

## PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (SIA), KUALITAS PELAYANAN, DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PEGADAIAN KOTA YOGYAKARTA

Nur Anita Chandra Putry<sup>1)</sup>, Fitria Putri Nur Khasanah<sup>2)\*</sup>

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Kota Yogyakarta<sup>1,2)</sup>  
e-mail: chandra.putry@ustjogja.ac.id<sup>1)</sup>, fitriaputrinur38@gmail.com<sup>2)\*</sup>

### *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan, dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan Pt Pegadaian kota Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Pt Pegadaian Yogyakarta yang telah menggunakan layanan selama enam bulan terakhir. Data analisis berjumlah 150 responden dengan menggunakan uji analisis statistik, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS25. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei yang digunakan adalah dengan cara menyebar kuesioner kepada responden dalam bentuk daftar pernyataan yang disusun secara tertulis pada google form dan disebarluaskan secara online. Hasil penelitian menunjukkan sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan, dan kompetensi karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.*

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Akuntansi; Kualitas Pelayanan; Kompetensi Karyawan; dan Kepuasan Pelanggan.

### *Abstrak*

*This study aims to test and analyse the effect of accounting information systems, service quality, and employee competence on customer satisfaction of Pt Pengadaian Yogyakarta. The population in this study were all customers of Pt Pengadaia Yogyakarta who had used the service for the last six months. Data analysis amounted to 150 respondents using statistical analysis tests, calculative assumption tests, and hypothesis testing using the SPSS25 application. The data collection method used in this research is the survey method. The survey method used is by distributing questionnaires to respondents in the form of a list of statements arranged in writing on google form and distributed online. The results showed that accounting information systems, service quality, and employee competence have a positive effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** Accounting Information Systems; Service Quality; Employee Competence; and CustomerSatisfactio

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor jasa di Indonesia selama tiga dekade terakhir menunjukkan kemajuan yang pesat, salah satunya ditandai dengan peran strategis Lembaga Keuangan Non Bank (LKBB) dalam perekonomian nasional. PT Pegadaian sebagai salah satu LKBB di bawah Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki fungsi penting dalam memberikan layanan keuangan, khususnya keuangan mikro berbasis agunan. Berdasarkan POJK No. 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Gadaian, pegadaian didefinisikan sebagai bentuk pinjaman dengan barang bergerak sebagai jaminan, yang dapat ditebus setelah hutang dilunasi sesuai ketentuan. Di tengah meningkatnya persaingan di industri keuangan baik dari lembaga bank maupun non-bank, Pegadaian dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan

secara keseluruhan untuk menjaga kepuasan nasabah. Berbagai keluhan pelanggan tentang kualitas layanan masih sering ditemukan, mulai dari lamanya waktu tunggu, kurangnya responsif petugas. untuk informasi yang tidak akurat (Syahrir et al., 2023) Kesenjangan antara harapan dan realitas layanan ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan (Supatmin, 2023).

Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam menjaga keberlanjutan sebuah perusahaan jasa. Kepuasan ini tercipta ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, yang erat kaitannya dengan kelangsungan hubungan dan loyalitas pelanggan (Rafiah, 2019). Salah satu kasus yang menjadi sorotan adalah dugaan korupsi dan pemalsuan dokumen di PT Pegadaian Cabang Makassar yang menyebabkan kerugian negara sebesar Rp 4,3 miliar. Kasus ini menunjukkan kelemahan mendasar dalam sistem pengendalian internal, sistem informasi akuntansi, dan kompetensi karyawan (Wele, 2024).

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) memiliki peran penting dalam mendukung efisiensi operasional, akurasi laporan keuangan, dan pengambilan keputusan manajerial yang efektif. Implementasi SIA yang baik akan meningkatkan transparansi dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Zahara & Firdaus, 2023). Sebaliknya, ketidakefektifan sistem ini dapat memicu risiko penipuan, mengurangi kredibilitas perusahaan, dan berdampak negatif pada kepuasan pelanggan (Sasongko, 2021).

Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional merupakan elemen utama dalam menciptakan persepsi pelanggan yang positif terhadap perusahaan. Layanan yang tidak memenuhi harapan dapat berdampak pada tingkat kepuasan Christanti Jun (2025). Ketika pelanggan mengetahui adanya pelanggaran etika dan hukum dalam proses pelayanan, kepercayaan terhadap institusi akan menurun, sehingga berdampak pada kenyamanan dan rasa aman pelanggan dalam bertransaksi (Rosidah et al., 2023). Namun, beberapa penelitian seperti Zulganef & Hodijah (2023) dan Fauzi & Purnomo (2023) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan tidak selalu signifikan secara keseluruhan, tetapi tergantung pada dimensi tertentu.

Kompetensi karyawan mempengaruhi efektivitas layanan. Kompetensi yang meliputi keterampilan teknis, integrasi moral, dan profesionalisme karyawan merupakan faktor penting dalam membentuk pelayanan yang optimal. Kasus penyalahgunaan wewenang dan pemalsuan dokumen di lingkungan Pegadaian mencerminkan adanya kelemahan pada kompetensi teknis maupun moral sumber daya manusia (Wele, 2024). Rendahnya kompetensi karyawan tidak hanya meningkatkan risiko terjadinya kecurangan, tetapi juga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan secara keseluruhan (Sahputra & Abizar, 2022). Ketidaksiapan atau ketidakmampuan karyawan untuk melaksanakan tugasnya akan berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan (Badriyah & Kuswanto, 2023).

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan, dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Sejumlah penelitian menemukan bahwa penerapan SIA yang optimal berpengaruh positif terhadap efisiensi operasional, pengendalian internal, serta kepuasan pelanggan (Fatimah et al., 2024; Zahara & Firdaus, 2023). Namun, penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda, di mana SIA tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Anggraini & Ulfah, 2023; Ferdinan, 2023). Hal serupa juga ditemukan pada variabel kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan, di mana sebagian penelitian menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Christanti Jun, 2025; Wang et al., 2023; Audia et al., 2024),

sementara penelitian lainnya menemukan pengaruh yang tidak konsisten atau tidak signifikan (Zulganef & Hodijah, 2023; Fauzi & Purnomo, 2023; Allorerung et al., 2023; Ratmelia et al., 2024).”

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan pada PT Pegadaian (Persero) di Kota Yogyakarta dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan, dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Pemilihan Kota Yogyakarta didasarkan pada karakteristik masyarakat yang beragam, tingkat literasi keuangan yang relatif baik, serta tingginya aktivitas dan inovasi layanan Pegadaian di wilayah tersebut, baik secara digital maupun langsung. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris dan praktis dalam pengembangan strategi peningkatan kepuasan pelanggan pada PT Pegadaian (Persero).

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

*Teori SERVQUAL*: Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan harapan dan persepsi pelanggan. Zeithaml dan Bitner menekankan bahwa *SERVQUAL* adalah alat yang efektif untuk menilai kualitas layanan dengan menyoroti lima dimensi utama keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang bersama-sama membentuk persepsi pelanggan tentang kualitas layanan. Menurut mereka, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas mereka. Penelitian Widayatsari (2013) menunjukkan bahwa setiap dimensi *SERVQUAL* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi daya tanggap, misalnya, menjadi indikator penting dalam menilai seberapa cepat dan tepat karyawan dalam melayani kebutuhan pelanggan. Rendahnya daya tanggap dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan berdampak pada citra perusahaan.

