Dewan Pengawas Syariah (DPS) memiliki peran utama dalam mengawasi, mengevaluasi, serta memberikan arahan kepada lembaga keuangan syariah, termasuk Pegadaian Syariah, agar tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.

Pengawasan ini mencakup aspek kepatuhan terhadap ketentuan akad, transparansi dalam transaksi, serta implementasi kebijakan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. DPS juga berperan dalam memberikan persetujuan terhadap produk dan layanan baru sebelum diperkenalkan kepada nasabah. Dengan adanya pengawasan yang ketat, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap Pegadaian Syariah dapat terus meningkat.

Berikut adalah hasil wawancara yang memberikan gambaran lebih jelas mengenai peran pengawasan syariah dalam operasional Pegadaian Syariah

1) Peran Dewan Pengawas Syariah dalam memastikan kepatuhan

Dalam memastikan bahwa Pegadaian Syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) menjadi sangat penting. DPS bertanggung jawab atas kepatuhan operasional terhadap ketentuan syariah, memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir. Selain itu, DPS juga mengawasi setiap produk dan layanan baru sebelum diperkenalkan kepada nasabah, guna memastikan kesesuaiannya dengan hukum Islam.

Dewan Pengawas Syariah (DPS) memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa seluruh operasional dan produk Pegadaian Syariah berjalan sesuai prinsip syariah. Menurut Bapak Muhammad Cholil Nafis, DPS bertugas memberikan arahan, rekomendasi, serta melakukan audit berkala guna memastikan akad rahn bebas dari unsur riba, gharar, dan maysir. Selain mengawasi transaksi yang sedang berjalan, DPS juga memiliki kewenangan menilai dan menyetujui produk baru agar tidak bertentangan dengan ketentuan syariah. Di tingkat cabang, termasuk Pegadaian Syariah Cabang Pontianak, pengawasan diterapkan secara rutin melalui audit langsung dan sistem pelaporan internal. Mekanisme ini menjamin bahwa seluruh proses tetap adil, transparan, serta membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan gadai yang berlandaskan nilai-nilai Islam.

Tantangan dalam Implementasi Rahn

a. Masalah ketidakadilan dalam penilaian barang jaminan

Salah satu tantangan utama dalam implementasi layanan rahn adalah memastikan bahwa penilaian barang jaminan dilakukan secara adil dan konsisten. Menurut Pimpinan Pegadaian Syariah A. Yani, Bapak Arief Husain Pohan, perbedaan tingkat pemahaman nasabah mengenai konsep gadai syariah menjadi kendala tersendiri, terutama karena banyak nasabah masih membandingkan sistem rahn dengan gadai konvensional. Selain itu, variasi kondisi barang jaminan juga mempengaruhi hasil penilaian, yang terkadang memunculkan persepsi ketidakadilan. Untuk mengatasi tantangan ini, Pegadaian Syariah terus meningkatkan pelatihan bagi petugas agar dapat melakukan penilaian yang objektif dan sesuai standar syariah, sehingga nasabah dapat merasa lebih percaya terhadap layanan yang diberikan.

b. Biaya administrasi yang belum transparan

Meskipun Pegadaian Syariah telah berupaya meningkatkan transparansi dalam biaya administrasi dan penyimpanan, masih ada tantangan dalam memastikan bahwa nasabah benar-benar memahami struktur biaya tersebut. Bapak Ridwan, seorang PNS, mengakui bahwa Pegadaian Syariah telah menjelaskan biaya administrasi dan penyimpanan secara rinci sejak awal akad. Ia bahkan membandingkan dengan layanan konvensional dan merasa bahwa sistem di Pegadaian Syariah lebih adil dan tidak membebani nasabah. Namun, tantangan tetap ada dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap struktur biaya, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan sistem gadai syariah.

c. Kurangnya sosialisasi dan literasi keuangan syariah

Minimnya literasi keuangan syariah menjadi kendala dalam optimalisasi layanan rahn. Bapak Arief Husain Pohan menyampaikan bahwa teknologi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi. Pegadaian Syariah telah menggunakan sistem pencatatan digital dan mulai mengembangkan layanan online untuk akses informasi nasabah.

Namun, keterjangkauan layanan digital masih menjadi tantangan. Bapak Fadli, seorang wirausahawan, berharap digitalisasi dipercepat, termasuk pengajuan rahn online dan sistem antrean digital. Ia menilai inovasi ini akan meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan.

