

## ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

### KREDIT NON GADAI PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)

#### CABANG MANADO TIMUR

Christy A. Sumigar<sup>1</sup>, Andreuw Kristian Pantow<sup>2</sup>, Ruhiyat<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Negeri Manado

Email : [christy.sumigar1402@gmail.com](mailto:christy.sumigar1402@gmail.com)

#### **Abstract**

*This study aims to analyse the effectiveness of the Non-Pawn Credit Accounting Information System at PT. Pegadaian (Persero) Manado Timur Branch. Accounting Information Systems play a crucial role in supporting transaction recording and presenting accurate and relevant information as a basis for managerial decision-making. Additionally, Internal Control also plays a significant role in a company in preventing potential fraud that could negatively impact the company. This research was conducted at PT. Pegadaian (Persero) Manado Timur Branch. This study employed a qualitative method with a descriptive approach, using primary and secondary data sources. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The study focused on the effectiveness of the Accounting Information System in the non-pawn credit department by examining whether its internal controls align with the COSO (Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission) theory. The research results indicate that the internal control of PT. Pegadaian (Persero) Manado Timur Branch according to COSO in the third component of control activities and the fifth component of monitoring is still not in accordance with COSO principles. This is due to the existence of inadequate division of functions and a monitoring system that still needs to be improved. Based on these conclusions, the recommendation for PT. Pegadaian (Persero) Manado Timur Branch is to separate the tasks of the department responsible for data entry and the department responsible for surveys, as well as to enhance monitoring during the loan repayment period to enable real-time monitoring.*

**Keywords:** Effectiveness, COSO, Non-Pawn Credit

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dari Sistem Informasi Akuntansi Kredit Non Gadai pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur. Sistem Informasi Akuntansi memiliki peran yang penting dalam mendukung pencatatan transaksi dan penyajian informasi yang lebih akurat dan relevan dengan tujuan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial. Selain itu, Pengendalian Internal juga memiliki peran yang penting dalam suatu perusahaan dalam mencegah kemungkinan terjadi adanya kecurangan yang akan berdampak buruk pada perusahaan. Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini lebih berfokus pada bagaimana efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dibagian kredit non gadai dengan melihat pengendalian internalnya apakah sudah sesuai

dengan teori COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur menurut COSO dalam komponen ke 3 aktivitas pengendalian dan komponen ke 5 pemantauan, masih belum sesuai dengan prinsip COSO. Hal tersebut karena masih adanya pembagian fungsi yang tidak memadai dan juga sistem *monitoring* yang masih harus ditingkatkan. Berdasarkan kesimpulan tersebut rekomendasi untuk PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur yaitu dengan melakukan pemisahan tugas untuk bagian yang melakukan penginputan data dan bagian yang melakukan *survey*, serta melakukan peningkatan pada pemantauan saat masa pembayaran angsuran agar dapat dilakukan pemantauan secara *real-time*.

## Kata-kata Kunci: Efektivitas, COSO, Kredit Non Gadai

### PENDAHULUAN

Era modern sekarang ini terus mengalami kemajuan teknologi, dimana penerapan sistem informasi dalam bidang akuntansi pun telah menjadi kebutuhan utama bagi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelaporan keuangan yang ada. PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang salah satu kegiatan usahanya dengan memberikan kredit yang tujuannya untuk menyalurkan pinjaman atas dasar hukum gadai yang ditetapkan agar mencegah terjadinya praktik rentenir, yang memiliki kecenderungan untuk memanfaatkan kebutuhan dana yang mendesak juga menggunakan pinjaman yang tidak masuk akal yang kemungkinan akan menyulitkan masyarakat. Dengan prosedur yang cepat dan juga mudah menjadi salah satu alasan masyarakat lebih memilih PT. Pegadaian sebagai pilihan untuk mendapatkan pinjaman dana.

Sistem yang digunakan untuk melakukan pengumpulan, pencatatan, penyimpanan dan pemrosesan suatu data keuangan, sehingga dapat memperoleh informasi yang penting bagi manajemen untuk mengambil keputusan disebut dengan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) (Hidayatussa'adah & Firdaus, 2025). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) tidak hanya memiliki fungsi sebagai alat dalam melakukan pencatatan transaksi, namun juga berfungsi sebagai media pengendalian internal, pengambilan keputusan, serta juga sebagai pelaporan keuangan yang akurat dan tepat waktu. Penerapan Sistem Informasi Akuntansi di era *digital* seperti saat ini tidak lagi bersifat opsional, melainkan sudah menjadi kebutuhan pokok dalam mendukung suatu pengambilan keputusan yang cepat, akurat dan

tepat waktu. Meskipun demikian, masih adanya berbagai permasalahan yang tetap timbul dalam praktik implementasi SIA tersebut, terutama disaat sistem dijalankan tidak sesuai dengan prinsip yang berlaku seperti Standar Akuntansi Keuangan (SAK), atau ketika tidak didukungnya pengelolaan sistem oleh sumber daya manusia yang memadai. Biasanya permasalahan umum yang terjadi itu meliputi ketidaktepatan pencatatan transaksi, adanya keterlambatan dalam pelaporan keuangan, pengendalian internal yang masih lemah, serta ketidak konsistennya praktik pencatatan dengan kebijakan atau standar yang ditetapkan. Yang berakibat pada, tidak dapat diandalkannya informasi keuangan yang dihasilkan sebagai dasar pengambilan keputusan, baik oleh manajemen internal maupun eksternal.

