



Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah
ISSN: 2527 - 6344 (Printed), ISSN: 2580 - 5800 (Online)
Accredited No. 204/E/KPT/2022
DOI: <https://doi.org/10.30651/jms.v11i2.31216>
Volume 11, No. 2, 2026 (1282 - 1291)

FENOMENA NASABAH BERMASALAH PADA PEGADAIAN SYARIAH: STUDI KUALITATIF PADA PRODUK RAHN DAN CICIL EMAS

Muhammad Rizky Antonio Toefany

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Mrizky.at86@gmail.com

Farida Ulfa

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
ulfashariastudy@gmail.com

Rizka Nabilah Al-Wakhidah

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
riznabilah@gmail.com

Muhammad Fadhil Aziz Ramadhan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
mfadilazizr@gmail.com

Muhammad Sholahuddin Majid

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
zolamajid2@gmail.com

Muhammad Iqbal Surya Pratikto

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
m.iqbal@uinsa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fenomena nasabah bermasalah pada produk rahn dan cicil emas di Pegadaian Syariah, khususnya terkait faktor penyebab, perilaku nasabah, serta strategi penanganan yang dilakukan oleh lembaga. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi untuk memahami pengalaman subjektif informan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari pegawai internal Pegadaian Syariah dan didukung oleh data lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah bermasalah dipengaruhi oleh penurunan kemampuan bayar, kendala geografis, rendahnya pemanfaatan aplikasi digital (TRING), serta kurangnya respons terhadap sistem pengingat. Dari sisi perilaku, ditemukan indikasi moral hazard dan keterbatasan informasi yang menyebabkan ketidaksesuaian antara kondisi awal dan realitas pembayaran. Strategi penanganan dilakukan secara bertahap melalui reminder, kunjungan langsung, opsi perpanjangan atau top up, hingga lelang sebagai langkah terakhir. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur keuangan syariah berbasis perilaku serta menawarkan implikasi praktis bagi penguatan manajemen risiko dan strategi komunikasi Pegadaian Syariah. Penelitian

selanjutnya disarankan mengembangkan pendekatan mixed methods untuk hasil yang lebih komprehensif.

Kata kunci: *nasabah bermasalah, rahn, cicil emas, pegadaian syariah, manajemen Risiko*

1. Pendahuluan

Perkembangan industri keuangan syariah secara global menunjukkan tren yang signifikan dalam dua dekade terakhir, dengan nilai aset yang terus meningkat dan diproyeksikan mencapai triliunan dolar pada pertengahan dekade ini. Dalam konteks Indonesia, pertumbuhan tersebut ditopang oleh meningkatnya literasi keuangan syariah serta inovasi produk berbasis akad yang sesuai prinsip syariah, seperti rahn (gadai) dan pembiayaan berbasis emas. Produk rahn emas menjadi salah satu instrumen yang diminati masyarakat karena fleksibilitas, kecepatan pencairan dana, serta jaminan berbasis aset riil yang relatif stabil (Shaganta & Nufzatutsaniah, 2024). Hal ini menjadikan Pegadaian Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan non-bank yang berperan strategis dalam inklusi keuangan syariah di Indonesia.

Di tingkat nasional, Pegadaian Syariah terus mengembangkan produk inovatif seperti gadai emas (rahn), Arrum (Ar-Rahn untuk usaha mikro), serta cicil emas sebagai alternatif investasi dan pembiayaan masyarakat. Produk-produk tersebut tidak hanya berfungsi sebagai solusi pembiayaan jangka pendek, tetapi juga sebagai instrumen pemberdayaan ekonomi masyarakat berbasis syariah. Transformasi layanan Pegadaian Syariah juga mencerminkan adaptasi terhadap kebutuhan generasi modern, termasuk digitalisasi layanan dan peningkatan aksesibilitas (Zahabya & Putra, 2025). Namun, di balik pertumbuhan tersebut, terdapat tantangan operasional yang berkaitan dengan risiko pembiayaan, khususnya risiko gagal bayar nasabah.

