

BAB V

PENUTUP

5.1.Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) pada proses transaksi gadai di PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut. Penerapan SIA di PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang bertumpu sepenuhnya pada aplikasi PASSION (*Pegadaian Application Support System Integrated Online*). Seluruh enam komponen utama SIA sebagaimana dikemukakan Romney & Steinbart (2021) telah hadir dan berfungsi secara terintegrasi dalam ekosistem operasional cabang, meliputi komponen orang dengan pembagian hak akses yang terstruktur, prosedur dan instruksi yang terstandar melalui alur kerja PASSION, data yang tersimpan di server terpusat dan dapat diakses secara *real-time* lintas cabang, perangkat lunak PASSION dengan modul penaksiran, transaksi, ~~nasabah~~, dan pelaporan, infrastruktur teknologi informasi yang memadai, serta pengendalian internal yang mencakup pemisahan hak akses, otorisasi berjenjang, *audit trail* otomatis, dan rekonsiliasi kas harian. Keseluruhan proses transaksi gadai, mulai dari pengajuan permohonan, penaksiran barang jaminan, pencairan dana, penyimpanan barang jaminan, pelunasan, hingga pelelangan terlaksana secara digital, terurut, dan dapat dipertanggungjawabkan melalui sistem PASSION.

Implementasi SIA melalui PASSION terbukti memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah, yang terwujud melalui percepatan proses transaksi berkat otomatisasi pencatatan dan penghitungan nilai taksiran, akurasi dan konsistensi data yang terjamin oleh validasi sistem, serta kemudahan pelunasan di cabang manapun akibat interoperabilitas data lintas cabang secara *real-time*. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Yusba (2026) yang menyatakan bahwa penerapan SIA melalui PASSION telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung seluruh proses transaksi secara *real-time*, serta selaras dengan penelitian Putry (2026) yang membuktikan pengaruh positif dan signifikan SIA terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, terdapat tiga kendala utama yang teridentifikasi dalam implementasinya, yaitu ketergantungan total PASSION pada koneksi internet tanpa mode *offline*, kesenjangan adaptasi karyawan terhadap pembaruan sistem, dan keterbatasan literasi digital pada sebagian segmen nasabah. Ketiga kendala ini secara keseluruhan mencerminkan bahwa keberhasilan implementasi SIA tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan juga oleh kesiapan sumber daya manusia baik dari sisi internal karyawan maupun eksternal nasabah.

5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan dan temuan di atas, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi konstruktif bagi pihak-pihak terkait. Bagi PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota

Padang, manajemen disarankan mengimplementasikan sistem *redundancy* jaringan secara permanen dengan dua jalur koneksi internet independen yang beroperasi simultan, sekaligus menyusun prosedur transaksi darurat (*contingency procedure*) yang terstandar guna menjamin keandalan operasional saat terjadi gangguan koneksi. Selain itu, perlu dirancang program pelatihan digital yang terstruktur, sistematis, dan berkesinambungan bagi seluruh karyawan, tidak terbatas pada momen pembaruan sistem semata, mengingat investasi dalam pengembangan kompetensi sumber daya manusia merupakan komplemen yang tidak dapat dipisahkan dari investasi teknologi. Upaya edukasi literasi digital bagi nasabah, khususnya kelompok usia lanjut, juga perlu diselenggarakan secara berkala guna meningkatkan kepuasan layanan dan mendukung visi PT Pegadaian sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak kantor cabang di berbagai wilayah serta menggabungkan pendekatan kualitatif dengan metode kuantitatif, misalnya berbasis model DeLone dan McLean (2003) atau *Technology Acceptance Model* (TAM), guna menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif dan terukur mengenai dampak SIA terhadap kinerja operasional. Aspek keamanan sistem dan perlindungan data nasabah dalam konteks regulasi perlindungan data pribadi juga merupakan dimensi yang sangat relevan untuk dikaji lebih mendalam pada penelitian mendatang. Bagi

mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan magang di lembaga keuangan seperti PT Pegadaian (Persero), disarankan untuk mempersiapkan diri dengan mempelajari kerangka teori SIA, regulasi pergadaian, dan mekanisme operasional lembaga keuangan non-bank sebelum terjun ke lapangan, sehingga setiap temuan lapangan dapat diobservasi, dianalisis, dan didokumentasikan secara lebih kritis dan bernilai ilmiah tinggi. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi serta peningkatan kualitas operasional PT Pegadaian (Persero) pada khususnya.