Salah satu isu yang ada yaitu adanya tumpang tindih tanggungjawab, pemisahan fungsi yang minim, serta sistem yang digunakan tidak mampu secara maksimal untuk mendeteksi kesalahan atau kecurangan (*fraud*). Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem

informasi akuntansi yang dikatakan efektif tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan dalam perusahaan, tetapi juga saat sistem tersebut dapat diterapkan secara operasional di lapangan, terutama dalam kaitannya dengan struktur organisasi, prosedur kerja dan disiplin karyawan. SIA merupakan struktur yang akan menjadi salah satu bagian yang ada dalam kesatuan entitas yang menggunakan *hardware* untuk mengkonversikan data transaksi keuangan untuk menjadi informasi akuntansi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi bagi para penggunanya (Wahyuni, 2022).

Contoh PT. Pegadaian (Persero) yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa keuangan, Pegadaian telah melakukan transformasi *digital* dengan melakukan pengembangan sistem informasi akuntansi terintegrasi untuk mendukung berbagai produk layanan yang ada, termasuk untuk produk kredit non gadai. Produk kredit non gadai ini adalah salah satu inovasi layanan Pegadaian yang tidak lagi memberikan syarat berupa barang, namun tetap diperlukan proses yang akurat dan tertib pada sisi pencatatan, pelaporan dan pengendalian keuangannya. Namun, di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur ditemukan terdapat beberapa indikasi permasalahan dalam menerapkan sistem informasi akuntansi untuk melakukan transaksi kredit non gadai. Berdasarkan pada hasil observasi awal yang dilakukan salah satu yang menjadi masalah adalah masih lemahnya pengendalian internal pada perusahaan, dimana adanya pembagian tugas yang tidak ideal pada 2 fungsi penting yaitu pengamatan lapangan dan penyetujuan dokumen nasabah dilakukan oleh bagian yang sama, sehingga hal tersebut akan membuka peluang terjadinya kesalahan atau bahkan kecurangan. Selain itu juga, ditemukan adanya beberapa praktik pemanfaatan identitas orang lain yang dilakukan oleh nasabah, atau yang biasanya dikenal dengan istilah pinjam nama, yang dapat mengindikasikan bahwa sistem verifikasi data dalam sistem informasi akuntansi dan operasional kredit masih lemah. Dan dari pengamatan awal juga menunjukkan banyaknya nasabah yang menunggak dalam melakukan pembayaran angsuran, yang dapat mengindikasikan masih kurang efektifnya sistem *monitoring* pada piutang dan manajemen risiko kredit. Beberapa permasalahan tersebut tidak hanya akan menjadi suatu hambatan teknis tapi juga akan memberikan dampak terhadap kinerja perusahaan, baik dari segi operasional, keuangan maupun reputasi perusahaan. Sebagai contoh pada masalah tingginya tunggakan akibat dari belum optimalnya sistem penagihan yang ada, yang akan berdampak pada terhambatnya kegiatan operasional perusahaan. Karena itu, penting untuk dilakukannya kajian ini untuk dapat mengetahui seberapa jauh sistem yang ada dapat mendukung pencatatan yang akurat, pelaporan tepat waktu dan pengendalian internal yang memadai.

Masalah yang ada pada penerapan sistem informasi akuntansi jika tidak segera ditangani, maka kemungkinan akan timbul berbagai risiko dan juga dampak yang akan merugikan baik pada keberlangsungan operasional maupun reputasi perusahaan. Pertama, ketidakstabilan pada pengendalian perusahaan akan dapat memicu terjadinya *fraud* atau penyalahgunaan wewenang yang berakibat pada kerugian keuangan dan dapat menurunkan tingkat kepercayaan dari nasabah maupun pemangku kepentingan lainnya. Kedua, adanya praktik peminjaman nama dan penggunaan data palsu oleh nasabah yang menunjukkan bahwa masih lemahnya proses verifikasi dan validasi data nasabah, yang berisiko dapat meningkatkan peluang timbulnya kredit macet serta dapat memperburuk kualitas portofolio pembiayaan perusahaan. Ketiga, masih tingginya tingkat tunggakan angsuran yang menunjukkan bahwa masih belum optimalnya sistem informasi yang ada dalam pelaksanaan *monitoring* dan *follow-up* untuk penagihan. Dan jika hal tersebut dibiarkan, perusahaan tidak hanya akan mengalami kerugian pada finansial, tetapi hal tersebut juga akan berdampak pada menurunnya performa keuangan perusahaan yang akan memengaruhi laporan kinerja dan reputasi perusahaan. *Urgensi* penelitian ini semakin diperkuat dengan adanya temuan awal pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado

Timur yang menunjukkan adanya kelemahan dalam pengendalian internal, terlebih khusus dalam aspek-aspek yang berkaitan dengan teori COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*). Teori ini menekankan adanya 5 komponen utama pada pengendalian internal yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Dalam konteks pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur, terdapat permasalahan seperti tumpang tindih tanggungjawab (aktivitas pengendalian), masih lemahnya sistem verifikasi data nasabah yang berpotensi fraud (penilaian risiko dan pengendalian internal), serta masih kurangnya sistem *monitoring* piutang yang efektif (pemantauan), jadi secara langsung hal tersebut mengindikasikan bahwa implementasi COSO masih belum optimal. Dilihat dari hal tersebut penelitian ini menjadi sangat *urgent* untuk melakukan identifikasi kesenjangan, meningkatkan efektivitas operasional, mendukung pengambilan keputusan manajerial, dan memperkuat reputasi perusahaan melalui perbaikan pada pengendalian internal yang berlandaskan pada prinsip-prinsip COSO. Oleh karena hal tersebut, maka diperlukan suatu kajian yang mendalam dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis efektivitas sistem informasi akuntansi kredit non gadai pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur, dengan menggali lebih dalam mengenai berbagai hambatan yang terjadi dalam praktik serta memberikan solusi yang dapat membantu perusahaan dalam mengoptimalkan sistem informasi akuntansi yang ada.

