

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Perusahaan

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, atau yang umum disebut dengan Bank BNI, saat ini tercatat sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, sekaligus merupakan Bank milik negara yang pertama yang memiliki 630 cabang di dalam negeri dan enam (6) cabang di luar negeri. Bank BNI didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 melalui Peraturan Pemerintah no. 2/1946 dengan nama Bank Negara Indonesia, dimana pada saat itu difungsikan sebagai Bank Sentral. Selama berlangsungnya Perundingan Meja Bundar pada tahun 1949, pemerintah Indonesia dan Belanda menyetujui untuk mengubah fungsi Bank BNI menjadi bank komersial. Pada tanggal 15 September 1950. pemerintah mengijinkannya menjadi bank pertukaran asing dalam rangka mendukung ekspor nasional.

4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Kantor cabang dapat dikatakan sebagai ujung tombak dari organisasi Bank BNI secara keseluruhan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena menyelenggarakan seluruh jenis keputusan atau operasional Bank BNI. Dengan perantaran cabang inilah, Bank BNI dapat memasarkan segala produk-produknya dan memperoleh sebagian keuntungan dari hasil operasi per tahunnya. Hal ini sesuai dengan visi dan misi Kantor Cabang Bank BNI. Visi Bank Negara

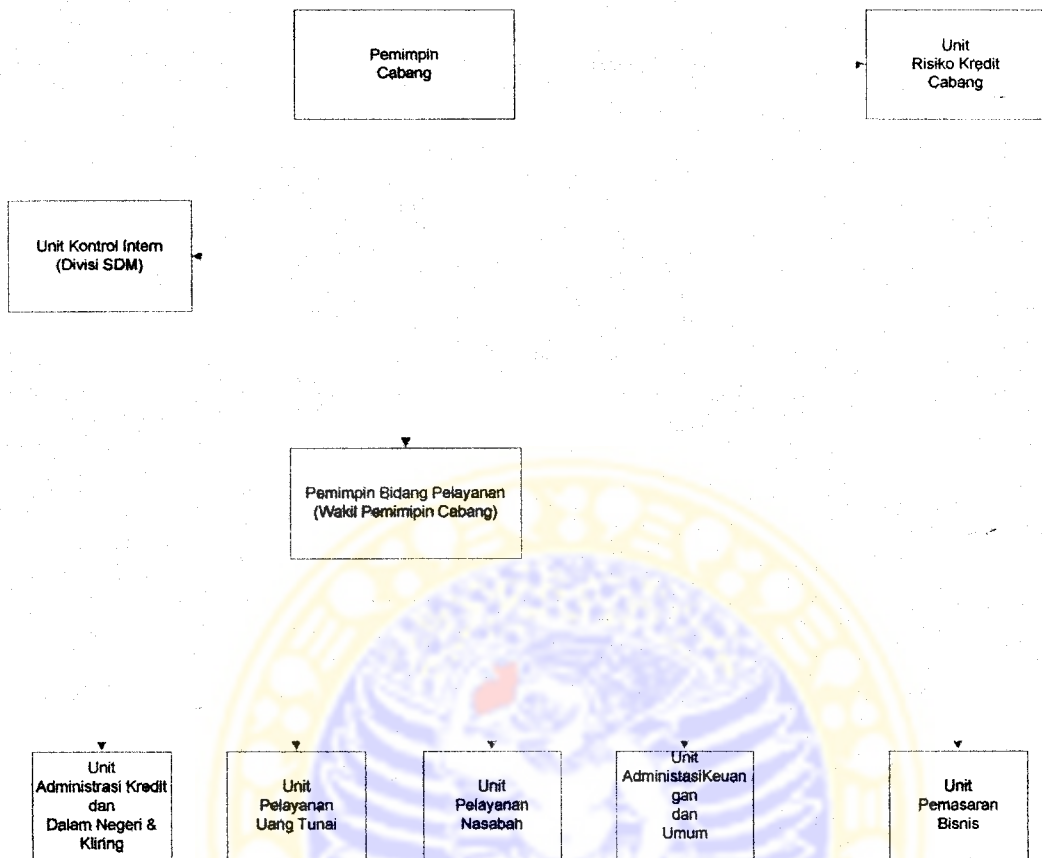
Indonesia (Persero)Tbk dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya adalah “Menjadi Bank kebanggaan nasional yang unggul dalam pelayanan dan kinerja.”