Secara keseluruhan, meski berbagai langkah telah dilakukan, Pegadaian Syariah masih perlu memperkuat sistem penilaian, transparansi biaya, digitalisasi layanan, dan edukasi keuangan syariah guna membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Rahn

Di era digital, Pegadaian Syariah mulai mengadopsi sistem digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan rahn. Salah satu inovasi utamanya adalah digitalisasi penilaian barang jaminan, yang memungkinkan proses taksiran dilakukan lebih cepat, akurat, dan objektif melalui teknologi.

Dengan sistem ini, pencatatan transaksi menjadi lebih rapi, dan nasabah dapat memantau status barang secara real-time. Hal ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap sistem rahn.

Meski demikian, nasabah masih berharap layanan seperti pengajuan rahn online, sistem antrean digital, dan estimasi nilai barang sebelum transaksi dapat segera diimplementasikan. Digitalisasi bukan sekadar efisiensi, tetapi juga wujud komitmen Pegadaian Syariah dalam memberikan layanan modern yang sesuai kebutuhan masyarakat

a. Digitalisasi sistem penilaian barang

Dalam era digital, transformasi layanan keuangan syariah menjadi keharusan agar lebih efisien dan transparan. Pegadaian Syariah terus berinovasi dengan menerapkan digitalisasi dalam sistem penilaian barang jaminan guna meningkatkan akurasi dan mempercepat proses pelayanan. Dengan teknologi, proses pencatatan dan penaksiran barang dilakukan lebih objektif, mengurangi potensi kesalahan manusia, serta memberikan akses lebih luas bagi nasabah untuk mendapatkan informasi terkait status barang mereka.

Sebagai bagian dari modernisasi layanan, Pegadaian Syariah telah mulai mengadopsi sistem digital dalam penaksiran barang jaminan. Teknologi seperti alat uji kadar emas digital digunakan untuk menjamin akurasi penilaian dan kesesuaian dengan harga pasar. Selain itu, sistem pencatatan digital mempercepat transaksi dan mengurangi risiko kesalahan administrasi.

Meski digitalisasi mulai diterapkan, nasabah masih mengeluhkan keterbatasan akses, seperti keharusan datang langsung ke kantor untuk memeriksa status barang jaminan atau informasi transaksi. Terkait hal ini, peneliti mewawancarai Bapak Fadli, seorang wirausahawan pengguna layanan rahn, untuk menggali harapan dan pandangannya terhadap pengembangan sistem digital Pegadaian Syariah. Sebagai nasabah Pegadaian Syariah, akses informasi yang lebih cepat dan transparan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kenyamanan

dalam bertransaksi. Saat ini, sebagian besar informasi terkait status barang jaminan masih harus diperoleh dengan mengunjungi langsung kantor Pegadaian, yang dinilai kurang praktis bagi nasabah dengan mobilitas tinggi. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengalaman nasabah serta harapan mereka terhadap layanan digital di Pegadaian Syariah, wawancara dilakukan dengan Bapak Ridwan, seorang pegawai negeri sipil yang juga merupakan pengguna layanan rahn.

Pegadaian Syariah terus meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan rahn melalui digitalisasi sistem penilaian barang jaminan. Menurut Pimpinan Pegadaian Syariah A. Yani, Bapak Arief Husain Pohan, sistem pencatatan digital dan penaksiran otomatis berbasis harga pasar terbaru sedang dikembangkan untuk meningkatkan keakuratan dan kenyamanan nasabah. Ke depan, layanan ini akan terintegrasi dalam aplikasi mobile, memungkinkan nasabah mengecek status barang jaminan secara real-time.

Petugas Pegadaian Syariah Cabang Pontianak menjelaskan bahwa saat ini telah digunakan alat uji kadar emas digital untuk penilaian lebih akurat. Sistem pencatatan transaksi juga telah berbasis digital, mengurangi risiko kesalahan dan mempercepat layanan.

Nasabah menyambut baik inovasi ini. Bapak Fadli, seorang wirausahawan, berharap Pegadaian Syariah menyediakan pengajuan rahn online dan antrian digital untuk mengurangi waktu tunggu. Bapak Ridwan, seorang PNS, mengusulkan sistem estimasi nilai barang dalam aplikasi agar nasabah dapat memperkirakan pinjaman sebelum datang ke kantor.

