

JUDUL
ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI APLIKASI PASSION
(APPLICATION SUPPORT SYSTEM INTEGRATED)
PADA PT PEGADAIAN CABANG
GORONTALO UTARA

Oleh
AGNES HORET KOTEN
E1121017

SKRIPSI
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana



PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
GORONTALO
2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI APLIKASI PASSION
(APPLICATION SUPPORT SYSTEM INTEGRATED)
PADA PT PEGADAIAN CABANG
GORONTALO UTARA**

Oleh

Agnes Horet Koten

E1121017

SKRIPSI

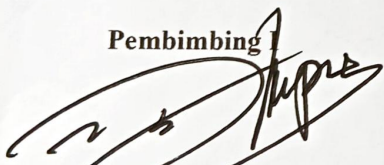
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar sarjana

Dan telah disetujui oleh tim pembimbing pada tanggal

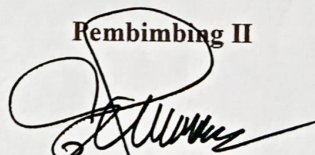
Gorontalo.....Februari 2025

Pembimbing



Dr. Marten Puyo, SE.,M.Ak
NIDN. 0906128003

Pembimbing II



Revther Biki, SE.,M.Si
NIDN. 0927077001



Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi

Shella Budiawan, SE.,M.Ak
NIDN. 0921089202

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI APLIKASI PASSION (APPLICATION SUPPORT SYSTEM INTEGRATED) PADA PT PEGADAIAN CABANG GORONTALO UTARA

Oleh

AGNES HORET KOTEN
E.11.21.017

Diperiksa Oleh Dewan Penguji Strata Satu (S1)
Universitas Ichsan Gorontalo
Gorontalo.....2025

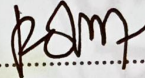
1. **Rahma Rizal, SE, Ak., M.Si**
(Ketua Penguji)

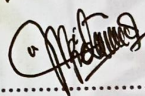
2. **Marina Paramitha S. Piola, SE., M.Ak**
(Anggota Penguji)

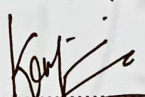
3. **Kartini Muslimin, SE., M.Ak**
(Anggota Penguji)

4. **Dr. Marten Puyo, SE., M.Ak**
(Pembimbing Utama)

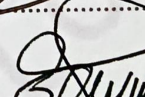
5. **Reyther Biki, SE., M.Si**
(Pembimbing Pendamping)

: 

: 

: 

: 

: 

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Ketua Program Studi



PERNYATAAN

Dengan ini Saya Agnes Horet Koten NIM E1121017 menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Gorontalo, April 2025

Yang Membuat Pernyataan



Agnes Horet Koten

NIM E1121017

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

(Filipi 4 : 13)

“Apapun yang hilang darimu, akan Tuhan gantikan lebih dari yang kamu harapkan dan apapun yang Tuhan jauhkan daripadamu sejatinya yang terbaik untukmu”

(Nessa Koten)

Persembahan

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus oleh karena kemurahan Tuhan dan penyertaan Tuhan saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang tulus dari hati saya kepada Bapak Matias Koten dan Mama Bibiana Hajon, kedua orangtua saya tercinta ada pengorbanan, usaha dan doa mereka kepada saya dalam perjalanan saya hingga saat ini. Ucapan terima kasih kepada kakak tercinta Deviana dan Klaraty atas cinta, dukungan motivasi dan pengorbanan untuk saya serta untuk adik Argal atas dukungan dan cintanya kepada saya sehingga dengan semangat dan selalu berusaha saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

“Almamaterku tercinta (Universitas Ichsan Gorontalo)

ABSTRAK

**AGNES HORET KOTEN. E1121017. ANALISIS EFEKTIVITAS
PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI APLIKASI PASSION
(*APPLICATION SUPPORT SYSTEM INTEGRATED*) PADA PT
PEGADAIAN CABANG GORONTALO UTARA**

Penelitian bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi implementasi sistem informasi akuntansi dan efektivitas sistem informasi akuntansi aplikasi passion pada PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dimana data yang digunakan berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi aplikasi passion pegadaian yang digunakan efektif dalam membantu meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Passion telah memiliki kualitas sistem yang baik, *user friendly* dan mudah dioperasikan. Aplikasi passion telah bekerja dengan baik sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Passion berkontribusi dalam peningkatan kinerja perusahaan walaupun terdapat beberapa hal yang belum maksimal yakni jaringan internet pada provider yang masih mengalami gangguan.

Kata kunci: sistem informasi akuntansi, efektivitas penerapan, aplikasi *Passion*



ABSTRACT

AGNES HORET KOTEN. E1121017. THE ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTING THE PASSION APPLICATION ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM (APPLICATION SUPPORT SYSTEM INTEGRATED) AT PT PEGADAIAN, NORTH GORONTALO BRANCH OFFICE

This study aims to analyze and evaluate the implementation of the accounting information system and the effectiveness of the Passion application's accounting information system at PT Pegadaian, North Gorontalo Branch. The research method in this study is descriptive-qualitative, with data collected through interviews, observation, and documentation. The findings indicate that the accounting information system of Passion application is effective in customer service improvement. Passion possesses good system quality, is user-friendly, and is easy to operate. The Passion application functions well following established regulations. Passion enhances company performance, although some aspects are not optimal yet, particularly the provider's internet network which still experiences disruptions.

Keywords: accounting information system, implementation effectiveness, Passion application



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penelitian dengan judul “Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi PASSION (*Application Support System Integrated*) pada PT. Pegadaian Cabang Gorontalo Utara” dapat diselesaikan. Berbagai hambatan penulis jumpai dalam penyusunan penelitian ini, namun berkat dan rahmat dari Tuhan serta bantuan dari dosen pembimbing serta dorongan dari semua pihak, maka Puji Tuhan semua kesulitan dan hambatan dapat diatasi. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penyusunan skripsi ini oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak untuk mneyempurnakan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIP) Ichsan Gorontalo, Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M. Si, selaku Rektor Universitas Icshan Gorontalo, Dr. Musafir, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Shella Budiawan, SE., M. Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi, Bapak Dr. Marten Puyo, SE.,M.Ak, selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama mengerjakan penelitian ini, Bapak Reyther Biki,SE.,M.Si, selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing hingga usulan penelitian ini dapat selesai, ucapkan terima kasih yang mendalam kepada Bapak Ibu dosen yang telah memberikan pendidikan dan bimbingan selama ini, Ibu Fihtriani Taligansing, selaku pimpinan pada PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara, yang telah membantu

penulis selama pengambilan data di lapangan, Ibu Ferara Wenno, selaku Manajer pada PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara, yang telah membantu penulis selama pengambilan data di lapangan, kepada kedua orangtua tercinta (Matias S. Koten dan Bibiana L. Hajon), atas semua jerih payah, kasih sayang, dukungan, serta doa restunya dalam membesarkan, mendidik serta selalu mendukung saya, kepada kedua kakak dan adik saya tercinta (Deviana, Klaraty, dan Argal) atas segala dukungan dan doa untuk saya, kepada teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang sangat besar untuk penulis serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Tuhan melimpahkan balasan untuk jasa-jasa baik mereka kepada penulis. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah dicapai ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat.

Gorontalo,.....2025

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Manfaat teoritis	4
1.4.2. Manfaat praktis.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean .	5
2.1.2. Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	6
2.1.3. Efektivitas.....	7
2.1.4. Penerapan	8
2.1.5. Sistem Informasi	9
2.1.6. Sistem Informasi Akuntansi	10
2.1.7. Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi	12
2.1.8. Aplikasi Passion (<i>Application Support System Integrated</i>)	14

2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Kerangka pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Objek Penelitian	20
3.2. Metode Penelitian	20
3.2.1. Metode Yang Digunakan	20
3.2.2. Operasional Variabel	22
3.2.3. Informan Penelitian	23
3.2.4. Jenis dan Sumber Data	25
3.2.5. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.2.6. Teknik Analisis Data.....	27
3.2.7. Keabsahan Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	30
4.1.1. Profil Lokasi Penelitian.....	30
4.1.2. Visi dan Misi PT Pegadaian (Persero).....	32
4.1.3. Struktur Organisasi.....	32
4.1.4. <i>Job Description</i>	34
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	36
4.2.1. Hasil Penelitian	36
4.2.2. Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gangguan Jaringan Passion.....	2
Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M	6
Gambar 2.2 Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	8
Gambar 2.3 Tampilan Dasbor Passion	15
Gambar 3.1 Keterkaitan antar Objek Penelitian	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel	24
Tabel 3.2 Informan Penelitian	25

BAB I

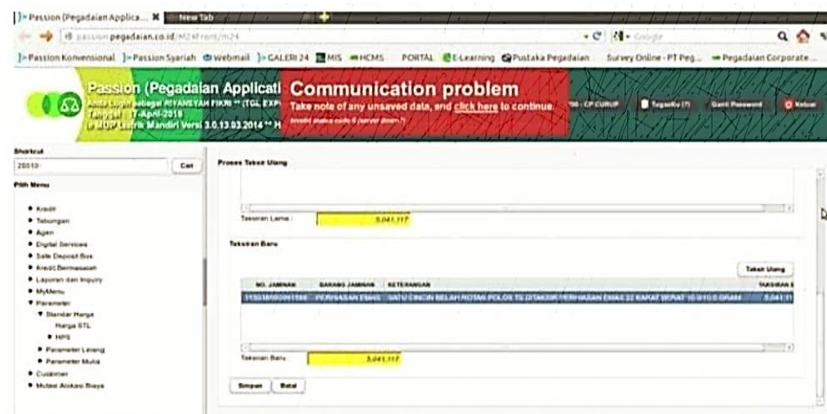
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT Pegadaian Persero berinovasi menggunakan teknologi informasi dengan menciptakan sistem berbasis online yang disebut PASSION (Application Support System Integrated) dengan mentransformasi program SISCADU (Finanti, P. 2023). Pegadaian Persero mengikuti perkembangan teknologi informasi dengan mengoptimalkan penggunaan Teknologi Informasi (TI) untuk membantu perkembangan perusahaan mencapai pertumbuhan bisnis yang cepat serta mampu mengakomodir perusahaan industri keuangan.

Namun penerapan sistem informasi Passion masih mengalami permasalahan yaitu kompleksitas implementasi dan gangguan jaringan yang terjadi menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan dan kegiatan operasional perusahaan. Kesalahan transaksi yang disebabkan oleh pegawai juga menjadi permasalahan implementasi passion yang kurang baik. Kualitas sumber daya menjadi tolak ukur kinerja individu dan organisasi termasuk efisiensi kerja. Kepuasan pemakai dan kesiapan sumber daya untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam menggunakan sistem baru masih belum maksimal. (Nabilah, 2020). Berbagai permasalahan tersebut menjadi perhatian bagi perusahaan dalam mengelola bisnisnya menghadapi era digitalisasi yang terus berkembang (Amandazra, 2024). Permasalahan terkait penerapan sistem informasi Passion juga dialami PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara yang menggunakan Aplikasi Passion. Berdasarkan pernyataan “Ferara Wenno, Manajer Gadai PT

Pegadaian Cabang Gorontalo Utara menjelaskan bahwa permasalahan yang sering dihadapi diantaranya gangguan jaringan yang menghambat proses transaksi, kualitas pelayanan yang belum maksimal, kesalahan input data yang menyebabkan kerugian finansial bagi pengguna (*user*) seringkali terjadi, sehingga kualitas sumber daya manusia menjadi tolak ukur keberhasilan efektivitas penerapan sistem informasi dalam membantu produktivitas dan operasional sehari-hari. Keterkaitan antara teknologi, perkembangan industri dan sistem informasi menyangkut sumber daya manusia sebagai alat, sarana dan prasarana untuk mendorong efektivitas operasional perusahaan dengan optimal.



Gambar 1.1 Gangguan Jaringan Passion

Penelitian ini mengevaluasi sejauhmana aplikasi Passion mampu mendukung operasional perusahaan dan mengurangi risiko kesalahan dalam pengelolaan data keuangan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi PT Pegadaian dalam meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi dan membantu

meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan aplikasi serupa di masa depan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan efektivitas Aplikasi Passion dan mengatasi kendala-kendala yang ada, sehingga PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara dapat mengoptimalkan kinerja keuangannya dan meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan (Stakeholder) terhadap laporan keuangan yang dihasilkan.

Dari latar belakang permasalahan dan fenomena yang telah di jelaskan di atas, peneliti ingin meneliti dengan judul penelitian “ Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi PASSION (*Application Support System Integrated*) Pada PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi melalui Aplikasi Passion pada PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara ?
2. Apakah penerapan Aplikasi Passion sebagai sistem informasi akuntansi di Pegadaian telah berjalan efektif dalam mendukung pengelolaan operasional pegadaian ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis efektivitas penerapaaan sistem informasi akuntansi melalui Aplikasi Passion pada PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara
2. Untuk menganalisis dan mengevaluasi sejauh mana aplikasi passion membantu dalam proses administrasi dan akuntansi pegadaian

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak yang berkepentingan sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat teoritis

Untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem informasi melalui Aplikasi Passion dan mengevaluasi sejauh mana aplikasi passion membantu dalam proses administrasi dan akuntansi pegadaian

1.4.2. Manfaat praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan informasi dan evaluasi bagi perusahaan untuk terus membarui sistem informasi akuntansi aplikasi passion yang diterapkan agar semakin efektif dan efisien untuk membantu perusahaan mencapai tujuan-tujuannya.

b. Bagi Penulis

Memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis dan dapat membantu mendapatkan ilmu dalam bidang sistem informasi akuntansi serta menambah wawasan dan pengetahuan dalam mengenal sistem informasi akuntansi di PT Pegadaian (Persero) Cabang Gorontalo Utara

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebaik-baiknya oleh pihak-pihak yang berkepentingan, baik untuk referensi maupun sebagai bahan penelitian selanjutnya

BAB II

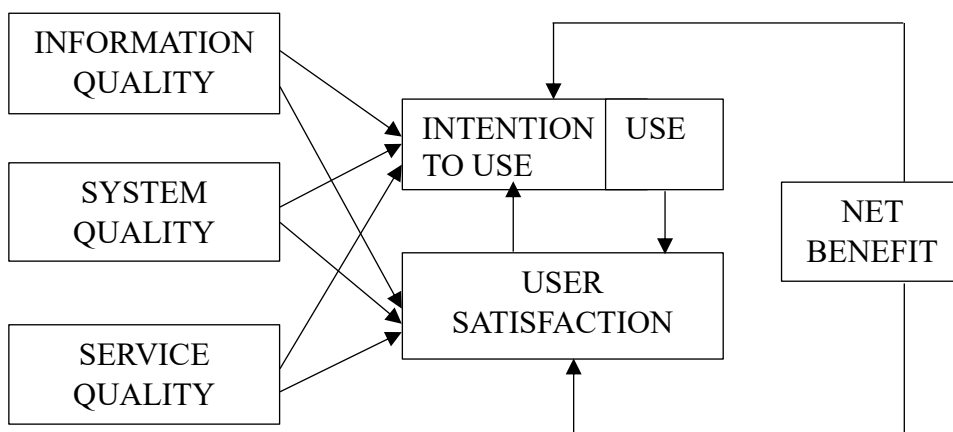
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

Beberapa teori yang menjadi dasar dan menjadi acuan dari penelitian ini untuk menganalisis seberapa besar tingkat efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi sebagai berikut :

2.1.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model kesuksesan sistem informasi yang baik memiliki model yang lengkap tetapi sederhana. DeLone dan McLean (2003) mengembangkan model kesuksesan sistem informasi model D&M dengan menambah beberapa komponen tambahan yang dikembangkan dalam model D&M ini dalam penilaian kesuksesan sistem informasi yaitu memasukan variabel kualitas pelayanan (*service quality*), dan merubah variabel dampak individual dan organisasi menjadi manfaat bersih (*net benefit*). Berikut model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean :



Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M

Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (Model D&M) dalam mengukur kesuksesan sistem informasi yang merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran keberhasilan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor pengukuran dari model ini adalah :

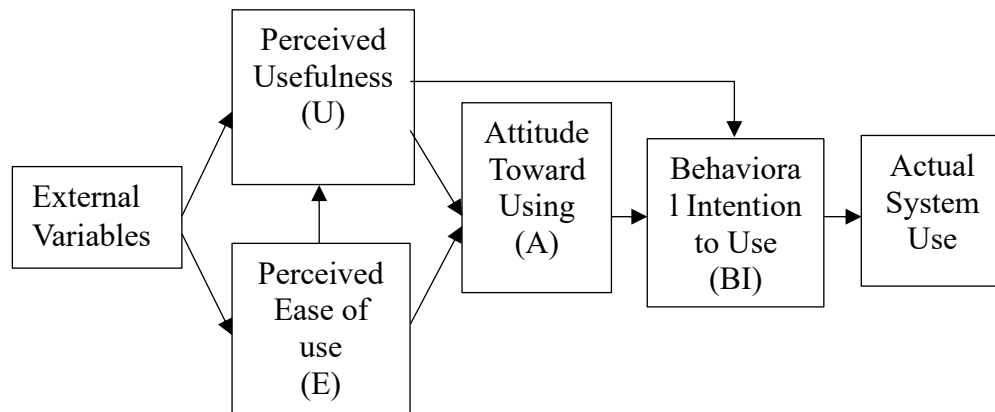
1. Kualitas sistem (*system quality*)
2. Kualitas informasi (*information quality*)
3. Kualitas pelayanan (*service quality*)
4. Penggunaan (*use*)
5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan
6. Manfaat bersih (*net benefit*)

2.1.2. Model *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) model penerimaan teknologi yang mengaitkan antara keyakinan kognitif dengan sikap dan perilaku individual terhadap penerimaan teknologi. Model ini dikembangkan Davis (1989), yang memprediksi penerimaan penggunaan terhadap teknologi berdasarkan pengaruh dari dua faktor kognitif yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*).

