

**ANALISIS KEMUDAHAN SISTEM INFORMASI DIGITAL DALAM
MENINGKATKAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL PERSPEKTIF
AKUNTANSI MANAJEMEN PADA PT. PEGADAIAN CABANG BULUKUMBA**

Nur Anisa Putri¹, Masrullah², Wahyuni³

^{1,2,3}Program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Makassar

¹nuranisabl@gmail.com, ²masrullah@unismuh.ac.id,

³wahyuni@unismuh.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the ease of use of digital information systems in supporting managerial decision-making at PT. Pegadaian Bulukumba Branch from a management accounting perspective. The use of information technology is considered important for producing fast, precise, and accurate decisions. The method used is descriptive qualitative with interview, observation, and documentation techniques. Research informants include leaders, employees, and customers who are directly involved in the use of digital systems. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the ease of use of digital information systems contributes to the effectiveness of managerial decision-making. This can be seen from the easily accessible and accurate system that simplifies information analysis, and supports planning, control, and evaluation of company performance.

Keywords: *Digital Information Systems, Ease of Use, Decision Making, Management Accounting.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kemudahan penggunaan sistem informasi digital dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial pada PT. Pegadaian Cabang Bulukumba dari perspektif akuntansi manajemen. Pemanfaatan teknologi informasi dinilai penting untuk menghasilkan keputusan yang cepat, tepat, dan akurat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian mencakup pimpinan,

karyawan, dan nasabah yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem digital. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem informasi digital berkontribusi pada efektivitas pengambilan keputusan manajerial. Hal ini bisa dilihat dari sistem yang mudah diakses dan akurat mempermudah analisis informasi, serta mendukung perencanaan, pengendalian, dan evaluasi kinerja perusahaan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Digital, Kemudahan Penggunaan, Pengambilan Keputusan, Akuntansi Manajemen.

A. Pendahuluan

Dalam era digital yang terus berkembang transformasi teknologi informasi menjadi suatu keharusan bagi lembaga keuangan termasuk PT. Pegadaian (Persero). Salah satu bentuk adaptasi yang dilakukan adalah pengembangan Sistem Informasi Pegadaian Digital, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Dengan hadirnya aplikasi Pegadaian Digital, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti pengajuan gadai, pembayaran cicilan, pelunasan, hingga cek informasi transaksi secara *online* dan *real-time*. Digitalisasi layanan telah menjadi kebutuhan mendesak dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas,

dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat pesat dimana manusia dituntut untuk mengikuti perkembangannya. Hal ini tidak menutup kemungkinan untuk memberikan perubahan bagi kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, lebih mudah, lebih cepat dan aman.

Dengan perkembangan zaman serba digital, teknologi informasi telah menjadi bagian penting dari kehidupan kita sehari-hari, perkembangan teknologi ini membuat semua orang, termasuk perusahaan swasta dari BUMN di Indonesia untuk terus belajar dan menyesuaikan diri. Pengguna teknologi informasi, terutama dalam bentuk digital bukan

lagi pilihan, tetapi suatu keharusan agar bisa bersaing dan tetap relevan.

Meskipun aplikasi Pegadaian Digital menawarkan berbagai kemudahan, kenyataanya tidak semua nasabah dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut. Tingkat literasi digital, usia, pendidikan, dan kebiasaan menggunakan teknologi menjadi faktor mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan aplikasi. Beberapa nasabah mungkin merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi karena tampilan antarmuka yang kurang ramah atau prosedur yang dianggap rumit. Keluhan-keluhan telah disampaikan oleh pengguna Pegadaian Digital cenderung mengarah pada *usability* dan *user experience* pada aplikasi pegadaian Digital. *Usability* dan *User experience* berada dalam cakupan yang sama namun mempunyai arti yang berbeda, *user experience* menjelaskan perasaan dari pengguna saat mereka menggunakan produk atau sistem, sedangkan *usability* fokus pada *user friendliness* dan efisiensi antar muka sistem tersebut (Koentjoro, Purnama, and Estiyanti 2023).

