

**SISTEM AKUNTANSI DAN EVALUASI TABUNGAN EMAS
PADA PT. PEGADAIAN CABANG DINOYOTANGSI
SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Akuntansi



Oleh :

DEWI RAMADANTI

NIM : 2015410879

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Dewi Ramadanti
Tempat Tanggal Lahir : Sorong, 04 Januari 1998
N.I.M : 2015410838
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Sistem Akuntansi Dan Evaluasi Tabungan Emas
Pada PT. Pegadaian Cabang Dinoyotangsi Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

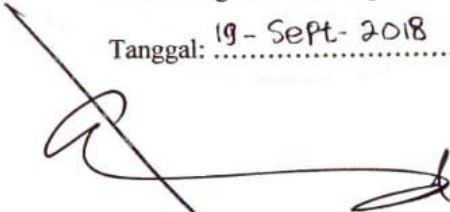
Tanggal: 17-Sept-2018



(Riski Aprillia Nita, S.E., M.A)

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal: 19-Sept-2018



(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM)

ACTIVITIES OF CUSTOMER SERVICE AS A BENCHMARK FROM HUMAN RESOURCE'S QUALITY OF PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK BRANCH OFFICE SURABAYA

Dewi Ramadanti
2015410879

2015410879@students.perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya

Riski Aprillia Nita, SE., M.A
NIP : 36130127

Email : riski@perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya
Wonorejo Timur No. 16 Surabaya

ABSTRACT

Gold savings products is one of the first investment product in Indonesia issued by PT. Pegadaian. The system used in the gold savings products is a system of leave to buy gold. The purpose of this research is to know the accounting system and response Services savings gold PT. Pegadaian (Persero) Dinoyotangsi Surabaya. Methods used in this research is descriptive, i.e. research obtained through interviews with the cashier and the spread of kueisoner gold savings customers, as well as using secondary data i.e. use literarur books and other relevant sources. The results of this study demonstrate that accounting systems as well as service response obtained by customer savings products gold is good.

Keyword: Gold investment and response services, PT . Pegadaian (Persero) Dinoyotangsi Surabaya.

PENDAHULUAN

Pentingnya investasi emas atau menabung emas. Mayoritas dari mereka memilih investasi emas untuk tujuan mengamankan kekayaannya, mempertahankan nilai beli di masa depan, mencukupi rencana masa depan, dan bisa juga untuk menambah kekayaannya. Selain itu nilai emas tidak terpengaruh oleh inflasi dan guncangan ekonomi (dari tahun ke tahun harga emas terus meningkat), ditambah lagi dengan tingginya likuiditas emas sehingga

mudah dijual ketika masyarakat membutuhkan dana secara cepat. Hal ini tentunya menjadi peluang yang sangat bagus bagi lembaga keuangan dalam menciptakan produk baru pada lingkup investasi emas.

Salah satu lembaga keuangan yang mampu memanfaatkan peluang tersebut adalah PT. Pegadaian (Persero) yang merupakan BUMN sektor keuangan Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, aneka jasa dan emas. PT. Pegadaian (Persero) mengembangkan bisnis dengan

memanfaatkan produk emas untuk meningkatkan keinginan masyarakat dalam menabung. Produk yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian (Persero) adalah Tabungan Emas.

Alasan PT. Pegadaian (Persero) menciptakan produk tabungan emas adalah agar mempermudah masyarakat dalam membeli emas untuk investasi selain itu masyarakat dapat memiliki emas sesuai dengan kemampuan atau dana yang dimilikinya disesuaikan dengan persentase dari harga jual emas yang berlaku. Dalam pelaksanaan kegiatan administrasi tabungan emas PT. Pegadaian (Persero) menggunakan suatu sistem informasi akuntansi yang dinamakan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION). Didalam sistem PASSION memuat sistem akuntansi berupa Sistem Penerimaan/Pengeluaran, data nasabah maupun sistem penjualan produk tabungan emas. Sistem akuntansi penjualan merupakan sistem yang berguna sebagai alat kontrol terhadap pelaksanaan suatu transaksi perusahaan, atau bisa juga berguna untuk mengetahui kemajuan yang diraih oleh perusahaan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

PT. Pegadaian (Persero) telah melakukan beberapa upaya untuk peningkatan produk tabungan emas, namun faktanya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui produk-produk yang dimiliki oleh PT. Pegadaian (Persero) karena selama ini dikenal oleh masyarakat hanya sebagai tempat gadai atau untuk pemberian kredit, selain itu kurangnya sosialisasi membuat semakin rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap produk-produk di PT. Pegadaian (Persero) khususnya Tabungan Emas yang merupakan produk baru.

