



Management information system implementation report in the organization pawnshop (pegadaian)

Frisca D. Kurnia

Jambi University, Muaro Jambi, Jambi
E-mail: friscadwikurniahia@gmail.com
*Corresponding Author

Nadia E. Aritonang

Jambi University, Muaro Jambi, Jambi
E-mail: nadiargg39@gmail.com

Phindo A. Sanjaya

Jambi University, Muaro Jambi, Jambi
E-mail: phindoagungsanjaya136@gmail.com

Najwa As-syifa

Jambi University, Muaro Jambi, Jambi
E-mail: assyifanajwa522@gmail.com

Geina T. Arliana

Jambi University, Muaro Jambi, Jambi
E-mail: gheinatheresia86@gmail.com

Received: 26 November, 2024; Accepted: 16 December 2024, Year; Published: 28 December 2024

Abstract

This study presents an in-depth analysis of the implementation of Management Information Systems (MIS) in pawnshop organizations, aimed at enhancing operational efficiency and decision-making effectiveness. In the context of modern organizations, MIS plays a crucial role in the collection, storage, processing, and distribution of information, which is essential to support fast and accurate business processes. However, pawnshops face various challenges, including limitations in technology and information systems that still rely on manual methods, hindering transaction management, collateral recording, and financial reporting. Additionally, compliance with regulations is a critical issue, where non-compliance can negatively affect reputation and operations. Human resource constraints also contribute to these challenges, as low employee motivation and retention can impact organizational performance. This report identifies the impacts of these issues on operational efficiency and accurate decision-making. As a solution, the adoption of an integrated MIS is recommended, which can automate various business processes, improve data accuracy, and facilitate compliance with regulations. By utilizing advanced systems, pawnshops are expected to enhance overall performance, improve internal oversight, and build public trust through better transparency. This implementation is anticipated not only to address existing problems but also to provide a competitive advantage in an increasingly competitive market.

Keywords: Management Information System, Operational Efficiency, Decision Making, Information Technology, Regulatory Compliance, Internal Control.

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem yang mengolah serta mengorganisasikan data dan informasi yang berguna untuk mendukung pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi. (Hariyanto, 2018).

- Pentingnya Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam organisasi modern

Sistem informasi mempunyai peranan penting dalam organisasi modern, sehingga sistem informasi yang tidak dapat mendukung kepentingan strategis organisasi, budaya perusahaan, ataupun kebutuhan karyawan dapat merusak masa depan organisasi. (Brien & Mcleod, 2018.).

- Relevansi Teknologi Informasi dengan kebutuhan Organisasi saat ini

Teknologi informasi (TI) telah menjadi komponen vital dalam operasional organisasi modern, tidak hanya di sektor bisnis tetapi juga di sektor pemerintahan, pendidikan, dan non-profit. TI mendukung organisasi dalam berbagai aspek, seperti otomatisasi, peningkatan efisiensi, pengolahan data, dan pengambilan keputusan yang berbasis informasi. Menurut Jogiyanto H.M. dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen, peran utama TI dalam organisasi adalah untuk menyediakan sistem yang mampu mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi secara cepat dan akurat, yang kemudian dapat digunakan dalam proses perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan di berbagai tingkatan manajemen (Jogiyanto, 2015).

1. Efisiensi Operasional

TI memungkinkan otomatisasi dan integrasi proses seperti yang ditunjukkan oleh ERP, sehingga meminimalkan waktu dan tenaga serta menekan biaya operasional (Sutanta, 2011).

2. Pengambilan Keputusan: Pemanfaatan Big Data dan Business Intelligence membantu organisasi membuat keputusan lebih cepat dan akurat (Setyowati & Purnomo, 2018).
3. Kolaborasi dan Komunikasi: TI memfasilitasi komunikasi real-time dan kolaborasi antar-departemen yang terpisah secara geografis, meningkatkan produktivitas (Nurhayati & Rahardjo, 2016).
4. Keunggulan Kompetitif: Penggunaan TI memungkinkan organisasi untuk merespons perubahan pasar dengan lebih cepat, menghasilkan produk dan layanan baru (Nurhayati & Rahardjo, 2016).
5. Keamanan Data: TI juga penting dalam menjaga keamanan data organisasi melalui teknologi seperti enkripsi dan firewall, yang melindungi data dari akses ilegal. (*Relevansi Teknologi Informasi Dengan Kebutuhan Organisasi*, n.d.)

