

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat memberikan dampak yang signifikan terhadap seluruh sektor industri, termasuk lembaga jasa keuangan di Indonesia. Transformasi digital mendorong perusahaan untuk mengadopsi sistem informasi yang lebih canggih guna meningkatkan efisiensi operasional sekaligus mempertahankan kualitas layanan kepada pelanggan. Perkembangan teknologi yang diadopsi oleh lembaga keuangan dapat memperluas aksesibilitas layanan dan meningkatkan daya saing serta kemudahan akses bagi para nasabah (OJK, 2022). Dalam konteks inilah, penerapan sistem informasi akuntansi (SIA) menjadi salah satu elemen strategis yang tidak dapat diabaikan oleh perusahaan jasa keuangan modern. Dalam praktiknya, tidak seluruh nasabah mampu melunasi kewajiban pinjaman tepat waktu. Apabila nasabah tidak melakukan pelunasan, cicilan, maupun perpanjangan kredit selama jangka waktu yang telah ditetapkan, maka nasabah tersebut dinyatakan telah melakukan wanprestasi. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1150 KUH Perdata, pemegang gadai berhak mengambil pelunasan piutangnya dari barang yang digadaikan secara didahulukan dari kreditur lainnya. Sipahutar (2021) menjelaskan bahwa akibat hukum dari wanprestasi dalam perjanjian KCA adalah

dilaksanakannya eksekusi barang jaminan gadai melalui pelelangan, setelah sebelumnya diberikan peringatan (somasi) kepada nasabah yang bersangkutan. Pelelangan dilaksanakan sebagai mekanisme parate eksekusi, yaitu hak kreditur untuk menjual barang jaminan dengan kekuasaan sendiri tanpa melalui proses pengadilan, karena hak tersebut telah diperjanjikan sejak awal dalam Surat Bukti Kredit.

Sistem informasi akuntansi merupakan komponen fundamental dalam tata kelola keuangan suatu entitas bisnis. *Accounting Information System* (AIS) atau Sistem Informasi Akuntansi didefinisikan sebagai sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi para pengambil keputusan (Romney & Steinbart, 2021). Sistem informasi akuntansi diperlukan agar dapat digunakan sehingga bisa menjamin keabsahan, kehandalan dan keakuratan informasi yang diberikan guna membantu dalam proses pengambilan keputusan manajemen (Endaryati, 2019) maka kualitas sistem informasi memiliki peranan yang penting dalam menunjang aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan non-bank milik negara yang memiliki peran strategis dalam menyediakan akses pembiayaan bagi masyarakat luas, terutama kalangan menengah ke bawah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2011 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian

Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), status badan hukum Pegadaian resmi berubah menjadi Persero mulai berlaku pada 1 April 2012. Produk utama yang ditawarkan adalah layanan gadai, yaitu pemberian pinjaman uang kepada nasabah berdasarkan penyerahan barang bergerak sebagai agunan. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1150 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang mendefinisikan gadai sebagai hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak yang diserahkan kepadanya oleh pihak yang berutang atau orang lain atas namanya, guna menjamin pelunasan utang tersebut.

Sebagai perusahaan yang memiliki visi "*Menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat*" (PT Pegadaian, 2024), Pegadaian terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanannya. Salah satu wujud inovasi tersebut adalah implementasi sistem informasi akuntansi terintegrasi yang disebut *PASSION (Pegadaian Application Support System Integrated Online)*. *PASSION* merupakan aplikasi online yang dirancang untuk mendukung seluruh proses dan berbagai transaksi kegiatan bisnis di PT Pegadaian secara terintegrasi, sehingga nasabah dapat melakukan pembayaran dan pengajuan kredit gadai di seluruh cabang dan UPC Pegadaian (Sofwan, 2024). Penerapan sistem ini mencerminkan komitmen Pegadaian dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan kepada seluruh nasabahnya.

Penerapan platform digital dalam ekosistem keuangan terbukti memberikan dampak sosio-ekonomi yang positif, mempercepat efisiensi transaksi, serta memperluas inklusi keuangan masyarakat (Mazelfi 2025). Oleh sebab itu, efektivitas sistem informasi akuntansi pada proses transaksi gadai di PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam memegang peranan krusial untuk memastikan bahwa keunggulan sistem digital tersebut mampu direalisasikan dalam bentuk pelayanan yang responsif dan transparan bagi nasabah.

