



Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Administrasi terhadap Keputusan Nasabah Gadaai di PT Pegadaian Kenten Palembang

Anggi Maretha Sirait¹, Rizal Effendi², Shelly Farida Tobing³, Sahila⁴

Program Studi Akuntansi, Universitas Tridinanti, Sumatera Selatan, Indonesia^{1,2,3,4}

*Email Korespodensi: anggimarethasirait@gmail.com

Diterima: 28-07-2026 | Disetujui: 03-08-2026 | Diterbitkan: 05-08-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of appraisal value and administrative costs on customer decisions in using pawn services at PT Pegadaian, Kenten Branch, Palembang City, both partially and simultaneously. This study is motivated by the growth in the number of Secure Fast Credit (KCA) transactions, which continued to increase from 89 transactions in 2023 to 573 transactions in 2025, as well as the existence of a research gap in the literature regarding the influence of appraisal value and administrative costs on customer decisions. The research method used is a quantitative method with a research population of 884 customers and a sample of 90 respondents determined using the Slovin formula. The sampling technique used is simple random sampling. Primary data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 26. The results show that: (1) appraisal value and administrative costs simultaneously have a positive and significant effect on customer decisions, with a calculated F value of 2700.098 and a significance of 0.000; (2) appraisal value partially has a positive and significant effect on customer decisions, with a calculated t value of 7.572 and a significance of 0.000; (3) administrative costs partially have a positive and significant effect on customer decisions, with a calculated t value of 4.574 and a significance of 0.000. The coefficient of determination (R^2) value of 0.984 indicates that the two independent variables are able to explain 98.4% of the variation in customer decisions, while the remaining 1.6% is explained by other factors outside the research model.

Keywords: *Estimated Value, Administrative Costs, Customer's Decisions.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai taksiran dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pertumbuhan jumlah transaksi Kredit Cepat Aman (KCA) yang terus meningkat dari 89 transaksi pada tahun 2023 menjadi 573 transaksi pada tahun 2025, serta adanya research gap dalam literatur terkait pengaruh nilai taksiran dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan populasi penelitian berjumlah 884 nasabah dan sampel sebanyak 90 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) nilai taksiran dan biaya administrasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan nilai F hitung sebesar 2700,098 dan signifikansi 0,000; (2) nilai taksiran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 7,572 dan signifikansi 0,000; (3) biaya administrasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 4,574 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,984 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan variasi keputusan nasabah sebesar 98,4%, sedangkan sisanya sebesar 1,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata kunci: Nilai Taksiran, Biaya Administrasi, Keputusan Nasabah.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Maretha Sirait, A. ., Effendi, R., Farida Tobing, S., & Sahila, S. (2026). Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Administrasi terhadap Keputusan Nasabah Gadai di PT Pegadaian Kenten Palembang. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia, 2(2), 4210-4220. <https://doi.org/10.63822/61d3ew68>

PENDAHULUAN

Produk unggulan PT Pegadaian, yaitu Kredit Cepat Aman (KCA), menjadi pilihan pembiayaan yang banyak diminati karena proses pencairan yang cepat, jaminan barang yang aman, serta nilai taksir yang kompetitif. Pada tahun 2024, jumlah nasabah Pegadaian secara nasional telah mencapai 24,9 juta nasabah dengan total aset sebesar Rp 102,62 triliun dan laba sebesar Rp 5,85 triliun. Pada tingkat cabang, data pembiayaan KCA PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang periode Januari 2023 sampai Desember 2025 menunjukkan tren peningkatan yang konsisten, yaitu dari 89 transaksi pada tahun 2023 menjadi 222 transaksi pada tahun 2024 dan 573 transaksi pada tahun 2025, sehingga total transaksi selama tiga tahun mencapai 884 transaksi. Berdasarkan jenis barang jaminan, pembiayaan gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten didominasi oleh Golongan C sebanyak 49,80%, sehingga penilaian nilai taksir menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keputusan penggunaan jasa gadai.

Keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai merupakan bagian dari perilaku konsumen yang dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan (Nursal et al., 2022). Salah satu faktor yang diduga memengaruhi keputusan tersebut adalah nilai taksiran, yaitu nilai estimasi harga barang jaminan yang menjadi dasar penentuan besaran pinjaman (Pegadaian, 2025). Beberapa penelitian terdahulu, seperti Eka (2022), Hidayat et al. (2024), Rizki (2022), Sari & Hadi (2023), serta Situmorang & Ina (2024) menemukan bahwa nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai. Namun, penelitian Aditiawati & Syah (2024) dan Sari (2025) justru menemukan hasil sebaliknya, yaitu nilai taksiran berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya research gap yang perlu dikaji lebih lanjut pada konteks yang berbeda.

Faktor lain yang diduga memengaruhi keputusan nasabah adalah biaya administrasi, yaitu biaya yang dibebankan kepada nasabah sebagai kompensasi atas layanan administrasi selama proses pembiayaan gadai berlangsung, berkisar antara Rp20.000 hingga Rp200.000 tergantung nilai pinjaman (Pegadaian, 2025). Penelitian Zai & Pohan (2025), Kausari (2022), Hutapea (2022), Iqbal (2023), dan Risnaturrehmi (2020) menunjukkan bahwa biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai. Sebaliknya, penelitian Ginting & Setyari (2024) dan Syari (2022) menemukan bahwa biaya administrasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Inkonsistensi hasil penelitian terdahulu inilah yang menjadi justifikasi bagi peneliti untuk melakukan kajian empiris pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang, mengingat sebagian besar nasabah di wilayah ini merupakan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah yang cenderung sensitif terhadap aspek nilai taksir dan biaya dalam pengambilan keputusan pembiayaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai; (2) menganalisis pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai; dan (3) menganalisis pengaruh nilai taksiran dan biaya administrasi secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel Nilai Taksiran (X1) dan Biaya Administrasi (X2) sebagai

variabel independen terhadap Keputusan Nasabah (Y) sebagai variabel dependen. Penelitian dilaksanakan di PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang selama kurang lebih enam bulan, dari bulan Maret 2026 hingga Agustus 2026.

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang periode Januari 2023 hingga Desember 2025 yang berjumlah 884 nasabah. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan margin of error 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 90 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata populasi, karena populasi bersifat relatif homogen.

Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert (1–5) kepada responden, serta didukung oleh data sekunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lokasi penelitian. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan untuk pengumpulan data. Variabel Nilai Taksiran diukur melalui indikator kesesuaian nilai taksiran dengan harga pasar, keadilan penilaian, dan ketepatan penaksiran; variabel Biaya Administrasi diukur melalui indikator keterjangkauan, kewajaran, dan transparansi biaya; sedangkan variabel Keputusan Nasabah diukur melalui indikator keyakinan memilih, penggunaan berulang, dan rekomendasi kepada pihak lain.

Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 26 melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban pada masing-masing variabel; (2) uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji multikolinearitas (nilai Tolerance dan VIF), dan uji heteroskedastisitas (uji Glejser dan grafik Scatterplot); (3) analisis regresi linier berganda dengan persamaan $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$; serta (4) pengujian hipotesis melalui uji F (simultan), uji t (parsial), dan uji koefisien determinasi (R^2), dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05-0,10$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
NILAI TAKSIRAN	90	9.00	28.00	25.3222	4.67320
BIAYA ADMINISTRASI	90	13.00	38.00	34.0222	6.06329
KEPUTUSAN NASABAH	90	12.00	37.00	33.7444	6.13255
Valid N (listwise)	90				

Sumber: Pengolahan data SPSS, 2026

Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel Nilai Taksiran (X_1) memiliki nilai rata-rata sebesar 25,32 dengan standar deviasi 4,67, sedangkan variabel Biaya Administrasi (X_2) memiliki nilai rata-rata sebesar 34,02 dengan standar deviasi 6,06. Variabel Keputusan Nasabah (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 33,74 dengan standar deviasi 6,13. Nilai rata-rata yang relatif tinggi pada ketiga variabel menunjukkan bahwa

responden memberikan penilaian yang baik terhadap nilai taksiran, biaya administrasi, maupun keputusan penggunaan jasa gadai di PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				Unstandardized Residual
N				90
Normal Parameters ^{a, b}	Mean			.0000000
	Std. Deviation			.77219180
Most Extreme Differences	Absolute			.090
	Positive			.090
	Negative			-.069
Test Statistic				.090
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c				.072
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.			.075
	99% Confidence Interval	Lower Bound		.068
		Upper Bound		.081

