

**TINJAUAN ATAS PEGADAIAN APPLICATION SUPPORT SYSTEM INTEGRATED
ONLINE (PASSION) PADA
PT PEGADAIAN CP CIPARAY**

Syifa Vidya Sofwan
e-mail : vidyasofwan@yahoo.com

Nabil Pasa
e-mail : nabilpasa25@gmail.com

Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bale Bandung

ABSTRAK

Penelitian ini membahas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi pada PT Pegadaian disebut dengan PASSION (*Pegadaian Application Support System Integrated Online*) Tujuan adanya Sistem ini merupakan salah satu *software* aplikasi *online* yang dapat mendukung segala proses dan segala macam transaksi kegiatan bisnis di PT Pegadaian. Selain aplikasi PASSION PT Pegadaian juga memiliki aplikasi yang beragam untuk menunjang kegiatan operasionalnya. Kepuasan pelayanan terhadap nasabah merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Aplikasi PASSION ini dibuat sebagai bentuk jawaban permintaan nasabah Pegadaian yang menginginkan agar aplikasi yang perusahaan gunakan merupakan aplikasi *Online*, sehingga nasabah dapat melakukan pembayaran dan kredit di seluruh cabang dan UPC pegadaian.

Dengan mengetahui Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi pada PT Pegadaian, PASSION dibuat dengan tujuan menyajikan informasi ekonomi perusahaan kepada pihak-pihak di dalam organisasi itu sendiri (*internal*) maupun pihak-pihak di luar organisasi (*eksternal*) secara *realtime*.

Kata Kunci : Pegadaian *Application Support System Integrated Online*

I. PENDAHULUAN

PT Pegadaian (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang jasa, kegiatan utamanya melaksanakan penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai. Menurut Moeljatno dasar hukum gadai diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150 disebutkan bahwa gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang memiliki utang atau seorang lain atas namanya dan memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut diprioritaskan dari pada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan. Penggunaan aplikasi Sistem Informasi Akuntansi berbasis IT (Informasi Teknologi) dan Infrastruktur yang mendukung penggunaannya dirasa sangat melekat dalam kehidupan manusia. Banyak proses bisnis yang dilakukan menjadi mudah jika dibantu oleh perangkat teknologi. Tingkat kepentingan informasi dalam perusahaan sangatlah penting tentunya untuk meningkatkan sistem perusahaan agar sejalan dengan perkembangan zaman dan teknologi. Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi pada PT

Tinjauan Atas Pegadaian Application Support System Integrated Online (Passion) Pada PT Pegadaian CP Ciparay| Syifa Vidya Sofwan, Nabil Pasa

Pegadaian disebut dengan PASSION (Pegadaian Application Support System Integrated Online). Mulai diterapkan pada tahun 2014 secara serempak di Indonesia. Sistem ini merupakan salah satu software aplikasi online yang dapat mendukung segala proses dan segala macam transaksi kegiatan bisnis di PT Pegadaian. Selain aplikasi PASSION PT Pegadaian juga memiliki aplikasi yang beragam untuk menunjang kegiatan operasionalnya. Diantaranya aplikasi PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS), KONVEN SYARIAH dan PRIME. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan memenuhi kepuasan dalam pelayanan. Sesuai dengan moto perusahaan yaitu “mengatasi masalah tanpa masalah” PT Pegadaian berusaha untuk selalu menjadi perusahaan yang dapat menjadi solusi terkait pendanaan kepada setiap nasabah.