Berdasarkan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur masih belum terlalu memadai, dan pengendalian internal yang ada masih harus ditingkatkan lagi. Hal ini dapat diatasi dengan melakukan perbaikan dan peningkatan pada sistem pengendalian internal yang ada diperusahaan dan dengan mengoptimalkan sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh perusahaan. Melalui penelitian ini juga dapat diketahui betapa pentingnya untuk mengukur apakah sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal yang digunakan oleh perusahaan sudah memadai atau masih ada yang perlu untuk ditingkatkan lagi. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis melakukan penelitian mengenai "Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Kredit Non Gadai Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur". Dengan adanya kajian ini diharapkan akan bisa memberi gambaran pada perusahaan terkait apa sistem informasi akuntansi yang diterapkan dalam perusahaan sudah memadai

## LANDASAN TEORI

Menurut (Masrin Gafar, 2024) bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan efektif. Menurut (Suhendri et al., 2024), efektivitas Sistem Informasi Akuntansi adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan, menyangkut bagaimana untuk melakukan pekerjaan yang benar. Dan menurut (Saraswati et al., 2024), efektivitas Sistem Informasi Akuntansi digambarkan oleh berbagai sumber daya yang digabungkan untuk pengumpulan, pemrosesan, dan juga penyimpanan data elektronik yang setelah itu akan diubah informasi yang bisa dipakai dalam rangka pembuatan laporan yang dibutuhkan para pengguna.

## Sistem Informasi Akuntansi

Sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, dan yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan, yang dimana setiap sistem terdiri dari struktur dan proses (Fachruzi, 2023). Sistem informasi salah satu yang sangat dibutuhkan dalam perusahaan, karena tanpa adanya informasi yang baik maka manajemen perusahaan akan mengalami kesulitan dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi yang diperlukan dalam suatu perusahaan adalah Sistem Informasi Akuntansi,

---

Karena pada dasarnya SIA merupakan suatu sistem yang memproses data dan transaksi guna untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis (Fatwa et al., 2023).

## Pengendalian Internal

Pengertian dari pengendalian internal sendiri merupakan suatu proses yang dijalankan oleh suatu perusahaan untuk dapat memberikan jaminan yang memadai atas tercapainya tujuan pengendalian internal tersebut. Terdapat 5 komponen dalam pengendalian internal menurut COSO (Rahma & Mutmainah, 2020), yaitu sebagai berikut :

a. Lingkungan Pengendalian

Landasan setiap unsur pada pengendalian internal yang akan membentuk disiplin dan struktur. Dimana lingkungan pengendalian akan mencerminkan segala sikap dan juga tindakan seorang manajemen tentang pentingnya pengendalian internal suatu perusahaan.

b. Penilaian Risiko

Penilaian risiko merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menganalisis berbagai masalah yang memiliki peluang untuk menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Manajemen diharuskan untuk melakukan identifikasi faktor-faktor dari adanya berbagai risiko yang terjadi pada perusahaan.

c. Aktivitas Pengendalian

Segala bentuk kegiatan yang dilakukan secara berulang untuk mendukung kegiatan operasional suatu perusahaan. Selain itu juga, dilihat dari dokumen dan catatan yang disimpan disatu tempat berdasarkan kategori tertentu untuk memudahkan dalam melakukan pengendalian untuk dokumen yang hilang dan dapat digunakan sebagai alat bantu dalam mencari dokumen.

d. Informasi dan Komunikasi

Bertujuan untuk memulai, melakukan pencatatan, pemrosesan dan pelaporan transaksi, yang mana pada Pegadaian telah membangun sebuah sistem informasi online yang dinamakan PASSION dalam membantu setiap transaksi dan pelaporan. Selain mencari data nasabah, sistem tersebut juga dapat memberikan informasi terkait rincian pembayaran angsuran nasabah.

e. Pemantauan

Kegiatan pemantauan berkaitan dengan pengendalian internal yang berkelanjutan oleh manajemen dalam menentukan bahwa pengendalian telah beroperasi seperti yang diharapkan.