Secara keseluruhan, digitalisasi ini diharapkan membuat layanan rahn lebih modern, transparan, dan efisien, meningkatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap Pegadaian Syariah.

b. Optimalisasi peran Dewan Pengawas Syariah

Dalam menjaga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam layanan rahn, Dewan Pengawas Syariah (DPS) memiliki peran sentral. DPS bertugas melakukan audit, pengawasan, dan pembinaan agar seluruh akad serta operasional Pegadaian Syariah bebas dari unsur riba, gharar, dan maysir. Selain pengawasan berkala, DPS juga aktif memberikan edukasi kepada pegawai mengenai akad-akad yang sesuai syariah, termasuk transparansi biaya dan hak-kewajiban nasabah.

DPS turut menerima laporan dari nasabah terkait potensi pelanggaran syariah dan menindaklanjutinya melalui mekanisme internal. Untuk mendapatkan pemahaman lebih dalam mengenai mekanisme kerja DPS, wawancara dilakukan dengan Bapak Muhammad Cholil Nafis sebagai perwakilan Dewan Pengawas Syariah, serta dengan petugas Pegadaian Syariah Cabang Pontianak A. Yani.

Untuk memahami lebih dalam mengenai mekanisme kerja dan peran DPS dalam mengawasi Pegadaian Syariah, wawancara telah dilakukan dengan Bapak Muhammad Cholil Nafis, sebagai perwakilan Dewan Pengawas Syariah (DPS) pada tanggal 6 Maret 2025. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai sistem pengawasan yang diterapkan, tantangan yang dihadapi, serta langkah-langkah yang diambil dalam menjaga kepatuhan syariah dalam layanan rahn.

Dewan Pengawas Syariah (DPS) berperan penting dalam memastikan bahwa layanan rahn di Pegadaian Syariah tetap sesuai dengan prinsip syariah. Menurut Bapak Muhammad Cholil Nafis, DPS melakukan audit berkala dan pengawasan langsung terhadap akad rahn untuk memastikan tidak ada unsur riba, gharar, atau maisir dalam transaksi. Selain itu, DPS juga memberikan edukasi kepada pegawai serta menindaklanjuti laporan nasabah terkait potensi pelanggaran syariah dengan investigasi internal dan rekomendasi perbaikan.

Di tingkat operasional, Petugas Pegadaian Syariah Cabang Pontianak mengakui bahwa keberadaan DPS sangat membantu dalam menjaga kepatuhan terhadap syariah. Setiap kebijakan baru dikonsultasikan dengan DPS sebelum diterapkan, dan pegawai mendapatkan pembinaan rutin untuk memahami konsep syariah dalam akad rahn. DPS juga memastikan

bahwa pegawai menjelaskan hak dan kewajiban nasabah, termasuk biaya administrasi dan penyimpanan barang, dengan transparan.

Dengan pengawasan ketat dari DPS, layanan rahn di Pegadaian Syariah menjadi lebih transparan, adil, dan sesuai dengan syariat Islam, meningkatkan kepercayaan nasabah serta kualitas pelayanan.

c. Sosialisasi kepada masyarakat terkait prinsip syariah dalam rahn

Pemahaman masyarakat terhadap sistem keuangan syariah, khususnya layanan rahn, masih perlu ditingkatkan. Banyak nasabah belum sepenuhnya memahami perbedaan antara gadai syariah dan konvensional. Untuk itu, Pegadaian Syariah aktif melakukan sosialisasi guna meningkatkan literasi keuangan syariah.

Upaya ini dilakukan melalui seminar, workshop, dan media digital, serta melibatkan DPS, akademisi, dan ulama dalam memberikan edukasi tentang prinsip-prinsip keuangan Islam. Pegawai juga dibekali pelatihan khusus agar mampu menjelaskan konsep rahn secara tepat kepada nasabah. Strategi ini bertujuan membangun pemahaman yang kuat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Pegadaian Syariah.