Kepuasan pelayanan terhadap nasabah merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Sesuai dengan definisi pengertian pelayanan publik yang dikemukakan oleh Departemen Dalam Negeri yaitu, pelayanan publik atau pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Menghasilkan produk baik, berupa barang dan Aplikasi PASSION ini dibuat sebagai bentuk jawaban permintaan nasabah Pegadaian yang menginginkan agar aplikasi yang perusahaan gunakan merupakan aplikasi *Online*, sehingga nasabah dapat melakukan pembayaran dan kredit di seluruh cabang dan UPC pegadaian. Selain itu PASSION dibuat dengan tujuan menyajikan informasi ekonomi perusahaan kepada pihak-pihak di dalam organisasi itu sendiri (*internal*) maupun pihak-pihak di luar organisasi (*eksternal*) secara *realtime*, pihak manajemen merupakan contoh pemakai informasi dari kalangan ada sebuah kendala yang dihadapi oleh karyawan dan nasabah. Ketika *server offline*, PASSION tidak dapat diakses sehingga menyebabkan nasabah yang ingin bertransaksi di *outlet* tidak dapat diproses. Terlebih lagi bagi nasabah yang ingin melakukan pembayaran untuk kredit yang sudah jatuh tempo. Hal ini tentu berdampak kurang baik bagi nasabah maupun perusahaan. Kredit yang tidak tepat waktu jatuh tempo otomatis memberi kerugian pada perusahaan. Denda yang berjalan setelah jatuh tempo akibat kendala tersebut tentu saja merugikan nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih dalam guna memahami dan mengkaji tentang Sistem Informasi Akuntansi pada PT Pegadaian disebut dengan PASSION (*Pegadaian Application Support System Integrated Online*). Maka penulis bermaksud membahas permasalahan ini.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara kerja aplikasi PASSION dalam proses operasional di PT Pegadaian?
2. Apa saja dampak bagi Perusahaan dan nasabah ketika aplikasi PASSION mengalami gangguan ?
3. Apa tindakan atau upaya perusahaan ketika aplikasi PASSION mengalami gangguan?

1.2 Tujuan Penulisan Laporan Kuliah Kerja Lapangan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, Tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Cara kerja aplikasi PASSION dalam proses operasional di PT Pegadaian CP Ciparay.
2. Dampak bagi Perusahaan dan nasabah ketika aplikasi PASSION mengalami gangguan.
3. Tindakan atau upaya perusahaan ketika aplikasi PASSION mengalami gangguan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pegadaian

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150 Pegadaian adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh seorang lain atas nama 7 orang yang mempunyai utang.

2.2 Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi menurut O'Brien (2005:5) adalah suatu kombinasi teratur apapun dari *people* (orang), *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), *computer network and data communications* (jaringan komunikasi), dan *database* (basis data) yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi di dalam suatu bentuk organisasi.

2.3 Pengertian Aplikasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan Bahasa pemrograman tertentu. Sedangkan menurut Hengky W. Pramana (2004:3), aplikasi adalah suatu perangkat lunak yang dibuat khusus untuk memenuhi kebutuhan berbagai aktivitas dan pekerjaan misalnya pelayanan masyarakat.

Aplikasi memiliki beberapa fungsi dalam penerapannya di berbagai bidang, Adapun fungsi dari aplikasi adalah sebagai berikut :

1. Bidang Bisnis
Aplikasi dalam dunia usaha dipakai untuk membantu mengkalkulasi besaran keuntungan yang tepat. Karena apabila dilakukan secara manual, tentu butuh waktu yang tidak sedikit, serta rawan kesalahan.
2. Bidang Ilmu Pengetahuan
Aplikasi bisa memudahkan seseorang dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam pengetahuan. Kini banyak berkembang aplikasi yang dapat memberikan bantuan dalam usaha meneliti pengetahuan.
3. Bidang Medis
Aplikasi dalam sektor kedokteran, berfungsi untuk memudahkan kerja tenaga medis. Dalam hal ini membantu tenaga medis mendiagnosa penyakit, meracik obat-obatan, serta perawatan rutin.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Observasi
Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang terjadi.
2. Wawancara
Wawancara dilakukan untuk mengetahui, melengkapi, serta memperoleh data yang akurat dan sumber data yang tepat.

3.2 Metode Analisis

Metode analisis dalam penelitian ini yaitu mengumpulkan data kemudian diolah dan dipaparkan dalam bentuk deskriptif.

IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis

PT Pegadaian (Persero) menerapkan sistem informasi untuk proses penerimaan dan penarikan menggunakan aplikasi PASSION untuk memenuhi kebutuhan pengelolaan informasi yang akurat. Saat ini, seluruh cabang Ciparay menggunakan *software* aplikasi PASSION untuk mendukung aktivitas operasional *customer service*.

Tinjauan Atas Pegadaian Application Support System Integrated Online (Passion) Pada PT Pegadaian CP Ciparay| Syifa Vidya Sofwan, Nabil Pasa

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Akbar Ramdan selaku bagian pengelola anggaran pada tanggal 24 Oktober 2023 menyatakan bahwa, selama penggunaan aplikasi PASSION, ada sebuah kendala yang dihadapi oleh karyawan dan nasabah. Ketika *server offline*, PASSION tidak dapat diakses sehingga menyebabkan nasabah yang ingin bertransaksi di *outlet* tidak dapat diproses. Terlebih lagi bagi nasabah yang ingin melakukan pembayaran untuk kredit yang sudah jatuh tempo. Hal ini tentu berdampak kurang baik bagi nasabah maupun perusahaan. Kredit yang tidak tepat waktu jatuh tempo otomatis memberi kerugian pada perusahaan. Denda yang berjalan setelah jatuh tempo akibat kendala tersebut tentu saja merugikan nasabah.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Aplikasi PASSION PT Pegadaian

PASSION adalah sistem informasi berbasis komputer atau lebih dikenal dengan pengolahan data elektronik yang mengedepankan proses pembuatan data yang cepat dan akurat. Untuk menggunakan aplikasi PASSION, anda harus dapat mengaktifkan menu utama PASSION terlebih dahulu, karena melalui menu ini anda dapat memilih program mana yang akan digunakan dan yang anda butuhkan. Kemudian masukkan nama *password* sebagai kunci akses untuk mengaktifkan program PASSION, setelah menerima *password* akan muncul tampilan awal program PASSION. Dalam pengoperasiannya sistem selalu diawali dengan pengisian *username* dan *password*, oleh karena itu untuk pengisian *user* setiap pegawai harus memiliki hak akses sesuai perannya dalam program PASSION.

Dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai jenjang jabatan yang dapat menggunakan program PASSION. Level ini menentukan posisi tertentu di cabang yang bisa dilakukan, untuk melayani nasabah yang ingin menggadaikan barangnya, digunakan level kredit dalam program PASSION. Setelah operator mendapatkannya, operator akan memasukkan data tersebut ke dalam program PASSION.

Program aplikasi ini telah terbukti mampu memproses penerimaan dan penarikan secara akurat dan tepat sehingga pada akhirnya menghasilkan laporan yang akurat. Hal ini dibuktikan dengan likuiditas yang dicapai dengan melibatkan karyawan dalam menghasilkan berbagai informasi dalam laporan keuangan kepada pihak internal dan eksternal. Namun program PASSION memiliki beberapa kelemahan yaitu apabila program tersebut tidak digunakan, perusahaan menggunakan prosedur pencatatan manual penerimaan dan penarikan yang terjadi di dalam perusahaan, sehingga mengurangi efektifitas pengolahan data. Oleh karena itu kesalahan dalam pemasukan data dan program aplikasi juga dapat menurunkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Dan keterlambatan dalam memproses laporan ke Kanwil dalam mendeteksi kesalahan jika ada kesalahan yang tidak disengaja pada sisipan, karena kesalahan tersebut tidak langsung diproses tetapi dikumpulkan terlebih dahulu sampai batas tertentu kemudian diserahkan ke Kanwil.

4.2.2 Cara Kerja Aplikasi PASSION

1. Menu Oprasional

Yaitu transaksi operasional kantor cabang terkait pencairan dan lain sebagainya.:

Dalam hal ini penulis mengambil contoh langkah-langkah kegiatan operasional melalui aplikasi PASSION sebagai berikut :

Langkah-langkah Pencairan kredit gadai :

- a) *Log in* melalui *user*
- b) Buka menu "tugasku".
- c) Pilih transaksi kredit yang akan diacairkan.
- d) Pilih pencairan melalui tunai/non tunai.
- e) *Submit* pencairan lalu tekan ok.