LANDASAN TEORI

Pengertian Sistem

Pada dasarnya sistem dibuat untuk memudahkan suatu pekerjaan yang bersifat

rutin. Setiap sistem mempunyai hubungan erat antara satu dengan lainnya untuk bersama-sama mencapai tujuannya (Hutahaean, 2015). Saat ini sistem menempatkan dirinya sebagai salah satu sumber daya yang tidak kalah penting dalam sebuah perusahaan. Bagi para pembuat keputusan, baik pihak intern (manajemen perusahaan) maupun pihak ekstern perusahaan (kreditur, calon investor, bank dan lain-lain), memahami bahwa informasi merupakan faktor kritis dalam menentukan kesuksesan atau kegagalan suatu usaha. Sistem juga memiliki arti sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu (Mulyadi, 2016). Dari definisi ini dapat dirinci lebih lanjut pengertian umum mengenai sistem sebagai berikut:

1. Setiap sistem terdiri dari unsur-unsur. Unsur-unsur suatu sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil, yang terdiri pula dari kelompok unsur yang membentuk subsistem tertentu.
2. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian terpadu sistem yang bersangkutan. Unsur-unsur sistem berhubungan erat satu dengan yang lainnya dan sifat serta kerja sama antar unsur sistem tersebut mempunyai bentuk tertentu.
3. Unsur sistem tersebut bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem. Setiap sistem mempunyai tujuan tertentu.
4. Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar.

Pengertian Sistem Akuntansi

Menurut (Mulyadi, 2016) Sistem Akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memuahkan pengelolaan perusahaan. Dari definisi sistem akuntansi tersebut, unsur suatu sistem akuntansi pokok

adalah Formulir, jurnal, buku besar, buku pembantu, dan laporan.

Karakteristik Sistem

Suatu sistem dapat dikatakan sebagai sistem yang baik, maka harus memiliki karakteristik sebagai berikut (Barata, 2012): Komponen, Batasan Sistem, Lingkungan Luar Sistem, Penghubung Sistem, Masukan Sistem, dan Sarana Sistem.

Fungsi yang terkait

Fungsi yang terkait dalam sistem akuntansi penerimaan kas dari penjualan tunai adalah sebagai berikut (Mulyadi, 2016):

1. **Fungsi Penjualan**
Dalam transaksi penerimaan kas dari penjualan tunai, fungsi ini bertanggung jawab untuk menerima order dari pembeli, mengenai faktur penjualan tunai, dan menyerahkan faktur tersebut kepada pembeli untuk kepentingan pembayaran harga barang ke fungsi kas.
2. **Fungsi Kas**
Dalam transaksi penerimaan kas dari penjualan tunai, fungsi ini bertanggung jawab atas penerimaan kas dari pembeli.
3. **Fungsi Gudang**
Dalam transaksi penerimaan kas dari penjualan tunai, fungsi ini bertanggung jawab untuk menyiapkan barang yang dipesan oleh pembeli, serta menyerahkan barang tersebut ke fungsi pengiriman.
4. **Fungsi Pengiriman**
Dalam transaksi penerimaan kas dari penjualan tunai, fungsi ini bertanggung jawab untuk membungkus barang dan menyerahkan barang yang telah dibayar harganya kepada pembeli.
5. **Fungsi Akuntansi**
Dalam transaksi penerimaan kas dari penjualan tunai, fungsi ini bertanggung

jawab sebagai pencatat transaksi penjualan dan penerimaan kas dan pembuatan laporan penjualan.

Dokumen yang digunakan

Dokumen yang digunakan dalam sistem penerimaan kas dari penjualan tunai adalah sebagai berikut (Mulyadi, 2016):

1. **Faktur Penjualan Tunai**
Dokumen ini digunakan untuk merekam berbagai informasi yang diperlukan oleh manajemen mengenai transaksi penjualan tunai.
2. **Pita Register Kas (*Cash Register Tape*)**
Dokumen ini dihasilkan oleh fungsi kas dengan cara mengoperasikan mesin register kas (*cash register*). Pita register kas ini merupakan bukti penerimaan kas yang dikeluarkan oleh fungsi kas dan merupakan dokumen pendukung faktur penjualan tunai yang dicatat dalam jurnal penjualan.
3. ***Credit Card Sales Slip***
Dokumen ini dicetak oleh *credit card center* bank yang menerbitkan kartu kredit yang diserahkan kepada perusahaan (disebut *merchant*) yang menjadi anggota kartu kredit. Bagi perusahaan yang menjual barang atau jasa, dokumen ini diisi oleh fungsi kas dan berfungsi sebagai alat untuk menagih uang tunai dari bank yang mengeluarkan kartu kredit, untuk transaksi penjualan yang telah dilakukan kepada pemegang kartu kredit.
4. ***Bill Of Lading***
Dokumen ini merupakan bukti penyerahan barang dari perusahaan penjualan barang kepada perusahaan angkutan umum. Dokumen ini digunakan oleh fungsi pengiriman dalam penjualan COD yang

