

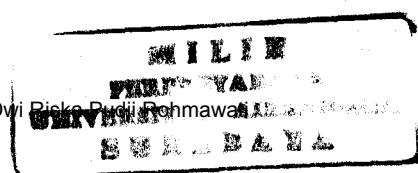
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan jasa pada umumnya berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan kepada setiap pelanggannya. Hal tersebut merupakan sesuatu yang mutlak mengingat bahwa kegiatan utama perusahaan jasa adalah menyediakan layanan jasa sesuai dengan bidang usahanya masing-masing. Atau dengan kata lain, perusahaan jasa merupakan suatu perusahaan yang menjual jasa kepada para konsumen yang membutuhkan layanan jasa tersebut. Salah satu jenis perusahaan jasa adalah perbankan, dimana bank adalah perusahaan jasa dalam bentuk khusus atau spesifik. Saat ini telah banyak berdiri bank umum di Indonesia yang memberikan penawaran terbaiknya dan telah memiliki banyak konsumen.

Di era modern sekarang ini mengharuskan semua bank umum berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada setiap konsumennya terkait dengan upaya mencapai tujuan perusahaan dan demi kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri. Dengan semakin tingginya tingkat persaingan antar bank umum tersebut menuntut setiap perusahaan yang ingin tetap eksis untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap nasabahnya. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Wonogiri – Jawa Tengah, sebagai salah satu bank umum berskala besar di Indonesia juga harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan,



dimana salah satunya adalah kemudahan sistem dan prosedur dalam pemberian persetujuan kredit konsumtif bagi calon nasabahnya atau dengan kata lain terciptanya efektivitas dalam proses persetujuan kredit konsumtif. Sebagai salah satu upaya bank BNI untuk mewujudkannya adalah dengan menerapkan suatu sistem informasi akuntansi yang memadai yang mampu menunjang kelancaran dan efektivitas dalam memberikan persetujuan kredit konsumtif.

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin tajam dan ikut merasakan perubahan dan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan modern khususnya teknologi informasi, membuat bank BNI harus turut serta menerapkan teknologi informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan perusahaan itu sendiri. Untuk mencapai hal-hal yang telah disebutkan di atas, bank BNI menerapkan sistem informasi akuntansi yang diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan terpercaya yang dapat digunakan untuk menunjang efektivitas pemberian persetujuan kredit konsumtif. Sistem informasi akuntansi berperan dalam proses pemberian persetujuan kredit konsumtif melalui prosedur; dokumentasi; dan informasi yang dihasilkan guna mendukung efektivitas dalam pemberian persetujuan kredit tersebut. Jika aliran dokumentasi dan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang kelancaran dan efektivitas proses tersebut tersebut tidak lengkap dapat menimbulkan terhambatnya proses pemberian persetujuan kredit atau bahkan mungkin saja dapat terjadi kesalahan putusan kredit.

Dengan adanya sistem informasi akuntansi yang sudah dianggap layak dan cukup memadai, bank BNI merasa sudah mampu melayani para nasabahnya secara efektif

dan efisien. Akan tetapi, meskipun bank BNI telah benar-benar menerapkan sistem informasi akuntansi yang dapat mendukung pengelolaan proses pemberian persetujuan kredit konsumtif sehingga dapat dihindarinya kredit macet, pada tahun 2004 dan 2005 tetap saja terjadi kredit macet. Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri-Jawa Tengah ini mengalami kredit macet pada tahun 2004 sebesar 1,3 % dan pada tahun 2005 mengalami peningkatan menjadi 4,7 %. Meskipun tingkat kredit macet tersebut belum melebihi batas maksimal kredit macet berdasarkan kebijakan Bank Indonesia (BI), yaitu sebesar 5 %, hal tersebut tetap menjadi perhatian bank BNI. Hal ini dikarenakan adanya kekhawatiran bahwa dapat terjadinya peningkatan kredit macet setiap tahun jika hal tersebut tidak segera ditangani dan dicarikan solusi yang tepat.