TAM adalah model perilaku pemanfaatan teknologi yang menyediakan dasar teori untuk menelusuri faktor yang menjelaskan pemakaian software dan menghubungkannya dengan kinerja pemakai. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat (*usefulness*) dan kemudahan (*ease of use*) dalam pemakaian teknologi informasi, di samping itu Davis (1989) menemukan bahwa

faktor kebermanfaatan secara signifikan berhubungan dengan penggunaan sistem saat ini dan mampu memprediksi penggunaan yang akan datang. Berikut Model *Technology Acceptance Model* (TAM) :



Gambar 2.2 Model Technology Acceptance Model (TAM)

2.1.3. Efektivitas

Efektivitas adalah pencapaian tujuan suatu program atau organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien. (Yassinta, 2023). Hal ini ditinjau dari sisi masukan (input), proses, dan keluaran (output). Efektif merujuk pada keberhasilan mencapai target menggunakan seluruh sumber daya yang ada. Jika kondisi sebaliknya terjadi maka dikatakan tidak efektif.

Berikut beberapa ukuran efektivitas , (Richard M. Steers); (Yassinta,2023):

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan usaha untuk mencapai tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Agar tujuan tercapai maka diperlukan pentahapan pencapaian setiap bagiannya.

2. Integrasi

Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu program terhadap proses yang mengangkut sosialisasi. Mulai dari sosialisasi hingga komunikasi.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan suatu lembaga atau program untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Oleh karena itu, penting untuk menentukan tolak ukur proses pengadaan.

2.1.4. Penerapan

Penerapan adalah proses, cara, perbuatan menerapkan, pemasangan atau pemanfaatan. Penerapan juga dapat di artikan sebagai perbuatan mempraktekan suatu teori, metode dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk kepentingan yang di inginkan oleh suatu kelompok atau golongan tertentu (Yulianto, 2022). Penerapan atau implementasi berkaitan dengan proses menjalankan sesuatu dengan semestinya dan dilakukan dengan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan dari diterapkannya hal tersebut. Tujuan dari pada penerapan itu sendiri dapat dicapai dengan semaksimal mungkin dengan memperhatikan unsur-unsur penerapan agar dapat memaksimalkan proses pelaksanaannya. Unsur-unsur penerapan ini sangat penting di jalankan untuk mencapai tujuan dengan memperhatikan hal-hal tersebut.

Unsur-unsur penerapan yang perlu di pikirkan yaitu sebagai berikut, (Yulianto, 2022) :

1. Tujuan dan sasaran

Tujuan atau sasaran dari rencana implementasi tentang apa yang ingin dicapai, tujuan yang penting sesuai dengan visi misi secara keseluruhan.

2. Tetapkan tanggung jawab

Menetapkan tanggung jawab memberikan gambaran secara jelas tentang apa yang perlu dilakukan oleh masing-masing individu. Semakin jelas tanggung jawab, makin mudah membuat orang bertanggung jawab.

3. Alokasi sumber daya

Tujuan utama rencana implementasi yaitu memastikan tim memiliki akses sumber daya yang cukup untuk menjalankan implementasi secara efektif dan tanpa hambatan.

2.1.5. Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah gabungan perangkat keras, perangkat lunak, orang, database, dan prosedur yang bekerja bersama-sama untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan menyebarkan informasi yang relevan bagi organisasi (Dwi, D., 2022). Sistem informasi ini tidak hanya mencakup teknologi, tetapi juga melibatkan orang dan proses yang mendukung pengambilan keputusan yang tepat. Tujuan dari pengembangan sistem informasi adalah untuk menghasilkan sebuah produk yang berisi kumpulan informasi.

Sebuah sistem tentunya melibatkan berbagai jenis dan tipe data yang mampu diolah agar dapat ditampilkan dengan mudah kepada pengguna (*user*). Untuk menghasilkan data yang valid dan sesuai, maka anda perlu memperhatikan ketiga faktor ini. Pertama, data tersebut harus relevan atau tepat sasaran (*relevance*). Kedua, tepat waktu dan efisien (*timeliness*). Dan yang ketiga adalah

tepat sasaran atau akurat (*accurate*). (Robith. M, 2021). Ketika semua faktor tersebut telah terpenuhi dengan baik, maka tujuan dari implementasi system informasi bagi bisnis dan usaha akan menghasilkan output yang maksimal dan optimal. Fungsi dari sistem informasi yaitu antara lain, (Robith. M, 2021):

1. Mampu menjadi tingkat ketersediaan kualitas dan pengalaman dalam mengelola sebuah sistem informasi secara kritis dan logis
2. Mampu meningkatkan produktivitas kerja pada seluruh *stakeholders*
3. Mampu menganalisa dan meminimalisir terjadinya kerugian dari sisi ekonomi
4. Memberikan aksesibilitas yang baik kepada pengguna
5. Dapat mencapai tujuan perusahaan secara cepat berdasarkan dukungan data yang dapat dipertanggung jawabkan

2.1.6. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem dari suatu organisasi yang mempunyai tanggung jawab atas penyimpanan informasi keuangan guna membantu manajemen dalam pembuatan keputusan. Sistem informasi akuntansi sangat diperlukan bagi pemakai akuntansi yaitu pihak ekstern organisasi perusahaan maupun pihak intern organisasi perusahaan (Zamzami, 2022).

Kebutuhan pihak pemakai ekstern dapat dipenuhi dengan adanya publikasi laporan laba/rugi, sedangkan pihak pemakai intern dapat memenuhi kebutuhan informasi akuntansinya untuk mencapai nilai ekonomis (laba)

perusahaan semaksimal mungkin. Pengembangan sistem informasi akuntansi perlu dilakukan dengan tujuannya yaitu , untuk memperbaiki kualitas informasi, untuk memperbaiki pengendalian internal dan untuk memaksimalkan biaya yang berkaitan.

Tujuan dari sistem informasi akuntansi, (Zamzami, 2022) adalah :

1. Untuk mendukung operasi-operasi sehari-hari (*to support the day to day operations*).
2. Mendukung pengambilan keputusan manajemen (*to support decision making by internal decision makers*).
3. Untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan pertanggungjawaban (*to fulfill obligations relating to stewardship*).
4. Mengurangi ketidakpastian

Sistem informasi akuntansi menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi yang baik dan berkualitas berisikan informasi mengenai kinerja keuangan dalam bentuk laporan keuangan organisasi atau perusahaan. Laporan keuangan sangat penting bagi perusahaan, yang mana komponen laporan keuangan yang lengkap terdiri dari :

- (a) laporan posisi keuangan pada akhir periode;
- (b) laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain selama periode;
- (c) laporan perubahan ekuitas selama periode;

- (d) laporan arus kas selama periode;
- (e) catatan atas laporan keuangan, berisi ringkasan kebijakan akuntansi yang signifikan dan informasi penjelasan lain;
- (ea) informasi komparatif mengenai periode terdekat sebelumnya sebagaimana di tentukan paragraph 38 dan 38a; dan
- (f) laporan posisi keuangan pada awal periode terdekat sebelumnya ketika entitas menerapkan suatu kebijakan akuntansi secara retrospektif atau membuat penyajian kembali pos-pos laporan keuangan, atau ketika entitas mereklasifikasi pos-pos dalam laporan keuangnya sesuai paragraph 40a-40d, PSAK no. 1, (2022), (Djuarni et al., 2023).

2.1.7. Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi telah berjalan dengan efektif dilihat dari beberapa komponen atau fitur yang terhubung langsung dan telah bekerja dengan baik. (Putu et al., 2022). Beberapa komponen tersebut antara lain (Putu et al., 2022) :

1. Kualitas sistem (*system quality*)

Kualitas sistem berfokus pada kinerja sistem yang menunjukkan seberapa baik perangkat keras sistem informasi, perangkat lunak, kebijakan, dan fitur prosedural dapat melayani kebutuhan informasi. Integrasi sistem berpengaruh besar terhadap kualitas sistem, fitur-fitur pada sistem saling terintegrasi.

2. Kualitas informasi yang dihasilkan (*information quality*)

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh system yaitu kualitas informasi terhadap keakutran data. Akurat berarti informasinya harus jelas mencerminkan maksud dari informasi yang disediakan oleh sistem informasi.

3. Kualitas pelayanan (*service quality*)

Kualitas pelayanan dianggap sebagai sebuah pelayanan yang berhasil diperoleh dari pemakai, dari penyedia layanan atau pengembang pada sistem informasi.

4. Kemudahan penggunaan (*Ease of use*)

Kemudahan penggunaan pada sistem informasi akuntansi dapat mempengaruhi dari efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi. Semakin mudah sistem informasi akuntansi yang digunakan semakin efisien waktu yang diperlukan dalam mengakses informasi, semakin efisien waktu maka semakin efektif kinerja dari penerapan sistem informasi akuntansi pada suatu organisasi.

5. Kesiapan sumber daya (*adaptability*)

Kesiapan sumber daya pada sebuah organisasi, dapat mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi. Pegawai serta para pemakai system harus siap dan mampu beradaptasi dengan sistem yang ada.

6. Kepuasan pemakai (*user satisfcation*)

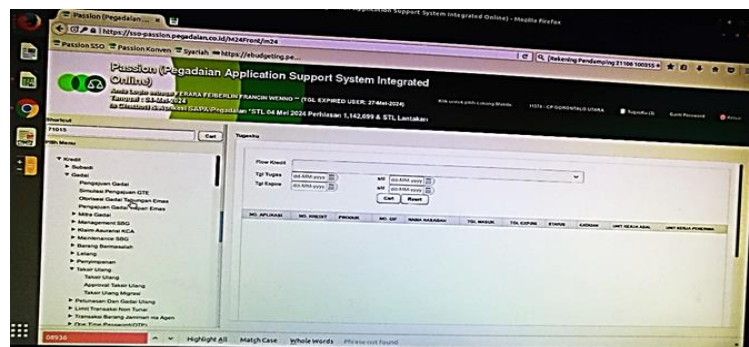
Kepuasan dari pengguna system informasi akuntansi juga menjadi komponen penting pengukuran efektivitas sistem informasi akuntansi. Pengguna (*user*) merasa puas dan di permudahkan pekerjaannya serta lebih

mudah menggunakan sistem informasi akuntansi sebagai alat untuk mempercepat pekerjaan dengan baik.

2.1.8. Aplikasi Passion (*Application Support System Integrated*)

Passion (*Application Support System Integrated Online*) merupakan salah satu perangkat lunak aplikasi online yang membantu semua proses bisnis dan transaksi yang ada di PT Pegadaian Persero Cabang Gorontalo Utara. Passion merupakan sistem informasi akuntansi yang digunakan untuk mencatat semua transaksi bisnis pegadaian dan sistem yang menjalankan operasi sehari-hari di PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara untuk mendukung kegiatannya dalam melayani para nasabah. Aplikasi ini juga membantu dalam penyajian laporan keuangan dan membantu pegawai dalam melakukan proses transaksi. (Putri Nabilah, 2020)

Selain itu aplikasi Passion di buat dengan tujuan menyajikan informasi ekonomi perusahaan bagi pihak-pihak berkepentingan, di mana informasi ekonomi yang di hasilkan berupa laporan keuangan perusahaan atau organisasi yang di butuhkan dan berguna bagi pihak-pihak di dalam organisasi (internal) maupun di luar organisasi (eksternal) secara realtime.



Gambar 2.3 Tampilan Dasbor Aplikasi PASSION

1. Fitur Aplikasi Passion :

- a. Transaksi Gadai yaitu fitur yang melayani transaksi gadai baik gadai barang emas, elektronik dan kendaraan yang mempermudah proses gadai
- b. Pencairan Dana Pinjaman yaitu fitur yang digunakan untuk pencairan dana pinjaman dengan cepat serta mengecek data nasabah untuk memastikan kelengkapan informasi sebelum transaksi dilakukan
- c. Tabungan Emas yaitu fitur yang melayani transaksi investasi dalam bentuk emas
- d. Rekapitulasi Kas yaitu fitur yang digunakan untuk melihat kinerja keuangan dari *cash flow*, rekap keuangan dan pelaporan keuangan.

2. Cara akses dan fitur Aplikasi Passion :

- a. Pengguna (user) di berikan nomor user sesuai dengan jabatan dan kepentingan masing-masing user.
- b. Mengakses sistem dengan memasukan user dan password
- c. Setelah user mengakses sistem dan melakukan transaksi sesuai dengan kepentingan masing-masing user.
- d. Semua transaksi yang di lakukan menggunakan sistem, telah terekam otomatis disistem

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang analisis efektivitas sistem informasi akuntansi yang di terapkan di perusahaan ataupun di instansi pemerintah telah di lakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya yang dapat di lihat di tabel berikut ini :

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Tujuan penelitian dan metode penelitian	Hasil
1.	Dilla Dwi Rahmatin Rusfa, Seri Apri (2022)	Analisis Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (Aplikasi Passion) Terhadap Produk Gadai Kca Pada PT. Pegadaian Persero Cabang Nagoya	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi Aplikasi Passion terhadap produk gadai KCA. Metode Penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan di PT Pegadaian Persero Cabang Nagoya yaitu aplikasi passion telah efektif dilihat dari beberapa komponen yang telah terhubung langsung dan telah bekerja dengan baik sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing yang telah ditetapkan oleh aplikasi passion
2.	Putri Nabilah (2020)	Efektivitas Sistem Sistem Passion Pembiayaan Pegadaian Emas Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang CP Kedunghalang Bogor	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas system Passion yang digunakan oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang CP Kedunghalang Bogor dalam proses produk pembiayaan gadai emas baik bagi perusahaan maupun para nasabah. Penelitian ini	Hasil penelitian menunjukkan Sistem passion yang digunakan PT Pegadaian (Persero) Cabang CP Kedunghalang Bogor efektif dalam melayani nasabah gadai walaupun masih terdapat beberapa hal yang lemah yaitu dalam hal