- penyerahan barangnya dilakukan oleh perusahaan angkutan umum.
5. **Faktur penjualan COD**
Dokumen ini digunakan untuk merekan penjualan COD. Tembusan faktur penjualan COD diserahkan kepada pelanggan melalui bagian angkutan perusahaan, kantor pos, atau perusahaan angkutan umum dan dimintakan tanda tangan penerima barang dari pelanggan sebagai bukti telah diterimanya barang oleh pelanggan. Tembusan faktur penjualan COD digunakan oleh perusahaan untuk menagih kas yang harus dibayar oleh pelanggan pada saat penyerahan barang yang dipesan oleh pelanggan.
 6. **Bukti Setor Bank**
Dokumen ini dibuat oleh fungsi kas sebagai bukti penyetoran kas ke bank. Bukti setor dibuat 3 lembar dan diserahkan oleh fungsi kas ke bank, bersamaan dengan penyetoran kas dari hasil penjualan tunai ke bank. Dua lembar tembusannya diminta kembali dari bank setelah ditandatangani dan dicap oleh bank sebagai bukti penyetoran kas ke bank. Bukti setor bank diserahkan oleh fungsi kas kepada fungsi akuntansi, dan dipakai oleh fungsi akuntansi sebagai dokumen sumber untuk pencatatan transaksi penerimaan kas dari penjualan tunai ke dalam jurnal penerimaan kas.
 7. **Rekap Beban Pokok Penjualan**
Dokumen ini digunakan oleh fungsi akuntansi untuk meringkas harga pokok produksi yang dijual selama satu periode (misalnya satu bulan). Dokumen ini digunakan oleh fungsi akuntansi sebagai dokumen pendukung bagi pembuatan bukti memorial untuk mencatat harga pokok produk yang dijual.

Evaluasi

Pengertian Evaluasi

Kebutuhan manusia merupakan suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (*human wants*) untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemenuhan kebutuhan hidupnya. Menurut (Umar, 2005) evaluasi merupakan suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standart tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh.

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Ada tujuh hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengetahui kualitas sistem informasi akuntansi yaitu (Heryansyah, 2017): Relevan, Dapat dipahami, Dapat dijual, Netral, Tepat waktu, Dapat dibandingkan, dan Lengkap.

Mengevaluasi Sistem

Menurut (Barata, 2012) jika kinerja sistem dikaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) maka gambarannya adalah sebagai berikut:

- a. **Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*)**
jika pelayanan kinerja menunjukkan keadaan dibawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.
- b. **Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*)**
Jika kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan,

tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi bisa dianggap sebagai suatu keadaan yang wajar atau biasa-biasa saja.

c. **Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*)**

Jika kinerja menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap optimal.

yang disetorkan atau yang ditarik secara tunai.

c. Setoran tabungan yang diterima tunai diakui pada saat uang diterima, dan setoran kliring diakui pada saat kliring berhasil ditagihkan atau kliring dinyatakan efektif.

d. Bank memberikan bunga tabungan yang besarnya sesuai dengan kebijakan bank masing-masing dan jenis tabungan. Pada umumnya bank memberikan bunga yang diperhitungkan secara harian sesuai dengan saldo pengedapannya.

Pengertian Tabungan

Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan merupakan jenis simpanan yang sangat dikenal oleh masyarakat, karena sejak sekolah dasar anak-anak sudah dikenalkan dengan tabungan, meskipun masih bersifat menabung disekolah (Ismail, 2015).

Akuntansi Tabungan

Akuntansi tabungan merupakan pencatatan untuk semua transaksi yang terkait dengan tabungan, yang meliputi setoran, penarikan, dan pemindahbukuan (Nugraha, 2018). Perlakuan akuntansi tabungan adalah sebagai berikut:

- a. Saldo tabungan dinilai sebesar jumlah kewajiban bank kepada pemilik tabungan. Saldo tabungan nasabah dicatat dalam kelompok kewajiban, karena nasabah merupakan utang bagi bank yang sewaktu-waktu bank harus membayarnya tanpa perjanjian.
- b. Transaksi tabungan diakui sebesar nominal penyetoran atau penarikan yang dilakukan oleh penabung. Pencatatannya sesuai dengan jumlah

GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN Profil Perusahaan

Pegadaian merupakan lembaga keuangan non bank yang berfungsi sebagai perantara investasi yang kepemilikannya dikelola oleh pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pegadaian dikenal sebagai suatu badan yang melaksanakan kegiatan keuangan dalam bentuk gadai. Definisi Pegadaian berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yaitu merupakan kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna mendapatkan sejumlah uang senilai barang yang dijaminkan yang akan ditebus sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dengan lembaga gadai. Sejarah pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) yang mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.

Visi dan Misi

Visi : “ Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah”.

Misi : Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat, dan Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

Tabel 3.1

RINCIAN SEJARAH PT PEGADAIAN

Waktu	Keterangan
1746	Sejarah Pegadaian dimulai saat VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai.
1811	Pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening, masyarakat di beri keleluasaan mendirikan usaha pegadaian.
1901	Didirikan Pegadaian negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901)
1905	Pegadaian berbentuk lembaga resmi "JAWATAN" 1905.
1916	Bentuk badan hukum berubah "JAWATAN" ke "PN" berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) No. 19 Tahun 1960 Jo Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961
1969	Bentuk badan hukum berubah dari "PN" ke "PERJAN" berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun

	1969
1990	Bentuk badan hukum berubah dari "PERJAN" ke "PERUM" berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000
2012	Bentuk badan hukum berubah dari "PERUM" ke "PERSERO" pada tanggal 1 April 2012 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011

Sumber : (Pegadaian)

Budaya Perusahaan

PT. Pegadaian dalam mewujudkan visi dan misi Perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian yaitu jiwa INTAN). Budaya perusahaan PT. Pegadaian (Persero) yang tercermin dalam nilai budaya INTAN tersebut diterjemahkan ke dalam 10 perilaku utama insan Pegadaian.