Sedangkan misi Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap laba Bank BNI secara keseluruhan.
- b. Mampu memberikan mutu pelayanan yang unggul kepada nasabahnya.
- c. Mampu meningkatkan kualitas usaha atau bisnisnya di segmen pasar pengusaha kecil dan menengah di daerah kerja atau operasinya.



4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri (Data Intern Bank)

Penjelasan gambar di atas adalah sebagai berikut :

A. Pemimpin Cabang

Pemimpin Cabang memiliki tugas-tugas pokok antara lain sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan dan mengamankan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang digariskan Direksi/Kantor Besar dan Kantor Wilayah dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

2) Bersama seluruh staf cabang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah dalam rangka memasarkan produk-produk Bank BNI.

Unit-unit yang dibawahhi Pemimpin Cabang disebut Unit Pengembangan Usaha, yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Unit Pemasaran Bisnis

Unit ini bertugas membantu Pimpinan Cabang dalam memasarkan dan mempromosikan produk-produk Bank BNI. Selain itu, unit ini juga bertugas mengadakan pendekatan-pendekatan kepada nasabah serta calon nasabah agar dapat menggunakan produk-produk yang ditawarkan Bank BNI semaksimal mungkin. Tugas terpenting dari unit ini pada sebuah kantor cabang Bank BNI adalah memasarkan produk-produk kredit Bank BNI sehingga cabang tersebut dapat mencapai ekspansi kredit yang telah ditetapkan dengan seaman mungkin.

2. Unit Kontrol Intern (Divisi SDM)

Unit Kontrol Intern merupakan perpanjangan unit yang membantu Pemimpin Cabang dalam melakukan kegiatan pengawasan dan pengendalian terhadap unit-unit lain yang berada di kantor cabang. Unit Kontrol Intern dalam Bank BNI Cabang Wonogiri sekaligus berfungsi sebagai Divisi Sumber Daya Manusia (Divisi SDM). Selain itu, unit ini membantu Pemimpin Cabang dalam memantau pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Cabang yang telah ditetapkan.

3. Unit Risiko Kredit Cabang

Unit ini membantu Pimpinan Cabang dalam memproses dan memberikan pertimbangan-pertimbangan dalam pengusulan kredit kepada pimpinan, selain

itu unit ini bertugas memantau aktivitas perkreditan cabang dan melaporkannya kepada pimpinan untuk diambil langkah-langkah yang perlu. Unit ini juga bertugas membantu Pemimpin Cabang dalam mengupayakan perbaikan-perbaikan kredit-kredit serta penagihan/penyelesaian kredit klasifikasi C, D, dan E.

B. Pemimpin Bidang Pelayanan (Wakil Pemimpin Cabang)

Tugas-tugas pokok Pemimpin Bidang Operasional sebagai berikut :

- 1) Membantu Pemimpin Cabang dalam melayani transaksi-transaksi di *front office* antara lain giro, tabungan dan deposito.
- 2) Membantu Pemimpin Cabang dalam mengelola dan menyiapkan laporan keuangan dan pengawasan kebenaran dari seluruh transaksi yang dilaksanakan di *back office*.
- 3) Mengawasi secara aktif pelayanan yang diberikan di *front office* sehingga pelayanan yang diberikan kepada nasabah benar-benar optimal.

Unit-unit yang berada dibawah Pemimpin Bidang Pelayanan meliputi :

1. Unit Administrasi Kredit dan Dalam Negeri & Kliring

Unit ini menyelenggarakan pengadministrasian perkreditan cabang, seperti pengikatan-pengikatan jaminan, pembuatan perjanjian kredit, penerbitan garansi bank. Jadi unit ini melanjutkan pemrosesan berdasarkan keputusan pimpinan cabang yang telah diproses terlebih dahulu oleh Unit Kredit Cabang. Selain itu, unit ini juga membantu pimpinan dalam menyelesaikan transaksi yang dilakukan oleh *Front Office* seperti : kliring, transfer, daftar pos terbuka, dan transaksi dalam negeri lainnya antara lain pembelian dan penjualan efek-efek,