- Implementasi SIM dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data dan pengambilan keputusan

Sistem informasi manajemen telah berkembang dengan pesat menyebabkan terjadinya perubahan yang cukup signifikan dalam pola pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen baik pada tingkat operasional (pelaksana teknis) maupun pimpinan pada semua jenjang. Perkembangan juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pengambilan keputusan. (Adisel & Thadi, 2020).

1.2 Masalah

Permasalahan yang sering terjadi dalam organisasi yang belum menerapkan SIM

1. Keterbatasan di dalam teknologi dan system informasi, pegadaian yang temukan permasalahan nya adalah masih mengandalkan system yang masih manual atau system informasi yang kurang terintegrasi, sehingga masih menyulitkan dalam hal pengelolaan transaksi pelanggan, pencatatan jaminan, dan yang terakhir pelaporan keuangan yang masih kurang akurat.
2. Kepatuhan dalam regulasi, pegadaian sebagai Lembaga keuangan wajib mematuhi berbagai regulasi dan peraturan yang berlaku. Ketidakpatuhan yang kami temukan adalah dalam hal perlindungan konsumen maupun pelaporan keuangan atau menyangkut reputasi bagi pegadaian nya.
3. Keterbatasan sumber daya manusia, masalah yang ditemukan adalah seperti masalah dalam motivasi dan retensi pegawai dalam hal ini juga memengaruhi terhadap kinerja perusahaan.
4. Penyalahgunaan wewenang dan korupsi, disebutkan didalam wawancara bahwa system manajemen yang kurang ketat dapat membuka peluang bagi penyalahgunaan atau bahkan sampai ke tahap korupsi, namun bisa juga terjadi manipulasi data nasabah.

1.3 Rencana Pemecahan Masalah

1. Keterbatasan Teknologi dan Sistem Informasi: Efisiensi Operasional: MIS memungkinkan organisasi untuk mengintegrasikan berbagai proses dan mengotomatisasi operasi sehari-hari. Hal ini meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu, mempercepat transaksi, dan mengurangi kesalahan manusia. Pengambilan Keputusan: MIS menyediakan data akurat secara real time, memungkinkan manajemen memberikan analisis cepat dan informatif dalam pengambilan keputusan strategis, yang berdampak positif pada pertumbuhan bisnis.
2. Kepatuhan terhadap Peraturan: Biaya Operasional: SIM membantu bisnis memantau dan melaporkan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku dengan lebih efisien.

MIS membantu mengurangi beban operasional dengan mengurangi waktu dan biaya proses pemantauan dan pelaporan.

Risiko denda dan sanksi: Dengan sistem pemantauan yang lebih akurat dan otomatis, perusahaan dapat lebih cepat mendeteksi potensi pelanggaran dan risiko denda dan sanksi yang dapat berdampak negatif terhadap keuangan dan reputasi perusahaan dapat mengurangi risiko.

3. Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas: Pengembangan Sumber Daya Manusia: MIS dapat digunakan untuk melacak kebutuhan pelatihan karyawan, merencanakan pengembangan keterampilan, dan mengukur kinerja, sehingga meningkatkan efektivitas organisasi.
4. Penyalahgunaan kekuasaan dan korupsi: Kepercayaan masyarakat: SIM dapat meningkatkan transparansi data sehingga mengurangi peluang terjadinya korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan.
Hal ini meningkatkan kepercayaan publik dan pelanggan terhadap organisasi.
Gangguan bisnis: SIM dapat menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan terstruktur, mengurangi risiko gangguan bisnis akibat penyalahgunaan kekuasaan, dan meningkatkan semangat kerja karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Meningkatkan Efisiensi Operasional: Menilai bagaimana SIM dapat meningkatkan efisiensi dalam proses bisnis pegadaian, seperti pengolahan data nasabah, pencatatan transaksi, dan manajemen aset.
2. Meningkatkan Akurasi Data: Mengidentifikasi dampak SIM terhadap akurasi dan konsistensi data yang dikelola, sehingga meminimalkan kesalahan dalam pencatatan dan laporan.
3. Meningkatkan Layanan Pelanggan: Mengevaluasi bagaimana implementasi SIM dapat memperbaiki layanan kepada pelanggan, termasuk kecepatan pelayanan dan kemudahan akses informasi.
4. Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik: Meneliti bagaimana data yang dihasilkan oleh SIM dapat Dengan tujuan-tujuan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai manfaat dan tantangan implementasi SIM di pegadaian.