Budaya kerja INTAN:

1. Inovatif

Berupaya melakukan penyempurnaan yang mempunyai nilai tambah dan tanggap terhadap perubahan.

2. Nilai Moral Tinggi

Memahami dan mematuhi ajaran agama masing-masing serta etika perusahaan.

3. Terampil

Mengetahui dan memahami tugas yang diemban serta selalu belajar dengan penuh tanggung jawab.

4. Adi Layanan

Memberikan layanan yang dapat memuaskan orang lain, fokus pada *privacy*, kenyamanan dan kecepatan.

5. Nuansa Citra

Senantiasa peduli dan menjaga nama baik serta reputasi perusahaan.

PT. Pegadaian (Persero) selain memiliki lima budaya (INTAN) yang harus diterapkan, juga memiliki sepuluh perilaku utama yang harus dimiliki oleh insane. Sepuluh perilaku utama insane Pegadaian tersebut yaitu:

1. Berinisiatif, Kreatif, Produktif, dan Adaptif
2. Berorientasi pada Solusi Bisnis
3. Taat Beribadah
4. Jujur dan Berfikir Positif
5. Kompeten di Bidang Tugasnya
6. Selalu Mengembangkan Diri
7. Peka dan Cepat Tanggap
8. Empatik, Santun, dan Ramah
9. Bangga sebagai Insan Pegadaian
10. Bertanggung Jawab atas Aset dan Reputasi Perusahaan

Profil Usaha

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sayati adalah salah satu ujung tombak operasional Pegadaian yang merupakan unit penghasil perusahaan (*Revenue Center*). Kegiatan utama usahanya adalah:

1. **Kredit Cepat Aman (KCA)**
Merupakan kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah untuk berbagai macam kebutuhan.
2. **Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA)**
Merupakan kredit (pinjaman) dengan sistem gadai yang diberikan khusus kepada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM).
3. **Kredit Angsuran Fidusia (KREASI)**
Merupakan kredit yang diberikan kepada usaha kecil dan menengah untuk mengembangkan usahanya.
4. **Kredit Usaha Rumah Tangga (KRISTA)**
Merupakan kredit yang diberikan khusus kepada wanita seperti pedagang kecil (industri rumah

tangga) untuk pengembangan usahanya.

5. Murabahah Logam Mulia Untuk Invesati Abadi (MULIA)

Merupakan Penjualan logam mulia kepada masyarakat cara tunai dan atau dengan pola angsuran.

6. Tabungan Emas

Merupakan layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

7. AMANAH

Pembiayaan AMANAH dari Pegadaian Syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai negeri sipil dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

8. ARUM

Pembiayaan ARRUM pada Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan BPKB dan emas. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari.

9. Kredit Aneka Guna Untuk Umum (KAGUM)

Merupakan Kredit (pinjaman) angsuran bulanan dengan sistem FIDUSIA yang diperuntukkan bagi pegawai atau karyawan suatu instansi yang telah memiliki penghasilan tetap.

10. Konsinyasi Emas

Konsinyasi Emas adalah layanan titip-jual emas batangan di Pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di Pegadaian. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada Nasabah, oleh

sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif.

Adapun jasa yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian (persero) adalah sebagai berikut:

1. **Pengiriman Uang (KUCICA)**
Pegadaian Remittance adalah layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri dengan biaya kompetitif, bekerjasama dengan beberapa remiten berskala nasional dan internasional seperti Western Union, Telkom Delima, BNI Smart Remittance, dan Mandiri Remittance.
2. **Multi Pembayaran Online (MPO)**
Multi Pembayaran Online (MPO) melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/ pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online.
3. **Pegadaian Mobile**
Mitra MPO atau Pegadaian Mobile adalah program kemitraan dari Pegadaian dimana nasabah Pegadaian bisa mendapatkan peluang bisnis electronic payment langsung dari smartphone Android yang dimiliki.
4. **Persewaan Gedung**
Auditorium yang dikelola oleh Pegadaian untuk disewakan kepada masyarakat luas guna keperluan berbagai kegiatan acara dan seremoni.
5. **Jasa Sertifikasi Batu Mulia**
Batu permata adalah aset berharga yang banyak diminati masyarakat sebagai koleksi maupun investasi. Namun tak semua orang dapat membedakan batu permata secara ilmiah, baik dari spesies, varietas, rekayasa warna maupun kejernihan, bahkan untuk membedakan batu sintetik sekalipun.
6. **Jasa Taksiran**

Layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase dan kualitas harta perhiasan emas, berlian dan batu permata, baik untuk keperluan investasi ataupun keperluan bisnis dengan biaya yang relatif terjangkau.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN Sistem Akuntansi