Dalam dunia bisnis yang kompetitif dan dinamis, pengambilan keputusan manajerial menjadi elemen penting dalam menentukan arah dan keberhasilan suatu organisasi. Keputusan yang diambil oleh manajer akan berdampak langsung terhadap berbagai aspek operasional, strategi, dan keberlanjutan perusahaan. Oleh karena itu, manajer dituntut untuk mampu mengambil keputusan yang cepat, tepat, dan berbasis pada data serta informasi yang akurat.

Secara umum, pengambilan keputusan dalam manajemen dapat didefinisikan sebagai proses pemilihan satu alternatif terbaik dari sejumlah pilihan yang tersedia, berdasarkan informasi yang relevan, analisis situasi, serta pertimbangan risiko dan hasil. Dalam konteks PT. Pegadaian, keputusan yang diambil manajemen tidak hanya menyangkut strategi bisnis dan layanan keuangan, tetapi juga menyentuh aspek digitalisasi, pengelolaan sumber daya manusia, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Dalam hal ini pihak manajemen merupakan pengelola sumber daya manusia dan sumber daya ekonomi serta menjadi inti dari suatu perusahaan untuk

mencapai tujuannya (P2 Tika Silawai 2024).

Adapun hubungan antara sistem informasi dan proses pengambilan keputusan yaitu sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang proses pengambilan keputusan di suatu organisasi atau perusahaan. Untuk memanfaatkan sistem informasi sebagai sarana pendukung dalam kegiatan operasional dan strategi, sistem informasi tidak hanya berperan dalam pengolahan data, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan yang cepat, tepat, dan berbasis data yang akurat.

Pemanfaatan sistem informasi dalam pengambilan keputusan juga mendukung transparansi dan efisien proses kerja. Data yang dimapan secara elektronik memudahkan manajemen dalam melakukan analisis, evaluasi, dan perencanaan kebijakan yang berbasis bukti. Hal ini sangat penting di tengah persaingan industri jasa keuangan yang terus berkembang, dimana kecepatan dan ketetapan dalam merespon perubahan pasar menjadi kunci keberhasilan.

Meskipun demikian, efektivitas hubungan antara sistem informasi dan pengambilan keputusan di PT. Pegadaian tetap bergantung pada beberapa faktor, seperti kualitas data yang dihasilkan, kemampuan pengguna dalam mengakses dan menginterpretasi informasi, serta keandalan sistem yang digunakan. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis terhadap sejauh mana sistem informasi digunakan PT. Pegadaian benar-benar memberikan kemudahan dan dukungan dalam proses pengambilan keputusan manajerial. Dari semua aktivitas dan transaksi perusahaan, proses data menjadi informasi yang berguna, manajemen data-data, dan kontrol perusahaan (Reavandi Sandiyaswari 2024).

Perspektif akuntansi manajemen merupakan cara pandang atau pendekatan dalam menggunakan informasi akuntansi untuk mendukung fungsi manajerial seperti perencanaan, pengendalian, pengambilan keputusan, dan evaluasi kerja. Dalam perspektif ini akuntansi tidak hanya difokuskan pada pencatatan transaksi keuangan, tetapi diarahkan untuk menghasilkan

informasi yang relevan, tepat waktu, dan bermanfaat bagi pihak internal perusahaan khususnya manajemen dalam mengelola sumber daya secara efisien dan strategis. Salah satu sistem yang memainkan peran penting dalam mendukung kebutuhan tersebut adalah sistem informasi akuntansi manajemen, yang merupakan suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi keuangan dan non-keuangan bagi manajer guna keperluan perencanaan, pengendalian, serta pengambilan keputusan strategis. Dengan adanya sistem ini, manajer dapat mengakses informasi yang terstruktur dan terkini untuk membuat keputusan yang lebih efektif dan berbasis data (Tri Utami Putri 2025).

Dampak penggunaan teknologi informasi pada efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya merupakan suatu bentuk transformasi organisasi dalam mengoptimalkan kinerja melalui penerapan sistem digital yang terintegrasi. Teknologi informasi memungkinkan proses pengelolaan sumber daya dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan hemat biaya. Hal ini mencakup peningkatan

dalam hal perencanaan, pengawasan, alokasi, hingga evaluasi sumber daya, baik manusia, keuangan, maupun aset fisik.

