

# EVALUASI ATAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN NASABAH DI PEGADAIAN KABANJAHE

**Rizka Hilda Siregar<sup>1</sup>, Nenni Lestari Br Surbakti<sup>1</sup>, Anggi Anggreini Br Sitepu<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>*Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22152, Indonesia*

## Info Artikel

### Riwayat Artikel:

Tanggal Dikirim: 05 Januari 2026

Tanggal Diterima: 06 Januari 2026

Tanggal Dipublish: 07 Januari 2026

**Kata kunci:** Titik impas;  
Margin kontribusi; Biaya tetap dan variabel; industri Tahu

### Penulis Korespondensi:

**Rizka Hilda Siregar**

Email:

rizkaboruregar@gmail.com

## Abstrak

**Latar belakang:** Perkembangan era digital dan transformasi teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam dunia bisnis, termasuk pada sektor jasa keuangan. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kepada nasabah. PT Pegadaian (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pembiayaan dan jasa gadai dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan. Oleh karena itu, penerapan SIA yang efektif menjadi kebutuhan utama dalam menunjang aktivitas operasional perusahaan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan menganalisis pengaruhnya terhadap efisiensi pelayanan nasabah di Pegadaian Cabang Kabanjahe

**Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi suatu fenomena secara mendalam dalam konteks nyata dan alamiah. Penelitian ini berusaha memahami "**bagaimana**" dan "**mengapa**" penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) mempengaruhi efisiensi pelayanan nasabah, hanya sekadar mengukur hubungan variabel secara statistik. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali proses, persepsi, kendala, dan dinamika yang terjadi secara langsung di lapangan

**Hasil:** penerapan Sistem Informasi Akuntansi di Pegadaian Cabang Kabanjahe telah membantu meningkatkan efisiensi pelayanan nasabah, khususnya dalam mempercepat waktu transaksi, meningkatkan akurasi pencatatan, serta menekan potensi kesalahan administrasi. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam penerapan SIA, antara lain keterbatasan pemahaman sumber daya manusia, gangguan sistem, dan ketergantungan pada infrastruktur teknologi

**Kesimpulan:** bahwa penerapan Sistem Informasi Akuntansi berkontribusi positif terhadap efisiensi pelayanan nasabah di Pegadaian Cabang Kabanjahe, meskipun diperlukan upaya peningkatan melalui pelatihan SDM dan optimalisasi sistem agar manfaat yang dihasilkan dapat lebih maksimal.

Jurnal Mutiara Akuntansi

e-ISSN: 2579-7611

Vol. 10 No. 2 Desember 2025 (Hal 52-58)

Homepage: <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

DOI: <https://doi.org/10.51544/jma.v10i2.6697>

**How To Cite:** Siregar, Rizka Hilda, Nenni Lestari Br Surbakti, and Anggi Anggreini Br Sitepu. 2025. "Evaluasi Atas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efisiensi Pelayanan Nasabah Di Pegadaian Kabanjahe." *Jurnal Mutiara Akuntansi* 10 (2): 52–58. <https://doi.org/10.51544/jma.v10i2.6697>



Copyright © 2025 by the Authors, Published by Program Studi: Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sari Mutiara Indonesia. This is an open access article under the CC BY-SA Licence ([Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).