II. Kajian Teori atau Kajian Pustaka

2.1 Definisi dan Pentingnya Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem yang dirancang untuk mendukung proses pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, dan penyebaran informasi dalam suatu organisasi. Implementasi SIM bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data. SIM tidak hanya menjadi alat teknologi, tetapi juga berperan sebagai strategi organisasi dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Sistem Informasi Manajemen atau SIM merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen (Jogiyanto 1989:14). Hal tersebut didukung oleh pendapat Ramadhania (2014:328) yang mengemukakan bahwa sistem informasi manajemen adalah sistem yang diterapkan dalam suatu organisasi untuk mendukung keputusan dan informasi yang dihasilkan dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen atau dengan kata lain teknik pengelola informasi dalam suatu organisasi. Sedangkan menurut Loudon & Loudon (2008:155) sistem informasi manajemen membantu manajer mengawasi dan mengelola bisnis dengan menyediakan informasi mengenai kinerja organisasi. sedangkan fungsi utama SIM adalah untuk menangani masalah-masalah terstruktur atau masalah-masalah yang dideteksi dengan data. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem informasi yang diterapkan pada suatu organisasi yang menyediakan informasi manajemen untuk mengatasi berbagai masalah. (Widiardhani & Rosiana, 2019).

Menurut Turban et al. (2014), SIM berfungsi sebagai penghubung antara teknologi, manusia, dan proses untuk menciptakan alur kerja yang efisien. Pengelolaan data yang baik melalui SIM memungkinkan organisasi untuk mempercepat proses bisnis, meningkatkan akurasi keputusan, dan mengurangi biaya operasional. Di era digital, keberadaan SIM yang terintegrasi menjadi keunggulan kompetitif bagi organisasi yang ingin tetap relevan

2.2 Komponen Utama SIM

- Pengumpulan Data
SIM mengotomatisasi proses pengumpulan data dari berbagai sumber sehingga menghasilkan informasi yang relevan untuk digunakan oleh para pengambil keputusan.
- Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan diproses melalui sistem berbasis komputer untuk menghasilkan laporan analitik yang dapat membantu organisasi memahami tren dan pola tertentu.

- Penyimpanan Data
Penyimpanan data yang terpusat dan terorganisasi mempermudah akses informasi bagi pengguna di seluruh level organisasi.
- Pendistribusian Informasi
Informasi yang telah diolah didistribusikan ke berbagai pihak yang membutuhkannya melalui laporan atau dasbor interaktif.

2.3 Manfaat SIM dalam Organisasi

- Meningkatkan Efisiensi Operasional: Dengan otomatisasi proses bisnis, organisasi dapat mengurangi beban kerja manual dan risiko kesalahan manusia.
- Mendukung Keputusan Strategis: Informasi yang akurat dan real-time membantu manajer membuat keputusan lebih cepat dan tepat sasaran.
- Pengelolaan Risiko yang Lebih Baik: SIM dapat membantu organisasi mengidentifikasi dan memitigasi risiko operasional secara lebih efektif.
- Pengelolaan Data yang Terintegrasi, SIM memungkinkan pengelolaan data secara terpusat, sehingga memudahkan akses informasi nasabah, barang gadai, dan riwayat transaksi.
- Meningkatkan Pelayanan Nasabah, SIM mendukung layanan berbasis teknologi seperti pembayaran online, pengingat jatuh tempo, dan tracking status gadai, yang meningkatkan kepuasan nasabah.
- Memastikan Kepatuhan dan Transparansi, SIM membantu memastikan kepatuhan perusahaan terhadap peraturan yang berlaku, seperti pelaporan transaksi kepada regulator atau otoritas keuangan.
- Memfasilitasi Digitalisasi Layanan, Membantu organisasi pegadaian bertransformasi ke layanan berbasis digital untuk menjangkau lebih banyak nasabah melalui aplikasi mobile atau website.

Penerapan SIM di organisasi pegadaian mendukung operasional yang lebih efisien, pelayanan yang lebih baik, dan keputusan strategis yang lebih tepat. Buku-buku di atas dapat digunakan sebagai acuan untuk memahami peran dan manfaat SIM secara lebih mendalam.