membuat daftar hitam cek kosong dan sebagainya. Sebenarnya dalam Bank BNI secara umum, unit ini merupakan dua (2) unit, yaitu Unit Administrasi Kredit dan Unit Administrasi Dalam Negeri & Kliring. Karena Bank BNI yang diteliti penulis hanyalah sebuah kantor cabang, maka sesuai dengan kebutuhan kantor cabang yang tentu saja tidak serumit dan sebanyak kantor pusat, pada kantor cabang kedua unit tersebut digabung menjadi satu yaitu Unit Administrasi Kredit dan Dalam Negeri & Kliring.

2. Unit Pelayanan Uang Tunai

Unit ini membantu pimpinan cabang dalam melayani nasabah untuk keperluan antara lain : pembukaan rekening baru, transaksi deposito, pembukuan Taplus dan tabungan lainnya, melayani L/C, pembuatan keterangan bank dan sebagainya. Unit ini melayani setoran/pengambilan, penukaran valuta asing, serta melayani kegiatan setoran lainnya seperti : pajak, setoran PLN, Telkom, SPP mahasiswa dan sebagainya. Unit ini lebih dikenal dengan unit *Teller*. Unit ini dapat dikatakan sebagai ujung tombak pelayanan Bank BNI.

3. Unit Pelayanan Nasabah

Unit ini bertugas untuk memberikan keterangan-keterangan dan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan oleh Bank BNI. Unit ini juga dapat memberikan nasihat kepada nasabah atau calon nasabah mengenai masalah tabungan, deposito, transfer dan sebagainya sehingga dengan nasihat tersebut nasabah dapat memilih yang terbaik untuk penggunaan produk Bank BNI yang ada.

4. Unit Administrasi Keuangan & Umum

Unit ini bertugas untuk mencatat seluruh data entries dan voucher-voucher yang terjadi dalam transaksi cabang yang bersangkutan. Pencatatan-pencatatan ini dibuatkan laporannya sebagai laporan harian cabang, disamping itu unit ini juga menyiapkan laporan keuangan bulanan seperti neraca dan laporan rugi laba serta laporan rekening nasabah. Unit ini mengelola khusus transaksi-transaksi kas besar, mengelola ATM, serta membuat laporan/posisi kas besar setelah tutup buku hari yang bersangkutan. Unit ini juga bertugas membantu pemimpin cabang dalam mengelola personalia cabang yang bersangkutan dan pengelolaan logistik untuk keperluan operasional cabang.

4.1.4. Kondisi Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri

Seluruh pimpinan, staf dan karyawan yang bekerja pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Wonogiri berjumlah 90 orang. Dalam mempekerjakan karyawannya, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Wonogiri selalu berusaha menjaga kesehatan karyawannya. Hal-hal yang dilakukan antara lain dengan memberikan waktu istirahat yang cukup untuk memulihkan tenaganya. Istirahat ditentukan selama 1 jam yaitu dari jam 12.00 WIB sampai 13.00 WIB, dimana dalam satu (1) hari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Wonogiri memberlakukan jam kerja efektif selama 8 jam/hari mulai dari jam 8.00 WIB sampai jam 17.00 WIB, dengan jumlah hari kerja selama 5 hari setiap minggunya yaitu mulai hari Senin sampai dengan

Jum'at, sedangkan hari Sabtu dan Minggu libur. Khususnya untuk pelayanan nasabah setiap hari kerjanya dimulai dari jam 8.00 WIB sampai jam 15.00 WIB.

Dengan sistem kerja yang mempertimbangkan aspek kewajaran dan tindakan yang manusiawi tersebut diharapkan dapat mendorong seluruh karyawan mau bekerja secara efektif dan efisien. Apalagi saat ini di BNI Cabang Wonogiri telah diterapkan suatu sistem yang semakin mempermudah dan memperlancar mereka dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Seiring dengan kemajuan dan kebutuhan akan teknologi yang canggih serta dalam menghadapi persaingan pasar, penerapan sistem informasi akuntansi terutama dalam pemrosesan persetujuan putusan kredit telah dapat membantu para karyawan menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien.