## 1. Pendahuluan

Era digital dan transformasi telah mentransformasi lanskap bisnis secara fundamental, dimana teknologi informasi menjadi penggerak utama dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Dalam dunia bisnis yang bergerak cepat, efisiensi operasional dan kualitas layanan merupakan faktor penentu kelangsungan hidup suatu perusahaan, tidak terkecuali pada sektor jasa keuangan. Perusahaan yang gagal beradaptasi dengan kemajuan teknologi berisiko tertinggal dalam persaingan. Salah satu teknologi yang memiliki peran krusial adalah Sistem Informasi Akuntansi (SIA). SIA tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan transaksi keuangan, tetapi telah berevolusi menjadi sebuah sistem terintegrasi yang mendukung pengambilan keputusan manajerial dan meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan. PT Pegadaian (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pembiayaan dan penyediaan jasa gadai, menghadapi tantangan yang unik. Inti bisnis Pegadaian terletak pada pelayanan langsung kepada nasabah dari berbagai kalangan, dengan transaksi yang bersifat repetitif dan memerlukan kecepatan, ketepatan, serta keamanan. Proses mulai dari penilaian barang jaminan, pencairan dana, administrasi penyimpanan, hingga pelunasan dan penjualan lelang memerlukan pengelolaan data yang akurat dan cepat. Pada masa lalu, proses ini mungkin masih mengandalkan sistem manual atau semi-computerized, yang rentan terhadap human error, memakan waktu lebih lama, dan menghambat efisiensi pelayanan. Pegadaian Cabang Kabanjahe, sebagai ujung tombak perusahaan di wilayah tersebut, beroperasi dalam lingkungan yang dinamis. Masyarakat Karo dan sekitarnya yang semakin melek teknologi menuntut pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Dalam konteks inilah, penerapan sebuah Sistem Informasi Akuntansi yang modern dan terintegrasi menjadi sebuah keniscayaan. Sistem yang dirancang dengan baik diharapkan dapat memangkas waktu transaksi, meminimalisir kesalahan perhitungan, menyederhanakan proses administrasi, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah. Efisiensi yang tercipta tidak hanya berdampak pada persepsi nasabah tetapi juga pada kinerja internal perusahaan, seperti pengendalian aset yang lebih baik, keakuratan laporan keuangan, dan optimalisasi penggunaan sumber daya manusia. Namun, penerapan sebuah sistem teknologi tidak selalu berjalan mulus. Seringkali terdapat gap antara harapan dan realita di lapangan. Kendala seperti pemahaman SDM yang terbatas, infrastruktur pendukung yang kurang memadai, atau ketidakcocokan sistem dengan kebutuhan operasional spesifik cabang dapat menghambat tercapainya tujuan efisiensi. Oleh karena itu, diperlukan sebuah evaluasi mendalam untuk menilai sejauh mana penerapan Sistem Informasi Akuntansi ini telah berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan nasabah. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "EVALUASI ATAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN NASABAH DI PEGADAIAN KABANJAHE". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif dan empiris mengenai dampak nyata dari SIA serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh manajemen Pegadaian Cabang Kabanjahe untuk melakukan perbaikan dan optimalisasi sistem di masa depan. Rumusan permasalahan yang diteliti adalah Bagaimana penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) telah diimplementasikan pada proses layanan nasabah di Pegadaian Cabang Kabanjahe, Sejauh mana penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) tersebut berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan nasabah di Pegadaian Cabang

Kabangahe, yang ditinjau dari aspek waktu, akurasi, dan biaya, dan Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) untuk menunjang efisiensi pelayanan nasabah di Pegadaian Cabang Kabangahe..

## **2. Metode**

### **2.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi suatu fenomena secara mendalam dalam konteks nyata dan alamiah. Penelitian ini berusaha memahami "bagaimana" dan "mengapa" penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) mempengaruhi efisiensi pelayanan nasabah, hanya sekadar mengukur hubungan variabel secara statistik. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali proses, persepsi, kendala, dan dinamika yang terjadi secara langsung di lapangan.

### **2.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan aspek tertentu dari ciri, fenomena, atau konsep yang menjadi pusat perhatian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Pegadaian Kabangahe. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan teknik Wawancara Mendalam (In-Depth Interview) yang digunakan dengan pedoman wawancara semi-terstruktur. Wawancara dilakukan kepada informan kunci untuk menggali informasi mengenai: Proses implementasi SIA, Perubahan efisiensi sebelum dan setelah SIA, Kendala dan faktor pendukung. Persepsi tentang dampak SIA terhadap kerja dan layanan