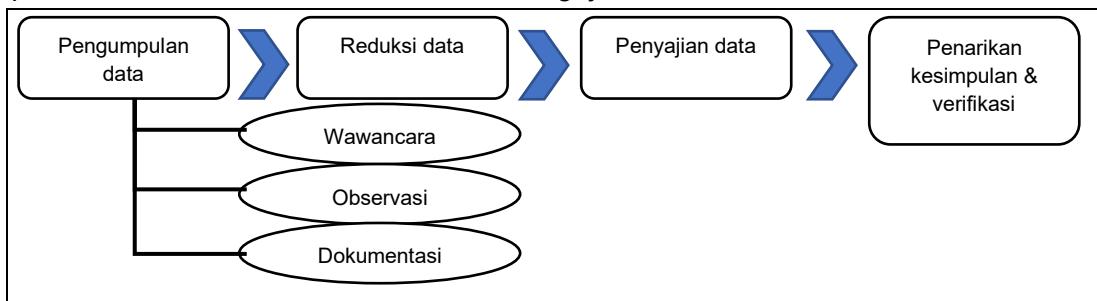
## METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dimana didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi seperti yang terdapat dalam (Pratama et al., 2024). Pendekatan kualitatif ini dipilih karena penelitian ini berfokus pada eksplorasi mendalam terhadap pengalaman, persepsi, dan interaksi subjek penelitian terkait efektivitas sistem informasi akuntansi kredit non gadai pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam lagi mengenai bagaimana sistem informasi akuntansi dalam kredit non gadai dan pengendalian internal yang ada pada bagian kredit non gadai. Obyek dalam penelitian ini adalah sistem informasi akuntansi yang ada di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur terutama pada pengendalian

internalnya. Sedangkan subyek penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur yang ada dibagian kredit non gadai.

Kajian ini menggunakan 2 jenis sumber data, yaitu data primer dan sekunder sebagaimana yang telah dijelaskan oleh (Sawo et al., 2021). Data prime adalah data yang diperoleh dengan melalui pengamatan langsung dilapangan hingga menemukan data yang akurat. Data primer ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak yang berperan langsung dibagian kredit non gadai (bagian Mikro). Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi-instansi yang terkait dengan penelitian, baik dalam bentuk kualitatif maupun kuantitaif. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai dokumen dan sumber terpercaya, seperti prosedur-prosedur dalam kredit non gadai, pengendalian internal perusahaan, serta literatur terkait yang berkaitan dengan efektivitas sistem informasi akuntansi kredit non gadai.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pertama, pengumpulan data merupakan suatu kegiatan mengumpulkan informasi atau fakta yang ada dari berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian yang ada, yang berfungsi untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian tersebut. Kedua, reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan final dan diverifikasi. Ketiga, penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dan terakhir, penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap akhir penelitian kualitatif, dimana peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi untuk menguji kebenaran dan kecocokan data.



Sumber : Data diolah (2025)

Gambar 1. Alur Teknik Analisis Data

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan pemberian pinjaman kredit dengan sistem non gadai yang hanya menjaminkan BPKB atau Sertifikat Tanah dan Bangunan, dapat digolongkan seperti dibawah ini :

Tabel 1. Penggolongan Uang Pinjaman Kredit Non Gadai

Agunan	Pinjaman	Produk
BPKB	Diatas 500 juta	Kreasi
	20 juta hingga 500 juta	Kupedes
	Dibawah 20 juta	Kreasi Ultra Mikro
	Berdasarkan slip gaji maks. pinjaman 100 juta	Kreasi Multi Guna
Tidak Wajib Agunan yang penting memiliki usaha	Maksimal pinjaman 10 juta	Kredit Usaha Rakyat (KUR)
BPKB Kendaraan yang dibeli	Tidak terbatas tetapi berdasarkan pinjaman dan kendaraan yang ingin dibeli	Amanah

Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur (2025)

Untuk menghitung taksiran dari uang pinjaman nasabah dapat dilihat dari 2 faktor, yaitu dengan melakukan survey untuk melihat kemampuan bayar dari nasabah dan juga dapat dilihat dari nilai barang jaminan yang ada.

### Prosedur Pemberian Kredit Non Gadai

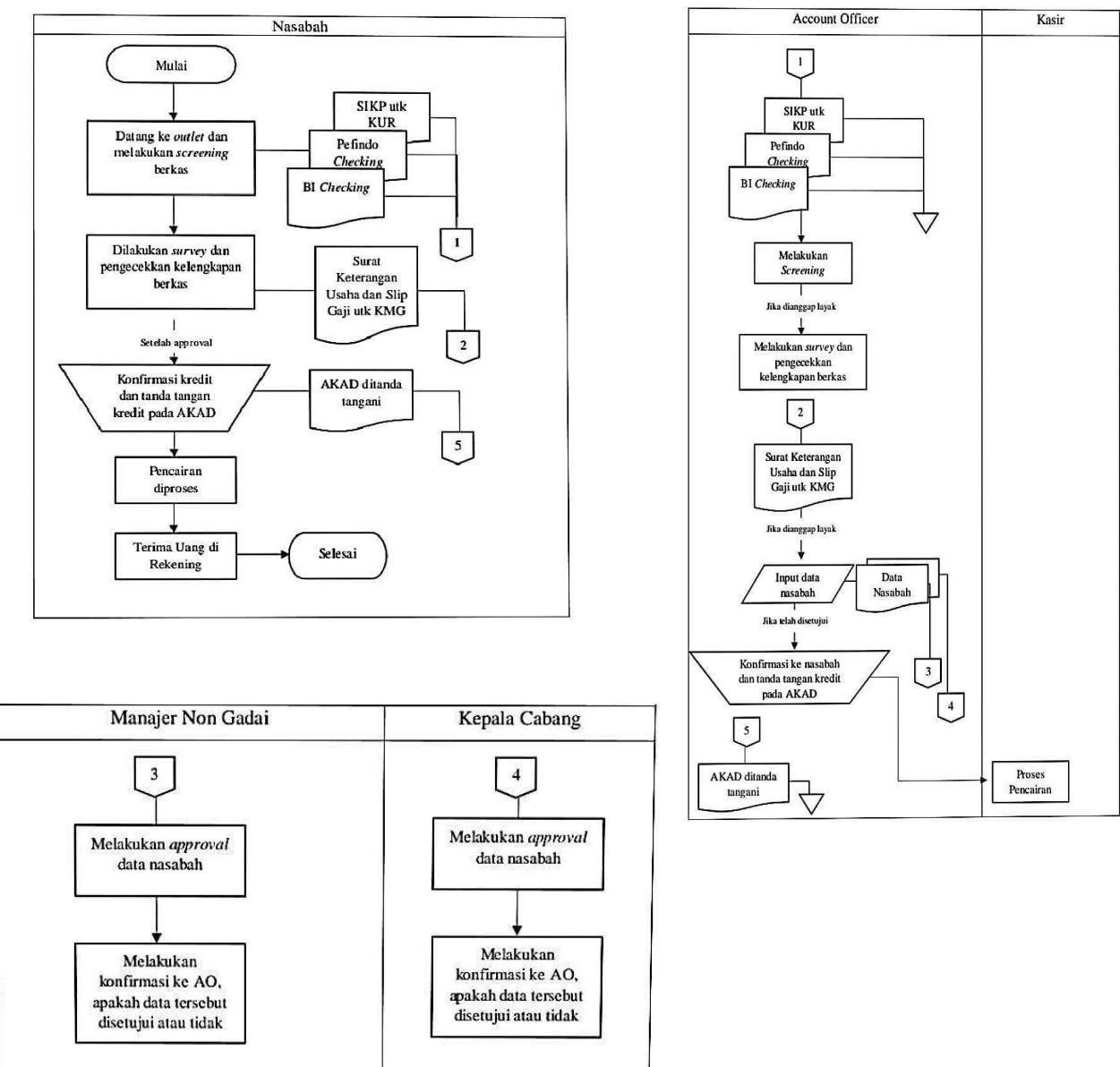
Pada prosedur pengajuan kredit ini terdapat 2 jenis nasabah yaitu nasabah yang baru pertama kali melakukan pengajuan pinjaman dan nasabah top up.

