

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Persepsi Nilai Taksiran, Persepsi *Ujrah* (biaya titip), dan Persepsi Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah dalam menggadaikan emas di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 130 responden yang diambil melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah sampel jenuh. Untuk menganalisis data, digunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 25, yang mencakup tahapan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis. Adapun temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Nilai Taksiran berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dengan uji $T_{hitung} 5,227 > T_{tabel} 1,978$ dan nilai sig yaitu sebesar $0,000 < 0,05$. Selanjutnya Persepsi *Ujrah* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan uji $T_{hitung} 3,333 > T_{tabel} 1,978$ dan nilai sig yaitu $0,001 < 0,05$, dan Persepsi Biaya Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dengan uji $T_{hitung} 3,122 > T_{tabel} 1,978$ dan nilai sig yaitu $0,002 < 0,05$. Implikasi dari penelitian ini adalah Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang perlu meningkatkan akurasi dan transparansi dalam penetapan nilai taksiran untuk menarik lebih banyak nasabah dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan gadai emas. Selain itu, disarankan agar bank mempertimbangkan struktur biaya yang kompetitif, sehingga nasabah merasa diuntungkan dan tidak terbebani, yang pada gilirannya akan mendorong mereka untuk menggunakan layanan gadai emas.

Kata Kunci : Nilai Taksiran, *Ujrah*, Biaya Administrasi, Keputusan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to test and analyze the effect of appraisal value, ujarah (deposit fee), and administrative costs on customer decisions in pawning gold at Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Branch Office. The method used in this research is a quantitative approach involving 130 respondents who were taken through distributing questionnaires. The sampling technique applied was saturated sample. To analyze the data, the multiple linier regression method was used with the help of the SPSS version 25 program, which includes the stages of validity and reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing. The findings in this study indicate that the Appraisal Value has a significant effect on customer decisions with a T_{hitung} test of $5,227 > T_{Table} 1,978$ and a sig value of $0,000 < 0,05$. Futhermore, Ujarah has a significant effect on customer decisions with the T_{hitung} test $3,333 > T_{table} 1,978$ and the sig. Value is $0,001 < 0,05$, and the Administrative Fee has a significant effect on Customer Decisions with the T_{hitung} test $3,122 > T_{table} 1,978$ and the sig value is $0,002 < 0,05$. The implication of this reserach is that Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang needs to improve accuracy and transparency in determining the estimated value to attract more customers and increase their trust in gold pawn services. In addition, it is recommended that banks consider a competitive fee strcuture, so that customers feel benefited and not burdened, which in turn will encourage them to use gold pawn services.

Keyword : *Appraisal Value, Ujarah, Administration Fee, Customer Decision*