Produk tabungan emas PT. Pegadaian (Persero) merupakan layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan, yang artinya nasabah membeli sejumlah emas kemudian menitipkannya ke pihak pegadaian. Setelah mencapai jumlah tertentu, nasabah dapat mencetak emas yang dimiliki atau menjual kembali saat membutuhkan uang tunai. Jika nasabah yang ingin mencetak emas dalam bentuk fisik emas maka, akan dikenakan biaya tambahan dengan perhitungan sesuai berat emas yang dicetak nasabah sesuai harga emas pada hari tersebut, biaya cetak emas ini bersifat fluktuatif. Produk tabungan emas memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memiliki emas berbentuk logam mulia dengan cara menabung. Produk tabungan emas ini memiliki sistem pembayaran yang berbeda dari produk-produk investasi emas batangan yang telah ada sebelumnya, yakni nasabah tidak perlu membayar uang muka dan cicilan di setiap bulannya serta tidak terikat oleh waktu, maksudnya adalah nasabah bisa kapan saja menabung dengan uang yang dimiliki dengan jumlah yang sangat terjangkau tanpa harus terbebani oleh uang cicilan yang harus dibayar oleh nasabah di setiap bulannya. Dalam aplikasinya, saldo tabungan emas ini bukan nominal uang, tetapi jumlah berat emas yang dimiliki oleh nasabah yang bersangkutan dalam bentuk gram, jadi berapapun jumlah uang yang disetorkan ke rekening langsung dikonversikan ke dalam satuan yang berbentuk gram. Pembukaan

tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Dinoyotangsi Surabaya dapat dilakukan dengan cara nasabah mendatangi kantor Pegadaian Cabang Dinoyotangsi kemudian meminta form Pembukaan Tabungan Emas yang telah di sediakan oleh bagian kasir. Dengan syarat pembukaan yaitu membayar biaya administrasi sebesar RP. 10.000, biaya pengelolaan rekening sebesar Rp. 30.000, biaya materai sebesar Rp. 6.000 dan minimal saldo pertama yaitu sebesar dengan Rp. 7.000. Semua biaya diakumulasikan selama satu tahun yaitu sebesar Rp. 30.000.

Tabel 4.1
BUKU REKENING NASABAH
TABUNGAN EMAS

No	Gram	Harga	Nominal	Saldo Nominal	Saldo Emas
1	-	-	15,350	15,350	0.000
2	-	-	10,000	5,350	0.000
3	0.0100	5,350	5,350	0	0.010
4	-	0	100,047	100,047	0.010
5	0.1829	5,470	100,047	0	0.192

Sumber : Rekening Buku Tabungan Nasabah tabungan Emas

Misalkan pada tanggal 31 Desember 2016, nasabah X melakukan pembukaan tabungan emas dan nasabah tersebut menabung sebesar 100,000, maka saldo emas yang didapatkan oleh nasabah yaitu sebesar 0.1929. Saldo tersebut didapatkan melalui:

$$\frac{\text{Saldo nominal}}{\text{Harga Emas pada Saat Beli}} + \text{Saldo Emas Terakhir}$$

Terdapat dua sistem yang dapat digunakan untuk menabung yaitu secara langsung dengan datang ke kantor pegadaian

melalui kasir dan juga bisa menabung secara online menggunakan sistem Pegadaian Digital Service (PDS). Nasabah dapat menggunakan sistem PDS dengan mendownload melalui *playstore*. Jika menggunakan sistem PDS akan dikenakan biaya tambahan yaitu biaya administrasi bank sebesar Rp.2.500. Saat ini bank yang digunakan pada sistem online Pegadaian Digital Service yaitu Bank BNI, Bank Mandiri, dan Bank BRI.

Sistem Pencatatan

Dalam pelaksanaan kegiatan administrasi tabungan emas PT. Pegadaian (Persero) menggunakan suatu sistem akuntansi yang dinamakan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION). Didalam sistem PASSION memuat sistem akuntansi berupa Sistem Penerimaan/ Pengeluaran, data nasabah maupun sistem penjualan produk tabungan emas. Pada saat nasabah telah melakukan proses pembukaan tabungan emas, bagian kasir melakukan input pembukaan rekening tabungan yang meliputi No. CIF, nama nasabah, negara asal, daftar dokumen wajib, harga per 0,01 gram pada saat itu, jenis inputan transaksi dan berapa jumlah setoran awal nasabah. Kemudian jika disuatu hari nasabah ingin menyetorkan atau menabung kembali, maka bagian kasir akan melakukan pencatatan menggunakan sistem passion dengan mengisi tanggal transaksi pada saat itu, kemudian mencari nama nasabah yang melakukan transaksi, menuliskan berapa jumlah nominal yang disetorkan oleh nasabah, dan mencetak transaksi kedalam rekening buku tabungan nasabah. Tampilan dari sistem passion yang digunakan untuk mencatat terjadinya transaksi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
SISTEM PASSION

No.	Tgl	Nama	Jumlah	Gra
-----	-----	------	--------	-----

CIF		Nasabah	Nominal	m
6001	31-	Nasabah	100.000	0.192
1319	12-	X		9
5	16			

Sumber : Data sudah diolah

Sistem Pencairan

Sistem pencairan tabungan emas pada PT Pegadaian Cabang Dinoyotangsi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu mencairkan tabungan dengan bentuk emas dan mencairkan tabungan dengan berupa uang tunai. Nasabah yang telah memiliki tabungan emas dapat mencairkan tabungannya berupa emas dengan syarat yaitu saldo yang menggendap di dalam tabungan minimal sebesar 0,01 gram dengan asumsi bahwa minimal pengambilan sebesar 1 gram. Apabila nasabah menginginkan mencairkan tabungannya berupa uang tunai maka harga yang digunakan yaitu menggunakan harga beli kembali (*buyback*).