Pada penelitian ini, penulis akan meneliti apakah penerapan sistem informasi akuntansi di perusahaan tersebut telah cukup memadai dalam menunjang efektivitas proses pemberian persetujuan kredit konsumtif. Jika sistem informasi akuntansi pada bank BNI telah cukup memadai, kenapa masih saja terjadi kredit macet? Penulis akan mencoba meneliti penyebab terjadinya kredit macet tersebut dan mencoba memberikan saran untuk penyelesaian permasalahan tersebut. Mengingat obyek penelitian penulis adalah hanya kantor cabang, maka sistem dan prosedur dalam mengelola informasi akuntansi untuk digunakan dalam pemberian persetujuan kredit konsumtif pada kantor cabang ini disesuaikan dengan kebutuhan pada kantor cabang tersebut.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

*“Apakah sistem informasi akuntansi dapat menunjang efektivitas pemberian persetujuan kredit konsumtif pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Wonogiri – Jawa Tengah?”*

## 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem informasi akuntansi dapat menunjang efektivitas proses pemberian persetujuan kredit konsumtif pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Wonogiri – Jawa Tengah.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini akan memberikan informasi atau masukan bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi secara obyektif terhadap penerapan sistem informasi akuntansi dalam menunjang efektivitas proses pemberian persetujuan kredit konsumtif.

## 2. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama penulis duduk di bangku kuliah agar dapat mengetahui praktiknya secara langsung di lapangan.

## 3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di bidang akuntansi dan untuk penelitian selanjutnya.

## 1.5. Sistematika Skripsi

### Bab I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diberikan gambaran mengenai latar belakang penelitian, yaitu evaluasi sistem informasi akuntansi dalam menunjang efektivitas pemberian persetujuan kredit konsumtif pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Wonogiri – Jawa Tengah. Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti apakah sistem informasi akuntansi yang selama ini telah dilaksanakan oleh perusahaan ini telah mampu menunjang efektivitas pemberian persetujuan kredit konsumtif. Selain hal di atas, dalam bab ini juga diuraikan tujuan dan manfaat penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah, serta sistematika penulisan skripsi.

### Bab II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori yang saling berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian skripsi ini. Dimana teori-teori tersebut diperoleh dari berbagai sumber seperti : buku-buku, literature dan jurnal pendukung, serta internet dan wawancara.

Teori-teori tersebut meliputi pembahasan definisi sistem informasi akuntansi beserta gambaran umumnya, dan gambaran kegiatan operasional perusahaan serta penerapan sistem informasi akuntansi yang berhubungan dengan pemberian persetujuan kredit konsumtif.

### Bab III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pendekatan sistem. Pada penelitian ini dipilih penggunaan pendekatan sistem, yaitu dengan melakukan evaluasi terhadap elemen-elemen efektivitas sistem. Pengumpulan data nantinya akan menggunakan beberapa teknik secara berurutan dan bergantian, yaitu : survei; dokumentasi; penyebaran kuesioner dan berbagai wawancara atau yang sejenis. Obyek penelitian yang akan dilakukan dibatasi hanya pada satu tempat saja, yaitu pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Wonogiri – Jawa Tengah.

Pada bab ini juga akan diuraikan mengenai ruang lingkup penelitian, yaitu penelitian hanya dibatasi pada evaluasi sistem informasi akuntansi dalam menunjang efektivitas pemberian persetujuan kredit konsumtif, bukan terhadap penerapan-penerapan dalam proses yang lain dan bukan juga terhadap upaya-upaya yang lain.

### Bab IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang profil perusahaan, struktur organisasinya, visi dan misinya. Pada bab ini akan diuraikan gambaran operasional sistem informasi akuntansi yang selama ini diterapkan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Wonogiri – Jawa Tengah.

## Bab V: SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada perusahaan tersebut, maka dapat dibuatkan simpulan dan saran atas rumusan permasalahan yang ada. Simpulan dan saran yang dikemukakan diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