Proses transaksi gadai di PT Pegadaian (Persero) meliputi beberapa tahapan yang berurutan, mulai dari pengajuan permohonan pinjaman, penaksiran nilai barang jaminan, penandatanganan surat bukti gadai (SBG), pencairan dana pinjaman, hingga proses pelunasan atau penebusan barang jaminan. Seluruh rangkaian proses ini harus dilaksanakan secara akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian Yusba (2026) menunjukkan bahwa penerapan SIA melalui aplikasi PASSION pada PT Pegadaian telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung seluruh proses transaksi mulai dari penilaian barang, pelaksanaan transaksi gadai, hingga pelaporan hasil secara real-time. Dengan demikian, sistem informasi akuntansi memiliki peran yang tidak terpisahkan dalam mendukung kelancaran dan keandalan proses transaksi gadai tersebut.

Kualitas pelayanan nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan implementasi sistem informasi dalam perusahaan jasa keuangan. Meningkatkan kualitas sistem informasi dan pelayanan

mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama dalam industri jasa keuangan (Kumalasari, 2022). Penelitian Putry (2026) yang dilakukan pada PT Pegadaian Kota Yogyakarta membuktikan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti semakin baik kualitas SIA yang diterapkan, semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang dirasakan dalam proses pelayanan transaksi gadai.

Di sisi lain, hasil penelitian Afiati (2026) menunjukkan bahwa digitalisasi sistem Pegadaian melalui aplikasi *Tring* mampu meningkatkan kecepatan dan kemudahan layanan, meningkatkan keakuratan serta keamanan data transaksi, dan memberikan pengalaman layanan yang lebih efisien bagi nasabah. Namun, penelitian tersebut juga mengidentifikasi bahwa keterbatasan literasi digital pada sebagian nasabah masih menjadi tantangan nyata yang memerlukan perhatian serius dari pihak manajemen.

PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang merupakan salah satu kantor cabang yang melayani masyarakat di wilayah Kota Padang, Sumatera Barat. Dalam kegiatan magang yang telah dilaksanakan oleh penulis di kantor cabang tersebut, khususnya pada bidang pelayanan dan pemasaran, diperoleh gambaran langsung bahwa seluruh proses transaksi gadai dilaksanakan dengan menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis aplikasi PASSION. Penerapan sistem ini memungkinkan proses pencatatan, penaksiran, pencairan pinjaman, dan

pelaporan dilakukan secara digital dan terintegrasi. Namun demikian, sejauh mana sistem tersebut benar-benar menunjang kualitas pelayanan kepada nasabah di lapangan masih perlu dikaji secara mendalam.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat gap yang menarik untuk diteliti, yaitu bagaimana penerapan SIA melalui aplikasi PASSION secara nyata berdampak pada kualitas pelayanan nasabah di tingkat cabang, khususnya pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul: "**Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada Proses Transaksi Gadai di PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang.**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dikaji dalam Tugas Akhir ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana penerapan sistem informasi akuntansi pada proses transaksi gadai di PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem informasi akuntansi pada proses transaksi gadai di PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang?

1.3. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis penerapan sistem informasi akuntansi pada proses transaksi gadai di PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang.
- b. Untuk menganalisis peran sistem informasi akuntansi dalam menunjang kualitas pelayanan nasabah pada proses transaksi gadai di PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang.
- c. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem informasi akuntansi pada proses transaksi gadai di PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang.