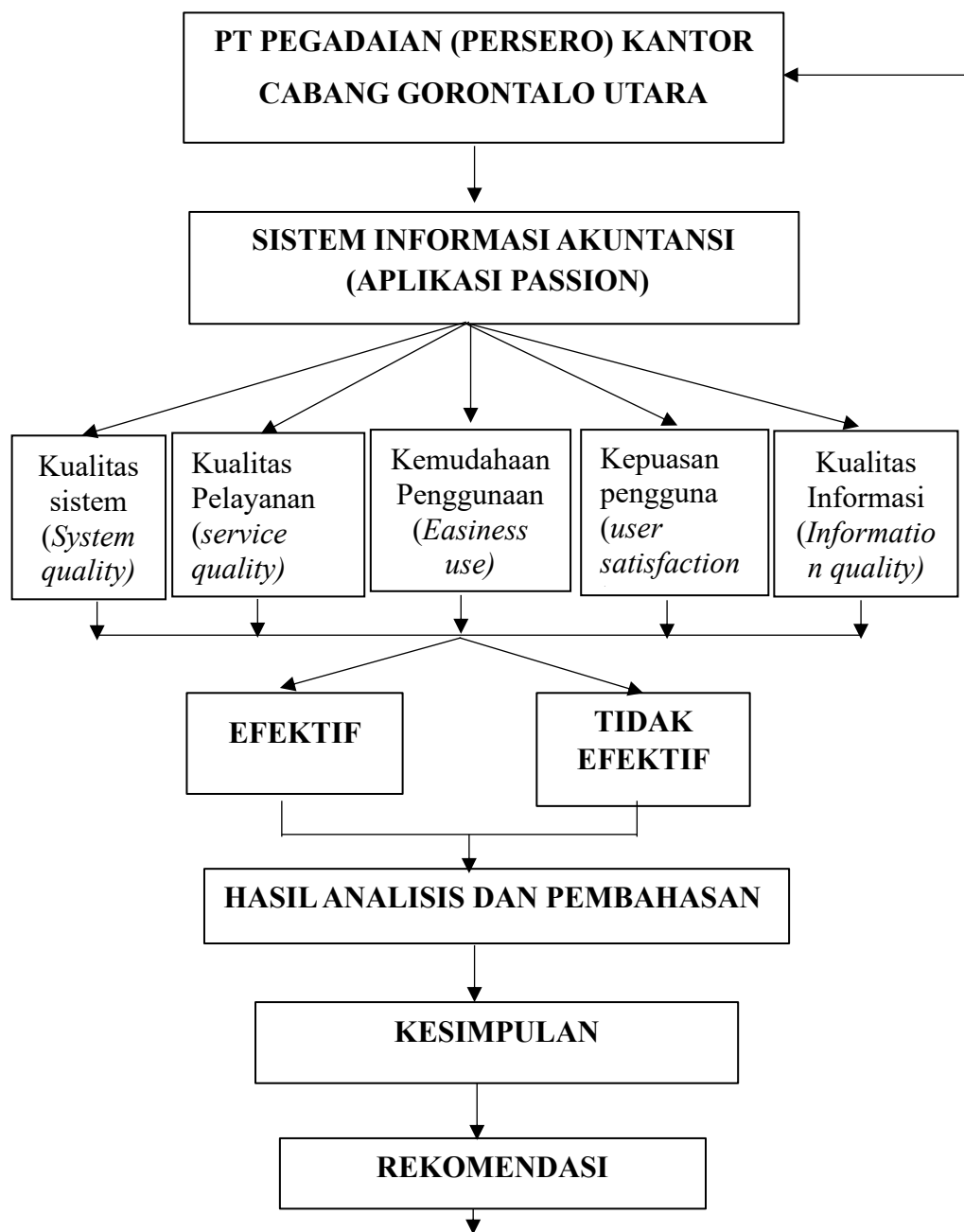
			menggunakan metode Penelitian kaulitatif dengan pendelatan deskriptif	jaringan internet pada provider yang sering mengalami gangguan dan HUB switch denan kapasitas rendah mengakibatkan komunikasi 2 arah antara caban dan pusat sering terganggu.
3.	Putri Finanti Ramadhani, Puji Isyanto, Dini Yani (2023)	Implementasi Sistem Passion Pada Efektivitas Kinerja Pegawai Pada PT Pegadaian Persero CP Cikampek	Tujuan penelitian ini yaitu untuk melihat efektivitas system passion dalam pengimplementasiannya di PT Pegadaian Persero CP Cikampek. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan observasi deskriptif dan analisis yang sederhana.	Hasil penelitian menunjukan sistem passion dibuat untuk membantu perusahaan untuk mempermudah proses transaksi. Passion mampu mempermudah produktivitas dan mempercepat transaksi. Akan tetapi aplikasi tersebut masih belum sempurna, hal tersebut karena aplikasi ini sering mengalami maintenance atau offline yang terjadi di jam kerja perusahaan yang menghambat pekerjaan dan proses transaksi.
4.	Syifa Vidya Sofwan, Nabil Pasa (2024)	Tinjauan Atas Pegadaian <i>Application Support System Integrated</i>	Penelitian ini bertujuan untuk membahas penggunaan sistem informasi akuntansi pada PT Pegadaian dengan PASSION	Hasil penelitian menunjukan Passion membantu perusahaan dalam proses pembuatan data yang cepat

		<i>Online</i> (PASSION) Pada PT Pegadaian CP Ciparay	yang mendukung segala macam transaksi kegiatan bisnis pegadaian. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif deskriptif.	dan akurat. Akan tetapi pelaksanaannya sering mengalami gangguan jaringan.
5.	Nadira Andini, Elsi Yulianti , Mesran, Guidio Leonard e (2024)	Penerapan Metode <i>System Usability Scale</i> (SUS) dalam Menganalisis Kepuasan Karyawan Terhadap Penggunaan Aplikasi Passion pada PT Pegadaian	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur nilai kepuasan, keefektifan dan usability karyawan terhadap aplikasi passion yang digunakan. Metode Penelitian Kuantitatif dengan pendekatan System Usability Scale (SUS).	Hasil penelitian yang berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode system usability scale diperoleh nilai sebesar 69,125. Nilai tersebut menunjukkan bahwa passion berhasil dihitung kelayakannya dan bisa digunakan oleh karyawan PT Pegadaian.

2.3. Kerangka pemikiran

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan sebelumnya pada latar belakang penelitian tentang efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi Aplikasi Passion yang digunakan pada PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara, dan beberapa teori ahli di atas, dapat peneliti simpulkan tujuannya yaitu untuk menilai keefektifan penerapan sistem informasi akuntansi yang di terapkan dengan mengukur beberapa indikator dari efektivitas sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh perusahaan yang berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi dalam pengambilan keputusan. Keputusan yang di maksud berupa

langkah perbaikan dari kelemahan dan kekurangan perusahaan, untuk penilaian kinerja perusahaan dan perbandingan hasil yang di capai. Dalam penelitian ini, penulis mengadakan penelitian pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Gorontalo Utara, seperti yang di gambarkan dalam kerangka berpikir berikut ini :



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian maka yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini adalah sistem informasi akuntansi berbasis online yang di terapkan yaitu Aplikasi Passion. Passion akan di analisis efektivitas penerapannya sebagai sistem yang membantu kegiatan operasioanl perusahaan, serta melihat sejauhmana tingkat efektivitas sistem passion dalam membantu perusahaan melakukan proses transaksi dan kegiatan pelayanan kepada nasabah menggunakan aplikasi tersistem. Sedangkan yang menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Gorontalo Utara

3.2. Metode Penelitian

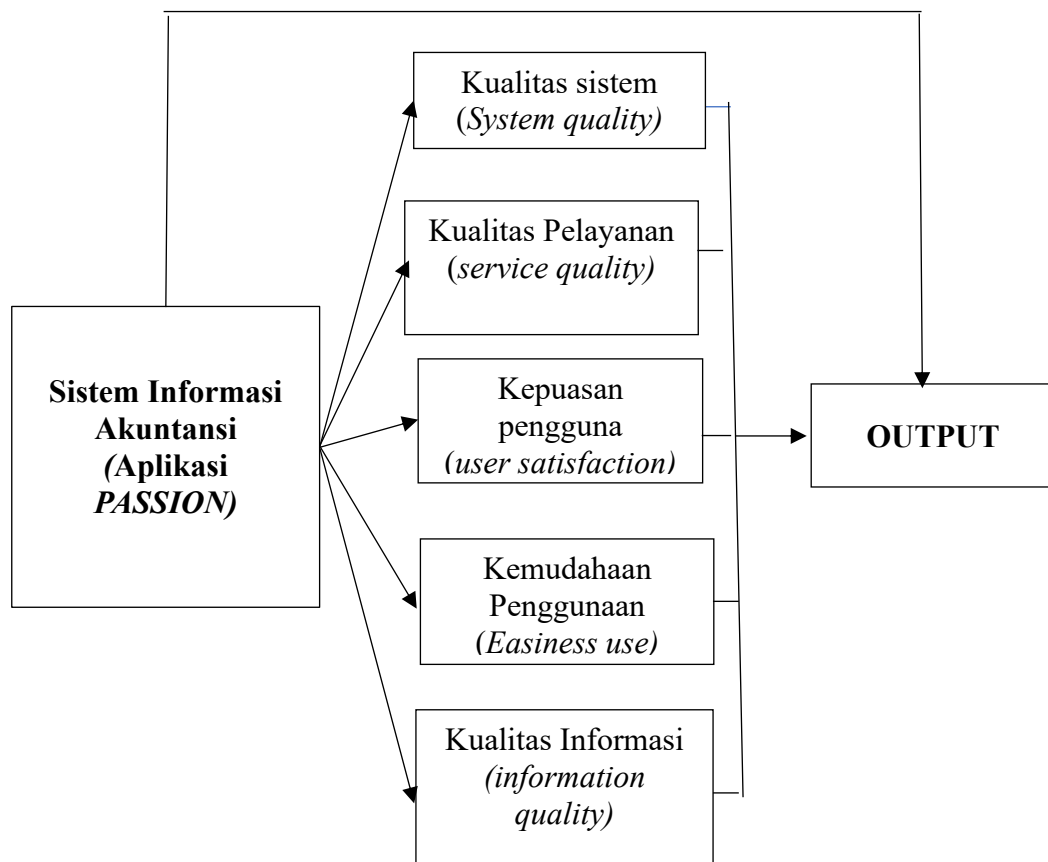
3.2.1. Metode Yang Digunakan

Peneliti harus mengetahui terlebih dahulu jenis penelitian yang akan dilakukan. Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan untuk menganalisis suatu kasus atau masalah spesifik saat ini dengan mengandalkan fakta-fakta dan data historis yang ada, lalu fakta dan data tersebut ditanggapi, dikumpulkan, dianalisis dan diinterpretasikan (Qotrun, 2021). Metode penelitian ini (Sugiyono, 2017) memberikan gambaran berupa hasil yang mendasar sesuai dengan data yang di peroleh dan

dikumpulkan dengan akurat, terpercaya dan naratif sehingga dapat memberikan penjelasan dan relevansi mengenai efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan, membantu karyawan dalam mempermudah pekerjaan dan meningkatkan kualitas informasi keuangan perusahaan.

Adapun sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian di peroleh dengan teknik wawancara secara langsung terhadap informan penelitian yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian. Informasi yang diperoleh dari informan penelitian sesuai dengan spesifikasi dari indikator penelitian. Sedangkan data sekunder dari penelitian ini berkaitan dengan observasi langsung dengan mengamati penerapan variabel bebas dari penelitian yang diterapkan dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan atau organisasi serta dokumentasi yang di peroleh dari jurnal serta buku-buku yang berkaitan langsung dengan objek penelitian dan dijadikan acuan serta pedoman penelitian.

Berikut Gambar keterkaitan antar objek dalam penelitian :



Gambar 3.1 Keterkaitan antar objek penelitian

3.2.2. Operasional Variabel

Operasional adalah petunjuk lengkap tentang apa yang harus diamati dan diukur dalam suatu penelitian, atau bisa dikatakan sebagai petunjuk pengukuran variable dan petunjuk pelaksanaannya (Yulianto, 2023). Operasional juga dikatakan sebagai karakteristik dari sesuatu yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan pengukuran yang tepat (Rusdiana, 2022)

Untuk mengidentifikasi data-data yang diperlukan pada proses penelitian, terlebih dahulu dilakukan pengoperasionalisasi variabel yang berdasarkan pada latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran yang bertujuan untuk menentukan indikator-indikator dari variable yang terkait serta untuk menentukan penggunaan instrument atau pengukuran variable. Adapun variable dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Sistem Informasi Akuntansi	Sistem Informasi Akuntansi merupakan sebuah sistem dari suatu organisasi yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis data untuk menghasilkan informasi keuangan sebagai dasar pengambilan keputusan.	1. Kualitas Sistem (<i>system quality</i>) 2. Kualitas pelayanan (<i>service quality</i>) 3. Kemudahan penggunaan (<i>easiness use</i>) 4. Kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) 5. Kualitas informasi (<i>information quality</i>)

Sumber : DeLone dan McLean (2003) dalam Sutisna (2021)

3.2.3. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang memberikan informasi dalam penelitian melalui wawancara, yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis dan memenuhi kriteria. Informan juga dikatakan sebagai orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau narasumber (Putri, 2023).

Peneliti memperoleh informan yang benar-benar memenuhi persyaratan dan dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan indikator pengukuran variabel yang di jadikan sumber data dalam penelitian. Informan yang dipilih adalah pihak yang benar-benar menggunakan sistem Passion di PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara. Adapun pertimbangan dalam penentuan informan yaitu :

1. Informan memiliki kualifikasi dan pengalaman yang relevan dalam implementasi sistem informasi akuntansi Aplikasi Passion
2. Informan terlibat langsung dalam sistem informasi akuntansi yang diteliti
3. Informan memiliki akses penggunaan sistem informasi akuntansi
4. Informan memiliki peran dan tingkatan dalam perusahaan
5. Informan memiliki cukup waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian dan memberikan informasi yang akurat.

Dalam penelitian kualitatif, penentuan informan berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimal. Berikut ini adalah daftar informan (narasumber) penelitian :

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Ferara Wenno	Manajer Gadai	Informan
2.	Moh Zafitra	Kasir	Informan
3.	Masni A. M Nusi	Kasir	Informan
4.	Rosmala Sagululu	Penaksir	Informan

3.2.4. Jenis dan Sumber Data

Untuk kepentingan sebuah penelitian ilmiah, jenis dan sumber data sangat diperlukan. Jenis dan sumber data digolongkan menjadi 2 golongan, (Sugiyono, 2017) yaitu :

3.2.3.1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Kualitatif berupa data yang memberikan gambaran berupa keadaan atau gambaran dari suatu objek yang akan di amati atau diteliti. Data kualitatif juga digunakan untuk menggambarkan kondisi perusahaan, sejarah perusahaan dan deksripsi pekerjaan dari oragnisasi yang bersangkutan.
2. Data Kuantitatif yang digunakan berupa keadaan atau kondisi objek penelitian yang digambarkan dari hasil pengamatan langsung dari lokasi penelitian dan benar-benar terjadi di lokasi penelitian.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa penelitian kualitatif deskriptif, dengan metode penyajian berbentuk keterangan dari hasil wawancara dengan informan atau narasumber terkait objek penelitian.

3.2.3.2. Sumber Data

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, Sugiyono (2017, 296):

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh bersumber dari hasil pengamatan langsung oleh penulis dan disertai dengan hasil wawancara yang memerlukan pengelolaan data lebih lanjut yang harus dilakukan penulis pada perusahaan atau organisasi. Dalam penelitian ini, akan dilakukan wawancara langsung kepada karyawan PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara untuk memperoleh informasi.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang bersumber dari catatan yang telah disusun atau dilaksanakan oleh perusahaan atau organisasi dan dari sumber lainnya dengan mengadakan studi kepustakaan melalui pemahaman terkait buku-buku dan jurnal penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, akan dilakukan observasi dan peninjauan langsung terhadap dokumen dan data-data terkait objek penelitian di PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara.

3.2.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan yang di gunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu :

1. Observasi

yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan peninjauan langsung ke lokasi penelitian atau survey lapangan. Peneliti melakukan

pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang dilihat dilokasi penelitian.

2. Wawancara

Teknik ini digunakan peneliti sebagai cara mengajukan beberapa pertanyaan terkait objek yang diteliti kepada informan yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang terjadi pada objek penelitian.

3. Dokumentasi

yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari sumber informasi dari buku, makalah, jurnal terkait yang memiliki keterkaitan dengan masalah penelitian.

3.2.6. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data adalah analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Setelah pengumpulan data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang di temukan oleh peneliti dilokasi penelitian selanjutnya akan dilakukan analisis data. Beberapa tahapan yang akan dilakukan yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses analisis data yang digunakan untuk mengelompokkan data yang relevan, menghilangkan informasi yang tidak relevan sehingga dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian.

2. Menarik Kesimpulan

Tahap ini merupakan tujuan akhir dari proses analisis data penelitian. Menarik kesimpulan adalah proses akhir yang dilakukan setelah proses

pengumpulan data, reduksi data dan pengkajian data. Kemudian data tersebut dihubungkan dan diukur tingkat efektivitas dari sistem informasi akuntansi Aplikasi Passion sehingga mempermudah untuk menarik kesimpulan.

3.2.7. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam sebuah penelitian untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan berupa penelitian ilmiah. Keabsahan data juga sangat diperlukan untuk memastikan data-data, informasi dan sumbernya benar-benar diperoleh langsung dari lokasi penelitian. (Sugiyono, 2017:241). Sehingga data yang diperoleh dari penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah, maka perlu dilakukan uji keabsahan data. Oleh karena itu uji keabsahan data sangat penting dilakukan, dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

3.2.6.1. Triangulasi

Dalam melakukan uji kredibilitas triangulasi dapat diartikan pemeriksaan data-data yang diperoleh dari berbagai sumber (Sugiyono 2017:241).