Berdasarkan wawancara dengan Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang A. Yani, Bapak Arief Husain Pohan (8 Maret 2025) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS), Bapak Muhammad Cholil Nafis (9 Maret 2025), dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Syariah secara aktif meningkatkan literasi keuangan syariah masyarakat melalui strategi multidimensi. Upaya ini meliputi penyelenggaraan seminar, pelatihan, dan program edukasi publik yang bekerja sama dengan lembaga pendidikan dan organisasi Islam untuk memperluas pemahaman tentang prinsip dan manfaat keuangan syariah. Selain pendekatan konvensional, Pegadaian Syariah juga memanfaatkan media digital seperti situs web dan media sosial untuk menyebarkan informasi tentang produk rahn dan layanan syariah lainnya. Tujuan utama dari sosialisasi ini tidak hanya meningkatkan pemahaman finansial, tetapi juga menanamkan kesadaran akan nilai keberkahan dalam transaksi syariah. Lebih lanjut, DPS tidak hanya berperan sebagai pengawas kepatuhan syariah, tetapi juga terlibat aktif dalam edukasi masyarakat, baik melalui sosialisasi langsung maupun digital, guna memastikan masyarakat memahami keunggulan rahn syariah yang transparan, adil, dan bebas riba. Dengan demikian, Pegadaian Syariah berkomitmen untuk membangun kesadaran masyarakat yang holistik terhadap layanan keuangan syariah melalui pendekatan kolaboratif dan inovatif.

Penerapan Prinsip Keadilan dalam Transparansi Praktik Rahn di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak

Transparansi dalam Penilaian Barang Jaminan

Salah satu aspek utama dalam akad rahn adalah transparansi dalam penilaian barang jaminan. Pegadaian Syariah bertanggung jawab untuk menilai nilai barang jaminan secara adil dan objektif berdasarkan harga pasar yang berlaku. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam implementasi transparansi penilaian barang di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak. Sebagian nasabah menyatakan bahwa nilai taksiran barang mereka lebih rendah dari yang diharapkan, yang menimbulkan ketidakpuasan.

Wawancara dengan petugas Pegadaian Syariah mengungkapkan bahwa penaksiran barang dilakukan berdasarkan harga pasar terkini dan mempertimbangkan faktor-faktor seperti kondisi fisik barang serta fluktuasi harga emas. Namun, nasabah sering kali tidak diberikan informasi mendetail mengenai metode penilaian yang digunakan. Studi oleh Rachman (2018) menemukan bahwa di beberapa cabang Pegadaian Syariah, kurangnya transparansi dalam taksiran barang berpotensi menimbulkan persepsi ketidakadilan di kalangan nasabah. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah perlu meningkatkan keterbukaan dalam penyampaian informasi terkait metode penilaian barang jaminan, misalnya dengan memberikan laporan penilaian tertulis kepada nasabah sebelum akad dilakukan.

Selain itu, penelitian oleh Suhendar dan Firdaus (2020) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam proses penilaian barang dapat meningkatkan transparansi dan akurasi dalam sistem rahn. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah dapat mempertimbangkan penggunaan sistem penaksiran berbasis digital yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh estimasi nilai barang mereka sebelum datang ke kantor Pegadaian.

a. Transparansi dalam Biaya Administrasi dan Penyimpanan Barang

Selain transparansi dalam penilaian barang jaminan, kejelasan informasi mengenai biaya administrasi dan penyimpanan barang juga menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian ini, sebagian besar nasabah menyatakan bahwa mereka hanya mendapatkan informasi mengenai biaya administrasi saat akad berlangsung, tanpa penjelasan rinci sebelumnya. Hal ini menyebabkan beberapa nasabah merasa bahwa biaya yang dikenakan tidak sepenuhnya transparan.

Penelitian oleh Fauzi dan Rachmawati (2021) menunjukkan bahwa ketidakjelasan dalam struktur biaya administrasi merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah dalam transaksi rahn. Selain itu, studi oleh Hidayat dan Supriyanto (2021) menemukan bahwa nasabah cenderung lebih percaya terhadap lembaga keuangan syariah yang memberikan informasi biaya secara terbuka sejak awal akad. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah perlu meningkatkan keterbukaan dengan:

- 1) Menyediakan brosur biaya yang dapat diakses oleh nasabah sebelum akad dilakukan.
- 2) Menampilkan informasi biaya administrasi secara jelas di kantor Pegadaian serta di website resmi.
- 3) Mewajibkan petugas Pegadaian untuk menjelaskan secara lisan dan tertulis mengenai struktur biaya sebelum akad ditandatangani.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, Pegadaian Syariah dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, sekaligus memastikan bahwa praktik rahn tetap sesuai dengan prinsip syariah.