### **2.3 Pengukuran dan pengumpulan data**

Peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan nasabah, penggunaan SIA oleh teller/customer service, dan alur kerja sebelum dan sesudah penerapan SIA. Peneliti juga melakukan Wawancara Mendalam (In-depth Interview) dengan kepala Cabang (untuk perspektif strategis), Supervisor Operasional (untuk perspektif teknis dan pengawasan), Teller/Customer Service (untuk perspektif pengguna langsung SIA). Selain itu, juga dilakukan penyebaran kuesioner kepada karyawan operasional yang berinteraksi langsung dengan SIA untuk mengukur persepsi mereka mengenai dampak SIA pada efisiensi kerja. Lalu dilakukan Dokumentasi untuk mengumpulkan dan menganalisis data sekunder seperti laporan waktu tunggu nasabah, laporan transaksi harian/bulanan, dan dokumen standar operasional prosedur (SOP).

### **2.4 Analisis data**

Tahap Analisis Data (Data Analysis) yang terdiri dari analisis data kualitatif dimana data dari wawancara dan observasi dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (thematic analysis) untuk mengidentifikasi pola, tantangan, dan manfaat penerapan SIA, Analisis Data Kuantitatif untuk menganalisis data dari kuesioner secara statistik deskriptif (mean, median, persentase) sehingga memberikan gambaran umum persepsi karyawan. Uji statistik inferensial seperti uji korelasi atau regresi sederhana dapat digunakan jika sampel memadai, dan triangulasi data untuk memadukan temuan dari berbagai metode (observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi) untuk memperoleh keabsahan dan kedalaman data.

## **3. Hasil**

Pegadaian Kabangahe telah menerapkan sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang terintegrasi secara nasional, yaitu SIG dan PIS. Sistem telah mencakup fungsi utama akuntansi dan transaksi, mulai dari pencatatan penaksiran, pembukuan gadai,

penitipan barang, penjualan lelang, hingga pelaporan keuangan cabang. Seluruh transaksi inti telah menggunakan sistem digital. Namun, masih terdapat proses manual pendukung seperti pencatatan antrian awal dan beberapa dokumen fisik yang harus disimpan. Dalam hal kecepatan transaksi, sebelum menerapkan SIA, proses gadai memerlukan waktu rata-rata 25-30 menit per nasabah dengan pencatatan buku besar manual. Setelah menerapkan SIA: Waktu transaksi inti (penaksiran hingga pencairan) berkurang menjadi 10-15 menit per nasabah. Sistem mempercepat perhitungan nilai taksiran, bunga, dan administrasi. Untuk Akurasi Data, kesalahan hitung (human error) dalam perhitungan bunga, nilai pinjaman, dan tanggal jatuh tempo berkurang signifikan. Konsistensi data antar laporan (harian, mingguan, bulanan) meningkat karena sumber datanya tunggal. Dalam pengelolaan barang jaminan, pelacakan status barang jaminan (masa gadai, status lelang) menjadi lebih mudah dan cepat melalui database. Risiko kehilangan data fisik juga berkurang. Dampak SIA terhadap Efisiensi Pelayanan Nasabah Beberapa hal yang berdampak, salah satunya Waktu Tunggu, dimana Efisiensi proses internal berdampak langsung pada penurunan waktu tunggu nasabah di loket, terutama pada hari-hari ramai. Informasi juga lebih jelas dikarenakan cetakan struk/bukti transaksi dari sistem memberikan informasi yang rinci dan jelas kepada nasabah mengenai rincian pinjaman, bunga, dan tanggal jatuh tempo, mengurangi potensi sengketa. Selain itu, juga terjadi Kemudahan Transaksi Ulang (Roll Over) yang mana proses perpanjangan gadai menjadi lebih cepat karena data nasabah dan barang jaminan sudah tersimpan dalam sistem. Selain itu, petugas memiliki lebih banyak waktu untuk berinteraksi dan menjawab pertanyaan nasabah. Kendala dan Tantangan dalam Penerapan SIA Ada beberapa kendala yang terjadi di lapangan. Di antaranya adalah gangguan jaringan internet atau listrik dapat menghentikan seluruh operasional, karena sistem bersifat online. Selain itu, beberapa pegawai yang lebih senior membutuhkan waktu adaptasi lebih lama terhadap perubahan sistem. Terkadang juga terjadi antrean karena jumlah komputer/terminal yang terbatas dibandingkan dengan jumlah nasabah pada puncak waktu. Masalah Teknis Lag sistem atau downtime maintenance (walau jarang) juga tetap mengganggu pelayanan. Persepsi Nasabah Berdasarkan wawancara dengan sejumlah nasabah, mayoritas merasakan pelayanan menjadi lebih cepat dan tertib dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Mereka mengapresiasi kecepatan dan kejelasan bukti transaksi. Namun, beberapa nasabah kurang memahami sepenuhnya informasi digital yang diberikan dan masih mengandalkan penjelasan lisan dari petugas.