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Pengolahan data SPSS, 2026

Uji normalitas menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test pada Tabel 2 menunjukkan nilai Test Statistic sebesar 0,090 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,072. Nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Hasil ini diperkuat oleh nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,075 dengan interval kepercayaan 99% berada pada rentang 0,068 hingga 0,081. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi, sehingga data layak digunakan untuk analisis regresi lanjutan dan pengujian hipotesis.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.230	.475		.484	.629		
	NILAI TAKSIRAN	.814	.108	.620	7.572	<.001	.027	36.842
	BIAYA ADMINISTRASI	.379	.083	.375	4.574	<.001	.027	36.842

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Sumber: Pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa variabel Nilai Taksiran (X1) dan Biaya Administrasi (X2) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,027 yang lebih kecil dari 0,10, serta nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 36,842 yang jauh melampaui batas maksimum 10. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang sangat kuat antara kedua variabel independen, sehingga model regresi dalam penelitian ini terindikasi

Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Administrasi terhadap Keputusan Nasabah Gadai di PT Pegadaian Kenten Palembang
(Sirait, et al.)

mengalami gejala multikolinearitas. Kondisi ini kemungkinan disebabkan oleh keterkaitan yang erat antara nilai taksiran dan biaya administrasi dalam persepsi nasabah, dan menjadi catatan penting dalam menginterpretasikan hasil penelitian.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Grafik Scatterplot

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Scatterplot dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, baik pola mengerucut, melebar, maupun bergelombang di sekitar sumbu nol. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan (homoskedastis), sehingga model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standard Error	Standardized Coefficients	t		Tolerance	VIF
1							
	(Constant)	230		484	.629		
	NILAI TAKSIRAN	.814	.108	.828	<.001	.927	38.842
	BIAYA ADMINISTRASI	.379	.083	.375	<.001	.927	38.842

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Sumber: Pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,230 + 0,814X_1 + 0,379X_2 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 0,230 menunjukkan bahwa apabila variabel Nilai Taksiran dan Biaya Administrasi bernilai nol, maka Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai bernilai sebesar 0,230.
2. Nilai Taksiran (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,814 dengan arah positif. Artinya, setiap kenaikan nilai taksiran sebesar 1 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan, akan meningkatkan Keputusan Nasabah sebesar 0,814.
3. Biaya Administrasi (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,379 dengan arah positif. Artinya, setiap

Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Administrasi terhadap Keputusan Nasabah Gadai
di PT Pegadaian Kenten Palembang
(Sirait, et al.)

kenaikan biaya administrasi sebesar 1 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan, akan meningkatkan Keputusan Nasabah sebesar 0,379.

Berdasarkan nilai koefisien tersebut, kedua variabel independen memiliki arah pengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah, dengan Nilai Taksiran menunjukkan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan Biaya Administrasi, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai beta 0,620 yang lebih besar daripada 0,375.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3294.053	2	1647.027	2700.098	<,001 ^b
	Residual	53.069	87	.610		
	Total	3347.122	89			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), BIAYA ADMINISTRASI, NILAI TAKSIRAN

Sumber: Pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 5, diperoleh nilai F hitung sebesar 2700,098 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, variabel Nilai Taksiran dan Biaya Administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang, dan model regresi yang digunakan dinyatakan layak untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.230	.475		.484	.629
	NILAI TAKSIRAN	.814	.108	.620	7.572	<.001
	BIAYA ADMINISTRASI	.379	.083	.375	4.574	<.001

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Sumber: Pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 6, variabel Nilai Taksiran (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 7,572 dengan signifikansi 0,001 ($< 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Nilai Taksiran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Variabel Biaya Administrasi (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 4,574 dengan signifikansi 0,001 ($< 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a

Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Administrasi terhadap Keputusan Nasabah Gadai
di PT Pegadaian Kenten Palembang
(Sirait, et al.)

diterima, artinya Biaya Administrasi secara parsial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Berdasarkan nilai beta, Nilai Taksiran memiliki pengaruh yang lebih dominan (0,620) dibandingkan Biaya Administrasi (0,375).