2. Menu non Operasional

Transaksi yang dilakukan tidak terkait dengan transaksi gadai akan tetapi berhubungan dengan pembelian, perlengkapan kantor, ataupun biaya honor pegawai tidak tetap.

- a) *Login* ke *User Kasir*
- b) Masuk ke menu transaksi.
- c) Pilih menu bayar tunai.
- d) Masukkan mata anggaran biaya yang akan ditransaksikan.
- e) Masukkan jumlah nominal yang dibayar.
- f) *Submit*.
- g) Otorisasi transaksi melalui *user* pimpinan cabang.
- h) Tekan ok.

Jika dilihat dari proses *input*, pengolahan dan *output* data dalam laporan keuangan dan informasi-informasi yang penting. Memungkinkan informasi yang dihasilkan lebih berkualitas dan dapat meningkatkan efektifitas dalam pekerjaan.

4.2.3 Dampak bagi Perusahaan dan nasabah ketika aplikasi PASSION mengalami Gangguan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Chandra Rinaldi selaku bagian Penaksir pada tanggal 27 Oktober 2023 menyatakan bahwa, ketika Aplikasi PASSION mengalami gangguan atau *error* sistem, aktivitas operasional pelayanan tertunda dan mengalami beberapa dampak, antara lain sebagai berikut :