Sistem Penutupan

Nasabah yang ingin melakukan penutupan tabungan emas dapat melakukannya kapan saja tanpa ada syarat pengendapan saldo nominal. Penutupan tabungan emas dapat dilakukan dengan cara nasabah mendatangi kantor pegadaian kemudian menyerahkan fotocopy KTP, rekening buku tabungan emas dan membayar biaya administrasi penutupan rekening tabungan emas sebesar 30,000 kepada kasir. Kemudian kasir akan memproses penutupan tabungan emas tersebut dengan menggunakan sistem passion.

Fungsi Yang Terkait

Fungsi – fungsi yang terkait dengan sistem pembukaan Tabungan Emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Dinoyotangsi Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Kas
Fungsi atau bagian kas bertanggung jawab dan bertugas untuk menerima

uang atau kas dari pelanggan dan mengimput semua data yang berhubungan dengan rekening nasabah tabungan emas.

2. Fungsi Pimpinan Cabang
Fungsi atau bagian ini bertanggungjawab dan bertugas untuk menyetujui apakah nasabah membuka layak membuka tabungan emas.

Dokumen Yang Terkait

Dokumen – dokumen yang terkait dengan sistem pembukaan Tabungan Emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Dinoyotangsi Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Formulir Data Nasabah
Formulir Data Nasabah merupakan formulir yang berisi beberapa rincian seperti:
 - a. Data Pribadi
Data pribadi meliputi: nama lengkap, nama ibu kandung, tempat lahir, agama, identitas yang dipakai (KTP/SIM/PASPOR), masa berlaku, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status perkawinan, nama pasangan, no telpon rumah, alamat email, dan kewarganegaraan.
 - b. Data Keuangan
Data keuangan meliputi: sumber dana (Hasil Usaha, Hasil Investasi, Pinjaman, Hibah, dan Warisan), dan rata-rata penghasilan (< Rp.1000.000 s/d Rp. 20.000.000).
 - c. Data Pekerjaan
Data pekerjaan meliputi: pekerjaan dan alamat pekerjaan.
 - d. Data Alamat
Data alamat meliputi: alamat (sesuai dengan identitas), status tempat tinggal, alamat domilisi,

- alamat surat menyurat, dan produk yang diinginkan.
2. Formulir Permintaan Transaksi
Formulir Permintaan Transaksi merupakan formulir yang berisikan pilihan jenis transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah dengan jenis pilihan pembelian, penjualan kembali serta pencetakan emas.

Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Subyek penelitian ini adalah pegawai yang secara langsung menggunakan sistem passion pada produk tabungan emas di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Dinoyotangi Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem yang digunakan di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Dinoyotangi Surabaya. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner kualitas layanan yang dikembangkan Yoon, *et.al* (dalam Fuad, 2004). Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 9 – 14 Juli 2018. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental*, yaitu penarikan sampel yang terjadi secara kebetulan atau sembarangan pada saat diadakan pengumpulan data. Terdapat enam pernyataan dalam kuesioner yang diajukan kepada pegawai tabungan emas. Pernyataan pertama yaitu “Informasi yang dihasilkan aplikasi passion akurat” Maksud dari pernyataan tersebut yaitu untuk mengetahui apakah informasi yang dihasilkan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pemakai. Misalkan informasi mengenai data nasabah yang memiliki tabungan emas, maka informasi tersebut penting bagi bagian Kasir ataupun bagian Sumber Daya Manusia untuk mengetahui data-data nasabah yang diperlukan di suatu saat. Kemudian pernyataan kedua “Informasi yang dihasilkan

aplikasi tersebut dapat dipercaya”. Maksud dari pernyataan tersebut yaitu untuk mengetahui apakah informasi yang dihasilkan dapat dipercaya kebenarannya. Pernyataan ketiga yaitu “Informasi yang dihasilkan aplikasi passion tepat waktu”. Maksud dari pernyataan tersebut yaitu untuk mengetahui apakah informasi yang dibutuhkan tepat pada waktunya. Sehingga apabila digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan tidak menimbulkan kesalahan yang fatal. Pernyataan keempat “Informasi yang dihasilkan aplikasi passion bersifat relevan”. Maksud dari pernyataan tersebut yaitu untuk mengetahui apakah informasi yang dihasilkan dapat memberikan manfaat bagi penerima atau penggunanya. Pernyataan kelima “Meskipun pemakai telah lama tidak menggunakan aplikasi passion, akan tetap mudah untuk menggunakannya lagi”. Misalkan seorang pegawai tabungan emas melakukan cuti untuk beberapa waktu. Kemudian kembali aktif lagi untuk bekerja, dan pada saat pegawai tersebut mulai aktif bekerja dan menggunakan sistem yang ada maka, pegawai tidak merasa kesulitan untuk menggunakan sistem tersebut.