Teknik Triangulasi data menggunakan tiga macam cara yaitu sumber, teknik dan waktu.

1. Triangulasi sumber

Dalam melakukan uji kredibilitas data dalam penelitian dapat dilakukan dengan cara memeriksa data yang sudah di peroleh dari berbagai

sumber. Selanjutnya data yang sudah dikumpulkan di analisis oleh peneliti sehingga dapat menghasilkan sebuah kesimpulan akhir.

2. Triangulasi Teknik

Dalam pengujian kredibilitas data yang diperoleh dalam penelitian, dapat dilakukan dengan cara pemeriksaan kemiripan data yang berasal dari sumber yang sama. Peneliti akan terlebih dahulu melakukan diskusi dengan narasumber yang berkaitan guna meyakinkan kebenaran dari suatu data.

3. Triangulasi waktu

Data yang peneliti peroleh dari metode wawancara akan dilakukan pada waktu senggang saat informan beristirahat, sehingga narasumber dapat memberikan penjelasan dalam obrolan yang menyenangkan dan lebih santai saat istirahat kerja, sehingga data yang diperoleh benar adanya dari narasumber.

4. Referensi

Referensi menjadi sangat penting dalam mendukung penguatan pembuktian data yang ditemukan dalam penelitian oleh peneliti. Data pendukung tersebut digunakan sebagai pelengkap penelitian ilmiah yang dilakukan peneliti, referensi ini berupa foto-foto atau dokumentasi, agar dapat dipercaya bahwa benar-benar data dari hasil penelitian dilapangan.

Dalam melakukan teknik pengujian data dalam sebuah penelitian, perlu dilakukan pengujian data dengan menggunakan teknik uji data yaitu teknik triangulasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Profil Lokasi Penelitian

PT Pegadaian merupakan perusahaan negara yang berstatus perusahaan umum atau perum. Perusahaan umum milik negara yang seluruh modalnya di atur oleh negara yang artinya modal dipisahkan dari kekayaan negara. Sejarah berdirinya pegadaian dimulai saat VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai Lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai pada tahun 1746. Pada tahun 1813, pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening, Masyarakat diberikan keleluasaan mendirikan usaha pegadaian. Didirikan pegadaian pertama kali di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901. Kemudian pegadaian berbentuk Lembaga resmi pada tahun 1905. Pada tahun 1961, dari berbentuk Lembaga resmi, beralih ke bentuk badan hukum berdasarkan peraturan pemerintah Pengganti Undang-undang (PERPU) No. 19 tahun 1960. Pada tanggal 1 April 2012, dari bentuk badan hukum berubah menjadi Persero berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 tahun 2011. Dari bentuk Persero berubah menjadi Perseroan Terbatas pada tanggal 23 September 2021 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 73 tahun 2021. Sejak awal berdirinya hingga sekarang, Cabang PT Pegadaian telah tersebar di seluruh kota di Indonesia, dengan kantor pusat di Jakarta Pusat.

Salah satu kantor cabang yang ada yaitu Kantor Cabang Gorontalo Utara. Kantor Cabang Pegadaian Gorontalo Utara terletak di Jalan Agusalim, Kota Gorontalo. Sejak awal berdirinya Cabang Pegadaian di Kota Gorontalo pertama kali pada tahun 1998. PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara memiliki Unit Pelayanan Cabang (UPC) sebanyak 4 unit yaitu Unit Andalas, Unit Tapa, Unit Telaga dan Unit Tuladenggi. Unit pelayanan ini diperuntukan untuk membantu mempermudah pelayanan kepada Masyarakat dengan lebih mudah sesuai dengan jangkauan tempat tinggal nasabah. Unit pelayanan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebijakan perusahaan.

PT Pegadaian (Persero) menyediakan pelayanan berupa jasa gadai kepada nasabah dengan jaminan berupa barang jaminan yang digadaikan sebagai alternatif yang dapat berguna dan membantu nasabah yang membutuhkan jasanya. Ada beberapa produk yang tersedia di PT Pegadaian (Persero) yang di tawarkan antara lain :

1. KCA (Kredit Cepat Aman) yaitu kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa emas Batangan, perhiasan dan barang berharga lainnya.
2. Kupedes dan Kreasi yaitu pinjaman jangka tertentu yang diberikan kepada nasabah dengan barang jaminan berupa kendaraan.
3. KUR (Kredit Usaha Rakyat) yaitu pinjaman untuk modal usaha dengan bunga yang terjangkau

4. Mulia yaitu layanan penjualan emas yang ditawarkan kepada nasabah sebagai bentuk investasi masa depan.

PT Pegadaian terus berinovasi untuk memberikan pelayanan jasa terbaik kepada nasabah, sebagai alternatif yang dapat berguna dan membantu nasabah yang membutuhkan.

4.1.2. Visi dan Misi PT Pegadaian (Persero)

a. Visi

“Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.”

b. Misi

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti
2. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi ultra mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder
3. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui :
 - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - b) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - c) Sumber daya manusia yang profesional berbudaya kinerja baik

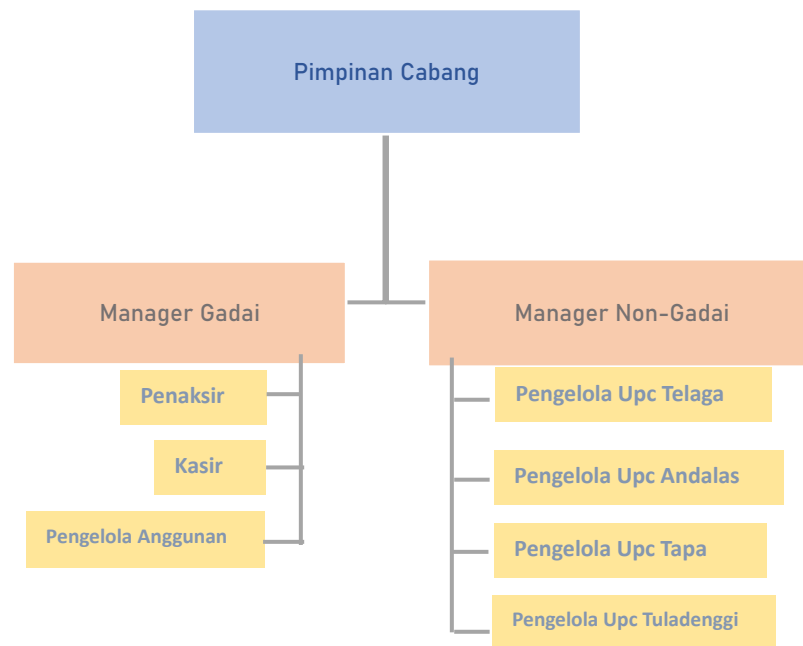
4.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah sistem yang digunakan untuk mendefinisikan hierarki dalam sebuah organisasi dengan tujuan menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi dan mencapai tujuan yang ditetapkan

di masa depan. Struktur organisasi membantu menciptakan keteraturan dalam perusahaan dengan menentukan tugas, tanggung jawab dan wewenang setiap individu atau unit kerja. Hal ini memungkinkan koordinasi yang efisien antara berbagai departemen, memastikan aliran kerja yang lancar dan menghindari tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.

Struktur organisasi membantu alur kerja dalam organisasi lebih efisien antar individu untuk dapat berkoordinasi dengan lebih baik dan meningkatkan efektivitas kerja dalam lingkungan perusahaan. Struktur organisasi juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas kerja, yang bertujuan untuk membantu organisasi mengelola berbagai fungsi dan aktivitas yang ada dalam organisasi. Struktur organisasi yang baik juga dapat membantu pegawai dalam mengembangkan potensi kinerja dan mengembangkan karir karena dapat menjadi jalur kemajuan yang jelas dalam menilai dan melihat kinerja yang jelas dalam organisasi. Organisasi dengan struktur yang fleksibel dapat lebih cepat beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis, karena dapat dengan mudah menyesuaikan peran dan tanggung jawab sesuai dengan kebutuhan. Struktur organisasi bukan hanya sekedar alat manajerial tetapi juga merupakan fondasi yang kuat dalam mendukung keberhasilan dan pertumbuhan organisasi secara keseluruhan.

Berikut gambar struktur organisasi lokasi penelitian. Adapun struktur organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gorontalo Utara adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4.1.4. Job Description

Struktur organisasi menjadikan insan pegadaian yang ada di Cabang Pegadaian Gorontalo Utara sebagai suatu keluarga yang bekerja Bersama untuk mencapai tujuan Bersama. Adapaun tugas dan tanggung jawab setiap posisi dalam organisasi sebagai berikut :

1. Manajer Gadai

Manajer gadai PT Pegadaian Persero memiliki tugas dan fungsi penting dalam mengelola bisnis gadai perusahaan. Manajer gadai bertugas merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional bisnis gadai. Manajer gadai bertanggung jawab mengatur dan mengawasi semua kegiatan operasioanl yang

berkaitan dengan bisnis gadai cabangnya. Manajer gadai juga bertugas menangani barang gadai yang bermasalah, mengkoordinasi, melaksanakan dan mengawasi lelang barang jaminan dan menetapkan besarnya uang pinjaman atas barang gadai yang ditaksir.

2. Kasir

Kasir PT Pegadaian Persero memiliki tugas dan tanggung jawab menerima pembayaran dari nasabah yang melakukan transaksi dan mencatat transaksi penjualan atau pembayaran yang diajukan nasabah. Kasir juga bertanggung jawab menyediakan struk pembayaran tanda terima sebagai bukti transaksi dan menawarkan produk pegadaian kepada nasabah.

3. Penaksir

Penaksir bertanggung jawab dalam melaksanakan penaksiran barang jaminan yang diajukan oleh pelanggan serta menyusun laporan dan dokumentasi yang berkaitan dengan penaksiran barang jaminan yang meliputi pembuatan laporan penaksiran, dokumentasi nilai barang dan catatan lainnya. Penaksir harus bekerja sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku di PT Pegadaian Persero serta harus memahami dan mengikuti SOP yang telah ditetapkan untuk memastikan penaksiran dilakukan dengan standar yang tinggi.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1. Hasil Penelitian

4.2.1.1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem Aplikasi Passion dilihat dari aspek fungsionalitas, keandalan, kegunaan, efisiensi, dan pemeliharaan menunjukkan performa yang sangat baik. Sistem passion mampu memenuhi semua kebutuhan pengguna dengan menyediakan fitur yang sangat relevan dan bermanfaat. Terkait dengan hal tersebut, maka peneliti melakukan wawancara dengan bertanya kepada salah satu informan, yang memantau kinerja pegawai, Apakah Sistem Informasi Aplikasi Passion cepat memproses permintaan dari pengguna (user) ? jelaskan waktu prosesnya dalam bertransaksi ? Ibu Ferara Wenno, manajer gadai PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara menjelaskan :

“Fungsionalitas sistem passion sudah sangat baik, hal tersebut dilihat dari performa sistem passion yang mencakup keakuratan dalam menjalankan tugas yang diinginkan oleh pengguna, keandalan sistem passion juga sangat mampu untuk beroperasi secara konsisten tanpa mengalami kegagalan dan tentunya sangat membantu dalam meringankan pekerjaan.” (Senin, 18 November 2024).

Dari jawaban tersebut peneliti bertanya kepada kasir, Apakah Sistem Informasi Aplikasi Passion cepat memproses permintaan dari pengguna (user) ? jelaskan waktu prosesnya dalam bertransaksi ? Ibu Masni Nusi menjawab :

“Iya. Sistem aplikasi passion cepat dalam merespon permintaan saat melakukan pekerjaan sehari-hari sistem bekerja dengan baik. Proses transaksi menggunakan aplikasi passion kurang lebih memakan waktu 15 menit” (Senin, 18 November 2024).

Untuk itu peneliti bertanya lagi kepada Bapak Moh. Zafitra selaku kasir, Apakah Sistem Informasi Aplikasi Passion cepat memproses permintaan dari pengguna (user) ? jelaskan waktu prosesnya dalam bertransaksi ? Bapak Moh. Zafitra menjelaskan :

“iya. Proses pelayanannya tergantung apakah nasabah melakukan transaksi diloket penaksir atau kasir dari transaksi gadai, perpanjangan surat atau tebusan barang gadai. Biasanya waktu prosesnya memerlukan waktu kurang lebih 10 menit” (Selasa, 19 November 2024)

Untuk memastikan jawaban tersebut peneliti bertanya kepada penaksir, Apakah Sistem Informasi Aplikasi Passion cepat memproses permintaan dari pengguna (user) ? jelaskan waktu prosesnya dalam bertransaksi ? Ibu Rosmala Sagululu menjelaskan :

“proses permintaan dari pengguna diproses dengan cepat oleh aplikasi passion. Namun untuk proses taksiran barang gadai membutuhkan waktu yang lebih lama. Semakin banyak barang yang ditaksir, semakin lama prosesnya” (Selasa, 19 November 2024).

Dari jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi aplikasi passion sangat dirasakan pengguna aplikasi passion yang mengoperasikan sistem passion dengan baik. Pengguna merasa pekerjaan jadi lebih cepat menggunakan sistem passion. Pegawai merasa aplikasi passion sangat membantu mereka dalam menyelesaikan pekerjaan lebih cepat. Efisiensi sistem informasi yang baik dilihat dari sumber daya seperti waktu pemrosesan oleh sistem. Untuk itu peneliti bertanya lagi kepada manajer gadai, Apakah dalam mengoperasikan sistem passion pengguna sering mengalami kendala/masalah ? Apa saja kendala tersebut ? Ibu Ferara wenna menjawab :

“tentunya dalam pekerjaan ada saja kendalanya. Namun dalam penggunaan aplikasi passion sendiri kendala yang sering dihadapi yaitu gangguan jaringan karena sistem passion adalah sistem terpusat. (Senin, 18 November 2024)”

Untuk memastikan jawaban tersebut, peneliti bertanya kepada penaksir, Apakah dalam mengoperasikan sistem passion pengguna sering mengalami kendala/masalah ? Ibu Rosmala Sagululu menjelaskan :

“Iya. Dalam pengoperasian sistem passion saat melakukan transaksi, kendala yang sering terjadi yaitu maintance atau gangguan jaringan. Karena sistem ini real time dan terpusat sehingga ketika ada gangguan jaringan transaksi akan dihentikan karena sistem yang bermasalah”.(Selasa, 19 November 2024).

Peneliti bertanya kepada kasir, Apakah dalam mengoperasikan sistem passion pengguna sering mengalami kendala/masalah ? Bapak Moh. Zafitra menjawab :

“gangguan yang sering dihadapi dalam melakukan pekerjaan menggunakan passion terutama dalam transaksi yaitu sering terjadinya gangguan jaringan yang menyebabkan pekerjaan jadi terhenti sampai jaringan Kembali pulih” (Selasa, 19 November 2024).

Peneliti bertanya lagi kepada Ibu Masni A. Nusi, Apakah dalam mengoperasikan sistem passion pengguna sering mengalami kendala/masalah ? Ibu Masni menjelaskan :

“Iya, gangguan jaringan. Ketika itu terjadi, pekerjaan seperti transaksi akan dihentikan karena tidak adanya akses ke sistem passion. Hal itu menghambat pekerjaan”(Senin, 18 November 2024).

Dari jawaban diatas dapat disimpulkan, kendala masih dihadapi dalam pengoperasian passion. Karena aplikasi passion bersifat real time dan terpusat

gangguan jaringan sering terjadi. Hal itu menghambat pekerjaan dan tentunya membuat pekerjaan jadi kurang efektif. Untuk memastikan lagi peneliti bertanya kepada Ibu Ferara Wenno, Apakah sistem informasi aplikasi passion sering menyebabkan kesalahan transaksi dan pencatatan ? serta bagaimana dampak yang ditimbulkan bagi pengguna itu sendiri? Ibu Ferara Wenno menjelaskan :

“Iya. Kadang terjadi kesalahan dari pengguna dalam pencatatan transaksi, hal itu terjadi karena kelalaian dalam bekerja. ketika pengguna melakukan kesalahan dalam bertransaksi dan kesalahan pencatatan, saat waktu closing atau tutup buku harian akan dilakukan pencocokan saldo. Ketika ada selisih kurang biasanya ditanggung pengguna itu sendiri berupa kerugian yang ditimbulkan.” (Senin, 18 Januari 2024)

Dari jawaban tersebut diatas peneliti bertanya kepada penaksir, , Apakah sistem informasi aplikasi passion sering menyebabkan kesalahan transaksi dan pencatatan ? serta bagaimana dampak yang ditimbulkan bagi pengguna itu sendiri? Ibu Rosmala Sagululu menjelaskan :

“Jika pegawai melakukan kesalahan dalam bertransaksi itu karena kesalahan dari pegawai itu sendiri, bukan disebabkan oleh sistem passion yang menyebabkan. Biasanya terjadi salah catat dalam transaksi yang menyebabkan kerugian finansial yang diganti oleh yang bersangkutan” (Selasa, 19 November 2024).