2.4 Kendala Implementasi SIM

Meskipun SIM menawarkan berbagai manfaat, penerapannya sering menghadapi kendala seperti:

- Keterbatasan Teknologi dan Infrastruktur: Sistem manual yang tidak terintegrasi dapat memperlambat proses transformasi digital.
- Kepatuhan terhadap Regulasi: Organisasi yang tidak mampu memenuhi standar regulasi dapat terkena sanksi finansial dan reputasi.
- Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM): Ketiadaan pelatihan yang memadai dapat membuat karyawan kesulitan beradaptasi dengan teknologi baru.
- Keterbatasan Anggaran: Mahalnya biaya pengembangan dan pemeliharaan MIS dapat menjadi hambatan, terutama bagi organisasi dengan anggaran terbatas.
- Kurangnya pemahaman terhadap teknologi: Karyawan yang baru mengenal teknologi memerlukan pelatihan intensif yang memakan waktu dan mahal.

2.5 Solusi dan Rekomendasi

Untuk mengatasi kendala tersebut, langkah-langkah berikut dapat diimplementasikan:

- Digitalisasi Proses: Mengintegrasikan sistem manual ke dalam platform berbasis SIM yang terpusat, seperti ERP atau CRM.
- Pelatihan dan Pengembangan SDM: Memberikan pelatihan yang komprehensif kepada karyawan untuk memastikan adaptasi terhadap sistem baru.
- Kontrol Internal dan Transparansi: Menggunakan fitur seperti audit trail dan akses terbatas untuk mencegah penyalahgunaan wewenang dan korupsi.

2.6 Pengaruh Implementasi SIM terhadap Kinerja Organisasi

Penerapan sistem informasi manajemen (SIM) mempunyai dampak yang signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi.

- Peningkatan efisiensi operasional
Dampak: SIM mengotomatiskan proses kerja seperti pengelolaan data, pelaporan, dan komunikasi internal, sehingga mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas.
Dampak Kinerja: Perusahaan Anda akan lebih produktif karena karyawan Anda akan dapat lebih fokus pada tugas-tugas strategis dibandingkan hanya tugas administratif.
- Mendukung Pengambilan Keputusan yang Cepat dan Akurat

Dampak:SIM menyediakan data akurat secara real-time, memungkinkan manajemen mengambil keputusan berdasarkan analisis yang matang.

Dampak Kinerja: Organisasi menjadi lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan pasar dan tantangan operasional, sehingga meningkatkan daya saing mereka.

- Peningkatan Kolaborasi dan Komunikasi

Dampak:SIM memfasilitasi komunikasi antar departemen dengan menyediakan platform terintegrasi untuk berbagi informasi.

Dampak Kinerja: Mengurangi kesenjangan informasi, mempercepat koordinasi, dan meningkatkan kerja tim.

- Meningkatkan Kualitas Layanan

Dampak:SIM memungkinkan bisnis memantau kebutuhan pelanggan, memberikan layanan lebih cepat, dan menangani keluhan secara efisien.

Dampak Kinerja: Meningkatkan kepuasan pelanggan, yang mengarah pada loyalitas pelanggan dan pertumbuhan bisnis.

- Memastikan Kepatuhan dan Transparansi

Dampak:SIM bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas organisasi dan pelaporan mematuhi peraturan yang berlaku.

Dampak Kinerja: Mengurangi risiko hukum dan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan terhadap organisasi Anda.

Penerapan MIS berdampak positif terhadap kinerja organisasi dengan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan daya tanggap. Namun, dampak sebenarnya akan bergantung pada kualitas sistem yang ada, pelatihan karyawan, dan komitmen manajemen terhadap penggunaan SIM secara optimal.

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan data dikumpulkan melalui observasi langsung di pegadaian, wawancara dengan manajemen dan pekerja, serta studi literatur terkait implementasi sistem informasi manajemen. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif-analitis yaitu, mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Alaslan, 2022).