Fenomena nasabah bermasalah (non-performing customers) menjadi isu penting dalam pengelolaan pembiayaan berbasis rahn. Risiko gagal bayar tidak hanya berdampak pada stabilitas keuangan lembaga, tetapi juga berimplikasi pada proses operasional seperti pelelangan agunan dan penanganan administrasi. Beberapa studi menunjukkan bahwa risiko gagal bayar pada produk gadai emas dapat dipengaruhi oleh fluktuasi ekonomi, ketidakstabilan pendapatan nasabah, serta kurangnya literasi keuangan (Ma'rifa et al., 2025). Dalam praktiknya, pengelolaan risiko ini membutuhkan pendekatan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memahami perilaku dan kondisi sosial ekonomi nasabah.

Temuan empiris dari penelitian lapangan menunjukkan bahwa faktor penyebab nasabah menjadi bermasalah sering kali bersifat kompleks dan multidimensional. Penurunan kemampuan bayar akibat kehilangan pekerjaan, penurunan pendapatan usaha, serta faktor geografis seperti jarak tempat tinggal dengan kantor layanan

menjadi kendala yang signifikan. Studi oleh (Herlina et al., 2025) mengungkapkan bahwa keterlambatan pembayaran sering kali bukan semata-mata karena ketidakmauan, tetapi juga keterbatasan akses dan kondisi ekonomi yang memburuk. Selain itu, dinamika perilaku nasabah dalam menghadapi kewajiban pembayaran juga dipengaruhi oleh persepsi terhadap risiko kehilangan agunan.

Dari perspektif sosial dan budaya, praktik gadai emas dalam masyarakat Indonesia memiliki dimensi yang unik. Emas tidak hanya dipandang sebagai aset ekonomi, tetapi juga memiliki nilai simbolik dan emosional. Oleh karena itu, keputusan untuk menggadaikan atau menebus kembali emas sering kali melibatkan pertimbangan psikologis dan sosial. Penelitian (Buana et al., 2021) menunjukkan bahwa praktik rahn di Indonesia tidak terlepas dari konteks budaya lokal dan nilai-nilai kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan kualitatif dalam memahami pengalaman subjektif nasabah.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas aspek manajemen risiko dan implementasi akad rahn, sebagian besar masih berfokus pada aspek normatif, hukum, atau kuantitatif. Studi yang secara mendalam menggali pengalaman nasabah, dinamika perilaku, serta strategi adaptif lembaga dalam menangani nasabah bermasalah masih relatif terbatas. (Saputra, 2026) menegaskan bahwa penelitian kualitatif dalam konteks Pegadaian Syariah masih memiliki ruang yang luas untuk mengeksplorasi makna dan praktik di lapangan secara lebih komprehensif. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu diisi melalui pendekatan interpretatif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada tiga aspek utama, yaitu penyebab nasabah menjadi bermasalah, perilaku nasabah dalam menghadapi kewajiban pembayaran, serta strategi Pegadaian Syariah dalam menangani kondisi tersebut. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman dan perspektif para aktor yang terlibat, baik dari sisi nasabah maupun pihak internal Pegadaian. Analisis ini diharapkan mampu mengungkap proses sosial yang melatarbelakangi terjadinya pembiayaan bermasalah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab nasabah bermasalah, memahami dinamika perilaku nasabah dalam konteks kewajiban pembayaran, serta menganalisis strategi penanganan yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur keuangan syariah, khususnya terkait manajemen risiko berbasis perilaku. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Pegadaian Syariah dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan risiko dan kualitas layanan kepada nasabah..

2. Kajian Pustaka

Konsep rahn dalam keuangan syariah merujuk pada akad penyerahan barang sebagai jaminan utang, di mana pihak pemberi pinjaman memiliki hak untuk menahan

barang tersebut hingga kewajiban dilunasi. Secara fiqh muamalah, rahn memiliki landasan syariah yang kuat, baik dari Al-Qur'an, hadis, maupun fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI). Dalam praktik modern, rahn berkembang menjadi produk gadai syariah yang digunakan oleh lembaga seperti Pegadaian Syariah dengan mekanisme penilaian agunan, pemberian pembiayaan, serta pengenaan ujarah (biaya pemeliharaan) yang sesuai prinsip syariah (Nadiva & Hastriana, 2026). Mekanisme ini dirancang untuk meminimalkan risiko melalui jaminan aset riil, meskipun dalam praktiknya tetap menghadapi tantangan seperti fluktuasi nilai agunan dan potensi gagal bayar.