*Teori Kompetensi Spencer*: Pendekatan teori kompetensi yang dikembangkan oleh Spencer dapat digunakan untuk memahami hubungan antara kompetensi dan peningkatan kinerja. Ada berbagai metode merancang kerangka kompetensi, tetapi model yang paling banyak diadopsi adalah atribut dasar yang melekat pada individu dan memiliki hubungan kausal dengan standar keberhasilan dalam posisi kerja. Kompetensi mencakup lima elemen utama, yaitu dorongan (motivasi internal yang mendorong tindakan secara konsisten), sifat bawaan (reaksi dan sifat kepribadian yang stabil), konsep diri (pandangan individu tentang dirinya sendiri), pengetahuan (pemahaman bidang tertentu), dan keterampilan (kemampuan teknis untuk melakukan pekerjaan). Individu yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu bekerja secara produktif, menghasilkan output yang berkualitas, serta memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat *Spencer dan Spencer (1993)* yang menyatakan bahwa kompetensi yang terbentuk dengan baik akan mendorong peningkatan kinerja yang tercermin dalam aspek produktivitas, profitabilitas, dan kualitas hasil kerja. Penelitian terdahulu juga mendukung hubungan antara kompetensi dan kinerja. *Wibowo (2016)* menyatakan bahwa kompetensi merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan, karena kompetensi memungkinkan individu untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi. Dengan demikian, semakin baik kompetensi yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif umumnya mengacu pada jenis penelitian berdasarkan data numerik atau statistik. Ini menekankan pengujian teori melalui pengukuran variabel yang telah ditentukan sebelumnya dan

menggunakan analisis statistik untuk secara objektif memeriksa hubungan antara variabel tersebut. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada pelanggan PT Pegadaian. Kuesioner didistribusikan melalui Google Forms. Penelitian ini menggunakan jenis skala Likert. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pelanggan PT Pegadaian, sedangkan sampel termasuk pelanggan khusus di Kota Yogyakarta. Peneliti menerapkan metode pengambilan sampel acak, yang melibatkan pemilihan sampel secara acak dari kelompok atau wilayah tertentu dalam populasi yang ditentukan. Kriteria yang digunakan adalah pelanggan PT Pegadaian di Yogyakarta. Penelitian ini melibatkan 150 responden, dan ukuran sampel ditentukan menggunakan perhitungan statistik berdasarkan rumus Lemeshow.

Penelitian ini menggunakan empat variabel utama. Variabel dioperasionalkan ke dalam sejumlah indikator. Variabel Sistem Informasi Akuntansi diukur menggunakan tiga indikator, Variabel Kualitas Pelayanan diukur berdasarkan lima indikator, Variabel Kompetensi Karyawan diukur melalui lima indikator dan Variabel Kepuasan Pelanggan diukur menggunakan tiga indikator. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis. Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti menggunakan 40 responden dan taraf signifikansi 5%. Reliabilitas instrumen dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Analisis statistik dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 25.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Uji Validitas dan Keandalan**

Instrumen penelitian tersebut menjalani proses peninjauan menyeluruh untuk memastikan keabsahan isinya dan kejelasan setiap butir soal. Umpan balik yang diperoleh dari para ahli berfungsi sebagai dasar untuk melakukan beberapa penyesuaian dan perbaikan pada instrumen. Setelah tahap ini, uji coba pendahuluan atau uji coba dilakukan pada 40 responden untuk menilai sejauh mana instrumen tersebut memenuhi kriteria validitas dan keandalan sebelum digunakan untuk pengumpulan data utama. Selanjutnya, peneliti melakukan uji validitas terhadap 150 responden dan memperoleh hasil yang valid untuk setiap item dalam instrumen penelitian. Keandalan skala diukur menggunakan koefisien alfa Cronbach. Hasil analisis menunjukkan bahwa skala tersebut memiliki keandalan 0,621 untuk variabel Sistem Informasi Akuntansi, 0,688 untuk Kualitas Pelayanan, dan 0,624 untuk Kompetensi Karyawan. Sementara itu, variabel Kepuasan Nasabah menunjukkan koefisien 0,681. Meskipun nilai-nilai ini berada dalam kisaran sedang, mereka masih menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk validitas dan keandalan untuk digunakan dalam pengumpulan data lebih lanjut.

**Tes asumsi tradisional**  
**Uji kenormalan**

**Tabel 1 Hasil Tes Kenormalan**

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0966828
	Std. Deviation	1.15001839
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.058
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji normalitas menggunakan Tes Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel menunjukkan Asymp. Nilai Sig. (2 tailed) 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data sisa yang diuji didistribusikan secara normal.