Pernyataan ke enam “Aplikasi passion mudah dipelajari oleh orang yang baru pertama kali menggunakannya”. Maksud dari pernyataan tersebut yaitu untuk mengetahui apakah aplikasi mudah digunakan untuk pegawai baru. Misalnya ada pegawai baru yang sebelumnya belum pernah menggunakan aplikasi tersebut, tetapi dengan fitur-fitur yang ada pada aplikasi pengguna tersebut tidak merasa kesulitan untuk menggunakannya. Dari kuesioner yang telah dikumpulkan dari responden, selanjutnya diolah menjadi 3 (tiga) tahapan, yaitu:

1. Validasi
Merupakan proses meneliti semua jawaban pada kuesioner yang telah didapatkan dari responden.
2. Coding dan Skoring

Merupakan aktivitas pemberian kode dan skor atau nilai atas setiap alternatif jawaban responden yang telah tersedia di dalam kuesioner. Standar pengkodean dalam kuesioner ini menggunakan skala lima. Nilai 1 (satu) untuk jawaban sangat tidak setuju sampai dengan skala 5 (lima) untuk jawaban sangat setuju seperti berikut:

Tabel 4.3
SKOR JAWABAN RESPONDEN

Nilai	Kategori
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Ragu-Ragu (R)
4	Setuju (ST)
5	Sangat Setuju (SS)

3. **Tabulasi**
Merupakan penyusunan skor jawaban responden ke dalam tabel menggunakan Microsoft Excel sehingga didapatkan tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan layanan. Kemudian didapatkan juga tabel deskripsi jawaban responden berdasarkan tiap-tiap layanan serta layanan keseluruhan yang berisikan skor rata-rata jawaban responden.

Gambaran Umum Responden

Kuesioner disebarkan langsung oleh peneliti di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Dinoyotangsi Surabaya sejumlah lima puluh kuesioner. Semua kuesioner kembali dan dapat diolah.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu:

1. **Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin**
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	6	60 %
2	Perempuan	4	40%
TOTAL		50	100%

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 6 orang atau 60%, sedangkan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 4 orang atau 40%. dapat disimpulkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan.

2. **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1	20 s.d 29	5	50%
2	30 s.d 39	4	40%
3	40 s.d 49	1	10%
4	>50	-	- %
TOTAL		10	100%

Sumber : Data sudah diolah tahun 2018 lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui jumlah responden yang berusia 20 s.d 29 sebanyak 5 orang atau 50%, responden yang berusia 30 s.d 39 sebanyak 4 orang atau 40%, responden yang berusia 40

s.d 49 sebanyak 1 orang atau 10%, dan tidak ada responden yang berusia diatas 50 tahun.

Hasil Evaluasi

Deskripsi jawaban responden dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean) jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan dan secara keseluruhan. Untuk mengkategorikan rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas yang dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

5

Dengan interval kelas 0,8 kemudian disusun kriteria rata – rata jawaban responden yang disajikan pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
KATEGORI RATA – RATA
JAWABAN RESPONDEN

Interval	Kategori
1,00 < X ≤ 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 < X ≤ 2,60	Tidak Setuju
2,61 < X < 3,40	Ragu-Ragu
3,41 < X ≤ 4,20	Setuju
4,21 < X ≤ 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil pengumpulan data kuesioner yang telah diolah

Tabel 4.6 Menunjukkan kategori jawaban responden berdasarkan dari hasil skor rata – rata jawaban responden. Penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Apabila skor rata-rata jawaban responden berada pada skor 1,00 samapai dengan 1,80 artinya responden menilai bahwa sangat tidak setuju atas pertanyaan yang diajukan atau responden menilai sistem tersebut sangat buruk.
2. Apabila skor rata-rata jawaban responden berada pada skor 1,81 samapai dengan 2,60 artinya responden menilai bahwa tidak setuju atas

pertanyaan yang diajukan atau responden menilai sistem tersebut buruk.

3. Apabila skor rata-rata jawaban responden berada pada skor 2,61 samapai dengan 3,40 artinya responden merasa ragu-ragu terhadap sistem yang digunakan.
4. Apabila skor rata-rata jawaban responden berada pada skor 3,41 samapai dengan 4,20 artinya responden menilai bahwa setuju atas pertanyaan yang diajukan atau responden menilai sistem tersebut baik.
5. Apabila skor rata-rata jawaban responden berada pada skor 4,21 samapai dengan 5,00 artinya responden menilai bahwa sangat setuju atas pertanyaan yang diajukan atau responden menilai sistem yang digunakan tersebut sangat baik.

Deskripsi Jawaban Respondenn Berdasarkan Evaluasi Sistem Tabungan Emas

Hasil dari jawaban responden berdasarkan evaluasi sistem tabungan emas menunjukkan bahwa:

Tabel 4.7
DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN
BERDASARKAN EVALUASI SITEM
TABUNGAN EMAS

No.	Pernyataan	Skor Rata-rata	Penilaian
1	Informasi yang dihasilkan aplikasi passion akurat	4,6	Sangat Setuju
2	Informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut dapat dipercaya	4,2	Setuju
3	Informasi yang dihasilkan aplikasi passion tepat waktu	4,6	Sangat Setuju
4	Informasi yang	4,5	Sangat

	dihasilkan aplikasi passion bersifat relevan		Setuju
5	Meskipun pemakai telah lama tidak menggunakan aplikasi passion, akan tetap mudah untuk menggunakannya lagi	4,4	Sangat Setuju
6	Aplikasi passion mudah dipelajari oleh orang yang baru pertama kali mengguakannya	4,6	Sangat Setuju
	Rata-rata	4,5	Sangat Setuju

Sumber: Data diolah tahun 2018 lampiran 5

Pernyataan pertama “Informasi yang dihasilkan aplikasi passion akurat” menunjukkan skor rata-rata 4,6 yang termasuk dalam kategori sangat setuju yang berarti responden sangat setuju bahwa Informasi yang dihasilkan aplikasi passion bersifat akurat

Pernyataan kedua “Informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut dapat dipercaya” memperoleh skor rata-rata 4,2 yang termasuk dalam kategori setuju yang berarti responden setuju bahwa informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut dapat dipercaya.