a. Prosedur Pemberian Kredit Kepada Nasabah Baru Pertama Kali Pengajuan

1. Untuk nasabah yang baru pertama kali melakukan pengajuan kredit juga ada 2 macam yaitu ada nasabah yang berinisiatif datang sendiri untuk melakukan pengajuan kredit dan ada juga nasabah yang ditemukan oleh *sales*. Akan langsung diarahkan melakukan pengajuan langsung dengan datang ke *outlet* pegadaian yang ingin dilakukan pengajuan kredit.
2. Nasabah akan diminta data untuk dilakukan *Screening* oleh bagian AO untuk mengetahui apakah nasabah tersebut memang layak untuk diberikan kredit atau tidak.
3. Jika nasabah dirasa layak untuk diberikan kredit, selanjutnya nasabah tersebut akan di *survey*.
4. Pada saat *survey* jika nasabah sudah dianggap layak, maka akan diminta untuk melengkapi data yaitu surat keterangan usaha.
5. Setelah itu bagian AO akan melakukan penginputan dokumen nasabah yang telah lengkap.
6. Setelah penginputan selesai, akan dilakukan *approval*, dimana untuk *approval* ini dilakukan oleh Manajer Non Gadai (*approval* 1) dan Kepala Cabang (*approval* 2).

7. Jika disetujui, maka nasabah akan diminta untuk datang langsung ke Pegadaian untuk konfirmasi dan melakukan tanda tangan kredit pada AKAD. Namun sebelum itu akan dijelaskan secara rinci terlebih dahulu kepada nasabah mengenai besar angsuran, bagaimana kalau terjadi permasalahan dan bagaimana penyelesaian kreditnya sebelum nasabah melakukan tanda tangan kredit AKAD.
  8. Setelah mencapai kesepakatan, nasabah akan diminta untuk tanda tangan kredit AKAD dan akan langsung dilakukan proses pencairan.
  9. Setelah nasabah sudah menerima uang, akan tetap dilakukan pemantauan pada nasabah selama masa pembayaran.
  10. Jika selama beberapa kali pembayaran angsuran nasabah tidak pernah menunggak dalam pembayaran, maka dari pihak Pegadaian akan melakukan kunjungan dan memberikan *souvenir* kepada nasabah. Namun jika nasabah menunggak beberapa hari dalam pembayaran hanya akan dihubungi, sedangkan yang menunggak dalam jangka waktu tertentu akan ada penanganan khusus.
- b. Prosedur Pemberian Kredit Kepada Nasabah Top Up
1. Datang langsung ke kantor Pegadaian atau dengan menghubungi Pegadaian tujuan untuk melengkapi data.
  2. Dilakukan screening oleh bagian AO untuk mengecek apakah nasabah tersebut layak untuk diberikan kredit atau tidak.
  3. Setelah itu akan dilakukan *survey* lapangan.
  4. Melengkapi surat keterangan usaha pada saat dilakukan *survey*, dan untuk produk Kreasi Multi Guna (KMG) wajib melampirkan slip gaji.
  5. Jika sudah dianggap layak dan dokumennya sudah lengkap, bagian AO akan melakukan penginputan dokumen nasabah.
  6. Setelah penginputan selesai dilakukan, selanjutnya akan dilakukan *approval*, dimana untuk *approval* ini dilakukan oleh Manajer Non Gadai (*approval* 1) dan Kepala Cabang (*approval* 2).
  7. Jika disetujui, maka nasabah akan diminta untuk datang langsung ke Pegadaian untuk konfirmasi dan melakukan tanda tangan kredit pada AKAD. Namun sebelum itu akan dijelaskan secara rinci terlebih dahulu kepada nasabah mengenai besar angsuran, bagaimana kalau terjadi permasalahan dan bagaimana penyelesaian kreditnya sebelum nasabah melakukan tanda tangan kredit AKAD.
  8. Setelah mencapai kesepakatan, nasabah akan diminta untuk tanda tangan kredit AKAD dan akan langsung dilakukan proses pencairan.
  9. Setelah nasabah sudah menerima uang, akan tetap dilakukan pemantauan pada nasabah selama masa pembayaran.
  10. Jika selama beberapa kali pembayaran angsuran nasabah tidak pernah menunggak dalam pembayaran, maka dari pihak Pegadaian akan melakukan kunjungan dan memberikan *souvenir* kepada nasabah. Namun jika nasabah menunggak beberapa hari dalam pembayaran hanya akan dihubungi, sedangkan yang menunggak dalam jangka waktu tertentu akan ada penanganan khusus.

