# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang Masalah

Dalam suatu perusahaan, kegiatan usaha sangatlah penting bagi kelancaran kegiatan perusahaan. Hal ini tentunya tidak lepas dari sistem informasi pada perusahaan seperti sistem informasi akuntansi. Dengan menerapkan sistem informasi akuntansi perusahan diharapkan mematuhi standart prosedur keuangan yaitu PSAK yang berlaku. Sistem informasi akuntansi berperan aktif dalam menyediakan informasi keuangan yang akurat dapat sebagai alat mendukung mengambil keputusan.

Laporan keuangan berguna untuk mengetahui *asset, liabilitas*, dan juga *equity* pada perusahaan. Dengan melihat laporan keuangan maka perusahaan dapat mengetahui bagaimana kinerja keuangan dengan cara mengukur rasio keuangan.

Kinerja keuangan merupakan suatu kondisi yang menggambarkan keadaan keuangan suatu perusahaan. Apabila dianalisis dengan menggunakan alat analisis keuangan maka akan tercermin kinerja suatu perusahaan dan dapat diketahui apakah keadaan keuangannya baik atau buruk. Kinerja keuangan berguna dalam perusahaan karena kinerja keuangan memberikan data keuangan yang dapat diketahui oleh perusahaan dengan tepat waktu dan valid.

Untuk mengevaluasi kinerja keuangan dapat dilakukan dengan jalan menganalisis indikator kinerja keuangan. Indikator kinerja keuangan berupa *likuiditas, aktivitas, solvabilitas*, dan *profitabilitas*  perusahaan. (Saputri, 2022).

PT. Pegadaian KANWIL 1 Medan merupakan Kantor Pusat Pegadaian Medan yang beralamatkan di Jl. Pegadaian No.112, AUR, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151. PT. Pegadaian merupakan suatu badan usaha yang bergabung dalam BUMN yang bergerak dalam bidang jasa gadai emas, gadai tabungan emas, gadai kendaraan, dan Pembiayaan Haji plus kepada masyarakat. badan usaha ini berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui distribusi pinjaman, terutama untuk golongan ekonomi menengah ke bawah.

**Tabel 1.1**

 **ROA PT. Pegadaian KANWIL 1 Medan**

**Periode 2015-2022**

|  |
| --- |
| ROA |
| Bulan | Sebelum Aplikasi PDS | Sesudah Aplikasi PDS |
| 2015 | 2016 | 2017 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Januari | 07,91 | 08,71 | 09,81 | 11,28 | 10,51 | 09,91 |
| Februari | 08,99 | 09,15 | 09,20 | 12,07 | 11,29 | 09,08 |
| Maret | 07,31 | 07,50 | 08,46 | 11,81 | 10,10 | 10,46 |
| April |  09,69 | 07,29 | 10,59 |  12,00 | 11,03 | 09,50 |
| Mei | 07,52 | 09,39 | 09,80 | 11,87 | 09,71 | 09,11 |
| Juni | 07,03 | 09,75 | 09,83 | 11,20 | 11,89 | 11,02 |
| Juli | 07,70 | 08,00 | 09,43 | 11,91 | 10,98 | 09,23 |
| Agustus | 08,05 | 07,50 | 09,93 | 10,52 | 09,75 | 09,39 |
| September | 07,25 | 09,85 | 10,11 | 11,04 | 10,66 | 09,85 |
| Oktober | 09,03 | 08,00 | 09,78 | 12,09 | 10,98 | 10,36 |
| November | 07,55 | 81,03 | 10,73 | 10,60 | 10,29 | 09,95 |
| Desember | 06,98 | 10,24 | 09,97 | 09,20 | 08,77 | 11,06 |
| Total | 07,91 | 08,71 | 09,81 | 11,28 | 09,91 | 10,45 |