Efektivitas pengelolaan sumber daya pun meningkat seiring dengan kemudahan akses terhadap data *real-time*, pemantauan kinerja yang berkelanjutan, serta otomatisasi proses operasional. Dengan teknologi informasi, organisasi dapat mengelola sumber daya manusia, keuangan, maupun aset fisik secara lebih optimal. Di sektor-sektor seperti jasa keuangan, termasuk perusahaan seperti PT. Pegadaian, penggunaan sistem informasi digital telah terbukti mampu mempercepat layanan, mengurangi kesalahan operasional, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan.

B. Metode Penelitian

Sistem Informasi Dan Kemudahan Penggunaan

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktifitas manusia yang menggunakan teknologi tersebut untuk mendukung operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Sistem informasi merupakan

serangkaian kegiatan yang tersusun dalam prosedur-prosedur terorganisir, yang ketika dijalankan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk mendukung proses pengambilan keputusan serta pengendalian dalam suatu organisasi.

Menurut Laudon dan Laudon (2020) Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling terkait yang bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi. Selain itu, sistem informasi juga dapat dipahami sebagai suatu mekanisme formal yang melibatkan proses pengumpulan data, pengolahan menjadi informasi yang bermakna, serta pendistribusiannya kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu kombinasi yang terstruktur antara manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya lainnya yang berfungsi untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan, serta menyampaikan informasi dalam suatu organisasi,

dengan tujuan untuk mengubah data menjadi informasi dan pengetahuan yang mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif.

Kemudahan penggunaan mengacu pada pandangan individu bahwa suatu teknologi atau aplikasi dapat dioperasikan tanpa banyak kesulitan artinya pengguna merasa tidak perlu melakukan banyak usaha untuk memahami dan memanfaatkan sistem tersebut secara efektif. Kemudahan pengguna didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang jika menggunakan sistem maka mereka akan bebas dari upaya. Seseorang yang percaya bahwa teknologi tersebut mudah untuk digunakan. Variabel kemudahan pengguna ini memberikan indikasi bahwa sebuah sistem dibuat untuk memberikan kemudahan bukan untuk mempersulit penggunaanya.

Menurut Jogianto, *perceived ease of use* didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Konstruk ini juga merupakan suatu kepercayaan seseorang untuk dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan. Jika kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem informasi mudah

digunakan, maka pengguna akan menggunakannya.

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) termasuk dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang disusun oleh Davis yang mendefinisikan sebagai tingkatan dimana seorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Tujuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan dari suatu teknologi yang berbasis informasi secara umum. Selain itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) juga dapat menjelaskan tingkah laku *end user* dari adanya teknologi informasi dengan variasi yang cukup luas serta populasi pemakaian yang dapat menyediakan dasar dalam rangka untuk mengetahui pengaruh dari faktor eksternal terhadap landasan psikologis.

Pengambilan Keputusan Manajerial Dalam Akuntansi Manajemen

Pengambilan keputusan manajerial dalam akuntansi merupakan suatu proses penentuan pilihan terbaik dari berbagai alternatif yang tersedia dimana keputusan

tersebut didasarkan pada informasi yang dihasilkan oleh akuntansi manajemen. Informasi ini mencakup data keuangan dan non-keuangan yang digunakan manajer untuk merancang strategi, mengendalikan aktifitas operasional, serta mengevaluasi kinerja perusahaan guna mencapai efisiensi dan efektifitas tujuan organisasi.

Pengambilan keputusan manajerial merupakan proses pemelihan alternatif yang menyedokan data keuangan dan non-keuangan kepada manajer untuk membantu dalam proses perencanaan, pengendalian dan evaluasi kinerja organisasi. Organisasi yang bersifat spektif, tepat waktu, dan diarahkan pada kebutuhan pengambilan keputusan.

Akuntansi manajemen dirancang untuk mengolah dan menyajikan yang diperlukan oleh manajemen untuk mencapai tujuan, sebagai berikut:

- 1) Merumuskan keseluruhan strategi dan rencana jangka panjang.
- 2) Membuat keputusan pengalokasian sumber daya untuk menghasilkan produk dan menciptakan kepuasan customer.

- 3) Merancang dan mengendalikan biaya operasional, dengan memberikan fokus pada analisis penghasilan, biaya, aktiva, dan utang berdasarkan segmen dan aspek lain dalam wilayah tanggung jawab manajemen.
- 4) Mengukur dan mengevaluasi kinerja personal yang terlibat dalam organisasi dengan menggunakan ukuran kinerja keuangan dan kinerja non-keuangan.