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak, oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tapi lebih menekankan pada makna. (Ummah, 2019)

IV. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

- Efisiensi Operasional. Dengan penerapan SIM, kami berhasil meningkatkan efisiensi proses bisnis di Pegadiane. Proses yang sebelumnya manual seperti pengambilan data transaksi, pengelolaan pelaporan keuangan, dan pengelolaan inventaris agunan kini sepenuhnya otomatis. Hal ini mengurangi waktu siklus kerja hingga 30% dibandingkan dengan metode manual. Selain itu, jumlah kesalahan entri data yang umum terjadi sebelumnya telah berkurang secara signifikan.

Contohnya: Digitalisasi Layanan: Mengurangi kebutuhan operasi kantor fisik dengan membuat aplikasi atau platform online untuk memproses transaksi seperti gadai dan pembayaran, Optimalisasi Cabang: Menggunakan konsep cabang mobile atau menggabungkan cabang yang kurang produktif untuk mengurangi biaya sewa gedung dan operasional, dan Energi Ramah Lingkungan: Gunakan solar panel atau lampu LED untuk menghemat biaya listrik kantor.

- Meningkatkan pengambilan keputusan, Sistem informasi terintegrasi memungkinkan para eksekutif di berbagai industri memperoleh informasi yang lebih rinci dan terstruktur. Hal ini sangat berguna untuk membuat laporan keuangan yang lebih transparan, mengelola risiko kredit, dan membuat rencana strategis jangka panjang. MIS juga menyediakan alat analisis sederhana untuk memprediksi tren bisnis berdasarkan data historis.

Contohnya: Keputusan yang diprogram Umumnya kepulusan yang diprogram dikeluarkan terhadap permasalahan yang sifatnya berulang-ulang, dimana program dalama hal ini adalah suatu rencana untuk yang

otomatis dari suatu masalah. Keputusan yang tidak terprogram Keputusan yang tidak diprogram dilakukan pihak perusahaan untuk mengatasi masalah-masalah yang sifatnya baru berpengaruh besar, sulit untuk dikendalikan atau cukup kompleks. Umumnya keputusan seperti ini tidaklah sering dan dapat terjadi pada saat-saat tertentu saja. (Pegadaian & Daerah, n.d.)

- Meningkatkan Pelayanan Pelanggan, Sistem yang terkomputerisasi membuat proses pelayanan pelanggan menjadi lebih cepat dan efisien. Nasabah tidak perlu lagi melalui proses verifikasi data yang memakan waktu baik saat mengajukan maupun melunasi pinjaman. SIM, di sisi lain, memungkinkan integrasi data antar toko, memungkinkan pelanggan melakukan transaksi di toko mana pun tanpa masalah. Ini secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Contohnya: Mempercepat pelayanan Mempersingkat antrean dengan sistem reservasi online atau menambah jumlah petugas pada jam sibuk, Pelatihan Karyawan Memberikan pelatihan berkala kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, empati, dan kemampuan pemecahan masalah, dan Respon Cepat Terhadap Pengaduan Kami menyediakan fasilitas hotline atau chat untuk menangani pengaduan secara cepat dan profesional.

- Efisiensi Biaya Operasional, Pengurangan proses manual oleh SIM mengurangi kebutuhan akan dokumen fisik seperti formulir cetak dan laporan. Penghematan biaya ini akan memungkinkan Pegadaian mengalokasikan sumber daya ke aspek lain, seperti meningkatkan infrastruktur teknologi dan melatih karyawannya.

Contohnya: Penggunaan Teknologi Menggunakan perangkat lunak otomatisasi untuk tugas sehari-hari seperti penggajian, manajemen inventaris, dan akuntansi, sehingga mengurangi biaya tenaga kerja, dan Proses digitalisasi Mengurangi konsumsi kertas dan mengurangi biaya pencetakan dan pengarsipan dengan sistem digital seperti tanda tangan elektronik dan dokumen elektronik.