Berikut ini adalah bagan alir dari prosedur pemberian kredit non gadai, yaitu sebagai berikut:



Sumber : Data diolah (2025)

Gambar 2. Bagan Alir Prosedur Pemberian Kredit

Keterangan :

SIKP : Sistem Informasi Kredit Program

KUR : Kredit Usaha Rakyat

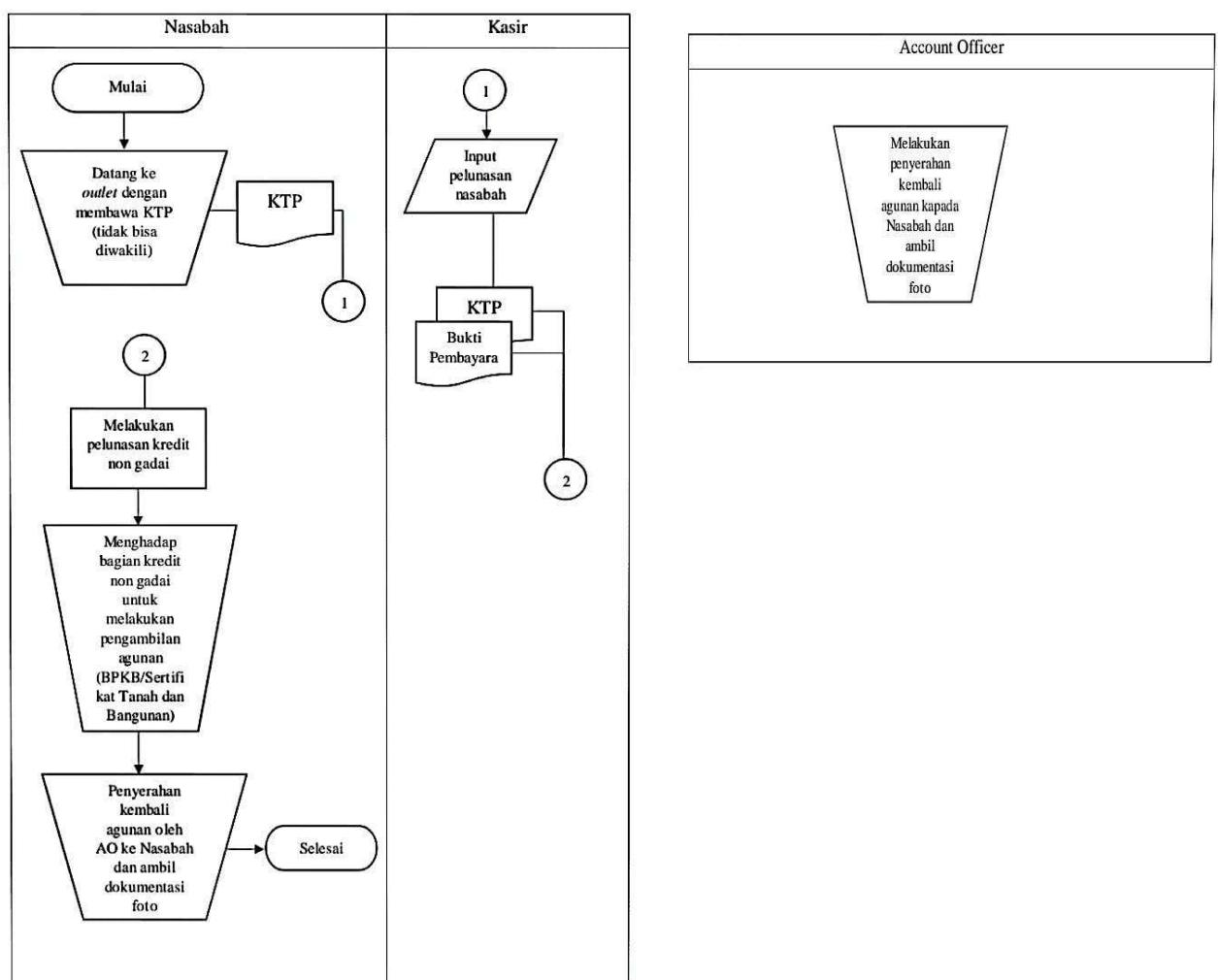
KMG : Kreasi Multi Guna

## Prosedur Pelunasan Kredit Non Gadai

Berikut ini tahapan-tahapan yang harus dilakukan untuk pelunasan kredit non gadai, yaitu:

1. Nasabah bisa datang langsung ke kantor Pegadaian terkait untuk melakukan pelunasan maupun bisa juga melakukan pelunasan dengan cara transfer.
2. Jika sudah melakukan pelunasan, nasabah bisa langsung datang ke kantor Pegadaian dengan membawa KTP asli dan harus oleh yang bersangkutan (tidak bisa diwakili).
3. Melakukan konfirmasi nasabah dan dilakukan pengembalian barang jaminan (BPKB/Sertifikat Tanah dan Bangunan).