Sistem Informasi Pegadaian

Sistem Informasi Pegadaian merupakan sebuah sistem yang berbasis teknologi informasi yang digunakan oleh PT. Pegadaian (Persero) untuk mengelola dan mendukung seluruh aktivitas layanan keuangan, seperti transaksi gadai, cicilan, tabungan emas, dan layanan digital lainnya. Sistem ini dirancang untuk menghimpun, mengolah, menyimpan, serta menyajikan informasi yang dibutuhkan guna memperlancar proses operasional serta membantu manajemen dalam pengambilan keputusan secara efektif dan efisien. Dengan adanya aplikasi digital yang terintegrasi, nasabah dapat mengakses layanan secara

daring tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, sehingga meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Ciri-ciri sistem informasi pegadaian yaitu sebagai berikut:

- a. Berbasis digital dan online, dapat diakses melalui aplikasi web.
- b. Mendukung transaksi keuangan seperti gadai, cicil, dan investasi emas.
- c. Meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat proses pelayanan nasabah.
- d. Memberikan data akurat dan *real-time*, membantu pengambilan keputusan.

Hubungan Antara Kemudahan Penggunaan Sistem Informasi Dan Pengambilan Keputusan

Kemudahan penggunaan suatu sistem informasi sangat memengaruhi kualitas dan kecepatan pengambilan keputusan. Ketika sistem informasi dapat dioperasikan dengan mudah, maka pengguna akan lebih aktif mengakses dan memanfaatkan data yang tersedia untuk keperluan analisis

dan evaluasi. Hal ini tentunya berdampak pada keputusan yang lebih cepat, tepat, dan berbasis informasi yang akurat.

Beberapa aspek yang menunjukkan hubungan tersebut antara lain:

- 1) Akses informasi yang efisien: Sistem yang mudah dioperasikan memungkinkan pengguna untuk memperoleh informasi secara cepat, sehingga keputusan dapat dibuat dengan lebih responsif.
- 2) Pengurangan kesalahan dalam penggunaan: Sistem yang kompleks cenderung menyebabkan kekeliruan, sementara sistem yang mudah digunakan dapat meminimalkan risiko kesalahan input atau pemrosesan data.
- 3) Peningkatan penerimaan pengguna: Pengguna akan lebih percaya dan nyaman menggunakan sistem yang tidak rumit,

sehingga informasi yang disajikan lebih dimanfaatkan dalam proses pengambilan keputusan.

- 4) Optimalisasi proses analisis: Sistem yang mudah digunakan mendukung proses evaluasi dan analisis data secara menyeluruh, yang menjadi dasar penting dalam merumuskan kebijakan manajerial.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Pada PT. Pegadaian Cabang Bulukumba

Pada bagian ini peneliti akan mengungkapkan tingkat kemudahan penggunaan sistem informasi aplikasi Pegadaian Digital pada PT. Pegadaian Cabang Bulukumba melalui wawancara yang telah dilakukan selama penelitian. Aplikasi Pegadaian Digital merupakan sebuah sistem

layanan berbasis *mobile* yang dihadirkan dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi, mengurangi *antrean* di *outlet*, serta meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan. Aplikasi ini mulai diperkenalkan oleh PT. Pegadaian sebagai bagian dari transformasi digital yang mendukung proses operasional dan pengambilan keputusan manajerial. Dalam konteks cabang Bulukumba, aplikasi ini digunakan baik oleh karyawan maupun nasabah untuk mempercepat akses layanan, memperbaiki keakuratan data transaksi, dan mendukung proses administrasi yang lebih transparan.

Secara keseluruhan, penerapan sistem informasi digital di PT. Pegadaian Cabang Bulukumba berkontribusi signifikan dalam menciptakan layanan yang modern, praktis, serta relevan dengan kebutuhan

masyarakat saat ini, sehingga memperkuat daya saing Pegadaian di era transformasi digital.

1. Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Terhadap Pengambilan Keputusan Manajerial Di PT. Pegadaian

Pengaruh yang di timbulkan pada penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital di PT. Pegadaian Cabang Bulukumba terbukti tidak hanya mempermudah transaksi bagi nasabah, tetapi juga memberikan dampak strategis terhadap proses pengambilan keputusan manajerial. Hal ini diungkapkan dalam wawancara dengan Bapak Amal Hidayat, yang menjelaskan bahwa data transaksi yang masuk melalui aplikasi menjadi sumber informasi penting dalam menyusun kebijakan cabang. Menurut beliau: “Aplikasi Pegadaian Digital memungkinkan manajemen untuk memperoleh laporan

transaksi secara real-time dan lebih akurat. Dengan adanya sistem ini, pimpinan cabang dapat lebih cepat mengetahui layanan apa yang paling sering digunakan, tren pembayaran nasabah, serta kendala yang terjadi di lapangan. Informasi tersebut sangat berguna untuk mengambil keputusan, baik terkait strategi pemasaran, penentuan target penjualan emas, maupun pengendalian risiko.”

Tahapan penggunaan aplikasi yang sederhana, mulai dari registrasi, login, transaksi, konfirmasi pembayaran, hingga penerbitan bukti transaksi tidak hanya memberi kemudahan bagi agen dan nasabah, tetapi juga menjadi dasar bagi manajemen dalam menyusun laporan keuangan, mengevaluasi kinerja cabang, serta menentukan langkah-langkah strategis berikutnya.

Secara keseluruhan, penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital

berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan manajerial di PT. Pegadaian Cabang Bulukumba. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat kualitas keputusan yang diambil manajemen karena berbasis pada data yang lebih akurat, cepat, dan transparan.

2. Keterkaitan Penggunaan Aplikasi Digital Dengan Perspektif Akuntansi Manajemen Dalam Mendukung Proses Bisnis PT. Pegadaian

Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital di PT. Pegadaian Cabang Bulukumba tidak hanya memberi kemudahan layanan bagi nasabah, tetapi juga memiliki keterkaitan erat dengan perspektif akuntansi manajemen yang mendukung proses bisnis perusahaan. Hal ini terungkap dari hasil wawancara dengan pimpinan cabang, karyawan, serta nasabah.

Pimpinan Cabang
Bapak Amal Hidayat selaku pimpinan cabang menjelaskan bahwa aplikasi digital saat ini menjadi sumber informasi utama bagi pengambilan keputusan manajerial: "Dulu laporan transaksi membutuhkan waktu lama untuk diproses, karena data harus dikompilasi manual. Sekarang, semua transaksi nasabah tercatat otomatis di aplikasi, mulai dari pembayaran angsuran, pembelian emas, hingga pelunasan. Data ini langsung masuk ke sistem pusat, sehingga kami lebih cepat membuat laporan keuangan cabang, mengevaluasi target bulanan, dan merencanakan strategi bisnis berikutnya."

Menurut beliau, data digital ini sangat membantu dalam tiga hal utama:

- a. Penganggaran
penyusunan target pemasukan lebih akurat karena berbasis data transaksi harian.

- b. Pengendalian
pimpinan bisa langsung mendeteksi jika ada transaksi yang mencurigakan.
- c. Evaluasi kinerja setiap agen dan karyawan dapat dinilai berdasarkan jumlah serta kualitas transaksi yang mereka layani.

Analisis Keterkaitan dengan Akuntansi Manajemen Dari temuan tersebut, dapat dipahami bahwa aplikasi digital mendukung akuntansi manajemen Pegadaian dalam hal:

- 1) Perencanaan & Penganggaran data transaksi digital dijadikan dasar dalam membuat proyeksi pendapatan, arus kas, dan target cabang.
- 2) Pengendalian & Monitoring laporan digital memungkinkan

manajemen mendeteksi penyimpangan transaksi secara cepat.

- 3) Pengambilan Keputusan data real-time mempermudah supervisor menentukan strategi bisnis, termasuk penambahan agen di daerah dengan aktivitas transaksi tinggi.
- 4) Evaluasi Kinerja aplikasi menyediakan data obyektif terkait kinerja agen dan nasabah, yang mendukung sistem reward dan punishment internal.

Dengan demikian, aplikasi digital tidak hanya memudahkan layanan nasabah, tetapi juga menjadi alat akuntansi manajemen modern yang mendukung kelancaran proses bisnis,

transparansi, serta efisiensi di PT. Pegadaian Cabang Bulukumba.