Solusi Strategis untuk Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah dalam Praktik Rahn di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak

Berdasarkan berbagai permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini, diperlukan solusi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam praktik rahn di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak. Beberapa aspek yang perlu diperbaiki mencakup transparansi dalam penilaian barang jaminan, digitalisasi layanan Pegadaian Syariah, serta penguatan pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dengan mengadopsi strategi yang lebih inovatif dan berbasis teknologi, Pegadaian Syariah dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sekaligus memastikan bahwa semua transaksi berjalan sesuai dengan prinsip keuangan Islam.

a. Peningkatan Transparansi dalam Penilaian Barang

Salah satu solusi utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam praktik rahn adalah dengan meningkatkan transparansi dalam penilaian barang jaminan. Saat ini, beberapa nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak masih mengeluhkan kurangnya kejelasan dalam proses penaksiran barang, terutama dalam hal penentuan nilai emas dan barang elektronik yang dijadikan jaminan. Sejumlah studi, seperti yang dilakukan oleh Hasanuddin dan Wahyuni (2020), menekankan bahwa ketidaktransparanan dalam taksiran barang dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan nasabah terhadap sistem rahn. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah konkret untuk mengatasi masalah ini.

Salah satu cara yang dapat diterapkan adalah dengan menyediakan laporan penilaian barang yang mencantumkan harga pasar serta faktor-faktor yang mempengaruhi nilai taksiran. Dengan adanya laporan ini, nasabah akan memahami bagaimana harga barang mereka ditentukan, sehingga tidak ada kesan bahwa Pegadaian Syariah menilai barang jaminan mereka

dengan harga yang lebih rendah dari nilai pasar. Selain itu, penerapan teknologi berbasis Artificial Intelligence (AI) dalam evaluasi barang jaminan juga dapat menjadi solusi yang inovatif. AI dapat membantu dalam melakukan penilaian barang secara lebih akurat berdasarkan data harga pasar yang real-time serta riwayat penjualan barang serupa di Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah juga dapat meningkatkan transparansi dengan memasang layar informasi harga emas dan kendaraan di kantor-kantor cabang. Hal ini memungkinkan nasabah untuk secara langsung melihat estimasi nilai barang mereka sebelum menyerahkan jaminan. Dengan adanya akses informasi yang lebih terbuka, nasabah tidak akan merasa dirugikan dalam proses penaksiran barang, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap layanan Pegadaian Syariah.

b. Digitalisasi Layanan Pegadaian Syariah

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam industri keuangan, termasuk dalam sektor keuangan syariah. Salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam layanan rahn adalah dengan menerapkan digitalisasi dalam sistem Pegadaian Syariah. Saat ini, banyak cabang Pegadaian Syariah, termasuk di Pontianak, masih menggunakan proses manual dalam pencatatan dan pengelolaan dokumen, yang sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Penelitian oleh Arifin (2022) menegaskan bahwa digitalisasi dalam sistem keuangan syariah dapat meningkatkan efisiensi transaksi dan transparansi informasi bagi nasabah.

Salah satu langkah konkret yang dapat dilakukan adalah mengembangkan aplikasi mobile khusus untuk layanan rahn. Aplikasi ini akan memungkinkan nasabah untuk mengecek estimasi nilai barang jaminan mereka sebelum datang ke kantor Pegadaian, sehingga mereka bisa lebih mempersiapkan diri sebelum melakukan transaksi. Selain itu, aplikasi ini juga dapat digunakan untuk menampilkan informasi akad rahn, jumlah pinjaman yang dapat diterima, serta biaya administrasi dan penyimpanan barang, sehingga nasabah mendapatkan gambaran yang lebih jelas sebelum melakukan akad.

Selain aplikasi mobile, sistem pencatatan digital yang lebih modern juga perlu diterapkan di Pegadaian Syariah. Sistem ini akan memastikan bahwa seluruh transaksi terdokumentasi dengan baik dan dapat diakses oleh nasabah kapan saja. Penerapan sistem berbasis blockchain juga dapat menjadi solusi yang efektif untuk memastikan bahwa setiap transaksi bersifat transparan, tidak dapat diubah, dan dapat diverifikasi oleh kedua belah pihak. Penelitian oleh Suhendar dan Firdaus (2020) menunjukkan bahwa penerapan blockchain dalam sistem keuangan syariah dapat meningkatkan transparansi dan mencegah kemungkinan penyalahgunaan data oleh pihak tertentu.