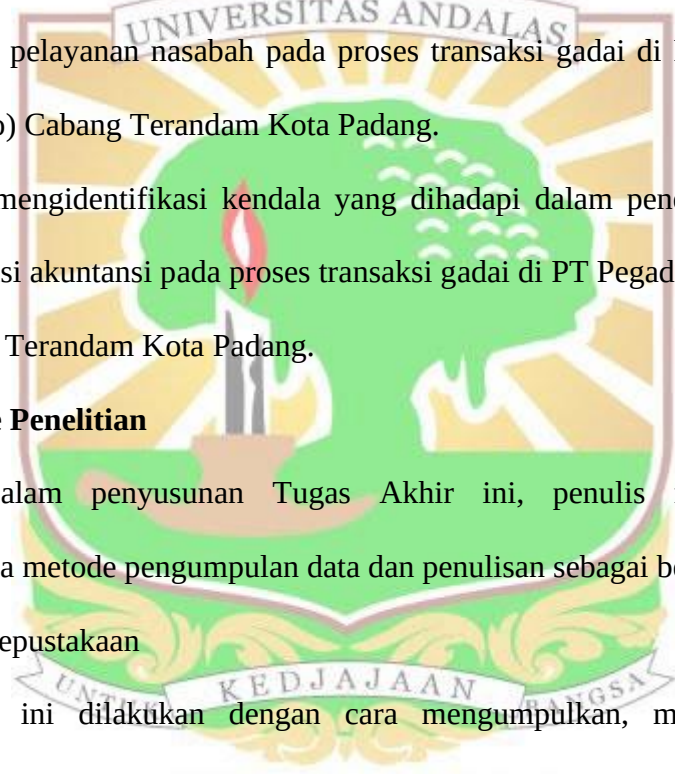
1.4. Metode Penelitian

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan penulisan sebagai berikut:

- a. Studi Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca, dan mempelajari buku-buku literatur, peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, Tugas Akhir/skripsi terdahulu, serta sumber referensi resmi lainnya yang berhubungan dengan prosedur pelelangan barang jaminan, akuntansi keuangan, dan operasional lembaga pegadaian.

- b. Studi Lapangan



Metode ini dilakukan secara langsung di PT Pegadaian Cabang Terendam Kota Padang selama kegiatan magang berlangsung. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam studi lapangan meliputi:

- i. Observasi, yaitu pengamatan secara langsung terhadap pelaksanaan proses transaksi gadai dan penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis aplikasi PASSION di PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang selama kegiatan magang berlangsung.
- ii. Wawancara, yaitu tanya jawab secara langsung dan mendalam dengan informan kunci yang terdiri dari pimpinan cabang, penaksir, dan kasir untuk memperoleh informasi mengenai mekanisme penerapan SIA serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan nasabah.
- iii. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dari dokumen-dokumen resmi perusahaan yang relevan, seperti SOP transaksi gadai, formulir surat bukti gadai (SBG), laporan harian transaksi, serta dokumen pendukung lainnya.

c. Metode Analisis Deskriptif

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan, menjelaskan, dan menginterpretasikan data sesuai dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan, kemudian dibandingkan dengan teori dan ketentuan yang berlaku. Pendekatan kualitatif deskriptif berbasis studi dokumen dan wawancara yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini sejalan dengan penelitian akuntansi lainnya, seperti pada penelitian Mazelfi (2021) yang menganalisis penerapan suatu prinsip pelaporan pada objek

penelitiannya melalui teknik analisis domain, taksonomi, komponensial, dan tema berdasarkan data dokumen resmi perusahaan yang dilengkapi wawancara dengan pihak terkait.

1.5. Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang atau praktek kerja lapangan ini dilaksanakan di PT. Pegadaian Cabang Tarandam JL Proklamasi N0.22 Alang Laweh, Kec. Padang Selatan, Kota Padang Sumatera Barat. Pada bulan januari-februari selama 40 hari (empat puluh hari) yang hari kerjanya yaitu dari hari senin sampai dengan hari sabtu.



1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan magang ada 5 (lima) bab yaitu sebagai berikut:

a. BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang menjadi dasar pemilihan topik penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, metode penelitian yang mencakup jenis penelitian, tempat dan waktu, jenis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data, serta sistematika penulisan tugas akhir.

b. BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini membahas landasan teori yang menjadi pijakan analisis dalam penelitian, meliputi teori dan definisi sistem informasi akuntansi beserta komponen-komponennya yaitu pengertian, dasar hukum, dan mekanisme proses transaksi gadai berdasarkan KUH Perdata dan Peraturan Pemerintah yang berlaku, konsep kualitas pelayanan nasabah serta penelitian terdahulu yang relevan sebagai perbandingan.

c. BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menyajikan profil PT Pegadaian Cabang Tarandam sebagai lokasi magang, yang mencakup sejarah singkat berdirinya perusahaan, struktur organisasi, tugas dan fungsi masing-masing bagian, serta rincian produk dan layanan yang tersedia, khususnya yang berkaitan dengan prosedur gadai.

d. BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti dari penelitian, yang menyajikan hasil analisis dan pembahasan mengenai penerapan sistem informasi akuntansi pada proses transaksi gadai di PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang, peran SIA dalam menunjang kualitas pelayanan nasabah serta kendala-kendala yang ditemukan dalam implementasi SIA di lapangan beserta upaya penanganannya.

e. BAB V: PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, serta saran-saran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Kota Padang, akademisi, dan pihak-pihak terkait lainnya dalam rangka peningkatan kualitas penerapan sistem informasi akuntansi dan mutu pelayanan nasabah.