Untuk memastikan jawaban tersebut, peneliti bertanya kepada Ibu Masni Nusi, apakah sistem informasi aplikasi passion sering menyebabkan kesalahan transaksi dan pencatatan ? serta bagaimana dampak yang ditimbulkan bagi pengguna itu sendiri? Ibu Masni Nusi menerangkan :

“sistem passion sudah didesain dan diperbaharui secara berkala, sehingga risiko kesalahan pencatatan oleh sistem dalam bertransaksi tidak pernah terjadi tetapi biasanya yang menyebabkan kesalahan

malahan bukan pada passion itu sendiri tetapi pengguna (user) tersebut” (Senin, 18 November 2024).

Peneliti bertanya kepada Bapak Moh. Zafitra, , Apakah sistem informasi aplikasi passion sering menyebabkan kesalahan transaksi dan pencatatan? serta bagaimana dampak yang ditimbulkan bagi pengguna itu sendiri? Bapak Moh. Zafitra menjelaskan :

“Iya. Memang kadang terjadi salah transaksi dan pencatatan. Namun hal itu disebabkan oleh kesalahan pengguna yang lalai saat bekerja. Untuk passion sendiri tidak pernah menyebabkan salah catat ataupun transaksi. Biasanya kerugian yang ditimbulkan berupa ganti rugi (Finansial)”(Selasa, 19 November 2024)

Dari jawaban diatas dapat disimpulkan sistem aplikasi passion sudah bekerja dengan baik dan efektif dalam membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan mereka. Sistem passion juga sangat membantu meminimalisir risiko kesalahan dalam melakukan pekerjaan setiap harinya. Namun tidak bisa dipungkiri kesalahan dalam bekerja masih terjadi dan merupakan hal yang tidak bisa dihindari. Ketika pegawai melakukan kesalahan dalam pencatatan transaksi, kerugian yang ditimbulkan akan ditanggung oleh pengguna itu sendiri. Pengalaman pengguna sangat berkesan digambarkan dalam kepuasan pengguna menggunakan sistem passion yang sangat membantu mereka dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.

Dari jawaban tersebut diatas, secara keseluruhan diketahui sistem informasi akuntansi di PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara, yaitu Aplikasi Passion sudah memiliki kualitas yang sangat baik dalam membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat. Kecepatan dalam bertransaksi oleh

sistem aplikasi passion membuat kinerja pegawai semakin meningkat dan mendukung produktivitas kinerja pegawai. Karyawna merasa pekerjaan mereka jadi cepat selesai dan efisiensi waktu semakin produktif dalam bekerja. Walaupun masih ada kendala gangguan jaringan dan maintance aplikasi passion, secara kualitas sistem sudah sangat baik. Hal ini juga mendorong pegawai untuk mningkatkan kinerja dan meningkatkan sumber daya.

4.2.1.2. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan kepada nasabah dilihat dari seberapa cepat dan seberapa efisien pegawai menyelesaikan setiap transaksi dan pelayanan kepada nasabah dengan aplikasi passion. Untuk mengetahui hal tersebut peneliti bertanya kepada pegawai yang menggunakan aplikasi passion dalam proses pelayanan kepada nasabah. Dalam hal ini peneliti bertanya kepada kasir, Bapak Moh Zafitra, Apakah sistem informasi aplikasi passion sangat membantu bapak/ibu dalam mempermudah pelayanan kepada nasabah ? alasannya? Bapak Moh. Zafitra menjawab :

“Pelayanan kepada nasabah yang bertransaksi gadai, pembayaran dan pencairan , dengan sistem passion, lebih cepat diproses dan cepat selesai, karena sistem passion akan secara otomatis memproses surat bukti gadai, tinggal penaksir yang memasukan data nasabah lewat sistem kalau data sudah ada sebelumnya langsung proses, diteruskan ke kasir tanpa menunggu lama”. (Senin, 19 November 2024)

Untuk membenarkan pernyataan tersebut diatas, bahwa proses pelayanan kepada nasabah lebih efektif dan efisien menggunakan aplikasi passion untuk membantu proses transaksi, peneliti bertanya kepada penaksir, Apakah sistem

informasi aplikasi passion sangat membantu bapak/ibu dalam mempermudah pelayanan kepada nasabah ? alasannya? Ibu Rosmala Sagululu menjawab :

“Iya lebih cepat pelayanan dengan aplikasi passion. Proses permintaan dari pengguna sangat cepat diproses oleh aplikasi passion. Dalam transaksi gadai, lamanya proses gadai ditentukan dari proses taksir barang gadai. Semakin banyak barang yang digadaikan, semakin banyak waktu yang dibutuhkan.”(Senin, 19 November 2024)

Untuk memastikan hal tersebut, peneliti bertanya kepada kasir, Ibu Masni A. Nusi, Apakah sistem informasi aplikasi passion sangat membantu bapak/ibu dalam mempermudah pelayanan kepada nasabah ? alasannya? Ibu Masni menjawab :

“Iya. Untuk kecepatan waktu pelayanan, passion sangat cepat memproses transaksi nasabah. Karena data-data nasabah yang melakukan transaksi sudah terekam di sistem passion, tinggal mencari nomor surat gadai dan bisa langsung cetak kwitansi gadai atau transaksi lainnya.” (Selasa, 18 November 2024)

Untuk mengetahui lebih lanjut, peneliti bertanya kepada Ibu Manajer Gadai, Apakah sistem informasi aplikasi passion sangat membantu bapak/ibu dalam mempermudah pelayanan kepada nasabah ? alasannya? Ibu Ferara menjelaskan :

“Iya, untuk proses pelayanan kepada nasabah passion sangat membantu mempercepat pelayanan dan membantu meringankan pekerjaan. Pekerjaan jadi lebih efektif dan pelayanan jadi lebih produktif”(Senin, 18 November 2024).

Berdasarkan hasil dari jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai merasa aplikasi passion pegadaian mudah digunakan dan sangat mempercepat pelayanan kepada nasabah. Hal tersebut mencakup antarmuka yang intuitif

yang sederhana, mudah dioperasikan dan tentunya kecepatan jaringan dan proses data yang mempercepat pelayanan kepada nasabah pegadaian. Penggunaan aplikasi passion berkontribusi pada peningkatan kecepatan dan akurasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, meskipun ada beberapa kendala teknis yang dihadapi.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai hal tersebut peneliti bertanya lagi kepada kasir, Apakah dengan menggunakan sistem informasi aplikasi passion proses pelayanan kepada nasabah yang melakukan transaksi jadi lebih cepat selesai? Bapak Moh. Zafitra menjawab :

Iya. Dengan aplikasi passion transaksi dan pelayanan kepada nasabah lebih cepat dan terstruktur. Transaksi dengan aplikasi passion juga membantu meminimalisir terjadinya kesalahan dan kekeliruan” (Selasa, 19 November 2024).

Dari jawaban tersebut, peneliti bertanya kepada penaksir, Apakah dengan menggunakan sistem informasi aplikasi passion proses pelayanan kepada nasabah yang melakukan transaksi jadi lebih cepat selesai? Ibu Rosmala menjelaskan :

“untuk proses transaksi menggunakan passion memang cepat prosesnya. Pelayanan kepada nasabah pun lebih cepat dan pekerjaan jadi cepat selesai dan lebih efisien” (Selasa, 19 November 2024).

Dari jawaban tersebut diatas, peneliti bertanya kepada kasir, Apakah dengan menggunakan sistem informasi aplikasi passion proses pelayanan kepada nasabah yang melakukan transaksi jadi lebih cepat selesai? Ibu Masni menjelaskan :

“Iya untuk proses transaksi jadi lebih cepat selesai. Pelayanan jadi lebih mudah dan meminimalisir waktu. Pekerjaan jadi cepat selesai

dan tidak terlalu membutuhkan waktu yang lama dalam pelayanan kepada nasabah” (Senin, 18 November 2024).

Dari jawaban diatas, peneliti bertanya kepada manajer gadai, Apakah dengan menggunakan sistem informasi aplikasi passion proses pelayanan kepada nasabah yang melakukan transaksi jadi lebih cepat selesai? Ibu Ferara menjelaskan :

“Untuk proses pelayanan sendiri, membutuhkan waktu dalam prosesnya. Dengan passion, yang secara real time memproses transaksi jadi lebih cepat. Sistem passion akan menampilkan data nasabah yang sudah pernah bertransaksi sehingga ketika nasabah tersebut melakukan gadai barang atau transaksi lainnya tidak membutuhkan waktu yang lama” (Senin, 18 November 2024).

Dari jawaban tersebut diatas dapat disimpulkan, sistem aplikasi passion sangat membantu mempercepat pelayanan dan memproses transaksi nasabah dengan cepat dan efisien. pegawai mengungkapkan bahwa Aplikasi Passion Pegadaian memiliki fitur-fitur yang sangat mudah dioperasikan dan membantu mereka dalam menjalankan tugas sehari-hari, seperti melakukan pencatatan transaksi, akses informasi nasabah, pelaporan dan analisis data. Aplikasi passion ini telah menjadi alat yang efektif dalam mendukung kinerja pegawai dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang cepat dan efisien.

Untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan dari aplikasi passion, peneliti bertanya kepada kasir, Apakah Sistem Informasi Aplikasi Passion di PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara sangat membantu pekerjaan bapak dan ibu ? Bisa Jelaskan? Bapak Moh. Zafitra menjelaskan :

“Iya. Dengan adanya aplikasi passion dalam hal ini kualitas pelayanan, pekerjaan dalam melayani nasabah jadi lebih mudah

dikerjakan. Semuanya dari input data dan proses pembayaran melalui passion sehingga sangat membantu pekerjaan”(Selasa, 19 November 2024).

Untuk memastikan hal tersebut, peneliti bertanya kepada penaksir, Apakah Sistem Informasi Aplikasi Passion di PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara sangat membantu pekerjaan bapak dan ibu ? Bisa Jelaskan? Ibu Rosmala Sagululu menjawab :

“Sangat membantu pekerjaan setiap hari. Dari input data gadai dan proses selesai jadi lebih cepat. Pekerjaan jadi cepat selesai dan tidak memakan banyak waktu dalam sekali transaksi” (Selasa, 19 November 2024).

Peneliti bertanya lagi kepada kasir, Apakah Sistem Informasi Aplikasi Passion di PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara sangat membantu pekerjaan bapak dan ibu ? Bisa Jelaskan? Ibu Masni Nusi menjelaskan :

“Passion sangat membantu meringakan pekerjaan setiap hari. Dengan adanya aplikasi passion pekerjaan jadi lebih cepat proses dan tentunya produktivitas kerja lebih baik dan efisien” (Senin, 18 November 2024).

Peneliti bertanya lagi kepada ibu manajer gadai, Apakah Sistem Informasi Aplikasi Passion di PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara sangat membantu pekerjaan bapak dan ibu ? Bisa Jelaskan? Ibu Ferara Wenno menjelaskan :

“dalam proses transaksi dan pekerjaan di PT Pegadaian setiap hari sangat terbantu dengan adanya aplikasi passion. Karena sekarang pegadaian telah berinovasi ke sistem real time dan terpusat, aplikasi passion sangat membantu pekerjaan terutama dalam pelayanan dan pelaporan akhir bulan” (Senin, 18 November 2024).

Dari jawaban diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi passion sangat membantu pegawai dalam mendukung pekerjaan setiap harinya. Dengan

performa aplikasi yang cepat dan akurat serta membantu dalam mempercepat proses pelayanan kepada nasabah, pegawai menjadi terbantu dalam pekerjaan. Hal ini membuat produktivitas kerja di lingkungan PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara semakin efektif dan efisien. Karena PT Pegadaian telah berinovasi melalui aplikasi *passion* yang bersifat real time dan terpusat, kinerja pegawai dapat terpantau langsung di pusat. Hal ini juga membantu manajemen dalam mengambil langkah perencanaan kedepannya agar lebih efektif dan efisien lagi, meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan kualitas dan meningkatkan daya saing yang terus berkembang dan maju mengikuti perkembangan teknologi.

4.2.1.3. Kemudahan Penggunaan (*Easiness Use*)

Kemudahan penggunaan sistem informasi akuntansi sangat dibutuhkan dalam pengoperasian sistem tersebut untuk membantu pegawai melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan. Sistem informasi yang baik dan mudah digunakan sangat menjamin pegawai untuk bekerja lebih baik dan mendukung produktivitas kerja mereka. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti bertanya kepada penaksir PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara, Apakah dalam merespon permintaan dari pengguna sistem *passion* memproses dalam estimasi waktu yang cepat, akurat serta mudah dioperasikan? Ibu Rosmala Sagululu menjawab :

”Iya. Sistem *passion* dapat diakses kapan saja dan setiap pegawai memiliki user masing-masing untuk mengakses sistem *passion* kapanpun dibutuhkan. Waktu yang dibutuhkan sistem dalam merespon permintaan juga sangat cepat dan informasi yang disajikan juga akurat.” (Senin, 19 November 2024)

Dari jawaban diatas, peneliti bertanya kepada kasir, Apakah dalam merespon permintaan dari pengguna sistem passion memproses dalam estimasi waktu yang cepat, akurat serta mudah dioperasikan? Bapak Moh. Zafitra menjawab :

“Iya. Aplikasi passion efisien memberikan respons yang cepat dan tidak membebani perangkat pengguna. Aplikasi passion yang mampu menyimpan data, mengelola data dan menyajikan data dan informasi yang lengkap, tepat dan sesuai dengan yang dibutuhkan” (Selasa 19 November 2024).

Untuk memastikan jawaban tersebut, peneliti bertanya kepada Ibu Masni Nusi, selaku kasir, Apakah dalam merespon permintaan dari pengguna sistem passion memproses dalam estimasi waktu yang cepat, akurat serta mudah dioperasikan? Ibu Masni Nusi menjelaskan :

“estimasi waktu yang dibutuhkan sistem passion dalam merespon permintaan dari pengguna sangat cepat. Dalam kecepatan bertransaksi, passion sangat membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat. Dengan passion pengguna merasa puas dengan sistem yang bekerja dengan baik dan mempercepat pekerjaan”(Senin, 18 November 2024).

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi passion, peneliti bertanya kepada Ibu manajer gadai, Apakah dalam merespon permintaan dari pengguna sistem passion memproses dalam estimasi waktu yang cepat, akurat serta mudah dioperasikan? Ibu Ferara Wenno menambahkan :

“Passion didesain untuk mengestimasi waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan lebih cepat. Proses login ke aplikasi passion juga sangat gampang, dengan mengakses melalui username masing-masing pengguna. Mengamati perkembangan sejauh ini, passion memiliki tingkat kualitas yang baik serta sangat efektif

dalam meringankan pekerjaan. Respon dari pengguna juga sangat baik mengingat manfaat yang dirasakan sangat berdampak positif dalam meningkatkan kinerja” (Senin, 18 November 2024).

Dari jawaban diatas, dapat disimpulkan bahwa pegawai merasa proses login ke aplikasi cukup sederhana tanpa banyak langkah yang rumit, sehingga mereka bisa langsung menggunakan aplikasi tanpa hambatan. Proses login ke aplikasi yang cepat serta respon aplikasi yang cepat, membuat pengguna merasa sangat puas dengan adanya sistem passion. Passion sangat membantu dalam meningkatkan kinerja, mempercepat transaksi dan sangat membantu dalam meminimalisir waktu dalam melakukan pekerjaan setiap harinya. Setiap pekerjaan dilakukan jadi lebih mudah dan terselesaikan dengan cepat dan terarah dengan bantuan sistem aplikasi passion. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai hal tersebut, peneliti bertanya kepada kasir, Apakah dalam pengoperasian sistem passion pengguna merasakan kesulitan dalam mengakses sistem passion ? Bapak Moh. Zafitra menjawab :

“Aplikasi passion dirancang dengan sangat baik dan mudah dioperasikan oleh pegawai PT Pegadaian. Sistem passion sangat *user friendly* sehingga pegawai merasakan efisiensi penggunaan aplikasi passion untuk meningkatkan produktivitas kerja. Setiap pegawai diberikan akses ke passion dengan memiliki username masing-masing”.(Selasa, 19 November 2024)

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai hal itu, peneliti bertanya kepada manajer gadai, Apakah dalam pengoperasian sistem passion pengguna merasakan kesulitan dalam mengakses sistem passion ? Ibu Ferara Wenno menerangkan :

“Iya. Memang betul akses ke sistem passion sangat mudah. Hanya dengan memasukkan username dan siap dioperasikan sesuai kebutuhan pengguna. Namun ada beberapa fitur dalam aplikasi passion yang memiliki hirarki dalam mengaksesnya. Tapi secara keseluruhan sistem passion memberikan kemudahan bagi pengguna dan tidak sulit dioperasikan dengan fitur-fitur yang lengkap” (Senin, 18 November 2024).