**Uji Multikolinearitas**

**Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Sistem Informasi Akuntansi	.420	2.380
Kualitas Pelayanan	.312	3.210
Kompetensi Karyawan	.324	3.088

Hasil uji multikolinearitas pada tabel di atas menunjukkan nilai Toleransi > 0,100 dan nilai VIF < 10,00, dengan nilai Toleransi untuk variabel Sistem Informasi Akuntansi sebesar 0,420, variabel Kualitas Layanan sebesar 0,312, dan variabel Kompetensi Karyawan sebesar 0,324. Sedangkan nilai VIF untuk variabel Sistem Informasi Akuntansi adalah 2.380, variabel Kualitas Layanan adalah 3.210, dan variabel Kompetensi Karyawan adalah 3.088. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas di antara ketiga variabel tersebut.

**Uji Heteroscedastisitas**

**Tabel 3 Hasil Uji Heteroscedastisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.992	.993		-1.000	.319
	Sistem Informasi Akuntansi	.033	.059	.071	.566	.572
	Kualitas Pelayanan	.011	.050	.032	.219	.827
	Kompetensi Karyawan	.027	.050	.078	.546	.586

Hasil uji heteroscedastisitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel Sistem Informasi Akuntansi adalah 0,572, variabel Kualitas Layanan adalah 0,827, dan variabel Kompetensi Karyawan adalah 0,586. Nilai signifikansi ini lebih besar dari tingkat kepercayaan 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi heteroskadastisitas.

**Analisis Regresi**

**Tabel 4 Hasil Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.762	.874		4.302.000	
Sistem Informasi Akuntansi	.316	.052	.380	6.068.000	
Kualitas Pelayanan	.132	.044	.219	3.012.003	
Kompetensi Karyawan	.221	.044	.357	5.012.000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang disajikan pada tabel di atas, persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,762 + 0,316 X1 + 0,132 X2 + 0,221 X3 + e$$

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa semua variabel independen—yaitu Sistem Informasi Akuntansi (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Kompetensi Karyawan (X3), memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Setiap variabel memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 dan koefisien positif, yang menunjukkan bahwa perbaikan pada ketiga variabel ini akan secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, konstanta model juga signifikan, menunjukkan pengaruh dasar pada kepuasan pelanggan bahkan tanpa mempertimbangkan variabel independen.

**Tabel 5 Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.762	.874		4.302	.000
Sistem Informasi Akuntansi	.316	.052	.380	6.068	.000
Kualitas Pelayanan	.132	.044	.219	3.012	.003
Kompetensi Karyawan	.221	.044	.357	5.012	.000

Berdasarkan nilai koefisien dalam tabel, dapat disimpulkan bahwa: Variabel Sistem Informasi Akuntansi memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai-t  $6,068 > \text{tabel-t } 1,655$ , dengan koefisien beta standar 0,380. Variabel Kualitas Layanan memiliki nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$  dan nilai-t  $3,012 > \text{tabel-t } 1,655$ , dengan koefisien beta standar 0,219. Variabel Kompetensi Karyawan memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai-t  $5,012 > \text{tabel-t } 1,655$ , dengan koefisien beta standar 0,357. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sehingga mendukung tiga hipotesis (H1, H2, dan H3) dalam penelitian ini.

**Tabel 6 Hasil Uji F**

Model		Sum Squares	of df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	192.488	3	64.163	153.962	.000 <sup>b</sup>
	Residual	60.845	146	.417		
	Total	253.333	149			

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 dan diperoleh hasil F-hitung sebesar 153.962. Dapat disimpulkan bahwa  $0,000 < 0,05$  dan  $153.962 > 2,43$  yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mampu dipengaruhi secara Bersama-sama oleh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Pelayanan, dan Kompetensi Karyawan.

**Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Penentuan (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 <sup>a</sup>	.760	.755	.64556

Berdasarkan tabel di atas, nilai kuadrat R adalah 0,760 atau 76%, yang berarti variabel Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, dan Kompetensi Karyawan dapat menjelaskan variabel Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, 24% sisanya dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi memiliki efek positif terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , nilai-t  $6,068 >$  tabel-t 1,655, dan koefisien beta 0,380. Artinya, semakin baik implementasi Sistem Informasi Akuntansi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini didukung. Hal ini sejalan dengan Teori SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan, terutama dalam hal keandalan dan daya tanggap. Temuan ini konsisten dengan penelitian (Himam & Masitoh, 2020), dan (Ferdinan, 2023), yang menyatakan bahwa penerapan Sistem Informasi Akuntansi yang efektif meningkatkan akurasi dan transparansi laporan keuangan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Kualitas sistem dan informasi yang dihasilkannya juga berkontribusi pada peningkatan operasi, seperti logistik, yang secara tidak langsung memperkuat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Sistem Informasi Akuntansi yang andal dan berkualitas tinggi dapat menciptakan layanan yang lebih terpercaya, efisien, dan memuaskan.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki efek positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$  dan nilai-t  $3,012 >$  tabel-t 1,655, dengan koefisien beta 0,219. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini didukung. Kualitas layanan, yang mencakup aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata, membentuk persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Layanan yang cepat, ramah, dan profesional menciptakan pengalaman positif, membangun kepercayaan, dan meningkatkan

loyalitas pelanggan (Novad & Hendrawan, 2023). Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang kualitas layanan. Penelitian ini mendukung temuan (Samsuri et al., 2023), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, PT Pegadaian dapat mengadopsi peningkatan kualitas layanan sebagai strategi utama melalui upaya seperti meningkatkan kompetensi karyawan, menyediakan fasilitas yang nyaman, dan merespon keluhan pelanggan dengan cepat untuk mempererat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

### **Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kompetensi Karyawan memiliki efek positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai- $t$   $5,012 > \text{tabel-}t$   $1,655$ , dengan koefisien beta  $0,357$ . Artinya, semakin tinggi kompetensi karyawan dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis ketiga dalam penelitian ini didukung. Kompetensi karyawan mencerminkan kemampuan untuk menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien, serta memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan. Karyawan yang kompeten mampu merespon kebutuhan pelanggan dengan cepat, memberikan informasi yang akurat, dan menjaga profesionalisme dalam setiap interaksi (Junaidi, 2018). Hal ini sejalan dengan Teori Kompetensi, yang menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik mendasar seseorang yang berhubungan langsung dengan kinerja pekerjaan (Mardiani et al., 2019). Dalam konteks layanan, kompetensi karyawan sangat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Pelanggan cenderung menilai layanan berdasarkan kinerja karyawan yang berinteraksi langsung dengan mereka, termasuk bagaimana mereka menyampaikan informasi, menangani keluhan, menunjukkan empati, dan menyelesaikan masalah secara efektif. Oleh karena itu, meningkatkan kompetensi karyawan merupakan strategi utama PT Pegadaian dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

## **5. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pegadaian. mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan SIA dalam perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Sistem Informasi Akuntansi yang terintegrasi, akurat, dan dapat diandalkan mampu mendukung proses pelayanan yang lebih efisien dan transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, penguatan dan pengembangan sistem informasi akuntansi merupakan salah satu strategi yang dapat diterapkan PT Pegadaian untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Pegadaian. dengan hasil analisis penelitian yang membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan yang mencakup keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif pelanggan terhadap layanan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, memperkuat hubungan perusahaan–pelanggan, serta berkontribusi terhadap pencapaian kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

3. Kompetensi Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Pegadaian. dengan hasil penelitian yg menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh karyawan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kompetensi karyawan yang tercermin dari kemampuan, keterampilan, dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi positif pelanggan terhadap perusahaan. Karyawan yang mampu bekerja secara efektif dan efisien, memberikan pelayanan yang ramah, serta memahami kebutuhan pelanggan secara tepat, akan menciptakan pengalaman layanan yang menyenangkan dan memuaskan. Dengan demikian, pengembangan kompetensi karyawan secara berkelanjutan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di PT Pegadaian.