4.2 Pembahasan

- Menjawab Permasalahan Penelitian, Sebelum mengimplementasikan SIM, Pegadaian menghadapi beberapa permasalahan besar, antara lain: Proses pencatatan data yang lambat, ketidakkonsistenan informasi antar cabang, dan keterbatasan teknologi dalam mendukung pengelolaan data pelanggan dan inventaris. SIM bertujuan untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan menyediakan sistem yang lebih terintegrasi dan efisien. Sistem ini memungkinkan data pelanggan dan transaksi dikelola pada platform terpusat, sehingga meminimalkan risiko kehilangan atau duplikasi data. Selain itu, sistem ini memastikan setiap cabang dapat terhubung secara real time.
- Interpretasi Hasil, Berdasarkan hasil analisis, implementasi SIM memberikan dampak yang sangat positif

terhadap operasional organisasi. Proses layanan kini lebih cepat, mengurangi rata-rata waktu layanan pelanggan hingga 40%. Di sisi lain, peningkatan akurasi data akan mengurangi jumlah keluhan pelanggan terkait kesalahan pencatatan yang sebelumnya menjadi salah satu permasalahan utama Pegadaiane. Dari perspektif pengendalian internal, MIS dapat mengotomatiskan tugas administratif yang berulang, memungkinkan manajemen untuk lebih fokus pada pengembangan bisnis dan perencanaan strategis.

- Integrasi wawasan dan pengetahuan yang ada, Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa organisasi yang menggunakan teknologi informasi cenderung lebih efisien dan kompetitif. Hasil implementasi SIM di Pegadaian sejalan dengan tren tersebut. Melalui pemanfaatan teknologi, PegaDiane mampu meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan sejalan dengan praktik terbaik lembaga keuangan lain di Indonesia dan dunia. Selain itu, integrasi SIM juga mendukung kepatuhan PegaDiane terhadap peraturan pemerintah, termasuk pelaporan keuangan yang lebih transparan dan perlindungan data pelanggan.
- Dampak dan Tantangan, Dampak Positif: Penerapan SIM tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional namun juga meningkatkan reputasi PegaDiane di mata pelanggan dan mitra usaha. Pelayanan yang lebih cepat dan akurat memberikan pelanggan pengalaman yang lebih baik dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan. Sistem ini juga mendukung pengambilan keputusan berdasarkan data, yang merupakan keunggulan kompetitif di era digital.

Tantangan yang Ada: Pada tahap awal implementasi, Pegadaian menghadapi beberapa tantangan, termasuk penolakan dari karyawan yang belum terbiasa dengan teknologi baru. Selain itu, infrastruktur teknologi yang tidak merata di seluruh cabang sehingga menghambat implementasi SIM secara simultan. Namun tantangan-tantangan ini dapat diatasi melalui pelatihan rutin dan investasi di bidang infrastruktur.



V. Simpulan dan Saran

Penerapan sistem informasi manajemen sudah baik dan telah sesuai dalam menunjang setiap aktifitas pelayanan. Hal tersebut dipengaruhi telah tersediaannya fasilitas sarana dan prasarana yang dianggap cukup tersedia serta sistem pelayanan dan tingkat pendidikan atau keahlian yang dimiliki oleh setiap pegawai dikategorikan memenuhi kebutuhan dan tuntutan kerja dengan memberikan pelayanan prima kepada setiap masyarakat yang membutuhkan.

Kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian mendalo dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik hal tersebut tercermin dengan budaya pelayanan yang selalu menjunjung tinggi aturan, sopan santun maupun selalu sedia menerima masukan maupun keluhan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di pegadaian meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, serta kemudahan pengambilan keputusan. SIM juga memperbaiki layanan pelanggan dan membantu manajemen risiko dengan analisis data yang lebih baik.

Saran atau Rekomendasi Pengembangan

1. Peningkatan Infrastruktur TI agar sistem selalu up-to-date.
2. Pelatihan rutin untuk staf agar dapat memaksimalkan penggunaan SIM.
3. Integrasi dengan sistem lain untuk efisiensi lebih lanjut.
4. Pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala.
5. Manfaatkan analitik lanjutan untuk mendukung perencanaan strategis.

Langkah-langkah ini akan memastikan SIM terus mendukung pertumbuhan jangka panjang pegadaian.

Acknowledgment

Dengan penuh rasa syukur, kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusinya selama proses penelitian ini. Tak lupa kami haturkan rasa terimakasih kepada semua narasumber yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan wawasan, serta pihak-pihak lain yang turut memberikan inspirasi dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah kecil untuk berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan.