Dari jawaban diatas, peneliti bertanya kepada kasir, Apakah dalam pengoperasian sistem passion pengguna merasakan kesulitan dalam mengakses sistem passion ? Ibu Masni menjelaskan :

“Iya. Sistem passion memang mudah diakses dengan menggunakan username masing-masing pengguna yang sudah terdaftar. Setelah username aktif dan langsung diberikan akses masuk ke sistem sesuai kebutuhan pengguna. Fitur-fitur dalam aplikasi passion juga lengkap dan sesuai dengan kebutuhan” (Senin, 18 November 2024).

Peneliti bertanya lagi kepada penaksir, Apakah dalam pengoperasian sistem passion pengguna merasakan kesulitan dalam mengakses sistem passion ? Ibu Rosmala Sagululu menerangkan :

“Untuk tingkat kesulitan dalam mengoperasikan sistem passion sejauh ini tidak ada. Akses ke sistem passion pun sangat mudah. Sistem passion juga sangat mudah digunakan baik dalam memproses transaksi ataupun dalam mengakses informasi dan data-data yang dibutuhkan. Fitur yang biasa digunakan yaitu fitur transaksi yang didalamnya tersedia berbagai macam jenis transaksi yang ingin diakses” (Selasa, 19 November 2024).

Dari beberapa jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa sistem aplikasi passion mudah digunakan dan mempermudah pekerjaan pegawai. Akses ke sistem juga sangat mudah dan dapat digunakan dalam melakukan pekerjaan setiap hari. Kemudahan pengguna dalam mengakses sistem passion sangat mudah dengan adanya akses ke fitur-fitur utama aplikasi passion seperti pencatatan transaksi

dan pemantauan status pinjaman berjalan dengan lancar dan tidak memerlukan waktu yang lama. Fitur-fitur yang ada dengan baik berkontribusi pada kepuasan pengguna sendiri dan tentunya meningkatkan produktivitas kerja yang semakin baik. Dengan adanya aplikasi passion pegawai lebih mudah melakukan pekerjaan setiap hari dan meminimalisir waktu penyelesaian pekerjaan. Sebagian besar pegawai merasa adanya dukungan teknis yang memadai dalam mendukung produktivitas kerja mereka.

4.2.1.4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dilihat dari perilaku pemanfaatan teknologi yang menyediakan dasar teori untuk menelusuri faktor yang menjelaskan pemakaian software dan menghubungkannya dengan kinerja pemakai. Sebuah sistem informasi akuntansi yang baik dilihat dari seberapa puas pengguna sistem informasi tersebut merasakan manfaat dari sistem itu sendiri. Sistem informasi dikatakan berhasil jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat yang baik dalam membantu pekerjaan dan produktivitas kerja setiap hari. Untuk memastikan hal tersebut, peneliti bertanya kepada Ibu Ferara Wenno, manajer gadai PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara, yang mengevaluasi kinerja pegawai dan mengawasi berjalannya produktivitas kerja di perusahaan. Dengan adanya sistem passion, Apakah sistem passion yang digunakan dalam membantu pekerjaan, sangat efektif dan efisien digunakan serta apakah bapak/ibu merasa puas dengan performa aplikasi passion dalam membantu pekerjaan ? Ibu Ferara Wenno menjelaskan :

“Iya. Sejak adanya aplikasi passion yang *real time* dan *user-friendly* produktivitas kerja pegawai dan perusahaan meningkat. Segala proses dari pelayanan, pemantauan kinerja dan output langsung dipantau terpusat lewat aplikasi passion.” (Selasa, 18 November 2024).

Dari jawaban diatas, peneliti bertanya kepada kasir, Apakah sistem passion yang digunakan dalam membantu pekerjaan, sangat efektif dan efisien digunakan serta apakah bapak/ibu merasa puas dengan performa aplikasi passion dalam membantu pekerjaan ? Bapak Moh. Zafitra menjelaskan :

“Sangat puas. Pekerjaan jadi lebih mudah. Dengan adanya passion pekerjaan semakin efektif dan efisien. Performa aplikasi passion juga sangat baik, dengan sistem passion yang cepat tanggap dan membantu dalam memproses transaksi dengan cepat” (Selasa, 19 November 2024).

Dari jawaban diatas, peneliti bertanya kepada penaksir, Apakah sistem passion yang digunakan dalam membantu pekerjaan, sangat efektif dan efisien digunakan serta apakah bapak/ibu merasa puas dengan performa aplikasi passion dalam membantu pekerjaan ? Ibu Rosmala Sagululu menjawab :

“Iya. Sistem passion sangat mendukung dan mempermudah pekerjaan. Dalam transaksi gadai barang, lebih cepat diproses. Pekerjaan jadi lebih mudah, cepat selesai dan tentunya sangat membantu meningkatkan kinerja pegawai.” (Selasa, 19 November 2024).

Peneliti bertanya kepada kasir, Apakah sistem passion yang digunakan dalam membantu pekerjaan, sangat efektif dan efisien digunakan serta apakah bapak/ibu merasa puas dengan performa aplikasi passion dalam membantu pekerjaan ? Ibu Masni Nusi menerangkan :

“iya cukup puas. Sistem passion sangat membantu dalam pekerjaan setiap hari. Passion juga meminimalisir waktu dalam bertransaksi sehingga semua jadi lebih mudah dna cepat” (Senin, 18 November 2024|).

Dari jawaban diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dari sebagian besar pegawai PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara merasakan manfaat dan kontribusi yang baik dari aplikasi passion dalam mendukung pekerjaan mereka setiap harinya. Aplikasi passion sangat membantu mereka dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai pegadaian dan meningkatkan produktivitas kerja pegawai PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara. Aplikasi passion membantu mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah. Hasil penelitian dari wawancara dan observasi yang dilakukan menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi passion pegadaian kalangan karywan cukup tinggi.

Untuk mengetahui lebih jauh lagi mengenai kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi passion, peneliti bertanya kepada penaksir, Apakah sistem informasi aplikasi passion membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan pekerjaan secara keseluruhan setiap hari tanpa menyebabkan kesalahan transaksi? Ibu Rosmala Sagululu menjelaskan :

“Sangat membantu. Transaksi menggunakan sistem passion jadi lebbih cepat, akurat dan meminimalisir terjadinya kesalahan pencatatan. Biasanya jika terjadi kesalahan dalam bertransaksi, itu karena kelalaian pengguna atau pegawai itu sendiri. Secara performa aplikasi passion, saya merasa sangat puas dan terbantu dalam melakukan pekerjaan setiap hari” (Selasa, 19 November 2024).

Dari jawaban diatas, peneliti bertanya kepada kasir, Apakah sistem informasi aplikasi passion membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan pekerjaan secara keseluruhan setiap hari tanpa menyebabkan kesalahan transaksi? Ibu Masni A. Nusi menjawab :

“ iya proses transaksi menggunakan passion lebih cepat dan akurat. Sistem passion juga mudah digunakan dan prosedur pengoperasian sistem passion cukup mudah. Namun namanya manusia pasti melakukan kesalahan. Dan itu murni karena kesalahan dari pengguna itu sendiri bukan dari sistem aplikasi.” (Senin, 18 November 2024).

Peneliti bertanya kepada kasir, Apakah sistem informasi aplikasi passion membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan pekerjaan secara keseluruhan setiap hari tanpa menyebabkan kesalahan transaksi? Bapak Moh. Zafitra menjelaskan :

“iya sangat membantu. Untuk proses transaksi di frontliner membutuhkan waktu yang lebih cepat menggunakan sistem passion. Semua kebutuhan dari akses bertransaksi hingga akses informasi dan data yang diperlukan sangat mudah dan tersedia dengan akurat oleh sistem passion.” (Selasa, 19 November 2024).

Untuk memastikan hal tersebut, peneliti bertanya kepada ibu manajer gadai, Apakah sistem informasi aplikasi passion membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan pekerjaan secara keseluruhan setiap hari tanpa menyebabkan kesalahan transaksi?

“Iya untuk memenuhi kebutuhan dalam pekerjaan secara keseluruhan aplikasi passion sudah sangat *user-friendly*. Aplikasi passion sangat mudah digunakan dengan data dan informasi yang tersedia dengan lengkap dan akurat dalam membantu pekerjaan setiap hari. Semenjak menggunakan passion kinerja pegawai semakin meningkat, serta lebih produktif dalam bekerja. Karena

aplikasi passion bersifat terpusat sehingga segala aktivitas yang ada langsung di pantau dari pusat” (Senin, 18 November 2024).

Dari jawaban di atas, dapat disimpulkan kecepatan aplikasi passion dalam memproses data dan merespon perintah dari pengguna dengan baik dan cepat, memberikan kepuasan bagi pengguna sehingga mereka merasa nyaman menggunakan sistem passion. Akses dan dukungan teknis yang diberikan aplikasi passion meningkatkan kepuasan bagi pengguna. Pengalaman pengguna passion yang dirasakan pegawai sangat mengapresiasi adanya sistem passion termasuk desain dan interaksi dengan fitur aplikasi dirancang dengan baik yang memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna aplikasi passion di PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara. Passion juga membantu manajemen dalam memantau kinerja di lingkungan perusahaan. Dengan sistem passion yang user-friendly membuat kinerja dan produktivitas pegawai di lingkungan kerja meningkat. Melalui passion yang memiliki sistem terpusat, kinerja dari berbagai cabang pegadaian dapat di control dengan baik secara keseluruhan di kantor pusat yang membantu perkembangan perusahaan lebih baik kedepannya.

4.2.1.5. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Sistem informasi akuntansi yang baik dinilai dari seberapa berkualitas informasi atau output yang dihasilkan. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yaitu kualitas informasi terhadap keakuratan data dan informasi yang dihasilkan. Untuk mengetahui terkait kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi passion untuk data dan informasi PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara, peneliti bertanya kepada ibu manajer gadai, Apakah

dalam merespon permintaan pengguna seperti akses data dan informasi, aplikasi passion merespon, menyediakan dan menampilkan informasi dengan baik dan akurat ? Ibu Ferara Wenno menjawab :

“Iya. Saat pengguna mengakses informasi yang dibutuhkan seperti data nasabah saat melakukan transaksi, langsung bisa diakses dari sistem passion. Data dan informasi yang disajikan sangat lengkap, detail dan sesuai dengan yang dibutuhkan pegawai yang mengaksesnya. Untuk data keuangan dan pelaporan kinerja saat pelaporan, pihak manajerial juga sangat terbantu dengan adanya passion sehingga tidak memakan waktu lama, tidak lembur dan tentunya menghemat waktu dan tenaga” (Senin, 18 November 2024)

Untuk memastikan jawaban tersebut, peneliti bertanya kepada kasir, apakah dalam merespon permintaan pengguna seperti akses data dan informasi, aplikasi passion merespon, menyediakan dan menampilkan informasi dengan baik dan akurat ? Ibu Masni A. Nusi menjawab :

“Iya. Informasi yang sering diakses seperti data pinjaman nasabah, data barang gadai nasabah, tabungan mulia dan lainnya dengan mudah bisa diakses melalui passion. Saat melakukan transaksi di kasir, dapat dengan cepat diproses baik pembayaran maupun pencairan. Semua data dan informasi ada dan lengkap bagi pegawai yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan nasabah.” (Senin, 18 November 2024)

Untuk memastikan hal tersebut, peneliti bertanya kepada kasir, apakah dalam merespon permintaan pengguna seperti akses data dan informasi, aplikasi passion merespon, menyediakan dan menampilkan informasi dengan baik dan akurat ? Bapak Moh. Zafita menjawab :

“Untuk akses informasi dan data nasabah seperti cicilan gadai, pembayaran dan investasi dapat dengan mudah diakses melalui sistem passion, hanya dengan memasukkan nomor surat bukti gadai, sistem passion akan menampilkan informasi yang dibutuhkan.

Namun untuk beberapa akses data seperti laporan keuangan dan data internal lainnya tidak sembarang diakses, hanya orang tertentu saja. Kalau data keuangan hanya manajer yang berhak. Semua ada hirarki cara pemrosesan sistem passion.” (Selasa, 19 November 2024)

Dari jawaban tersebut, peneliti bertanya kepada penaksir, apakah dalam merespon permintaan pengguna seperti akses data dan informasi, aplikasi passion merespon, menyediakan dan menampilkan informasi dengan baik dan akurat ? Ibu Rosmala Sagululu menjelaskan :

“ Iya passion sangat cepat tanggap dalam menyediakan informasi sesuai permintaan dari user. Saat mengakses data nasabah yang melakukan transaksi gadai, dengan cepats sistem merespon dan menampilkan informasi yang dibutuhkan” (Selasa, 19 November 2024).

Dari jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa sistem passion pegadaian telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas informasi yang dibutuhkan oleh pegawai dan manajen perusahaan. Aplikasi ini dirancang untuk membantu pegawai dalam mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan dengan lebih efisien. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yaitu laporan keuangan. Sistem passion juga digunakan untuk menyusun laporan keuangan dan informasi keuangan yang ada di PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara. Salah satu temuan utama adalah bahwa aplikasi passion ini sangat membantu pegawai dalam mengakses informasi dan data nasabah melalui passion tanpa mencari data tertulis lainnya. Melalui passion juga pengelolaan data keuangan jadi lebih mudah dilakukan.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem passion, peneliti bertanya kepada manajer gadai, apakah kualitas

informasi seperti informasi data nasabah dan informasi internal perusahaan melalui passion dapat diakses dengan mudah dan membantu saat pelaporan kinerja ? Ibu Ferara Wenno, menjelaskan:

“Untuk akses informasi yang dibutuhkan pegawai seperti data nasabah jadi lebih mudah dan cepat tanpa melihat dokumen atau data secara tertulis. Ada beberapa fitur dalam sistem passion yang memang tidak bisa diakses, hanya pengguna tertentu yang bisa mengakses informasi internal perusahaan untuk menjaga kerahasiaan data. Saat pelaporan kinerja juga tidak membutuhkan waktu yang lama saat rekapitulasi keuangan perusahaan. Data internal perusahaan seperti informasi laporan keuangan, yang hanya boleh diakses oleh orang tertentu saja. Ada hirarki untuk pengoperasian sistem dan data perusahaan”(Senin, 18 November 2024)

Dari jawaban diatas, lebih lanjut manajer gadai menambahkan :

“Untuk aplikasi passion sendiri walau masih pengembangan, karena diperbarui secara berkala, cukup *user friendly*, mudah digunakan, ringkas dan tidak lagi sulit saat pelaporan keuangan karena sudah otomatis disusun oleh sistem passion”. (Senin, 18 November 2024)

Dari jawaban tersebut, peneliti bertanya kepada kasir, apakah kualitas informasi seperti informasi data nasabah dan informasi internal perusahaan melalui passion dapat diakses dengan mudah dan membantu saat pelaporan kinerja ? Ibu Masni Nusi menjelaskan :

“iya dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna, sistem passion sangat cepat tanggap dan informasi yang disajikan akurat. Untuk data nasabah mudah diakses. Namun ada beberapa fitur sistem passion yang tidak bisa diakses. Hanya pihak manajemen yang memiliki wewenang mengenai data internal perusahaan” (Senin, 18 November 2024).

Peneliti bertanya kepada penaksir, apakah kualitas informasi seperti informasi data nasabah dan informasi internal perusahaan melalui passion dapat diakses

dengan mudah dan membantu saat pelaporan kinerja ? Ibu Rosmala Sagululu menjelaskan “

“Untuk akses informasi dan data yang dibutuhkan seperti data terkait nasabah, passion menyediakan fitur yang mudah diakses, informasi yang disajikan lengkap, akurat dan sesuai dengan kebutuhan. Untuk beberapa data dan informasi internal memang hanya pihak yang berwenang yang memiliki akses terkait hal tersebut” (Selasa, 19 November 2024).