Selain rahn, pembiayaan cicil emas merupakan salah satu inovasi produk yang banyak diminati masyarakat karena menggabungkan aspek investasi dan pembiayaan. Produk ini memungkinkan nasabah memiliki emas melalui skema angsuran dengan akad yang sesuai syariah. Namun demikian, pembiayaan cicil emas juga mengandung risiko, terutama risiko kredit (default risk), risiko pasar akibat fluktuasi harga emas, serta risiko operasional dalam pengelolaan pembiayaan (Kamilah & Pratikto, 2025). Risiko ini semakin kompleks ketika dikaitkan dengan karakteristik nasabah yang beragam, sehingga membutuhkan sistem manajemen risiko yang adaptif.

Dalam konteks nasabah bermasalah (non-performing financing/NPF), istilah ini merujuk pada kondisi di mana nasabah tidak mampu memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan perjanjian. Indikatornya meliputi keterlambatan pembayaran, penunggakan angsuran, hingga kegagalan total dalam pelunasan. Dampak dari NPF tidak hanya memengaruhi kinerja keuangan lembaga, tetapi juga meningkatkan biaya operasional dan risiko likuiditas. Penelitian (Sastrawaty, 2025) menegaskan bahwa pembiayaan berbasis rahn tetap menghadapi risiko gagal bayar, terutama akibat faktor eksternal seperti kondisi ekonomi dan faktor internal seperti manajemen risiko yang kurang optimal.

Dari perspektif teori, perilaku nasabah dapat dianalisis menggunakan pendekatan perilaku konsumen dan teori keagenan. Perilaku konsumen menjelaskan bagaimana individu mengambil keputusan keuangan berdasarkan preferensi, persepsi risiko, dan kondisi sosial ekonomi. Sementara itu, teori keagenan menyoroiti adanya potensi moral hazard dan asymmetric information, di mana nasabah memiliki informasi lebih banyak tentang kondisi keuangannya dibandingkan lembaga pembiayaan. Kondisi ini dapat memicu perilaku oportunistik yang meningkatkan risiko pembiayaan bermasalah (Sastrawaty, 2025) (Sandhu, 2021). Asimetri informasi juga dapat menyebabkan kesalahan dalam penilaian kelayakan nasabah, sehingga berdampak pada meningkatnya risiko kredit.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa isu pembiayaan bermasalah pada produk rahn telah banyak dikaji, namun dengan fokus yang berbeda. (Herlina et al., 2025) menemukan bahwa strategi penjualan agunan menjadi solusi utama dalam

mengatasi gagal bayar, namun belum mengkaji aspek perilaku nasabah secara mendalam. (Ma'rifa et al., 2025) menyoroti pengelolaan risiko gagal bayar dalam gadai emas, tetapi lebih menekankan pada aspek manajerial dan prosedural. Sementara itu, (Zahabya & Putra, 2025) membahas transformasi Pegadaian Syariah dalam menghadapi perubahan generasi, namun belum secara spesifik mengaitkan dengan fenomena nasabah bermasalah. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang terletak pada kurangnya eksplorasi kualitatif mengenai pengalaman, perilaku, dan dinamika sosial nasabah dalam menghadapi pembiayaan bermasalah.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini membangun kerangka konseptual yang menempatkan kondisi ekonomi, akses pembayaran, dan perilaku nasabah sebagai faktor utama yang memengaruhi munculnya nasabah bermasalah. Kondisi ekonomi mencerminkan kemampuan finansial nasabah, akses pembayaran berkaitan dengan kemudahan dalam memenuhi kewajiban, sedangkan perilaku nasabah mencakup aspek psikologis dan sosial dalam pengambilan keputusan. Ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dan membentuk dinamika yang kompleks, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap terjadinya pembiayaan bermasalah. Kerangka ini menjadi dasar analisis dalam penelitian kualitatif untuk memahami fenomena secara lebih mendalam dan kontekstual.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman subjektif nasabah dan pihak internal Pegadaian Syariah dalam menghadapi fenomena pembiayaan bermasalah. Pendekatan fenomenologi dipilih karena mampu menggali makna, persepsi, dan interpretasi individu terhadap realitas sosial yang mereka alami secara langsung (Khan, 2020). Dalam konteks penelitian ini, fenomena yang dikaji adalah dinamika gagal bayar pada produk rahn dan cicil emas, sehingga diperlukan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman aktor yang terlibat. Penelitian dilaksanakan di salah satu unit Pegadaian Syariah pada periode tahun 2025, dengan mempertimbangkan relevansi kasus dan ketersediaan informan yang sesuai dengan fokus penelitian.