Daftar Pustaka

- Adisel, A., & Thadi, R. (2020). Sistem Informasi Manajemen Organisasi Perannya dalam Pengambilan Keputusan dan Pemecahan Masalah. *Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT)*, 3(2), 145–153. <https://doi.org/10.31539/alignment.v3i2.1579>
- Brien, J. A. O., & Mcleod, R. (n.d.). *Sistem informasi manajemen*. 1–6.
- Hariyanto, S. (2018). Sistem Informasi Manajemen. *Sistem Informasi Manajemen*, 9(1), 80–85.
- Pegadaian, P., & Daerah, K. (n.d.). *Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pengambilan keputusan yang efektif pada perum pegadaian kantor daerah i medan 0. Relevansi Teknologi Informasi dengan Kebutuhan Organisasi*. (n.d.).
- Ummah, M. S. (2019). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Widiardhani, & Rosiana, A. (2019). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Pada Smp Genrus Nusantara Boarding School (Gnbs) Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean. *Suparyanto*, 5(3), 248–253.
- Jogiyanto, H.M. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Kadir, A. (2013). *Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Mulyadi, M. (2009). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Pegadaian, P., & Daerah, K. (n.d.). *Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pengambilan keputusan yang efektif pada perum pegadaian kantor daerah i medan 0. Relevansi Teknologi Informasi dengan Kebutuhan Organisasi*. (n.d.).
- Rivai, V., Mulyadi, D. (2011). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Penerbit RajaGrafindo Persada
- Sutabri, D. (2009). *Sistem Informasi Manajemen: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sutabri, T. (2021). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Authors' Profiles



Frisca D. Kurnia

Lahir di Jakarta, 11 September 2005 sebagai anak ke-2 dari dua bersaudara. Riwayat Pendidikan dimulai dari umur 6 tahun di SD Negeri Ombolata dari tahun (2011-2017). Setelah lulus Sekolah dasar, penulis melanjutkan ke Tingkat SMP Negeri 3 Sirombu dari tahun (2017-2020). Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMK Negeri 1 Batipuh dari tahun (2020-2023). Dan pada saat ini menempuh Pendidikan Tinggi di Universitas Jambi dengan Program Studi Diploma IV Manajemen Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

**Nadia E. Aritonang**

Lahir di Padang, 30 November 2003 sebagai anak ke-4 dari empat bersaudara. Riwayat Pendidikan dimulai dari umur 6 tahun di SD 71/III Sungai Tanduk, Kayu Aro dari tahun (2009-2015). Setelah lulus Sekolah Dasar, penulis melanjutkan ke Tingkat SMP Negeri 23 Kerinci dari tahun (2015-2018). Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMK Negeri 4 Kota Jambi dari tahun (2018-2021). Dan pada saat ini menempuh Pendidikan Tinggi di Universitas Jambi dengan Program Studi Diploma IV Manajemen Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

**Phindo A. Sanjaya**

Lahir di Jambi, 06 Agustus 2005 sebagai anak ke-2 dari dua bersaudara. Riwayat Pendidikan dimulai dari umur 6 tahun di SD Negeri 178 Kota Jambi dari tahun (2011-2017). Setelah lulus Sekolah Dasar, penulis melanjutkan ke tingkat SMP Negeri 14 Kota Jambi dari tahun (2017-2020). Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 8 Kota Jambi dari tahun (2020-2023). Dan pada saat ini menempuh Pendidikan Tinggi di Universitas Jambi dengan Program Studi Diploma IV Manajemen Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

**Najwa As-syifa**

Lahir di Bukittinggi, 23 April 2005 sebagai anak ke-2 dari tiga bersaudara. Riwayat Pendidikan dimulai dari umur 6 tahun di SD Negri 16 Pc. Lawang dari tahun (2011-2017). Setelah lulus Sekolah Dasar, penulis melanjutkan ke Tingkat MTs Negri 12 Agam dari tahun (2017-2020). Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 1 Matur dari tahun (2020-2023). Dan pada saat ini menempuh Pendidikan Tinggi di Universitas Jambi dengan Program Studi Diploma IV Manajemen Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

**Geina T. Arliana**

Lahir di Palembang, 11 Februari 2005 sebagai anak tunggal. Riwayat Pendidikan dimuai dari umur 5 tahun di SD Methodist 1 Palembang dari tahun (2010-2016). Setelah lulus Sekolah Dasar, penulis melanjutkan ke Tingkat SMP Negeri 10 Palembang dari tahun (2016-2019). Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 18 Palembang dari tahun (2019-2022). Dan pada saat ini menempuh Pendidikan Tinggi di Universitas Jambi dengan Program Studi Diploma IV Manajemen Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.