#### **Saran**

Menyertakan variabel lainya yang diperkirakan mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga atau citra perusahaan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian dan peneliti berikutnya juga dapat mempertimbangkan untuk mengaplikasikan model penelitian ini pada perusahaan jasa lain yang memiliki karakteristik serupa untuk memperkaya hasil dan memperluas penerapan temuan penelitian.

Penggunaan metode wawancara atau observasi langsung sebagai pelengkap kuesioner diharapkan dapat diterapkan pada penelitian berikutnya, sehingga mampu menghasilkan data yang lebih kontekstual, mendalam dan bernilai eksploratif.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Badriyah, N., & Kuswanto, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Akses, Harga, Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Studi Kasus Stasiun Malang Kota Baru). *Cakrawala Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung-Indonesia*, 6(1).
- Christanti Jun, DEJ (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Pembelian Ulang di Outlook Barbershop. *Skripsi*.
- Fauzi, AF, & Purnomo, YJ (2023). Pengaruh kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *Research Horizon, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasim, Bandung, Jawa Barat 40175, Indonesia*, 4(3), 421–432.
- Ferdinan, A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, dan Perceived Ease of Use terhadap Kepuasan Pengguna. *Universitas Multimedia Nusantara*.
- Himam, MF, & Masitoh, E. (2020). PENGARUH KUALITAS AUDIT, LIKUIDITAS, SOLVABILITAS, DAN PROFITABILITAS TERHADAP OPINI AUDIT GOING CONCERN. *Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntans*, 4(1).
- Kanaidi, & Andranaswari, N. (2022). PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN DAN KINERJA LAYANAN STAF FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL BINTANG 3, 4 DAN 5 DI BANDUNG DAN SEKITARNYA. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(3).
- Kotler, P., & Keller, KL (2016). *Manajemen Pemasaran* (edisi ke-15).
- Mardiani, N. N., Isharijadi, & Styaningrum, F. (2019). PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Al Hasanah Kota Madiun). *FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI*, 7(1).
- Novad, MK, & Hendrawan, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Customer

- Satisfaction. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 3(2), 354–368. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2024.03.2.09>.
- Novitasari, S., Riyanto, I., Fuadi, & Stephanie, V. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Asuransi Reliance Indonesia Pluit Jakarta Utara. *Prosiding SENANTIAS: Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan PkM*, 5(1).
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 45–46.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Tinjauan Literatur Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Samsuri, Andari, T. T., & Putri, G. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Taman Rekreasi Cimelati Kab. Sukabumi. *Pusat Kajian Akuntansi, Manajemen, Investasi, Valuta*, 3(2).
- Supatmin. (2023). OPTIMALISASI PENGGUNAKAN LAPORAN KEUANGAN UNTUK MENGELOLA KEUANGAN BAGI PEMILIK USAHA Supatmin1. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Kewirausahaan dan Keuangan Indonesia*, 3(2), 385–395.
- Syahrir, R. B., Burhanuddin, Nurman, Sahabuddin, R., & Akbar, A. (2023). Analisis Kinerja Keuangan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jenepono Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(1).
- Wele, VAD (2024). PENGARUH KOMPETENSI, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KANTOR POS SEMOLOWARU TENGAH SURABAYA). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 13(12).
- Zahara, & Firdaus, R. (2023). PERAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DALAM MENINGKATKAN AKURASI DAN KECEPATAN PENYAJIAN LAPORAN KEUANGAN THE. *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(6).
- Zeithaml, VA, Bitner, MJ, & Gremler, DD (2018). *Pemasaran Layanan: Mengintegrasikan Nilai Pelanggan di Seluruh Perusahaan* (edisi ke-7).
- Zulganef, & Hodijah, C. (2023). PERAN KUALITAS LAYANAN DALAM MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN: PERAN MEDIASI NILAI PELANGGAN. *Jurnal Manajerial*, 10(2).