Berikut ini adalah bagan alir dari prosedur pelunasan kredit non gadai, yaitu sebagai berikut:



Sumber : Data diolah (2025)

Gambar 3. Bagan Alir Prosedur Pelunasan Kredit Non Gadai

Keterangan :

KTP : Kartu Tanda Penduduk

AO : Account Officer

Berdasarkan pada hasil analisis tersebut ditemukan perbandingan mengenai kesesuaian antara temuan di perusahaan dengan 5 komponen pada COSO, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. Perbandingan dengan teori COSO

Komponen COSO	Keterangan	Kesesuaian	
		Sesuai	Tidak
Lingkungan Pengendalian	<p>Dasar utama pada sistem pengendalian internal yang menggambarkan budaya kerja perusahaan yang dapat menentukan sikap dan tindakan dari manajemen serta karyawan yang ada terhadap seberapa penting sistem pengendalian internal.</p> <p>Ditemukan bahwa untuk Pegadaian sendiri sudah memiliki budaya kerja yang baik, sehingga rata-rata karyawan yang ada memiliki sikap disiplin dan jujur.</p>	✓	
Penilaian Risiko	<p>Proses mengenali dan menganalisis segala kemungkinan yang akan dapat mengganggu tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi.</p> <p>Berdasarkan temuan yang ada manajemen di Pegadaian sendiri sudah dapat melakukan penilaian risiko dengan baik atau mampu menganalisis dampak-dampak yang mungkin terjadi jika sesuatu tidak berjalan sesuai prosedur yang ada, dan dapat mengambil langkah yang bijak dalam menangani masalah tersebut.</p>	✓	
Aktivitas Pengendalian	<p>Tindakan nyata atau segala prosedur yang dijalankan setiap harinya untuk memastikan segala kegiatan berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.</p> <p>Berdasarkan temuan yang ada terdapat pemisahan fungsi yang belum ideal, dimana terdapat 2 tugas yang dilakukan oleh bagian yang sama. Dimana seharusnya tugas tersebut harusnya dilakukan oleh bagian yang berbeda, karena jika hal tersebut dibiarkan itu akan memperbesar peluang terjadi adanya kecurangan yang akan berdampak pada perusahaan.</p>		✓
Informasi dan Komunikasi	<p>Kegiatan mengumpulkan, menyimpan dan menyampaikan informasi penting yang berguna bagi perusahaan.</p> <p>Berdasarkan temuan dari segi informasi sendiri Pegadaian memiliki sistem yang dinamakan PASSION, dimana sistem tersebut berisikan kumpulan informasi nasabah yang berguna bagi Pegadaian. Dan untuk komunikasi sendiri masih dikatakan baik karena tiap bagian memiliki grup yang dapat digunakan untuk berkomunikasi antar karyawan yang ada, selain itu Pegadaian menyediakan alat komunikasi khusus untuk urusan perusahaan di tiap bagian yang ada.</p>	✓	
Pemantauan	<p>Kegiatan untuk mengawasi dan mengevaluasi pengendalian internal yang ada secara berkala, untuk memastikan segala kegiatan operasional berjalan dengan baik.</p> <p>Berdasarkan temuan yang ada didapat bahwa masih belum optimalnya pemantauan untuk pembayaran angsuran nasabah non gadai, dimana pemantauan masih dilakukan secara manual dan tidak secara <i>real-time</i> sehingga terdapat banyaknya tunggakan angsuran bahkan adanya kredit macet.</p>		✓

Sumber : Data diolah (2025)

## Beberapa kendala atau tantangan dalam penerapan sistem informasi

Berdasarkan hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur, terdapat beberapa kendala atau tantangan utama yang menghambat penerapan dan optimalisasi suatu Sistem Informasi Akuntansi dalam pengelolaan kredit non gadai ini, yaitu sebagai berikut :

### 1. Pemisahan fungsi yang belum ideal

Pemisahan fungsi yang belum ideal ini bisa terjadi diakibatkan beberapa hal, yaitu masih kurangnya Sumber Daya Manusia yang ada dibagian tersebut sehingga beberapa tugas dilakukan oleh 1 fungsi yang sama. Seperti berdasarkan wawancara dengan bagian kredit non gadai ditemukan bahwa terdapat beberapa fungsi pekerjaan penting seperti *screening* data, *survey* lapangan, hingga penginputan dan verifikasi dokumen masih dilakukan oleh satu bagian yang sama, yaitu *Account Officer* (AO). Hal tersebut berbanding terbalik dengan prinsip pengendalian internal menurut teori COSO, dimana pemisahan tugas sangat penting untuk mencegah peluang terjadi adanya kesalahan atau bahkan kecurangan pada kegiatan operasional perusahaan. Karena ketidaktegasan dalam pemisahan fungsi tersebut akan berdampak bisa menimbulkan risiko manipulasi data atau penyalahgunaan wewenang.