Pembahasan

1. Analisis Tingkat Kemudahan Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Pada PT. Pegadaian Cabang Bulukumba

Aplikasi pegadaian digital merupakan aplikasi digital yang baru diluncurkan oleh PT Pegadaian (Persero) guna mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Sistem informasi digital ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi keuangan, baik bagi nasabah maupun bagi pihak manajemen dalam penyediaan data yang relevan untuk pengambilan keputusan. Sebagian besar nasabah di Cabang Bulukumba adalah pegawai, pedagang, petani, nelayan, hingga ibu rumah tangga yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke kantor cabang. Dengan hadirnya aplikasi ini, nasabah cukup

melakukan transaksi melalui agen terdekat atau secara digital, sehingga waktu lebih efisien dan layanan menjadi lebih mudah diakses.

2. Analisis Penggunaan

Aplikasi Pegadaian Digital Terhadap Pengambilan Keputusan Manajerial Di PT. Pegadaian

Dalam sistem layanan PT. Pegadaian (Persero), aplikasi Pegadaian Digital hadir sebagai inovasi berbasis *mobile* yang dirancang untuk memudahkan nasabah maupun agen dalam melakukan transaksi. Digital service ini memungkinkan transaksi seperti perpanjangan, pelunasan, *top-up* tabungan emas, dan layanan lainnya dapat dilakukan kapanpun dan di manapun, sehingga memberi nilai tambah dalam hal efisiensi dan kenyamanan. Dari perspektif manajerial, penggunaan aplikasi digital tidak hanya memberikan kemudahan akses kepada nasabah, tetapi juga berdampak langsung terhadap

pengambilan keputusan manajerial di Cabang Bulukumba. Aplikasi ini menghasilkan data transaksi yang real time, akurat, dan terintegrasi. Hal ini membantu pimpinan cabang dalam menganalisis perilaku nasabah manajerial dapat mengetahui tren transaksi, produk yang paling diminati, serta segmen nasabah yang aktif menggunakan aplikasi. Informasi ini menjadi dasar dalam merumuskan strategi pemasaran dan pelayanan.

3. Bagaimana keterkaitan penggunaan aplikasi Digital dengan perspektif akuntansi manajemen dalam mendukung proses bisnis PT. Pegadaian

Keterkaitan aplikasi digital dengan akuntansi manajemen terletak pada pemanfaatan data transaksi digital sebagai sumber utama informasi manajerial.

Dampak terhadap Proses Bisnis PT. Pegadaian yang meliputi pelayanan gadai, tabungan emas,

investasi, hingga pembayaran angsuran, kini lebih efisien dengan dukungan aplikasi digital. Teknologi informasi dapat menjadi pendorong efisiensi pada aktivitas utama (*primary activities*) maupun aktivitas pendukung (*support activities*) perusahaan. Dalam konteks Pegadaian:

- a) Aktivitas Utama proses transaksi nasabah menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan.
- b) Aktivitas Pendukung pencatatan akuntansi, monitoring kinerja agen, serta evaluasi produk dilakukan lebih mudah dengan data digital yang terintegrasi.

Digitalisasi layanan keuangan memperbaiki efektivitas akuntansi manajemen karena memungkinkan perusahaan memiliki basis data yang lebih luas untuk analisis biaya dan pendapatan. Integrasi data digital meningkatkan kualitas informasi manajemen, sehingga keputusan bisnis

menjadi lebih berbasis data (*data-driven decision making*).

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa penggunaan aplikasi digital di PT. Pegadaian Cabang Bulukumba memiliki keterkaitan yang kuat dengan perspektif akuntansi manajemen dalam mendukung proses bisnis. Aplikasi ini tidak hanya memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah, tetapi juga menjadi sumber informasi strategis bagi manajemen. Melalui data digital yang dihasilkan, manajer dapat merencanakan strategi bisnis, mengendalikan operasional, dan mengambil keputusan dengan lebih cepat, tepat, dan berbasis data.