Subjek penelitian terdiri dari informan kunci yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu individu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait fenomena yang diteliti. Informan meliputi pihak internal Pegadaian Syariah seperti penaksir (appraiser), staf operasional, serta pegawai yang menangani pembiayaan bermasalah. Selain itu, penelitian ini juga dapat melibatkan nasabah sebagai informan tambahan untuk memperoleh perspektif yang lebih komprehensif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (semi-terstruktur), observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman dan persepsi informan, observasi dilakukan untuk memahami konteks operasional secara nyata, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa laporan atau arsip terkait pembiayaan (Herlina et al., 2025). Kombinasi teknik

ini memungkinkan terjadinya triangulasi data yang meningkatkan kedalaman dan keakuratan informasi.

Validitas data dalam penelitian ini dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan data dari berbagai informan dan teknik pengumpulan data yang berbeda. Selain itu, dilakukan member checking dengan mengonfirmasi hasil wawancara kepada informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi peneliti. Proses analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berulang hingga mencapai saturasi (Miles et al., 2020). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antar kategori secara sistematis. Dengan demikian, metodologi yang digunakan diharapkan mampu menghasilkan temuan yang valid, mendalam, dan relevan dengan konteks penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal Pegadaian Syariah, ditemukan bahwa fenomena nasabah bermasalah pada produk rahn dan cicil emas dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yang bersifat ekonomi, teknis, dan perilaku. Salah satu temuan dominan adalah penurunan kemampuan bayar nasabah di tengah masa akad, meskipun pada awalnya nasabah dinilai layak dan telah memahami risiko pembiayaan. Informan menyatakan bahwa “kebanyakan alasannya di tengah jalan tidak mampu meskipun di awal sudah dijelaskan risikonya”. Hal ini menunjukkan adanya dinamika kondisi ekonomi nasabah yang berubah seiring waktu dan tidak selalu dapat diprediksi sejak awal akad.

Selain faktor ekonomi, kendala geografis dan akses layanan juga menjadi penyebab signifikan. Nasabah yang berada jauh dari unit Pegadaian atau sedang berada di luar kota mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran secara langsung. Sebagaimana disampaikan informan, “nasabah lagi di luar kota jauh dan tidak ada yang bisa mewakili”. Kondisi ini diperparah dengan rendahnya pemanfaatan aplikasi digital (TRING) yang sebenarnya disediakan untuk mempermudah pembayaran. Kurangnya literasi digital atau kebiasaan menggunakan layanan konvensional menyebabkan nasabah tidak memanfaatkan alternatif pembayaran yang lebih fleksibel.

Temuan lain menunjukkan adanya perilaku kurang responsif dari nasabah terhadap sistem pengingat (reminder) yang telah dilakukan oleh pihak Pegadaian. Meskipun pihak internal telah mengirimkan notifikasi melalui WhatsApp satu minggu

sebelum jatuh tempo, banyak nasabah yang tidak merespons hingga melewati masa toleransi. Informan menjelaskan bahwa jika tidak ada respons, maka komunikasi dilanjutkan melalui SMS, hingga kunjungan langsung ke rumah nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kendala komunikasi dan responsivitas menjadi faktor penting dalam terjadinya pembiayaan bermasalah.

Dalam hal proses penanganan nasabah bermasalah, Pegadaian Syariah menerapkan pendekatan bertahap dan persuasif. Tahap awal dilakukan melalui reminder digital (WhatsApp dan SMS), dilanjutkan dengan pemberian masa toleransi hingga satu bulan. Jika nasabah masih belum melakukan pembayaran, maka dilakukan langkah lebih lanjut berupa kunjungan langsung atau pengiriman surat resmi. Sebelum mengambil langkah akhir, nasabah diberikan opsi solusi seperti perpanjangan akad atau top up dengan pembayaran denda sesuai ketentuan. Namun, apabila seluruh upaya tersebut tidak berhasil, maka dilakukan lelang agunan sebagai opsi terakhir. Informan menegaskan bahwa lelang bukan pilihan utama, melainkan langkah terakhir setelah seluruh alternatif penyelesaian tidak membuahkan hasil.