Dengan digitalisasi layanan, Pegadaian Syariah dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam pelayanan, sehingga nasabah tidak perlu lagi menunggu lama untuk mendapatkan persetujuan rahn. Selain itu, sistem digital juga memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran biaya administrasi dan penyimpanan secara online, sehingga mengurangi beban administrasi di kantor cabang dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi nasabah.

c. Penguatan Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Dewan Pengawas Syariah (DPS) memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa operasional Pegadaian Syariah tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Namun, berdasarkan temuan dalam penelitian ini, pengawasan yang dilakukan oleh DPS di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak masih belum optimal. Salah satu kendala utama adalah frekuensi audit yang masih rendah, di mana pemeriksaan terhadap kepatuhan syariah hanya dilakukan dua kali dalam setahun. Hal ini memungkinkan adanya celah dalam pengawasan yang dapat menyebabkan beberapa pelanggaran tidak segera terdeteksi.

Untuk meningkatkan efektivitas DPS dalam mengawasi praktik rahn, frekuensi audit

syariah perlu ditingkatkan menjadi setiap kuartal. Audit yang lebih sering akan memungkinkan DPS untuk mengevaluasi setiap aspek operasional secara lebih rinci, termasuk dalam hal transparansi penilaian barang, kejelasan biaya administrasi, serta kepatuhan terhadap akad syariah. Penelitian oleh Aziz dan Setiawan (2021) menunjukkan bahwa pengawasan yang lebih ketat oleh DPS dapat meningkatkan kepatuhan syariah dalam layanan keuangan syariah, sehingga mengurangi potensi keluhan dari nasabah.

Selain meningkatkan frekuensi audit, DPS juga perlu membuka kanal pengaduan khusus bagi nasabah yang merasa mengalami ketidakadilan dalam akad rahn. Kanal pengaduan ini dapat berbentuk layanan hotline, platform pengaduan digital, atau kotak saran di kantor Pegadaian. Dengan adanya kanal pengaduan yang lebih transparan, nasabah dapat lebih mudah melaporkan masalah yang mereka alami, sehingga Pegadaian Syariah dapat segera menindaklanjuti keluhan tersebut sebelum menjadi masalah yang lebih besar.

Lebih lanjut, DPS juga dapat terlibat dalam kegiatan edukasi keuangan syariah bagi masyarakat. Banyak nasabah yang masih memiliki pemahaman terbatas mengenai prinsip-prinsip rahn dan hak-hak mereka dalam akad syariah. Oleh karena itu, DPS dapat menyelenggarakan seminar, pelatihan, atau webinar mengenai keuangan syariah untuk meningkatkan literasi masyarakat terhadap konsep gadai syariah. Studi oleh Syarif dan Azhar (2023) menunjukkan bahwa edukasi yang lebih baik mengenai konsep keuangan syariah dapat meningkatkan kepatuhan nasabah dalam menjalani akad rahn serta mengurangi potensi kesalahpahaman terkait biaya dan kewajiban mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi prinsip syariah dalam produk rahn di Pegadaian Syariah, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: Implementasi prinsip syariah dalam layanan rahn di Pegadaian Syariah Cabang Pontianak telah dijalankan dengan cukup baik. Prinsip keadilan tercermin dari proses penilaian barang jaminan yang dilakukan secara profesional, adil, dan tanpa diskriminasi. Prinsip transparansi diwujudkan melalui penyampaian informasi biaya secara tertulis dan lisan, serta penjelasan akad yang terbuka dan rinci kepada nasabah. Sementara itu, prinsip pengawasan syariah dijalankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) melalui audit berkala, evaluasi akad, serta pembinaan terhadap pegawai dalam menjaga kepatuhan terhadap ketentuan syariah. Ketiga prinsip ini telah membentuk fondasi pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Tantangan utama dalam pelaksanaan layanan rahn mencakup persepsi ketidakadilan dalam penilaian barang, keterbatasan literasi keuangan syariah di masyarakat, serta belum optimalnya digitalisasi sistem. Untuk mengatasi hal tersebut, Pegadaian Syariah menerapkan strategi peningkatan layanan berupa digitalisasi sistem penaksiran barang, optimalisasi peran DPS, serta peningkatan edukasi syariah melalui sosialisasi dan media digital. Strategi ini dinilai efektif dalam membangun kepercayaan dan memperkuat kualitas layanan rahn di masa yang akan datang.