Sistem dan prosedur perkreditan pada Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri secara keseluruhan meliputi 3 (tiga) tahapan, yaitu : Operasional, Pengawasan, dan Pemantauan. Tahapan Operasional meliputi kegiatan penerimaan permohonan kredit hingga permohonan kredit tersebut disetujui oleh Pemimpin Cabang dan dokumentasi kredit. Tahapan Pengawasan meliputi kegiatan Unit Kontrol Intern dalam memeriksa apakah proses pencairan dan pencatatan transaksi setelah kredit konsumtif disetujui tidak menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan pada Bank BNI mengenai perkreditan. Dan tahapan Pemantauan meliputi kegiatan Bank BNI dalam melakukan pengawasan dan pengendalian agar tidak terjadi kredit macet atau dengan kata lain agar tidak terjadi penunggakan pembayaran kredit oleh pihak debitur kepada pihak Bank BNI.

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1. Jenis Kredit pada Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri

Selayaknya bank umum, Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri ini juga memberikan pelayanan pemberian kredit dengan 2 (dua) penawaran, yaitu :

1. Kredit Produktif

Adalah kredit yang diberikan bank kepada pihak nasabah untuk kepentingan usaha kerja. Pada Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri terdapat 2 (dua) pilihan Kredit Produktif, yakni Kredit Investasi dan Kredit Modal.

a) Kredit Investasi

Adalah kredit yang diberikan bank kepada pihak nasabah untuk digunakan sebagai tambahan modal usaha.

b) Kredit Modal

Adalah kredit produktif yang diberikan bank kepada pihak nasabah untuk digunakan sebagai modal usaha.

2. Kredit Konsumtif

Adalah kredit yang diberikan oleh pihak bank kepada pihak nasabah untuk keperluan konsumsi/pribadi pihak nasabah yang menerima kredit tersebut, bukan untuk kegiatan yang produktif. Pada Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri terdapat 6 (enam) pilihan Kredit Produktif, yakni BNI Griya; BNI Instant; BNI Otto; BNI Flexie; BNI Multiguna; dan BNI Cerdas.

a) BNI Griya adalah kredit konsumtif yang diberikan oleh pihak bank kepada pihak nasabah untuk digunakan sebagai tambahan dana dalam pembangunan ataupun renovasi rumah dengan jaminan rumah pula.

- b) BNI Instant adalah kredit konsumtif yang diberikan oleh pihak bank kepada pihak nasabah untuk memenuhi kepentingan nasabah dalam hal apapun dengan jaminan berupa asset liquid (deposito, tabungan/simpanan nasabah di Bank BNI).
- c) BNI Otto adalah kredit konsumtif yang diberikan oleh pihak bank kepada pihak nasabah untuk digunakan sebagai tambahan dana dalam keperluan nasabah untuk membeli kendaraan bermotor (mobil) dengan jaminan mobil pula.
- d) BNI Flexie adalah kredit konsumtif yang khusus diberikan oleh pihak bank kepada pegawai bank itu sendiri untuk memenuhi kepentingan mereka yang bukan bersifat produktif dengan jaminan Surat Keputusan Jabatan dan Kartu Pensiun.
- e) BNI Multiguna adalah kredit konsumtif yang diberikan oleh pihak bank kepada pihak nasabah untuk memenuhi kepentingan nasabah dalam hal apapun dengan jaminan berupa rumah.
- f) BNI Cerdas adalah kredit konsumtif yang diberikan oleh pihak bank kepada pihak nasabah untuk membiayai keperluan studi mahasiswa di Perguruan Tinggi.

4.2.2. Divisi-Divisi yang Terkait Fungsinya dengan Proses Persetujuan Kredit Konsumtif

1. Pemimpin Cabang

Pemimpin Cabang memiliki fungsi dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha, dan tujuan yang akan dicapai.
- b) Menyelia (mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi) secara langsung unit-unit kerja menurut bidang tugasnya (proses kredit dan dokumentasi kredit) sejalan dengan sistem dan prosedur perkreditan di Bank BNI.
- c) Mengendalikan dan mengembangkan pelaksanaan sistem pemrosesan aplikasi (kredit) Bank BNI serta menggali potensi kerja sama lainnya guna peningkatan bisnis dan pangsa pasar.