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.992 ^a	.984	.984	.781

a. Predictors: (Constant), BIAYA ADMINISTRASI, NILAI TAKSIRAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Sumber: Pengolahan data SPSS, 2026

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) diperoleh sebesar 0,984 atau 98,4%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Nilai Taksiran dan Biaya Administrasi mampu menjelaskan sebesar 98,4% variasi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai, sedangkan sisanya sebesar 1,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,984 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan pengaruh kedua variabel independen terhadap Keputusan Nasabah.

Pembahasan

Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diketahui bahwa Nilai Taksiran dan Biaya Administrasi secara bersama-sama memperoleh nilai F hitung sebesar 2700,098 dengan signifikansi 0,001 ($< 0,05$). Dengan demikian, kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang.

Dalam mengambil keputusan menggunakan jasa gadai, nasabah tidak hanya mempertimbangkan besarnya nilai taksiran yang diterima, tetapi juga memperhatikan biaya administrasi yang harus dibayarkan. Nilai taksiran yang tinggi memberikan keuntungan berupa jumlah pinjaman yang lebih besar, sedangkan biaya administrasi yang terjangkau mengurangi beban yang ditanggung nasabah. Kombinasi kedua faktor tersebut membentuk persepsi nasabah terhadap manfaat keseluruhan dari layanan gadai yang diberikan, sehingga keputusan nasabah dipengaruhi oleh pertimbangan ekonomi yang rasional.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Lubis et al. (2023), Seftiani (2018), Nasution (2018), dan Hidayat (2022) yang menyatakan bahwa nilai taksiran dan biaya secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai. Dengan demikian, PT Pegadaian perlu terus meningkatkan kualitas penaksiran barang jaminan serta menerapkan biaya administrasi yang kompetitif dan transparan guna meningkatkan keputusan nasabah menggunakan jasa gadai serta

mempertahankan loyalitas nasabah.

Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa Nilai Taksiran memperoleh nilai t hitung sebesar 7,572 dengan signifikansi 0,001 ($< 0,05$), sehingga Nilai Taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Semakin tinggi nilai taksiran yang diberikan terhadap barang jaminan nasabah, semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk menggunakan jasa gadai.

Nilai rata-rata variabel Nilai Taksiran yang tergolong tinggi mengindikasikan bahwa proses penaksiran barang jaminan oleh petugas Pegadaian dianggap objektif, transparan, dan sesuai dengan kondisi barang yang dijamin. Secara teoritis, hasil ini mendukung teori perilaku konsumen yang menyatakan bahwa konsumen mengambil keputusan berdasarkan manfaat yang diperoleh dari suatu produk atau jasa; dalam konteks jasa gadai, manfaat tersebut tercermin dari besarnya pinjaman yang diterima berdasarkan nilai taksiran barang jaminan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Eka (2022), Hidayat et al. (2024), Rizki (2022), Sari & Hadi (2023), serta Situmorang & Ina (2024) yang menyatakan bahwa nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai. Oleh karena itu, PT Pegadaian perlu mempertahankan sistem penaksiran yang objektif, transparan, dan sesuai dengan kondisi pasar untuk meningkatkan keputusan nasabah menggunakan jasa gadai.

Pengaruh Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa Biaya Administrasi memperoleh nilai t hitung sebesar 4,574 dengan signifikansi 0,001 ($< 0,05$), sehingga Biaya Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Semakin terjangkau dan transparan biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah, semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk menggunakan jasa gadai.