- a. Dampak bagi Perusahaan
 1. Gangguan Operasional
Gangguan Operasional: Kesalahan sistem dapat menyebabkan gangguan operasional, penghentian atau menghambat proses bisnis normal perusahaan.
 2. Kehilangan Kepercayaan Pelanggan
Nasabah mungkin kehilangan kepercayaan jika sistem sering mengalami masalah. Hal ini dapat berdampak negatif pada reputasi perusahaan.
 3. Kerugian Finansial
Kesalahan sistem dapat menyebabkan kerugian finansial, terutama jika mengakibatkan hilangnya pelanggan atau peningkatan biaya perbaikan dan pemulihan.
 4. Kemunduran Inovasi
Sistem yang sering mengalami kesalahan dapat menghambat kemampuan perusahaan untuk menerapkan teknologi baru atau inovasi.
 5. Ketidakpuasan Karyawan
Kesalahan sistem dapat menyebabkan ketidakpuasan karyawan, terutama jika kesalahan sistem mempengaruhi tugas mereka secara langsung.
- b. Dampak bagi Nasabah
 1. Gangguan Layanan
Nasabah akan mengalami gangguan layanan, misalnya tidak dapat mengakses rekening *online*, melakukan transaksi, atau mendapatkan informasi yang diperlukan.
 2. Ketidaknyamanan
Kesalahan sistem menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan, terutama jika mereka mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi atau mendapatkan layanan pelanggan.
 3. Hilangnya Kepercayaan terhadap Perusahaan
Nasabah mungkin kehilangan kepercayaan terhadap perusahaan jika kesalahan sistem terjadi secara teratur atau jika respon perusahaan terhadap masalah tersebut tidak memuaskan.
Penting bagi perusahaan untuk memiliki rencana pemulihan gangguan sistem tersebut dan strategi manajemen krisis guna mengatasi dampak negatif yang mungkin timbul akibat kesalahan sistem.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dan informasi yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Aplikasi PASSION adalah sistem informasi berbasis komputer atau lebih dikenal dengan pengolahan data elektronik yang mengedepankan proses pembuatan data yang cepat dan akurat. Saat ini, seluruh cabang PT Pegadaian Ciparay menggunakan *software* aplikasi PASSION untuk mendukung setiap kegiatan operasionalnya.
2. Adapun dampak ketika Aplikasi PASSION mengalami gangguan atau *error*, seluruh aktivitas operasional pelayanan terhenti, yang mengakibatkan dampak yang cukup signifikan pada kepuasan pelayanan terhadap nasabah.
3. PT Pegadaian selalu berupaya untuk meminimalisir gangguan pada aplikasi PASSION, dengan cara peningkatan/pengembangan sistem dan menyediakan *platfrom* ARIANA sebagai aplikasi pengaduan masalah mengenai sistem *error*. PT Pegadaian juga memberikan apresiasi kepada setiap karyawan yang memiliki inovasi dalam pengembangan sistem tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mengemukakan dan menarik kesimpulan dari data yang ada, pada kesempatan ini penulis mencoba mengemukakan pendapat berupa saran-saran. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi PASSION telah mempermudah kegiatan Operasional PT Pegadaian, akan tetapi dalam pelaksanaannya sering terdapat gangguan sistem, diharapkan bagi PT Pegadaian (Persero) untuk selalu meningkatkan kualitas sistem aplikasi PASSION dengan cara melakukan *riset* terhadap penyebab terjadinya gangguan dan pengembangan sistem melalui peningkatan fitur dan kapasitas dari suatu sistem aplikasi yang sudah ada, guna menunjang kegiatan operasionalnya serta meningkatkan efektivitas kinerja karyawan dan pelayanan.
2. Fitur-fitur dalam aplikasi PASSION sudah lengkap akan tetapi guna meningkatkan efektivitas transaksi pembayaran, penambahan fitur-fitur baru seperti tersedianya laman pembayaran transaksi *Shopee Pay* di menu aplikasi PASSION diharapkan dapat mempermudah dalam kegiatan transaksi pembayaran guna meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif.
3. PT Pegadaian (Persero) perlu mengembangkan sistem transaksi *mobile* untuk semua produknya. Agar nasabah bisa melakukan transaksi dimana saja tanpa harus datang ke *outlet* Pegadaian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al Fatta, Hanif. 2009. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern. Jakarta: Andi.
- Baskoro, Wahyu. 2005. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Jakarta: Setia Kawan.
- Dedy, Hidayat. 2010. Definisi Sistem. Jakarta: Jurnal Cyber Raharja.
- Edhy, S. 2003. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fitriani, E. L. 2020. Tinjauan Atas Pelaksanaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Pt. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala. Tugas Akhir, 5.
- Hartono, Bambang. 2013. Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer. Jakarta : Rineka Cipta.
- Jogiyanto. 2005. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Kadir, Abdul. 2003. Pengenalan Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Mardi. 2011. Sistem Informasi Akuntansi. Bogor: Ghali Indonesia.
- Moeljatno, S. H. 2002. Asas-asas Hukum Pidana. Rineka Cipta, Jakarta.
- Mulyanto, Agus. 2009. Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Negeri, D. D. 2004. Pengertian Pelayanan Publik. Jakarta: Depatemen Dalam Negeri.
- O'Brien James. 2005. Pengantar Sistem Informasi. Salemba.

Permana, H. W. 2005. Kunci Sukses Aplikasi Penjualan Berbasis Access. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Suharno dan Retnoningsih. 2011. Kamus Besar Indonesia. Semarang: Widiya Karya

Sujarweni, W. 2015. Sistem Akuntansi edisi pertama. Yogyakarta: Pustaka Baru Yogyakarta.

Tata, S. 2012. Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.

Torsina. Upaya dan Tujuan Guru. Jakarta : Pustaka Beta.

Zaki, A. (2010). Panduan *Hardware Komputer*. Penerbit Andi.

Jurnal

Fitriani, E. L. 2020. Tinjauan Atas Pelaksanaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Pt. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala. Tugas Akhir, 5.

Sumber

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2023). KBBI *Daring*. Diakses tanggal 25 November 2023 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/aplikasi>.

Multiple. 2021. Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan. Diakses pada tanggal 26 November 2023 dari <https://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/tindakan-perbaikan-dan-tindakan-pencegahan-dalam-iso-9001>.

Salma Dian. 2022. Pengertian Aplikasi. Diakses pada tanggal 25 November 2023 dari <https://salamadian.com/pengertian-aplikasi>.