4.2. Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa fenomena nasabah bermasalah dapat dijelaskan melalui perspektif teori moral hazard, di mana nasabah cenderung menunda atau mengabaikan kewajiban pembayaran meskipun telah mengetahui konsekuensinya sejak awal. Hal ini terlihat dari perilaku tidak responsif terhadap reminder dan kecenderungan menunda pembayaran hingga melewati batas toleransi. Kondisi ini sejalan dengan temuan (Sastrawaty, 2025) yang menyatakan bahwa dalam pembiayaan syariah, moral hazard muncul akibat ketidakseimbangan komitmen antara nasabah dan lembaga keuangan.

Selain itu, hasil penelitian juga mengindikasikan adanya asymmetric information, yaitu ketidaksesuaian antara informasi awal yang diberikan nasabah dengan kondisi aktual selama masa pembiayaan. Pada saat akad, nasabah dinilai mampu, namun dalam perjalanan waktu terjadi perubahan kondisi ekonomi yang tidak terdeteksi oleh lembaga. Hal ini memperkuat pandangan bahwa risiko pembiayaan tidak hanya bersumber dari faktor eksternal, tetapi juga dari keterbatasan informasi

yang dimiliki lembaga (Sandhu, 2021). Dengan demikian, proses analisis kelayakan awal belum sepenuhnya mampu memprediksi dinamika jangka panjang nasabah.

Dari perspektif perilaku konsumen, keputusan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran dipengaruhi oleh faktor psikologis, kebiasaan, dan persepsi terhadap risiko kehilangan agunan. Menariknya, penelitian ini menemukan bahwa meskipun risiko lelang telah dipahami, tidak semua nasabah menjadikannya sebagai faktor pendorong utama untuk tetap disiplin dalam pembayaran. Hal ini menunjukkan adanya gap antara pemahaman kognitif dan tindakan aktual, yang menjadi karakteristik penting dalam studi perilaku keuangan.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini sejalan dengan (Herlina et al., 2025) yang menekankan pentingnya strategi penanganan pembiayaan bermasalah melalui pendekatan operasional seperti penjualan agunan. Namun, penelitian ini memberikan perspektif baru dengan menyoroti dimensi perilaku dan pengalaman nasabah, yang sebelumnya kurang dieksplorasi. Selain itu, berbeda dengan (Ma'rifa et al., 2025) yang berfokus pada manajemen risiko secara struktural, penelitian ini mengungkap dinamika interaksi antara nasabah dan lembaga dalam proses penyelesaian masalah.

Novelty (kebaruan) penelitian ini terletak pada integrasi antara faktor ekonomi, akses layanan, dan perilaku nasabah dalam menjelaskan fenomena pembiayaan bermasalah pada Pegadaian Syariah. Penelitian ini tidak hanya melihat masalah dari sisi institusi, tetapi juga dari pengalaman subjektif nasabah dan realitas operasional di lapangan. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya peningkatan edukasi digital (misalnya penggunaan aplikasi TRING), penguatan sistem monitoring perilaku nasabah, serta pengembangan strategi komunikasi yang lebih adaptif. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah informan, termasuk nasabah secara langsung, serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (mixed methods) guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

5. Kesimpulan

Penelitian ini mengungkap bahwa fenomena nasabah bermasalah pada produk rahn dan cicil emas di Pegadaian Syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu penurunan kemampuan bayar akibat perubahan kondisi ekonomi, kendala akses pembayaran yang dipengaruhi oleh jarak dan mobilitas nasabah, serta rendahnya pemanfaatan teknologi digital seperti aplikasi TRING. Selain itu, perilaku nasabah

menunjukkan pola kurang responsif terhadap sistem pengingat dan kecenderungan menunda pembayaran, yang mencerminkan adanya aspek moral hazard dan keterbatasan informasi antara nasabah dan lembaga.