 *Sumber : Diolah oleh Keuangan PT.Pegadaian KANWIL1 Medan,2024*

**Tabel 1.2**

**Jumlah Kredit Nasabah PT. Pegadaian KANWIL 1 Medan**

**Periode 2015-2022**

|  |
| --- |
| Jumlah Kredit Nasabah (Dalam Miliar Rupiah) |
| BLN  |  Sebelum Aplikasi PDS | Sesudah Aplikasi PDS |
| 2015 | 2016 | 2017 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Jan | Rp. 915.430.000 | Rp. 715.787.000 | Rp. 872.431.000 | Rp. 1.392.459.000 | Rp. 1.248.470.000 | Rp. 1.160.859.000 |
| Feb | Rp. 870.140.000 | Rp. 737.159.000 | Rp. 986.707.000 | Rp.1.420.116.000 | Rp. 1.335.599.000 | Rp. 1.090.817.000 |
| Mar | Rp. 1.082.739.000 | Rp. 821.638.000 | Rp. 976.631.000 | Rp. 1.221.004.000 | Rp. 970.159.000 | Rp. 1.391.359.000 |
| Apr | Rp. 790.630.000 | Rp. 672.890.000 | Rp. 878.431.000 | Rp. 1.270.883.000 | Rp. 1.294.728.000 | Rp. 1.254.837.000 |
| Mei | Rp. 915.540.000 |  Rp. 1.021.780.000 |  Rp. 913.664.000 | Rp. 1.253.841.000 | Rp. 1.070.692.000 |  Rp. 1.292.631.000 |
| Jun |  Rp. 679.831.000 |  Rp. 891.380.000 |  Rp. 1.021.469.000 |  Rp. 1.431.668.000 | Rp. 1.320.109.000.  |  Rp. 1.229.834.000 |
| Jul |  Rp. 1.081.341.000 |  Rp. 651.680.000 |  Rp.1.081.673.000 |  Rp. 1.181.789.000 | Rp. 1.220.791.000 |  Rp. 1.090.126.000 |
| Ags |  Rp. 928.431.000 |  Rp. 601.305.000 |  Rp. 903.485.000 |  Rp. 1.493.485.000 | Rp. 1.094.128.000.  |  Rp . 1.291.659.000 |
| Sep |  Rp.814.661.000 |  Rp. 951.773.000 |  Rp. 1.201.674.000 |  Rp. 1.520.781.000 | Rp. 1.093.422.000 |  Rp. 1.163.759.000 |
| Okt |  Rp.1.101.781.000 | Rp. 541.360.000 |  Rp.584.601.000 |  Rp. 1.501.986.000 | Rp. 1.146.879.000 | Rp.1.001.780.000 |
| Nov | Rp. 985.960.000 |  Rp. 690.690.736.000 |  Rp. 840.080.000 |  Rp. 1.464.830.000 | Rp. 980.624.000 |  Rp. 1.230.711.000 |
| Des |  Rp. 820.008.000 |  Rp. 548.431.000 |  Rp. 11.243.898.000 |  Rp. 139.206.000 | Rp. 1.023.731.000 |  Rp. 1.312.241.000 |
| Total |  Rp. 10.986.493.000 |  Rp. 8.845.919.000  |  Rp.  |  Rp. 15.292.048.000 |  Rp. 13.799.333.000 |  Rp. 14.510.613.000 |

*Sumber : Diolah oleh Keuangan PT.Pegadaian KANWIL1 Medan,2024*

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa PT. Pegadaian mengalami jumlah jumlah kredit yang naik turun (*fluktuasi*), sehingga mengakibatkan jumlah ROA yang naik turun juga. Dari hasil wawancara saya dengan Bapak Goper Manurung Selaku Kepala bagian HUMAS di PT. Pegadaian KANWIL 1 Medan, hal ini disebabkan karena nasabah kurang puas dengan sistem kerja pada PT. Pegadaian KANWIL 1 Medan, dengan dibatasinya lokasi pembayaran cicilan yang mewajibkan melakukan pembayaran harus sesuai lokasi dimana meminjam hal ini dapat mempengaruhi pendapatan pada PT. Pegadaian Kantor wilayah 1 Medan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Faizal yang bekerja pada bagian HUMAS terdapat kendala yang dihadapi sebelum diterapkannya Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), yaitu : nasabah yang tidak memiliki waktu untuk membayar secara langsung ke PT. Pegadaian KANWIL 1 Medan hal ini mengakibatkan banyak terjadi pelalangan dengan harga yang cukup rendah.

Dari permasalahan tersebut maka PT. Pegadaian menerbitkan inovasi baru, yaitu: menciptakan aplikasi baru bernama Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dirilis pada tahun 2018. berguna untuk memudahkan pelanggan dan karyawan dalam bertransaksi, konfirmasi pembayaran, maupun penerbitan pinjaman melalui aplikasi. Serta berupaya untuk memperbaiki kinerja keuangan yang ada menjadi lebih baik lagi sehingga dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