### 2. Validasi dan Verifikasi Data Nasabah yang masih kurang ketat

Tantangan lainnya yang ditemukan adalah kendala pada sistem verifikasi data nasabah terutama untuk mendeteksi adanya identitas palsu atau pinjam nama dan penginsian informasi kontak yang tidak benar. Selain itu juga, terdapat kendala pada integrasi data hingga informasi seperti adanya penggantian nomor telepon nasabah tidak dapat langsung diketahui. Ada beberapa kasus yang menunjukkan bahwa nasabah dapat menggunakan nama orang lain untuk melakukan pengajuan kredit. Hal tersebut mengindikasikan bahwa sistem informasi akuntansi yang ada masih belum memiliki kegunaan untuk melakukan validasi ganda atau pengecekan data yang mendalam, sehingga mengakibatkan adanya potensi terjadi kredit bermasalah atau kredit macet semakin besar.

### 3. Pemantauan Kredit yang belum dilakukan otomatis

Meskipun sistem informasi akuntansi telah digunakan untuk melakukan pencatatan transaksi dan data nasabah, namun pemantauan yang dilakukan terhadap nasabah yang menunggak pada pembayaran angsurannya masih dilakukan secara manual, seperti melalui telepon atau kunjungan langsung. Dengan tidak adanya sistem peringatan secara otomatis yang menginformasikan adanya keterlambatan pembayaran merupakan suatu hambatan yang besar dalam menjaga ketertiban pembayaran dan pengelolaan risiko kredit. Jika tetap bertahan dalam keadaan tersebut, ada kemungkinan bahwa risiko adanya kredit macet akan lebih besar.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang dikaitkan dengan 5 komponen pada COSO, maka dapat disimpulkan bahwa komponen pertama lingkungan pengendalian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur menunjukkan kesesuaian dengan teori COSO, yang dapat dilihat dari adanya budaya kerja yang baik di perusahaan. Komponen kedua, penilaian risiko juga menunjukkan kesesuaian yang terlihat dari bagaimana manajemen perusahaan telah mampu mengidentifikasi risiko-risiko yang berkemungkinan akan mengganggu tercapainya tujuan perusahaan. Komponen ketiga, aktivitas pengendalian masih belum sesuai dengan prinsip COSO karena ditemukan masih terdapat kelemahan pada pemisahan fungsi yang ada di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur. Komponen keempat, informasi dan komunikasi sudah menunjukkan kesesuaian karena sudah digunakan sistem informasi bernama PASSION yang membantu pencatatan transaksi dan pelaporan. Dan komponen kelima, pemantauan masih belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip COSO karena efektivitas pemantauan masih kurang optimal terutama dalam hal pembayaran angsuran nasabah non-gadai.

Dari kesimpulan diatas maka dapat diperoleh rekomendasi bagi perusahaan yaitu pada komponen ketiga aktivitas pengendalian perlu untuk dilakukannya pemisahan fungsi untuk bagian yang melakukan penginputan data nasabah dan bagian yang melakukan survey, untuk mencegah peluang terjadi adanya kecurangan. Sedangkan untuk komponen kelima pemantauan, masih perlu dilakukan peningkatan pada sistem *monitoring* saat masa pembayaran angsuran yang memungkinkan pemantauan dilakukan secara *real-time* untuk memperkecil peluang adanya kredit macet

## DAFTAR PUSTAKA

- Fachruzi, A. S. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun). *HOAQ (High Education of Organization Archive Quality) : Jurnal Teknologi Informasi*, 12(2), 52–62. <https://doi.org/10.52972/hoaq.vol12no2.p52-62>
- Fatwa, M. I., Sudarti, S., & Kusmilawaty, K. (2023). Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Atas Pendapatan Jasa Penitipan Barang Pada PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 3(3), 428–438. <https://doi.org/10.47233/jebs.v3i3.1258>
- Hidayatussa'adah, R., & Firdaus. (2025). *Pentingnya Dalam Perusahaan Accounting Information System : Definition , Components* , 9172–9176.
- Masrin Gafar. (2024). Efektivitas Pelayanan Nasabah Melalui Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada PT. Pegadaian Cabang Tolitoli. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 15(1), 37–48.
- Pratama, A., Rakhmatullah, V. N., & Sumbawa, U. T. (2024). *Peran Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Transaksi Dan Layanan Milenial Di PT Pegadaian Sumbawa*. 3, 897–908.
- Rahma, A., & Mutmainah, S. (2020). Penerapan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Pemberian Kredit Pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Kaliwungu. *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis Terapan*, 3.
- Saraswati, E., Kristianto, G. B., & Yuliarti, L. (2024). *Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi , Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi , dan Kesesuaian Tugas terhadap Kinerja Individu pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR)* . 21(1), 1–22.
- Sawo, M., Rogi, O., & Lakat, R. (2021). Analisis Pengembangan Kawasan Permukiman Berdasarkan Kemampuan Lahan Di Distrik Muara Tami. *Jurnal Spasial*.



Sulhendri, S., Chairina, S. W., Suharti, E., Pratama, G. M., & Irrofqi, A. H. (2024). Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi : Apakah Itu Penting? *Journal of Accounting, Finance, Taxation, and Auditing (JAFTA)*, 5(1), 15–33. <https://doi.org/10.28932/jafta.v5i1.7894>

Wahyuni. (2022). Sistem Informasi Akuntansi Pada Pegadaian Syariah Pinrang. In *Braz Dent J.* (Vol. 33, Issue 1).