Untuk memastikan jawaban tersebut, peneliti bertanya kepada kasir, apakah kualitas informasi seperti informasi data nasabah dan informasi internal perusahaan melalui passion dapat diakses dengan mudah dan membantu saat pelaporan kinerja ? Bapak Moh. Zafitra menjelaskan :

“Informasi yang dibutuhkan pengguna dalam menjalankan pekerjaan setiap hari dapat diakses dengan mudah menggunakan aplikasi passion. Untuk data nasabah yang bertransaksi dapat diakses dengan mudah ketika dibutuhkan informasi yang berkaitan dengan nasabah. Akses ke informasi yang dibutuhkan juga cepat. Kualitas informasi yang disajikan juga akurat. (Selasa, 19 November 2024).

Dari jawaban di atas dapat disimpulkan bahwa sistem passion sangat membantu pegawai PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara dalam mengakses data dan informasi dengan cepat dan akurat sesuai dengan permintaan dari pengguna. Ini menunjukkan bahwa aplikasi passion ini berperan penting dalam mendukung produktivitas dan efektivitas kerja di lingkungan pegadaian. Secara keseluruhan temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi passion telah mencapai kualitas informasi yang baik dan sangat membantu pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaan mereka. Dengan dukungan teknologi yang tepat, pegawai dapat lebih fokus pada pekerjaan inti mereka,

sementara aplikasi passion akan bekerja menangani pengolahan data serta informasi yang ada pada perusahaan untuk menjamin keberlangsungan perusahaan.

4.2.2. Pembahasan

4.2.2.1. Kualitas Sistem Aplikasi Passion

Hasil Penelitian berdasarkan wawancara dengan informan menunjukkan bahwa kualitas sistem sistem informasi akuntansi Aplikasi Passion PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara dalam penerapannya sangat baik untuk membantu pekerjaan baik transaksi, operasional maupun pengelolaan data internal perusahaan. Perlu diketahui sistem informasi akuntansi telah berjalan dengan efektif dilihat dari beberapa komponen atau fitur yang terhubung langsung dan telah bekerja dengan baik. (Putu et al., 2022). Kecepatan dan ketepatan sistem aplikasi passion dilihat dari performa aplikasi dalam fitur-fitur yang berfungsi dengan baik. Hal ini didukung oleh pernyataan manajer gadai yang bertugas untuk mengevaluasi dan memantau kinerja pegawai PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara. Beliau menjelaskan bahwa fungsionalitas sistem passion sudah sangat baik, dari performa sistem passion yang mencakup keakuratan dalam menjalankan tugas yang diinginkan oleh pengguna, keandalan sistem passion juga sangat mampu untuk beroperasi secara konsisten tanpa mengalami kegagalan. Performa kualitas sistem dari aplikasi passion yang sudah sangat baik memberikan dampak positif bagi pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaan setiap hari.

Perlu diketahui Sistem informasi akuntansi yang berkualitas bertujuan agar proses akuntansi yang ada dalam perusahaan berjalan dengan baik (Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Tahun 2003). Untuk menjalankan proses tersebut, sistem yang digunakan harus memiliki tingkat kualitas sistem yang baik untuk mendukung berjalannya perusahaan. Sistem aplikasi passion yang ada di PT Pegadaian sangat membantu proses pelayanan kepada nasabah dan membantu pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan dengan sangat baik. Dengan adanya aplikasi passion, pencapaian dari kinerja pegawai meningkat. Sistem passion membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Namun sistem passion yang sudah memiliki kualitas yang baik, masih terjadi gangguan jaringan yang kadang terjadi, karena sistem passion bersifat real time dan terpusat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putri Finanti, et al (2023). Implementasi Sistem Passion Pada Efektivitas Kinerja Pegawai. Yaitu sistem passion dibuat bertujuan untuk membantu perusahaan untuk mempermudah proses transaksi. Passion mampu mempermudah produktivitas dan mempercepat transaksi. Sistem passion berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan telah bekerja dengan baik sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, dengan tanggung jawab masing-masing yang telah ditetapkan oleh sistem aplikasi passion. Efisiensi sistem passion sangat baik dalam menggunakan sumber daya, seperti waktu pemrosesan data dan memori. Beberapa fitur aplikasi passion yang ada untuk membantu pekerjaan pegawai yaitu :

a. Transaksi Gadai

Fitur ini digunakan oleh penaksir untuk melayani nasabah yang bertransaksi gadai. Proses yang dilakukan penaksir yaitu dengan menginput data nasabah terlebih dahulu. Dari jenis transaksi, barang gadai dan informasi data diri nasabah. Kemudian setelah itu penaksir akan menkasir harga barang gadai nasabah, menginput data nasabah serta menerbitkan surat bukti gadai (SBG). Fitur ini mempermudah penaksir untuk melayani nasabah dengan lebih cepat dan efisien. Efisiensi waktu yang dibutuhkan dalam memproses transaksi nasabah kurang lebih 10 menit. Namun tergantung banyaknya transaksi gadai berupa kuantitas barang yang ditawarkan nasabah.

b. Pencairan Dana Pinjaman

Fitur ini digunakan oleh kasir dalam memproses pencairan dana, pembayaran dan cicilan yang dilakukan oleh nasabah. Pada proses ini sistem passion akan melakukan pencocokan nomor rekening yang ada, lalu menghasilkan output berupa slip penerimaan uang, atau slip pembayaran. Sistem passion yang digunakan kasir juga menyusun laporan rekapitulasi kasir harian saat closing harian yang berisi seluruh transaksi yang diproses setiap harinya. Fitur ini mempermudah kasir untuk memproses data nasabah dan melakukan pencairan dengan cepat. Estimasi waktu yang dibutuhkan sekitar 10 menit karena tidak lagi mencocokkan nomor surat bukti gadai secara manual namun telah tersistem oleh aplikasi passion.

c. Tabungan Emas

Fitur ini digunakan oleh kasir untuk memproses rekening tabungan investasi emas nasabah pegadaian. Prosesnya dimulai dari nasabah mengajukan pembuatan buku tabungan emas, kemudian memilih nominal investasi yang diinginkan. Fitur tabungan emas menawarkan berbagai manfaat bagi pegawai yang dapat memproses investasi emas nasabah dengan lebih cepat dan pengelolaan keuangan investasi jadi lebih terstruktur. Keuangan nasabah dapat dilindungi dan dikelola dengan baik dan memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan perusahaan.

d. Rekapitulasi Kas

Fitur rekapitulasi kas yang tersedia dalam sistem passion dirancang untuk membantu pegawai terutama manajer dalam mengelola dan memantau keuangan mereka dengan lebih efisien. Fitur ini sangat membantu saat merekap laporan keuangan bulanan lebih cepat dan tidak memakan waktu yang lama, dan membantu dalam memantau dan mengelola keuangan perusahaan secara terperinci. Manajer juga dapat memantau dan melihat pemasukan dan pengeluaran dalam satu tampilan. Semua transaksi dicatat dengan akurat, membantu mengurangi kesalahan dalam pencatatan dan memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi keuangan perusahaan. Data keuangan yang disajikan pada fitur rekapitulasi ksa dapat membantu manajer dalam membuat keputusan keuangan yang lebih baik.

4.2.2.2. Kualitas Pelayanan Sistem Aplikasi Passion

Hasil penelitian berdasarkan wawancara dengan informan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aplikasi passion untuk membantu pegawai dalam bekerja melayani nasabah sangat baik. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sangat cepat diproses oleh aplikasi passion. Kecepatan dalam pelayanan yang diberikan kepada pegawai melalui aplikasi passion memberikan kesempatan untuk meningkatkan produktivitas kinerja yang akan dinilai pada kompetensi penilaian akhir kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan dengan menghadirkan aplikasi tidak hanya untuk membantu proses transaksi lebih cepat, tetapi juga memperhatikan peningkatan produktivitas kinerja pegawai. Efektivitas pelayanan menunjukkan kualitas pelayanan sudah sangat baik. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Moh Zafitra yang merasakan bahwa pelayanan kepada nasabah yang bertransaksi gadai, dengan sistem passion dapat diproses dengan cepat karena sistem secara otomatis langsung memproses transaksi nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Putri Nabila (2020) bahwa sistem passion yang digunakan PT Pegadaian (Persero) sangat efektif dalam melayani nasabah gadai. Dalam kualitas pelayanan yang diberikan aplikasi passion, PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara mengevaluasi ketepatan transaksi dan pelayanan kepada nasabah menggunakan sistem dengan memeriksa ketepatan data transaksi saat proses *closing*. Hal ini mencerminkan perusahaan berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan

kepada nasabah dengan sistem passion tanpa menyebabkan kesalahan transaksi dari sistem passion untuk memastikan proses pelayanan berjalan baik dengan standar pelayanan dan hasil kerja yang tinggi.

Kualitas pelayanan ialah sebuah hasil dari sistem perusahaan yang memberikan dukungan dalam pekerjaan setiap hari (Zamzami, 2022). Dalam mencapai standar kualitas pelayanan yang baik, pegawai PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dengan bersikap selektif, professional dan kompeten dalam bekerja. Pegawai juga berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah pegadaian dan berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

4.2.2.3. Kemudahan Penggunaan Aplikasi Passion

Hasil penelitian berdasarkan wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pegawai PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara mengoperasikan sistem passion dengan sangat mudah. Dalam proses akses ke sistem passion, pegawai diberikan akses dengan menggunakan identitas pegawai masing-masing. Setiap pegawai diberikan *username* dan *password* sesuai dengan akses pekerjaan yang dilakukan setiap harinya. Dalam menggunakan sistem aplikasi passion untuk bertransaksi dan akses informasi dan data nasabah, pegawai juga diberikan akses bebas mencari informasi yang dibutuhkan yang sudah tersedia dengan rapi dan lengkap oleh sistem aplikasi passion. Kemudahan menggunakan sistem passion didukung dengan pernyataan Ibu Rosmala Sagululu yang menyatakan sistem passion dapat

diakses kapan saja dan setiap pegawai memiliki *user* masing-masing untuk mengakses sistem passion kapanpun dibutuhkan. Waktu yang dibutuhkan sistem passion untuk merespon permintaan sangat cepat sehingga pekerjaan semakin efektif dan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem passion. Kemudahan pengguna pada sistem informasi akuntansi semakin efisien dilihat dari seberapa mudah sistem diakses dan dioperasikan (Putu et al, 2022).

Hal ini sudah jelas bahwa pegawai dengan mudah mengoperasikan sistem aplikasi passion dengan menggunakan akses yang sudah diberikan. Namun kurangnya pelatihan yang diberikan kepada pegawai dalam implementasi passion menjadi salah satu faktor yang memicu kendala yang dihadapi. Hasil penelitian ini sejalan dengan Syifa Vidya & Nabil Pasa (2024). Tinjauan Atas Pegadaian *Application Support System Integrated Online* (PASSION). Passion membantu perusahaan dalam proses operasional setiap hari. Proses pembuatan data yang cepat dan akurat sangat membantu pegawai dalam proses pelayanan dan segala pekerjaan. Karena penelitian ini juga menekankan pada penerapakan aplikasi passion yang berperan penting dalam pegadaian, yang sejalan dengan standar operasioanl prosedur yang berlaku dalam perusahaan.

4.2.2.4. Kepuasan Pengguna Aplikasi Passion

Dari hasil penelitian berdasarkan wawancara dengan informan menunjukan bahwa pegawai PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara sangat puas menggunakan sistem aplikasi passion dalam bekerja dan beraktivitas

setiap hari-hari. Kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi sebagai alat untuk mempermudah pekerjaannya serta mudah menggunakan sistem informasi akuntansi sebagai alat untuk mempercepat pekerjaan dengan baik (Putu, et al, 2022). Dalam praktiknya, kepuasan pengguna sangat diperhitungkan dalam menilai keberhasilan sistem informasi akuntansi yang diterapkan. Aplikasi passion memberikan kepuasan kepada pegawai dalam membantu pekerjaan dan meningkatkan produktivitas kinerja pegawai pegadaian. Pernyataan Ibu Masni menjelaskan bahwa sistem passion sangat membantu dalam melakukan pekerjaan setiap hari. Passion juga meminimasir waktu dalam memproses transaksi nasabah sehingga semua jadi lebih mudah dan cepat.

Upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi passion terus dilakukan oleh pegadaian dengan melakukan upgrade sistem untuk bekerja lebih baik. Sistem passion yang user-friendly sangat membantu pegawai dalam mengoperasikannya setiap hari. Passion sangat efisien dalam membantu pekerjaan dan membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan lebih cepat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nadira Andini et al (2024). Penerapan Metode SUS dalam Menganalisis Kepuasan Karyawan Terhadap Penggunaan Aplikasi Passion. Yaitu passion memiliki tingkat kelayakan dan bisa digunakan oleh pegawai. Performa aplikasi passion sangat membantu produktivitas kerja pegawai dan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi passion.

Kesimpulan dari uraian tersebut adalah bahwa pengguna merasa aplikasi passion sangat mudah dioperasikan. Pegawai merasakan manfaat yang baik dari pengoperasian passion yang sangat mendukung pekerjaan setiap hari. Akses dan dukungan teknis yang diberikan passion meningkatkan kepuasan pengguna.

4.2.2.5. Kualitas Informasi Aplikasi Passion

Hasil penelitian berdasarkan wawancara dengan informan menunjukkan bahwa PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara telah mengimplementasikan sistem aplikasi passion dengan mengandalkan kualitas informasi sistem passion. Sistem informasi akuntansi menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi yang berkualitas berisikan informasi yang berkualitas (Djuarni et al, 2023). Pegawai mengakui informasi yang di butuhkan tersedia dengan lengkap, mudah diakses dan akurat. Sistem passion menjaga keamanan data dan informasi internal perusahaan dengan baik. Akses informasi seperti data nasabah dan informasi umum lainnya bisa diakses dengan mudah oleh pegawai. Namun untuk informasi data keuangan dan informasi data internal perusahaan hanya bisa diakses oleh orang tertentu yang memiliki wewenang. Hal ini di dukung oleh pernyataan manajer gadai yang menjelaskan pegawai mengakses informasi yang dibutuhkan seperti akses data nasabah saat melakukan transaksi, langsung bisa diakses dari sistem passion. Data dan informasi yang disajikan lengkap, detail dan sesuai dengan yang dibutuhkan pegawai. Untuk data keuangan dan pelaporan kinerja, pihak

manajerial sangat terbantu sistem passion. Semua bukti pelaporan dan data-data internal perusahaan dapat diakses dengan mudah melalui sistem passion.

Perlu diketahui kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem yaitu kualitas informasi terhadap keakuratan data (Putu, 2022). Akurat berarti informasi yang ada harus jelas mencerminkan maksud dari informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Kualitas informasi adalah tujuan dari adanya sistem informasi yang ada dalam perusahaan. Dengan adanya sistem yang mendukung tersedianya informasi yang dibutuhkan sebagai dasar pengambilan keputusan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dilla Rusfa & Seri Apri (2022). Analisis Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (Aplikasi Passion) Terhadap Produk Gadai KCA. Yaitu kualitas informasi yang dihasilkan sistem berisikan informasi yang lengkap, akurat, relevan dan sesuai dengan kebutuhan. Kualitas informasi yang baik menjadi dasar dalam membuat strategi dan dasar pengambilan keputusan yang baik dan tepat untuk perusahaan.

Beberapa manfaat dan dampak yang ada dengan hadirnya sistem passion adalah :

1. Peningkatan Akurasi Data

Dengan menggunakan aplikasi passion, PT Pegadaian (Persero) Cabang Gorontalo Utara dapat mengurangi kesalahan manual dalam pencatatan transaksi. Data yang lebih akurat sangat membantu dalam penyusunan laporan keuangan yang lebih baik dan dapat diandalkan

2. Efisiensi Waktu

Proses transaksi kepada nasabah yang sebelumnya memakan waktu lama kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat. Aplikasi passion memungkinkan pegawai untuk mengakses informasi yang dibutuhkan tanpa harus melalui proses manual yang rumit dan memakan waktu yang cukup lama.

3. Pengendalian Internal yang Lebih Baik

Efektivitas sistem informasi akuntansi aplikasi passion ini juga berkaitan dengan pengendalian internal perusahaan jadi lebih baik. Dengan adanya sistem passion yang terintegrasi, manajemen dapat lebih mudah memantau dan mengendalikan transaksi keuangan, sehingga mengurangi risiko kecurangan, manipulasi data dan kesalahan.