Tabel 1. Statistik Deskriptif

I	N	Mean	Std. Deviasi	Minimum	Maksimum
Sistem Informasi Akuntansi (X)	50	4,12	0,41	3,20	4,80
Efisiensi Pelayanan Nasabah (Y)	50	4,18	0,39	3,10	4,90

Nilai rata-rata variabel SIA dan efisiensi pelayanan berada di atas 4,00 yang menunjukkan persepsi responden terhadap penerapan sistem dan efisiensi pelayanan tergolong baik.

Tabel 2. Uji Asumsi Klasik – Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Kriteria
Sistem Informasi Akuntansi (X)	0,200	Normal
Efisiensi Pelayanan Nasabah (Y)	0,187	Normal

Nilai signifikansi  $> 0,05$  menunjukkan data berdistribusi normal sehingga analisis regresi dapat dilakukan

Tabel 3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0,741	0,549	0,540	0,260

Nilai R Square sebesar 0,549 menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Akuntansi mampu menjelaskan 54,9% variasi efisiensi pelayanan nasabah.

Tabel 4. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model	F hitung	Sig.
Regresi	38,620	0,000

Nilai signifikansi  $< 0,05$  menunjukkan model regresi layak digunakan

Tabel 5. Uji Parsial

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	t hitung	Sig.
Konstanta	1,214	0,312	3,891	0,000
Sistem Informasi Akuntansi (X)	0,712	0,114	6,214	0,000

Hasil uji t menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan nasabah.

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan nasabah di Pegadaian Kabanjahe. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 6,214 dan tingkat signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,549 mengindikasikan bahwa penerapan Sistem Informasi Akuntansi berkontribusi sebesar 54,9% terhadap peningkatan efisiensi pelayanan nasabah, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.



Gambar 1. Foto bersama dengan pimpinan Pegadaian Kabanjahe

Sumber: Dokumentasi Penulis

#### 4. Rencana Tahapan Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar, baik dari nasabah maupun pegawai, agar hasilnya lebih representatif dan dapat digeneralisasikan. Peneliti juga dapat melakukan kombinasi data kuantitatif (kuesioner, waktu transaksi, data kesalahan) dan kualitatif (wawancara mendalam dengan pegawai dan manajemen) akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Menerapkan analisis statistik yang lebih kompleks, misalnya: regresi linier, uji SEM-PLS, atau uji beda sebelum–sesudah penerapan SIA untuk mengukur pengaruh secara lebih signifikan. Untuk Pengembangan Ruang Lingkup Penelitian, peneliti dapat membandingkan beberapa kantor Pegadaian, misalnya membandingkan Pegadaian Kabanjahe dengan kantor Pegadaian di kota lain untuk melihat apakah efisiensi layanan juga meningkat di tempat