Nilai rata-rata variabel Biaya Administrasi yang relatif tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah menilai biaya administrasi yang dikenakan masih dalam batas yang dapat diterima dan sesuai dengan manfaat layanan yang diberikan. Secara teoritis, hasil ini sesuai dengan Perceived Value Theory yang menjelaskan bahwa konsumen membandingkan manfaat yang diperoleh dengan pengorbanan yang dikeluarkan; apabila biaya yang dibayar dianggap sebanding dengan manfaat yang diperoleh, nasabah akan tetap memutuskan menggunakan jasa gadai.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Zai & Pohan (2025), Kausari (2022), Iqbal (2023), dan Risnaturrehmi (2020) yang menyatakan bahwa biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai. Oleh karena itu, PT Pegadaian perlu menjaga transparansi dan kewajaran biaya administrasi agar mampu memberikan nilai yang baik bagi nasabah serta meningkatkan daya saing perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: (1) nilai taksiran dan biaya administrasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang ($F = 2700,098$; sig. 0,0001;

$R^2 = 0,984$); (2) nilai taksiran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah ($t = 7,572$; sig. 0,0001); dan (3) biaya administrasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah ($t = 4,574$; sig. 0,001).

SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian, PT Pegadaian Cabang Kenten Kota Palembang disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan objektivitas serta transparansi sistem penaksiran barang jaminan, serta menjaga kewajaran biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah secara terpadu. Nasabah disarankan untuk lebih memahami mekanisme penaksiran dan struktur biaya administrasi sebelum menggunakan jasa gadai. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar model penelitian ini, seperti kualitas pelayanan atau kepercayaan nasabah, serta mengatasi permasalahan multikolinearitas yang ditemukan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiawati, I., & Syah, T. A. (2024). Pengaruh Biaya Pemeliharaan, Nilai Taksiran, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Gadai Emas Di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta. *Profit: Jurnal Inovasi Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 23–32.
- Ermawati, E. (2021). Pengaruh Nilai Taksiran Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan Gadai KCA Di Unit Pegadaian Cabang Curup. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
- Ginting, A. R., & Setyari, N. P. W. (2024). Analisis Faktor Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT Pegadaian Indonesia. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(4), 7309–7322.
- Hidayat, I. N., Pane, A. A., & Ananda, R. F. (2024). Pengaruh Nilai Taksir Dan Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT Bank Syariah Indonesia, TBK Cabang Medan Kampung Baru. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis (JUEMA)*, 1(2), 3063–2110.
- Hutapea, N. S. (2022). Analisis Penetapan Ujrah Dan Biaya Administrasi Barang Gadai Pada PT Pegadaian Cabang Sipirok. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
- Iqbal, M. (2023). Pengaruh Biaya Administrasi, Jasa Pemeliharaan Dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan RAHN Pada Pegadaian Syariah Cabang Kendari. Tesis: Institut Agama Islam Negeri Kendari.
- Iryanie, E., & Handayani, M. (2019). *Akuntansi Biaya*. Poliban Press.
- Kasmir. (2019). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Edisi Revisi). Rajawali Pers.
- Kausari, N. (2022). Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di PT Pegadaian Syariah KC Banda Aceh. Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Pegadaian. (2025). *Laporan Keuangan Konsolidasian PT Pegadaian Tahun 2024*. PT Pegadaian. <https://www.pegadaian.co.id>
- Risnaturrahmi. (2020). Pengaruh Biaya Administrasi, Jasa Pemeliharaan Dan Nilai Taksiran Terhadap

- Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Rahn Pada Pegadaian Syariah Sigli. Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Rizki, M. (2022). Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah. *Ekombis Review: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1).
- Sari, E. N., & Hadi, I. (2023). Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian UPC Tuladengi. *JSAP: Journal Syariah and Accounting Publik*, 6(2), 216–224.
- Sari, N. (2025). Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Krasida Di Pegadaian Cabang Curup. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Situmorang, T. P., & Ina, S. (2024). Pengaruh Nilai Taksir Dan Peran Media Sosial Terhadap Keputusan Nasabah Menggadaikan Barang Emas Pada Pegadaian Prailiu. *JIGE: Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 1564–1574.
- Syari, M. (2022). Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah. Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Wulandari, A., & Mulyanto, H. (2024). *Keputusan Konsumen Pembelian*. PT Khimsafi Alung Cipta.
- Zai, S., & Pohan, Y. A. (2025). Pengaruh Sanksi Keterlambatan, Biaya Administrasi Dan Tarif Jasa Simpan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT Sentral Gadai Persada. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), 8492–8504.