Dengan demikian, aplikasi digital berperan sebagai jembatan antara layanan nasabah dan sistem akuntansi manajemen. Hal ini memperkuat daya saing

Pegadaian, meningkatkan efisiensi biaya, memperluas jangkauan layanan, serta mendorong terciptanya proses bisnis yang lebih transparan dan modern. Ke depan, tantangan utama adalah memperkuat literasi digital nasabah serta mengembangkan fitur aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, agar manfaat akuntansi manajemen yang dihasilkan dapat semakin optimal.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi mengenai Analisis Penerapan Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital di PT. Pegadaian Cabang Bulukumba, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Aplikasi Pegadaian Digital terbukti memberikan kemudahan akses layanan bagi nasabah dan mendukung proses bisnis perusahaan. *Fitur-fitur* seperti tabungan emas, gadai, cicil emas, pembiayaan, hingga pembayaran tagihan terbukti relevan, dapat

diandalkan, lengkap, dan mudah dipahami, sesuai dengan karakteristik informasi berguna. Selain itu, sistem ini diawasi oleh OJK sehingga menambah kepercayaan nasabah. Kemudahan tersebut berimplikasi pada peningkatan efisiensi waktu dan biaya serta memperluas akses layanan Pegadaian, sehingga membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang lebih tepat dan cepat.

2. Dari perspektif manajerial, aplikasi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, melainkan juga sebagai penyedia data transaksi yang *real time*, akurat, dan terintegrasi. Data ini menjadi dasar bagi pimpinan cabang dalam menganalisis perilaku nasabah, meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat kontrol internal, serta memperluas jangkauan layanan, aplikasi Pegadaian Digital berpengaruh positif terhadap kualitas pengambilan keputusan manajerial di PT. Pegadaian Cabang Bulukumba.

3. Aplikasi Pegadaian Digital berperan penting sebagai instrumen akuntansi manajemen

dalam mendukung proses bisnis Pegadaian. Informasi yang dihasilkan aplikasi digunakan untuk perencanaan (*planning*), pengendalian (*controlling*), dan pengambilan keputusan (*decision making*). Data transaksi digital juga mempercepat analisis biaya, pendapatan, dan efektivitas produk, sehingga meningkatkan efisiensi proses bisnis. Aplikasi digital tidak hanya memudahkan layanan nasabah, tetapi juga menjadi jembatan strategis dalam mendukung akuntansi manajemen dan memperkuat daya saing PT. Pegadaian Cabang Bulukumba.

DAFTAR PUSTAKA

- Asriyah, Hidayatul, and Daru Anondo. 2021. "Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Di PT. Pegdaian (Persero) CPS Ahmad Yani Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Februari 2021 Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)."
- Atikah, Afifatu. 2024. "Analisis Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Di PT Pegadaian (Persero) UPC Serang Cikarang." <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lppmekososbudkum/article/view/9304>.
- FABIANI, R. 2022. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Berbasis Tam (Technology Acceptance Model) Terhadap Kualitas Layanan Studi Kasus" http://repository.unissula.ac.id/28484/%0Ahttp://repository.unissula.ac.id/28484/1/Manajemen_30401900265_fullpdf.pdf.
- Firmansyah, R. (2021). Digitalisasi dan Efisiensi Proses Bisnis pada Perusahaan Keuangan BUMN. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 145–158.
- Fachruzi, Andi Syahril. 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.
doi:10.52972/hoaq.vol12no2.p52-62.

- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2017). *Cost Management: Accounting and Control* (6th ed.). Cengage Learning.
- Kardina, Mutia, Aldri Frinaldi, Nora Eka Putri, and Prodi Magister Administrasi Publik. 2024. "Penilaian Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Indonesia." *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik* 11(2): 615-620–615–620. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/7231>.
- Koentjoro, Jessica Tania, I Nyoman Purnama, and Ni Made Estiyanti. 2023. "Analisis Usability Menggunakan Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) Dan Retrospective Think Aloud (RTA) Pada Aplikasi Pegadaian Digital." *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi)* 07(01): 8–15.
- Komang, Ni, Pebi Arisanti, and Gede Juliarsa. 2025. "Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Pt Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Denpasar." 3(6): 1434–46.
- Kurniawan, Oky, Richky Faizal Amir, Andreyestha Andreyestha, Andi Taufik, Fajar Akbar, and Imam Nawawi. 2024. "Analisis Pembayaran Digital Dana Dengan Aplikasi Iso/lec 9126 Model Berdasarkan Faktor Kegunaan." *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (Jinteks)* 6(1): 13–20. doi:10.51401/jinteks.v6i1.3418.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). Pearson.
- Manajerial, Jurnal, Bisnis Vol, No April, Juli Issn, Strategi Perusahaan, Dalam Memanfaatkan, Fitur Aplikasi, and Dewinda Fitriandita. 2025. "Digital Guna Menghadapi Persaingan Pemasaran Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Area Surabaya 1 Halaman 215-225." 8(3).
- Meningkatkan, Dalam, and Jumlah Nasabah. 2023. "Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital

- Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.”
- Novika, Yoli. 2021. “Pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Untuk Mempermudah Bertransaksi Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam.” : 49–52.
- Nu'man, Muhammad. 2023. “No.” *Aleph* 87(1,2): 149–200. [https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/1/8314/LUCINEIA%2C LUCINEIA CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/proeas.P2](https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/1/8314/LUCINEIA%2C%20LUCINEIA%20CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/proeas/P2), Editor. 2024. *No Title*.
- Nasution, A. (2021). Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan terhadap Kecepatan Pengambilan Keputusan Manajerial. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 12(2), 145–157.
- Purwandani, Indah, and Nurfia Oktaviani Syamsiah. 2020. “Analisa Penerimaan Dan Penggunaan Teknologi Google Classroom Dengan Technology Acceptance Model (TAM).” *JARTIKA Jurnal Riset Teknologi dan Inovasi Pendidikan* 3(2): 247–55. doi:10.36765/jartika.v3i2.257.
- Putra, Junialdi Eka, Ruhul Fitrios, and Rheny Afriana Hanif. 2020. “Studi Kasus Pada Perguruan Tinggi Terakreditasi Di Provinsi Riau.” *Jurnal Riset Akuntansi* 12(1): 5–13.
- Pratama, Y. (2019). Implementasi Teknologi Digital dalam Analisis Biaya Operasional pada BUMN Keuangan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(3), 210–225.
- Putri, R., & Santoso, A. (2022). Digitalisasi Layanan Keuangan dan Kualitas Informasi Akuntansi Manajemen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 4(1), 33–47.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- Rohmah, Dilawatur, and Agus Subandoro. 2025. “Peran Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan

- Transaksi Nasabah Di PT .
Pegadaian (Persero).” 2(3): 60–
66.
- Sari, Diona. 2021. “Animo Nasabah
Terhadap Aplikasi Pegadaian
Syariah Digital Service (PSDS)
(Studi Pada PT. Pegadaian
Syariah (PERSERO) Cabang
Simpang Skip Bengkulu.”
Repository.iainbengkulu.Ac.Id:
1–73.
[http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/7296%0Ahttp://repository.iainbengkulu.ac.id/7296/1/DI
ONA SARI_PBS.pdf](http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/7296%0Ahttp://repository.iainbengkulu.ac.id/7296/1/DI%20ONA%20SARI_PBS.pdf).
- Suhendar, Benny. 2021. “Analisa
Sistem Informasi Manajemen
Berbasis Komputer Dalam
Proses Sistem Pengambilan
Keputusan (Spk).” *Jurnal Ilmiah
Sistem Informasi* 1(1): 46–56.
doi:10.46306/sm.v1i1.7.
- Tri Utami Putri, Diah. 2025. “Peran
Akuntansi Manajemen Dalam
Pengambilan Keputusan
Strategis.” *Jurnal Sistem
Informasi, Akuntansi dan
Manajemen* 5(1): 24–30.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2003).
User Acceptance of Information
Technology: Toward a Unified
View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–
478.
- Yuliana, E. (2020). Implementasi
Sistem Layanan Digital terhadap
Efektivitas Pengambilan
Keputusan Manajerial. *Jurnal
Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 21–
35.
- Zahriyah, Aminatus, Nova Abil Isfian,
and Maulidiah Firdaini. 2025.
“Analisis Perkembangan
Teknologi Terhadap Kualitas
Pelayanan : Studi Kasus Layanan
Digital PT Pegadaian CP
Bondowoso Menulis : *Jurnal
Penelitian Nusantara*.” 1: 763–66.
- Zeithaml, V. A. (2000). Service
Quality, Profitability, and the
Economic Worth of Customers:
What We Know and What We
Need to Learn. *Journal of the
Academy of Marketing Science*,
28(1), 67–85.