lain. Peneliti juga dapat Mengukur dampak SIA pada aspek lain, seperti efektivitas pengendalian internal, kualitas laporan keuangan, tingkat keamanan data, dan tingkat beban kerja pegawai. Selain itu, peneliti juga diharapkan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan SIA, seperti: dukungan manajemen, pelatihan pegawai, infrastruktur TI, budaya organisasi. Untuk Penyempurnaan Instrumen Penelitian Revisi dan penyempurnaan kuesioner, pertanyaan yang kurang dipahami nasabah dapat diperbaiki, dan indikator baru bisa ditambahkan sesuai temuan penelitian sebelumnya. Peneliti juga perlu melakukan pengembangan indikator efisiensi yang lebih detail, misalnya waktu layanan per jenis transaksi, tingkat antrian, waktu tunggu nasabah, dan pengukuran produktivitas pegawai. Selain itu, juga dapat dilakukan penambahan indikator kualitas sistem seperti penggunaan model DeLone & McLean. Untuk Penguatan Analisis Teknologi Sistem Selanjutnya diharapkan melakukan audit sistem informasi untuk menilai sejauh mana SIA telah memenuhi standar keamanan, ketepatan, dan efisiensi, menganalisis kendala teknis lebih mendalam termasuk kecepatan jaringan, performa server, dan kestabilan aplikasi SIG/PIS, Mengusulkan pengembangan fitur baru misalnya sistem notifikasi otomatis, dashboard monitoring transaksi, atau integrasi yang lebih cepat dengan aplikasi mobile nasabah. Untuk Rencana Publikasi dan Kolaborasi Peneliti diharapkan melanjutkan penelitian dalam bentuk penelitian multistage untuk melihat perubahan efisiensi pelayanan dari waktu ke waktu. Melakukan kolaborasi dengan pihak Pegadaian untuk mendapatkan akses data lebih lengkap dan rekomendasi implementatif, Melakukan publikasi pada jurnal nasional atau prosiding agar hasil penelitian memberikan kontribusi akademik lebih luas. Rencana Implementasi Hasil Penelitian Hasil penelitian Memberikan rekomendasi langsung kepada manajemen Pegadaian dan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas SIA dan pelayanan. Hasil penelitian juga diharapkan dapat membantu mengembangkan SOP baru terkait penggunaan sistem agar proses pelayanan lebih efisien dan minim kesalahan, serta dapat mengusulkan pelatihan lanjutan bagi pegawai untuk memastikan pemahaman operasional sistem lebih merata

## 5. Kesimpulan

Penelitian berhasil dilaksanakan sesuai rencana dengan menggali data yang komprehensif. Secara umum, penerapan Sistem Informasi Akuntansi di Pegadaian Kabanjaha telah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi pelayanan nasabah. Efisiensi ini tercermin dari berkurangnya waktu transaksi, meningkatnya akurasi data, dan membaiknya kualitas interaksi. Namun, untuk mengoptimalkan manfaat SIA, diperlukan penanganan terhadap kendala infrastruktur (jaringan, listrik, hardware) dan peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan.

## 6. Referensi

- Kumparan.com. (2024, Februari 5). Pengelolaan keuangan: Pengertian, fungsi dan tujuannya. [https://kumparan.com/berita-terkini/pengelolaan-keuangan-pengertian-fung si-dan-Tujuannya-226eiDGXHS7](https://kumparan.com/berita-terkini/pengelolaan-keuangan-pengertian-fung-si-dan-Tujuannya-226eiDGXHS7).
- Statista.com. (2024). Indonesia: Share of economic sectors in the gross domestic product (GDP) from 2012 to 2022. <https://www.statista.com/statistics/319236/share-of-Economic-sectors-in-the-gdp-in-indonesia/>.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Sensus Pertanian 2023*. <https://sensus.bps.go.id/main/index/st2023>.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D (Cet. 20)*. Bandung: Alfabeta.

- Kadir. (2015). *Statistika terapan (Cet. 1)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Stang. (2014). *Cara praktis penentuan uji statistik dalam penelitian kesehatan dan kedokteran (Cet. 1)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Cet. 15)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azhar Susanto. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi: Struktur, Pengendalian, Risiko, Pengembangan*. Lingga Jaya.
- Jogiyanto, H. M. (2018). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Andi Offset.
- Pegadaian. (2023). *Laporan Tahunan PT Pegadaian (Persero)*. PT Pegadaian.
- Laudon, K. C. , & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed.)*. Pearson.