Selain itu, dengan Aplikasi *Digital Service*, Anda dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun hanya dengan menggunakan smartphone Anda. Aplikasi *Digital Service* memungkinkan pelanggan melakukan berbagai pembayaran antara lain listrik (PLN), BPJS, telekomunikasi, tagihan PDAM, cicilan, pembelian tabungan emas, pembelian pulsa, dan lainnya. Proses penggunaan PDS ini dapat dilakukan dengan cara mengetik kode referal yang ada pada struk pembayaran (Dwi Lipat). Selanjutnya, melakukan pembayaran pada minimarket terdekat. Nominal yang telah dibayar oleh Nasabah akan masuk secara otomatis kedalam Rekening tabungan Kantor Pusat dan akan dimasukkan kedalam Laporan Keuangan Kantor Pusat. (Pradhita et al., 2022)

Namun hasil wawancara yang dilakukan dengan pengguna PDS menunjukkan bahwa pengguna masih menghadapi kendala saat menggunakan sistem. Dari pengamatan penulis di PT. Pegadaian mengidentifikasi beberapa fenomena umum penggunaan sistem informasi yang dirasakan karyawan dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas, Yaitu : Terjadinya *Fluktuasi* (naik turun) jumlah nasabah yang mengakibatkan berkurangnya pinjaman kredit nasabah dan terjadinya gangguan jaringan yang kurang stabil.

Hasil Penelitian (Angriayi, 2022) yang berjudul Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pengeluaran Kas Pada PT. Pegadaian KANWIL 1 Medan Menunjukkan Sistem Informasi Akuntansi Pengeluaran Kas telah memenuhi standar dan sudah signifikan Terhadap kinerja perusahan pegadaian Kanwil 1 Medan.

Penelitian ini dilakukan untuk Menganalisis Pengaruh Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kinerja Keuangan Pada PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan adanya hasil yang tidak konsisten dari penelitian sebelumnya membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, penelitian ini mereplikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alfatihah & Sundari, 2021) yang berjudul Pengaruh Transaksi Perbankan Elektronik terhadap kinerja keuangan entitas publik perbankan yang membedakan penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu baik berupa objek, waktu dan variabel penelitian yang digunakan. variabel X pada penelitian ini adalah Aplikasi Pegadaian sedangkan pada penelitian terdahulu memiliki variabel X1, yaitu: ATM dan variabel X2 mobile banking dan variabel X3 internet banking . Penelitian ini dilakukan pada tahun 2020 hingga tahun 2022 di PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah, penelitian beliau terfokus pada faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan, begitupula dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu terfokus pada Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja keuangan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian kembali dengan judul “**Analisis Penerapan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Terhadap Kinerja Keuangan Pada PT. Pegadaian Kantor Wilayah I Medan”.**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahaannya, yaitu: terjadinya fluktuasi (naik turun) yang disebabkan karena nasabah yang tidak memiliki waktu untuk melakukan pembayaran secara langsung, hal ini dapat mempengaruhi pendapatan pada PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar Penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti membatasi mengenai Pengaruh Penerapan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Terhadap Kinerja Keuangan pada PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan Tahun 2020-2022 hal ini disebabkan karena terjadinya tidak stabilan dalam jumlah kredit yang ada.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang dikemukakan penulis, Yaitu : Bagaimana Pengaruh Penerapan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) terhadap Kinerja Keuangan Pada PT. Pegadaian Kantor wilayah 1 Medan ?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini, yaitu: Untuk mengetahui Pengaruh Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Terhadap Kinerja Keuangan Pada PT. Pegadaian Kantor wilayah 1 Medan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan masyarakat yang berkepentingan khususnya :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan pemikiran dari penulis, menambah ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan pembanding dalam mengukur ukuran perusahaan, tata kelola perusahaan, dan pengungkapan pentingnya meningkatkan wawasan dalam perkembangan Zaman.

1. Bagi Perusahaan PT Pegadaian Kanwil 1 Medan

Penelitian ini berguna sebagai tambahan wawasaan dalam pembanding dalam mengukur ukuran perusahaan, tata kelola perusahaan, dan pengungkapan pentingnya meningkatkan wawasan dalam perkembangan Zaman.

1. Bagi Penelitian Berikutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan Referensi tambahan dan sebagai perbandingan bagi peneliti lain dalam hal Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Keuangn Perusahaan atau kajian lain yang bersangkutan.

1. Bagi Universitas Muslim Nusantara Al washliyah

Hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber untuk memperluas pengetahuan dan wawasan tentang Pengaruh Penerapan Aplikasi Pegadaian Terhadap Kinerja Keuangan sehingga dapat mengetahui nilai perusahaan dan memberikan solusi atas permasalahan yang terkait dengan penelitian ini.