2. Wakil Pemimpin Cabang/ Pemimpin Bidang Pelayanan ...

Pada Bank BNI Cabang Wonogiri ini, Pemimpin Bidang Pelayanan merupakan Wakil Pemimpin Cabang. Hal ini timbul karena mengingat Bank BNI ini merupakan kantor cabang daerah dimana divisi-divisi yang diberlakukan disesuaikan dengan kebutuhan daerah beroperasinya. Wakil Pemimpin Cabang/ Pemimpin Bidang Pelayanan memiliki fungsi dan tanggung jawab untuk memberi dukungan kepada Pemimpin Cabang dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan :

- a) Kinerja pengelolaan kredit sesuai dengan pengembangan bisnis Bank BNI.
- b) Penyeliaan secara langsung atas pengelolaan pemrosesan kredit sejalan dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- c) Pemrosesan aplikasi nasabah serta menggali potensi kerja sama guna meningkatkan bisnis dan pangsa pasar Bank BNI.
- d) Kinerja pengelolaan portepel kredit bermasalah sesuai dengan arah pengembangan bisnis Bank BNI.

- e) Pengelolaan kredit khusus, administrasi kredit, taksasi jaminan, dan administrasi umum sejalan dengan kebijakan Bank BNI.
- f) Pemantauan/monitoring kredit (bermasalah) sesuai dengan perubahan yang terjadi.
- g) Penyediaan informasi dan pelayanan kredit Bank BNI.

3. Unit Pemasaran Bisnis

Unit ini memiliki fungsi pokok sebagai berikut :

- a) Memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah, dimana dalam hal ini juga termasuk mengelola pemasaran kredit. Untuk melaksanakan fungsi ini, unit pemasaran bisnis melakukan kegiatan antara lain :

- Menyusun rencana kerja dan anggaran kegiatan pemasaran.
- Mengadakan/menghadiri pertemuan dengan nasabah/calon nasabah.
- Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran.
- Menyelenggarakan administrasi/*file* kegiatan pemasaran.
- Menghimpun/mencari sumber dana yang baru.
- Memberikan informasi dan bantuan kerjasama kepada Kantor Besar/Wilayah/Cabang lainnya di bidang pemasaran bisnis.

- b) Memperbanyak penjualan silang (cross selling) kepada nasabah/calon nasabah. Untuk melaksanakan fungsi ini, unit pemasaran bisnis melakukan kegiatan antara lain:

- * Melakukan identifikasi kebutuhan nasabah atas produk dan jasa perbankan.

* Memasarkan produk/jasa sesuai kebutuhan nasabah secara pro aktif.

c) Mengelola permohonan kredit. Untuk melaksanakan fungsi ini, unit pemasaran bisnis melakukan kegiatan antara lain :

- Menerima permohonan kredit.
- Melakukan kunjungan/*call on* kepada calon debitur.
- Membuat laporan atas kunjungan dan *call on* (Call Memo).
- Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.
- Melakukan taksasi/plotting barang jaminan.
- Melakukan analisa kredit dan membuat pengusulan kredit.
- Membuat Surat Keputusan Kredit (SKK).

d) Melakukan pemantauan nasabah dan kolektibilitas pinjaman. Untuk melaksanakan fungsi ini, unit pemasaran bisnis melakukan kegiatan antara lain :

- * Memantau kegiatan usaha debitur dan keberadaan barang jaminan.
- * Memantau mutasi/aktivitas rekening nasabah dan prestasi pembayaran bunga/hutang pokok.
- * Menyelesaikan permasalahan mengenai dokumentasi kredit.
- * Membuat memorandum perubahan kolektibilitas kredit.
- * Membuat memorandum penetapan/perubahan klasifikasi nasabah.

e) Melayani dan mengembangkan hubungan dengan nasabah. Untuk melaksanakan fungsi ini, unit pemasaran bisnis melakukan kegiatan antara lain :

- Membina hubungan dengan nasabah untuk meningkatkan pemasaran produk dan jasa bank.
- Memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank.
- Memberikan informasi kepada Kantor Besar dan Wilayah mengenai kegiatan usaha nasabah.

f) Melakukan penelitian potensi ekonomi daerah dan menyusun peta bisnis. Untuk melaksanakan fungsi ini, unit pemasaran bisnis melakukan kegiatan antara lain :

- * Mengumpulkan data mengenai potensi ekonomi daerah.
- * Menyusun peta bisnis daerah.
- * Memantau perkembangan produk dana, jasa dan kredit bank pesaing.