4. Dukungan untuk Pengambilan Keputusan

Data dan informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Passion memberikan informasi yang relevan dan tepat waktu bagi manajemen untuk membuat keputusan strategis. Hal ini sangat penting dalam lingkungan bisnis PT Pegadaian (Persero) dalam mendukung bisnis perusahaan berjalan lebih baik. Meskipun aplikasi passion sudah sangat efektif dalam membantu PT Pegadaian (Persero) beberapa hal perlu diperhatikan salah satunya kesiapan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi baru.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas bahwa analisis efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi aplikasi passion pada PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas sistem Aplikasi Passion PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara menunjukkan sistem passion mampu memenuhi semua kebutuhan pengguna dengan menyediakan fitur yang sangat relevan dan bermanfaat. Sistem Aplikasi Passion menunjukkan performa yang baik dilihat dari kecepatan dan ketepatan sistem aplikasi passion dalam merespon perintah dari pengguna serta sistem aplikasi passion yang mampu menyimpan data, mengelola data dan menyajikan data dan informasi yang lengkap, tepat dan sesuai dengan yang dibutuhkan.
2. Kualitas pelayanan aplikasi passion PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara menunjukkan pelayanan kepada nasabah yang bertransaksi gadai, dengan sistem passion, lebih cepat diproses dan cepat selesai. Pelayanan kepada nasabah lebih efektif dan efisien menggunakan aplikasi passion untuk membantu proses transaksi.
3. Kemudahan penggunaan aplikasi passion PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara menunjukkan penggunaan aplikasi passion bagi pegawai PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara sangat *user friendly* sehingga pegawai merasakan

efisiensi penggunaan aplikasi passion untuk meningkatkan produktivitas kerja. Pegawai merasa proses login ke aplikasi cukup sederhana tanpa banyak langkah yang rumit, sehingga mereka bisa langsung menggunakan aplikasi tanpa hambatan dalam mendukung produktivitas kerja mereka.

4. Kepuasan penggunaan aplikasi passion PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara menunjukan aplikasi passion sangat membantu mereka dalam meningkatkan efisiensi kerja. Kecepatan aplikasi passion dalam memproses data dan merespon perintah dari pengguna dengan baik dan cepat, memberikan kepuasan bagi pengguna sehingga mereka merasa nyaman menggunakan sistem passion. Akses dan dukungan teknis yang diberikan aplikasi passion meningkatkan kepuasan bagi pengguna.
5. Kualitas informasi aplikasi passion PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara menunjukan aplikasi passion ini sangat membantu pegawai dalam mengakses data dan informasi yang dibutuhkan. Passion juga sangat efektif dalam mengelola data keuangan. Aplikasi passion telah bekerja menangani pengolahan data serta informasi yang ada pada perusahaan untuk menjamin keberlangsungan perusahaan.

5.2. Saran

Adapun saran-saran yang diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah :

1. Pegadaian perlu memerhatikan kompetensi sumber daya manusia untuk meningkatkan efektivitas aplikasi passion dengan memberikan pelatihan

yang lebih intensif kepada pegawai serta pengawasan implementasi sistem terutama yang berkaitan dengan fitur-fitur aplikasi yang kompleks.

2. Perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap aplikasi passion guna mengidentifikasi kelemahan atau kendala yang dihadapi pengguna dengan mengembangkan fitur baru, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggriani, D. (2020). *Peluang dan Tantangan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dalam Perusahaan di Era Digital* : (Peluang dan Tantangan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dalam Perusahaan di Era Digital - Kompasiana.com diakses 27 Agustus 2024).
- Amandazra. (2024). *Sistem Informasi Akuntansi : Pilar Penting dalam Era Digitalisasi*. (Sistem Informasi Akuntansi: Pilar Penting dalam Era Digital | D3 Sistem Informasi Akuntansi (telkomuniversity.ac.id) diakses pada 30 Agustus 2024).
- Djuarni et al. (2023). *Analisis Peranan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Mendukung Efektivitas Penyajian Laporan Keuangan Pada PT. Pringgondani Setia Nusantara*. <https://jurnal.lpkia.ac.id/index.php/jda/index>
- Mulyani et al. (2024). *Analisis Sistem Informasi Akuntasi (SIA) Dalam Meningkatkan Kinerja Bagian Perencanaan Dan Keuangan Pada Kantor Walikota Medan*. 2(1). <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v2i1.577>
- Nabilah, P. (2020). *Efektivitas Sistem Passion Pembiayaan Pegadaian Emas Pada PT Pegadaian (Persero)*. Jurnal Akuntansi, 24.
- Putu et al. (2022). *Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi e-Bengkel Terintegrasi pada Bengkel Wirta Motor*. Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika, 12(3).
- Putri et al. (2023). *Informan dan Key Informan* : (Informan dan Key Informan: Pengertian, Cara Menemukan, dan Contoh (kompas.com) diakses pada 14 Mei 2024).
- Qotrun, A. (2021). *Metodologi Penelitian*. (Metodologi Penelitian: Pengertian, Jenis, Manfaat, dan Tujuan (gramedia.com) diakses pada 2 Juni 2024).
- Rusdiana. 2022. *Definisi Operasional*: (Definisi Operasional – A. Rusdiana diakses 24 September 2024).
- Ramadhani et al. (2023). *Implementasi Sistem Passion Pada Efektivitas Kinerja Pegawai Pada PT Pegadaian Persero CP. Cikampek*. : Jurnal Pengabdian Cendikia.Nangroe,252(3),252–256. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8061836>
- Robith, M. (2021). *Sistem Informasi, Komponen dan Fungsinya*. (Sistem Informasi: Pengertian, Jenis, Komponen, dan Fungsinya (sekawanmedia.co.id) diakses pada 24 Agustus 2024).
- Rastafara. 2019. *Metode Checklist atau Daftar Periksa*: (2 Metode Checklist Metode Checklist atau Metode Daftar Periksa adalah metode | Course Hero

diakses 24 September 2024)

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. https://tuxdoc.com/download/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-r-ampamp-d-prof-dr-sugiyono-2017_pdf
- Sutisna, L. A. (2021). *Pembahasan Model-Model Kesuksesan Teknologi Informasi dan Sistem Informasi*. Dosen : Darmawan Baginda Napitupulu Program Magister Ilmu Komputer Universitas Budi Luhur – Jakarta Tahun Akademik 2021. November, 1–9. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.19357.64489>
- Yassinta, A. (2023). *Efektivitas dan Kriteria Pengukuran* : (Efektivitas adalah: Pengertian, Pendekatan, dan Kriteria Pengukuran (detik.com) diakses 27 Agustus 2024).
- Yulianto, S. (2022). *Implementasi dan Penerapannya di Berbagai Bidang*.(Pengertian Implementasi dan Penerapannya di Berbagai Bidang - Page 5 - Ragam Bola.com diakses pada 4 Juni 2024).
- Yulianto, S. H. 2023. *Arti Definisi Operasional dalam Penelitian beserta Cara Membuatnya*: (Arti Definisi Operasional dalam Penelitian beserta Cara Membuatnya - Ragam Bola.com diakses 23 September 2024)
- Zamzami et al. (2022). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

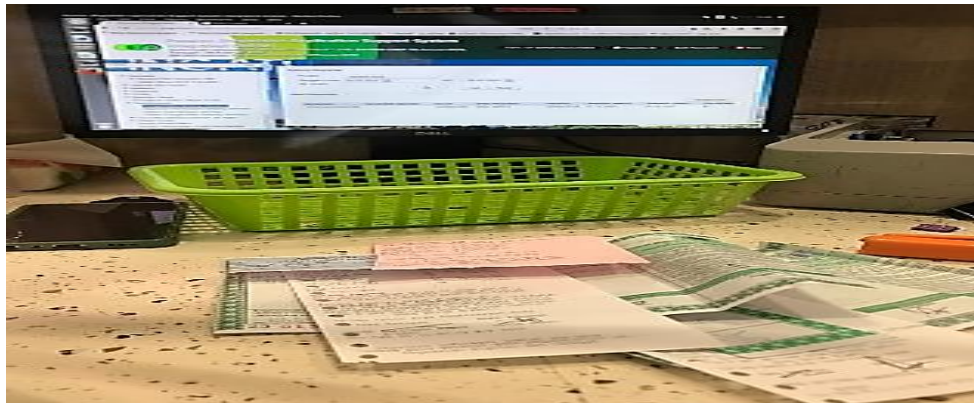
DOKUMENTASI



Wawancara bersama Ibu Manajer Gadai



Wawancara bersama Kasir



Pemrosesan transaksi nasabah



Observasi implementasi Passion bersama Ibu Manajer Gadai



Observasi sistem passion bersama pegawai

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

1. Apakah Sistem Informasi Aplikasi Passion cepat memproses permintaan dari pengguna (user) ? jelaskan waktu prosesnya dalam bertransaksi ?
2. Apakah dalam mengoperasikan sistem passion pengguna sering mengalami kendala/masalah ? Apa saja kendala tersebut ?
3. Apakah sistem informasi aplikasi passion sering menyebabkan kesalahan transaksi dan pencatatan ? serta bagaimana dampak yang ditimbulkan bagi pengguna itu sendiri?
4. Apakah belum ada pelatihan yang disediakan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam penggunaan passion ?
5. Apakah sistem informasi aplikasi passion sangat membantu bapak/ibu dalam mempermudah pelayanan kepada nasabah ? alasannya?
6. Apakah dengan menggunakan sistem informasi aplikasi passion proses pelayanan kepada nasabah yang melakukan transaksi jadi lebih cepat selesai?
7. Apakah Sistem Informasi Aplikasi Passion di PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara sangat membantu pekerjaan bapak dan ibu ? Bisa Jelaskan?
8. Apakah dalam merespon permintaan dari pengguna sistem passion memproses dalam estimasi waktu yang cepat, akurat serta mudah dioperasikan?
9. Apakah dalam pengoperasian sistem passion pengguna merasakan kesulitan dalam mengakses sistem passion ?

10. Apakah sistem passion yang digunakan dalam membantu pekerjaan, sangat efektif dan efisien digunakan serta apakah bapak ibu merasa puas dengan performa aplikasi passion dalam membantu pekerjaan ?
11. Apakah sistem informasi aplikasi passion membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan pekerjaan secara keseluruhan setiap hari tanpa menyebabkan kesalahan transaksi?
12. Apakah dalam merespon permintaan pengguna seperti akses data dan informasi, aplikasi passion merespon, menyediakan dan menampilkan informasi dengan baik dan akurat ?
13. Apakah kualitas informasi seperti informasi data nasabah dan informasi internal perusahaan melalui passion dapat diakses dengan mudah dan membantu saat pelaporan kinerja ?



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS EKONOMI

SK. MENDIKNAS NOMOR 84/D/O/2001 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT.DIKTI
Jalan : Achmad Nadjamuddin No.17 Telp/Fax.(0435) 829975 Kota Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI
No. 002/SRP/FE-UNISAN/II/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Musafir, SE., M.Si
NIDN : 092811690103
Jabatan : Dekan

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama Mahasiswa : Agnes Horet Koten
NIM : E1121017
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi Passion (*Application Support System Integrated*) pada PT. Pegadaian Cabang Gorontalo Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 18%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan. Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya


Mengetahui
Dekan
DR. Musafir, SE., M.Si
NIDN. 0928116901

Gorontalo, 18 Februari 2025
Tim Verifikasi,


Nurhasmi, S.KM

Terlampir : Hasil Pengecekan Turnitin

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fihtriani Taligansing
Jabatan : Pimpinan Cabang PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara
Alamat : Jl H. B Jassin, Kel. Dulalowo, Kota Gorontalo

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Agnes Horet Koten
NIM : E1121017
Program Studi : Akuntansi
Asal Institusi : Universitas Ichsan Gorontalo

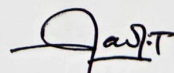
Bahwa nama tersebut diatas telah melaksanakan penelitian di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Gorontalo Utara terhitung mulai tanggal 18 November 2024 sampai dengan 9 Desember 2024 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul penelitian “Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi Passion (Application Support System Integrated)” Pada PT Pegadaian Cabang Gorontalo Utara”.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 12 Februari 2025

Pimpinan Cabang


Pegadaian



Fihtriani Taligansing
P83972



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Jl. Achmad Nadjamuddin No.17, Kampus Unisan Gorontalo Lt.1 Kota Gorontalo 96128
Website: lemlitunisan.ac.id, Email: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 52/PIP/B.04/LP-UIG/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian (Pengambilan Data)

Kepada Yth.,
Pimpinan Cabang PT. Pegadaian Cabang Gorontalo Utara
di -
Tempat

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM
NIDN : 0929117202
Pangkat Akademik : Lektor Kepala
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal/Skripsi**, kepada:

Nama : Agnes Horet Koten
NIM : E1121017
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Judul Penelitian : Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi Passion (*Application Support System Integrated*) Pada PT. Pegadaian Cabang Gorontalo Utara
Lokasi Penelitian : PT. Pegadaian Cabang Gorontalo Utara

Demikian surat ini saya sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Dikeluarkan di Gorontalo

Tanggal, 17/09/2024




Ketua Lembaga Penelitian

Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM

NIDN: 0929117202

Fekon02 Unisan

AGNES HORET KOTEN_ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI APLIKASI PASSION (APPLI...

-  AKUNTANSI_02
-  Fak. Ekonomi
-  LL Dikti IX Turnitin Consortium

Document Details

Submission ID**trn:oid::1:3157379418****Submission Date****Feb 17, 2025, 9:03 AM GMT+7****Download Date****Feb 17, 2025, 9:10 AM GMT+7****File Name****SKRIPSI_AGNES_HORET_KOTEN_-.docx****File Size****1.4 MB****89 Pages****15,089 Words****100,709 Characters**




18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 19%  Internet sources
- 6%  Publications
- 9%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

19% Internet sources
6% Publications
9% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
	ejournal.undiksha.ac.id	2%
2	Internet	
	repository.radenintan.ac.id	1%
3	Internet	
	positori.unsil.ac.id	1%
4	Internet	
	ojs.politeknikjambi.ac.id	1%
5	Internet	
	www.sekawanmedia.co.id	<1%
6	Internet	
	www.detik.com	<1%
7	Internet	
	eprints.unpak.ac.id	<1%
8	Internet	
	www.researchgate.net	<1%
9	Internet	
	fahmiariestiawan.blogspot.com	<1%
10	Internet	
	repository.unibos.ac.id	<1%
11	Student papers	
	Jefferson County School District No. R-1	<1%

12	Student papers	LL Dikti IX Turnitin Consortium	<1%
13	Student papers	Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang	<1%
14	Internet	repository.stiedewantara.ac.id	<1%
15	Internet	id.berita.yahoo.com	<1%
16	Internet	ejurnal.seminar-id.com	<1%
17	Student papers	Universitas Putera Batam	<1%
18	Internet	jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id	<1%
19	Internet	pdfcoffee.com	<1%
20	Internet	repository.stei.ac.id	<1%
21	Internet	repository-penerbitlitnus.co.id	<1%
22	Internet	doku.pub	<1%
23	Internet	repository.syekhnurjati.ac.id	<1%
24	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
25	Student papers	Universitas Pendidikan Indonesia	<1%

26	Internet	ejournal.jak-stik.ac.id	<1%
27	Internet	journal.universitaspahlawan.ac.id	<1%
28	Internet	repository.maranatha.edu	<1%
29	Internet	fliphtml5.com	<1%
30	Internet	repo.stie-pembangunan.ac.id	<1%
31	Internet	repository.umsu.ac.id	<1%
32	Internet	repository.widyatama.ac.id	<1%
33	Internet	kisherceg.net	<1%
34	Internet	skripsimakalahtetia.blogspot.com	<1%
35	Internet	media.neliti.com	<1%
36	Internet	repository.ar-raniry.ac.id	<1%
37	Internet	jurnal.radenfatah.ac.id	<1%
38	Internet	pt.scribd.com	<1%
39	Internet	repository.upi.edu	<1%

40	Internet	digilib.uin-suka.ac.id	<1%
41	Internet	dspace.umkt.ac.id	<1%
42	Internet	www.docstoc.com	<1%
43	Student papers	Universitas Papua	<1%
44	Internet	eprints.uny.ac.id	<1%
45	Internet	jurnal.lpkia.ac.id	<1%
46	Internet	kc.umn.ac.id	<1%

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Personal Data



Nama : Agnes Horet Koten
Tempat, Tanggal Lahir : Riangkoli, 19 Agustus 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
Alamat : Larantuka, Nusa Tenggara Timur
Email : kotennesa@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2008-2014 : SD Negeri Riangkoli
2014-2017 : SMP Negeri 1 Tanjung Bunga
2017-2020 : SMA Negeri 1 Tanjung Bunga
2021-2025 : Universitas Ichsan Gorontalo