Dari sisi penanganan, Pegadaian Syariah telah menerapkan strategi bertahap dan persuasif, mulai dari reminder melalui media digital, pemberian masa toleransi, kunjungan langsung, hingga menawarkan opsi perpanjangan atau top up. Lelang agunan digunakan sebagai langkah terakhir setelah seluruh upaya penyelesaian tidak berhasil. Temuan ini memperkuat pentingnya pendekatan berbasis perilaku dalam manajemen risiko keuangan syariah, serta menunjukkan bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga sosial dan komunikatif. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur keuangan syariah berbasis perilaku, sementara secara praktis memberikan insight bagi peningkatan efektivitas pengelolaan risiko di Pegadaian Syariah.

Saran

Bagi Pegadaian Syariah, disarankan untuk meningkatkan edukasi nasabah terkait kewajiban pembayaran dan risiko pembiayaan secara berkelanjutan, tidak hanya pada saat akad, tetapi juga selama masa pembiayaan. Selain itu, perlu dilakukan optimalisasi penggunaan aplikasi digital (TRING) melalui sosialisasi dan pendampingan agar nasabah lebih mudah melakukan pembayaran tanpa terkendala lokasi. Penguatan strategi komunikasi yang lebih adaptif dan personal juga menjadi penting untuk meningkatkan responsivitas nasabah.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk menguji hubungan antar variabel secara lebih terukur dan memperluas generalisasi temuan. Selain itu, penelitian lanjutan dapat melibatkan lebih banyak perspektif nasabah secara langsung guna memperdalam pemahaman terhadap aspek perilaku dan sosial dalam pembiayaan syariah

6. Daftar Pustaka

- Buana, M. T. L., Dali, N., & Halim, S. (2021). Gadai syariah ar-rahn contract at pawnbroking industry in Indonesia and Malaysia. *International Journal of Islamic Finance*. <https://www.researchgate.net/publication/354460082>
- Herlina, H., Siska, E. Y., & Janati, N. (2025). Alternatif penjualan agunan emas untuk menaikkan harga dalam risiko gagal bayar di Pegadaian Syariah. *Jurnal Akuntansi Kompetif*. <http://ejournal.kompetif.com/index.php/akuntansikompetif/article/view/2186>
- Kamilah, A. N., & Pratikto, M. I. S. (2025). Feasibility analysis of gold pawn financing under sharia governance. *Qoumun Journal*. <https://jurnal.kayaswara.com/index.php/qoumun/article/view/49>
- Khan, S. N. (2020). Qualitative research method: Phenomenology. *Asian Social*

- Science. https://www.academia.edu/download/37240198/KHAN__Shahid_-_ASS_-_Qualitative_Research_Method_-_Phenomenology_.pdf
- Ma'rifa, M., Mustamin, A., & Taufiq, M. (2025). Pengelolaan risiko gagal bayar pada pembiayaan gadai emas. *Study of Scientific Business and Management*. <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/ssbm/article/view/62058>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Nadiva, S., & Hastriana, A. Z. (2026). Rahn dalam pembiayaan syariah: Analisis perbandingan rahn tasjily dan rahn hiyazi. *Jurnal Tahqiq*. <https://jurnal.stisahlilalsigli.ac.id/index.php/tahqiq/article/view/495>
- Sandhu, N. (2021). Dynamics of banks' lending practices and risk under asymmetric information. *Journal of Small Business and Enterprise Development*. <https://www.emerald.com/jsbed/article-abstract/28/1/102/450282>
- Saputra, J. (2026). Analisis manajemen risiko akad rahn terhadap produk gadai emas pada PT Pegadaian Syariah. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam*. <https://ejournals.iconz.or.id/index.php/jmebi/article/view/27>
- Sastrawaty, N. (2025). The dominance of debt-based financing in Islamic banking: Legal challenges and implications. *Journal of Transnational Islamic Law & Practice*.
- Shaganta, F., & Nufzatutsaniah, N. (2024). Kafalah and rahn: Conceptual analysis and implementation in contemporary sharia financing. *Jurnal Ekonomi Syariah*. <https://ejournal.iainbima.ac.id/index.php/jesa/article/view/3476>
- Zahabya, A. Q., & Putra, E. (2025). Transformation of Islamic pawnshops in adapting to generation Z needs in Indonesia. *International Journal of Islamic Management*.