Pernyataan ketiga “Informasi yang dihasilkan aplikasi passion tepat waktu” menunjukkan skor rata-rata 4,6 yang termasuk dalam kategori sangat setuju yang berarti responden sangat setuju bahwa Informasi yang dihasilkan aplikasi passion tepat waktu

Pernyataan keempat “Informasi yang dihasilkan aplikasi passion bersifat relevan” menunjukkan skor rata-rata 4,5 yang termasuk dalam kategori sangat setuju yang berarti responden setuju bahwa Informasi yang dihasilkan aplikasi passion bersifat relevan.

Pernyataan kelima “Meskipun pemakai telah lama tidak menggunakan aplikasi passion, akan tetap mudah untuk menggunakannya lagi” menunjukkan skor rata-rata 4,4 yang termasuk dalam kategori sangat setuju yang berarti responden setuju bahwa Meskipun pemakai telah lama tidak menggunakan aplikasi passion, akan tetap mudah untuk menggunakannya lagi.

Pernyataan keenam “Aplikasi passion mudah dipelajari oleh orang yang baru pertama kali mengguakannya” menunjukkan skor rata-rata 4,6 yang termasuk dalam kategori setuju yang berarti responden setuju bahwa Aplikasi passion mudah dipelajari oleh orang yang baru pertama kali mengguakannya.

Rata-rata deskripsi jawaban responden berdasarkan evaluasi sistem tabungan emas menunjukkan skor 4,5 yang termasuk dalam kategori sangat setuju yang berarti bahwa rata-rata responden setuju dengan pernyataan yang diajukan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dalam pelaksanaan penelitiannya, penulis diberikan data sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditulis di bab sebelumnya. Data yang diberikan berupa dokumen tertulis dan informasi hasil tanya jawab antara penulis dengan pihak yang terkait. Sistem Akuntansi tabungan emas pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Dinoyotangsi Surabaya semua kegiatan yang berhubungan dengan administrasi (Pembukaan rekening, pencairan, dan penutupan) dilakukan oleh bagian Kasir.

Evaluasi sistem yang dilakukan oleh petugas atau karyawan adalah sebagai beriku:

- Informasi yang dihasilkan aplikasi passion akurat termasuk dalam kategori sangat setuju.
- Informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut dapat dipercaya termasuk dalam kategori setuju.

- c. Informasi yang dihasilkan aplikasi passion tepat waktu termasuk dalam kategori sangat setuju.
- d. Informasi yang dihasilkan aplikasi passion bersifat relevan termasuk dalam kategori sangat setuju.
- e. Meskipun pemakai telah lama tidak menggunakan aplikasi passion, akan tetap mudah untuk menggunakannya lagi termasuk dalam kategori sangat setuju.
- f. Aplikasi passion mudah dipelajari oleh orang yang baru pertama kali mengguakannya termasuk dalam kategori sangat setuju.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang penulis berikan yang mungkin dapat dijadikan input yang positif bagi pihak yang bersangkutan :

1. PT. Pegadaian (persero) Cabang Dinototangsi Surabaya diharapkan dapat memberikan informasi secara terbuka pada saat dilakukan wawancara.
2. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Dinototangsi Surabaya tetap mempertahankan kualitas dan memperbarui sistem agar dapat terhindar dari dampak buruk yang mungkin akan terjadi dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

Ardana, I. C. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Barata, A. A. (2012). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Pt. Elex Media Komputindo.

Heryansyah, T. (2017, 10 25). Retrieved 9 5, 2018, from <https://blog.ruangguru.com/7->

karakteristik-yang-mempengaruhi-kualitas-sistem-informasi-akuntansi

Hutahaean, J. (2015). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Indonesia, I. (2014). *Mengelolah Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

irianto, m. (2018). *Prosedur Audit Persinal Bank*. jakarta: hted material.

Ismail. (2015). *Akuntansi Bank*. Jakarta: Prenada Media Group.

Mukhtar, B. (2014). *Akuntansi Bank (Teori dan aplikasi dalam rupiah)*. Jakarta: kencana.

Mulyadi. (2016). *Sistem akuntansi*. Jakarta Selatan: Selemba Empat.

Nugraha, A. S. (2018). *Akuntansi Bank*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.

Pegadaian. (n.d.). Retrieved july 10, 2018, from [pegadaian: https://pegadaian.co.id/](https://pegadaian.co.id/)

Umar, H. (2005). *Evaluasi Kinerja Perusahaan* . Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.