REFERENCES

- Antonio, S. (2010). *Bank syariah: Dari teori ke praktik*. Gema Insani Press.
- Arifin, A. (2022). Digitalisasi layanan rahn di Pegadaian Syariah: Upaya meningkatkan inklusi keuangan syariah. *Jurnal Inovasi Keuangan Syariah*, 14(3), 197–210.
- Aziz, F., & Setiawan, S. (2021). Peranan OJK dalam pengawasan Pegadaian Syariah di Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 18(2), 154–170.
- Dahniaty, A. (2021). *Lembaga keuangan syariah non bank (Pegadaian Syariah dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah)* [Tesis].

- Dirmawati, D., & Putri, M. A. (2024). Minat menggadaikan emas pada produk gadai berdasarkan akad rahn dan promosi. *Journal of Regional Economics and Development*, 1(2). <https://doi.org/10.47134/jred.v1i2.140>
- Fauzi, I., & Rachmawati, N. (2021). Studi kasus produk rahn di Pegadaian Syariah: Kebutuhan pembiayaan yang sesuai syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 19(4), 312–324.
- Fitriana, W. (2019). *Strategi pemasaran produk gadai (rahn) dalam menarik minat nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan* [Skripsi].
- Hasanuddin, & Wahyuni, A. (2020). Transparansi dan keadilan dalam implementasi produk rahn di Pegadaian Syariah. *Jurnal Keuangan Syariah*. <https://jurnalksyariah.ac.id/transparansi-keadilan-rahn>
- Hidayat, R., & Supriyanto, M. (2021). Transparansi dan keadilan dalam penilaian jaminan di produk rahn Pegadaian Syariah. *Jurnal Keuangan Syariah*, 13(2), 92–104.
- Nuroh Yuniwati, Emilia Dwi Lestari, & Anis Alfīqoh. (2021). Pegadaian syariah: Penerapan akad rahn pada Pegadaian Syariah. *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(2). <https://doi.org/10.51339/nisbah.v2i2.253>
- Rachman, A. (2018). Transparansi dalam penilaian barang jaminan di Pegadaian Syariah Yogyakarta. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, 6(4), 89–98.
- Rachman, T. (2018). Ketidakpuasan nasabah terhadap penilaian barang gadai di Pegadaian Syariah Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Syariah*. <https://jesyogyakarta.org/ketidakpuasan-nasabah-rahn>
- Rachmawati, N. (2021). Pentingnya pengawasan Dewan Pengawas Syariah dalam produk rahn. *Jurnal Ekonomi Islam*, 14(2), 67–80.
- Riani, D. (2019). Analisa akad rahn dan penerapannya pada produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri. *Neraca Keuangan: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 14(2). <https://doi.org/10.32832/neraca.v14i2.2319>
- Roficoh, L. W., & Ghozali, M. (2018). Aplikasi akad rahn pada Pegadaian Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 3(2). <https://doi.org/10.30651/jms.v3i2.1736>
- Sari, D., & Rahmawati, F. (2021). Analisis keluhan nasabah terhadap penilaian barang jaminan di Pegadaian Syariah Jakarta. *Jurnal Keuangan Islam*, 9(1), 45–57.
- Sifa, I. A., Ali, L. A. M., Fadholi, M. F., Rachmawati, N. L., & Wardani, O. (2022). Eksistensi Pegadaian Syariah pada generasi milenial. *Prosiding National Seminar on Accounting, Finance, and Economics (NSAFE)*, 2(7).
- Sukmana, A. (2019). Biaya administrasi dalam produk rahn: Studi kasus di Pegadaian Syariah Makassar. *Jurnal Keuangan Syariah dan Hukum Islam*, 11(2), 233–247.
- Suhendar, F., & Firdaus, M. (2020). Pengaruh regulasi terhadap pengembangan Pegadaian Syariah di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 11(3), 120–132.
- Syarif, D., & Azhar, L. (2023). Prinsip musyawarah dan transparansi dalam gadai syariah. *Jurnal Kajian Syariah dan Hukum Ekonomi*, 17(2), 89–102.