4. Unit Administrasi Kredit dan Dalam Negeri & Kliring

Pada Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri Unit Administrasi Kredit dan Unit Dalam Negeri & Kliring digabungkan menjadi satu dengan nama Unit Administrasi Kredit dan Dalam Negeri & Kliring. Hal ini timbul mengingat Bank BNI ini merupakan kantor cabang daerah dimana divisi-divisi yang diberlakukan disesuaikan dengan kebutuhan daerah beroperasinya. Unit ini memiliki fungsi pokok dalam bidang perkreditan sebagai berikut :

- a) Mengelola administrasi perkreditan. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :
- Menerima SKK dari Unit Pemasaran Bisnis untuk diproses lebih lanjut.

- Menyiapkan Perjanjian Kredit, Gadai berikut lampirannya berkaitan dengan realisasi kredit.
- Menyiapkan master pembukaan/perubahan/penutupan rekening pinjaman.
- Melakukan proses pengikatan bersama notaris (sesuai kebutuhan).
- Melakukan pembebanan biaya-biaya propisi, biaya penjaminan dan biaya administrasi lainnya.
- Menutup polis asuransi dan agunan kredit.
- Melakukan *maintenance* yang bersifat insidental (pergeseran kolektibilitas, perubahan tarif bunga, dll).
- Melengkapi KCT untuk proses *scanning*.
- Mengelola kegiatan informasi bank, yaitu : menerima permintaan dan menjawab informasi bank; menyelenggarakan daftar nasabah/debitur macet bank, sesuai data dari BI; dan memproses permintaan rehabilitasi debitur macet dan meneruskan ke BI.
- Memeriksa kebenaran laporan perkreditan (pinjaman, jaminan bank, dll) yang dikeluarkan dari sistem.
- Melakukan pendistribusian rekening koran kepada debitur.
- Mengelola berkas dan jaminan kredit.

b) Memantau portepel kredit. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- * Memantau realisasi pembayaran bunga dan hutang pokok.
- * Menginformasikan kondisi portepel kredit kepada Pimpinan dan Unit Pemasaran Bisnis.

- * Membuat memo pemberitahuan mengenai status rekening pinjaman yang telah jatuh tempo untuk perubahan sandi.
- * Membuat laporan perkreditan yang diharuskan BI dan manajemen Bank BNI.
- * Menyelenggarakan daftar nasabah/debitur macet.

c) Memantau proses pemberian kredit. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- Mengisi formulir pemantauan proses pemberian kredit.
- Menginformasikan hasil pemantauan proses pemberian kredit kepada KPK.
- Memberikan saran (sesuai dengan kebutuhan).

d) Mengelola penerbitan jaminan bank dan BNI Instant. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- * Menerima permohonan/aplikasi penerbitan Garansi Bank dan BNI Instant.
- * Meneliti pemenuhan persyaratan aplikasi Surat Jaminan Bank dan BNI Instant.
- * Memproses persetujuan jaminan *Bank full cover*.
- * Menerbitkan dokumentasi perkreditan dan memantau tanggal jatuh temponya.
- * Melakukan analisa untuk mendapatkan keputusan pemimpin.
- * Membuka rekening pinjaman, mengikat jaminannya (sesuai SKK), membebankan biaya propisi dan biaya administrasi lainnya serta memonitor sampai lunas.

Sedangkan fungsi pokok untuk menangani administrasi dalam negeri dan kliring adalah sebagai berikut :

a) Mengelola transaksi dan administrasi kliring (termasuk KU/Inkaso-DN)

Kantor Cabang dan Kantor Layanan. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- Memberikan nomor voucher kliring.
- Memproses/menyusun warkat kliring masuk/keluar menurut bank tertagih dan jenis transaksi (debit/kredit).
- Menyusun rekapitulasi kliring masuk/penerimaan dan keluar/penyerahan.
- Melakukan verifikasi tandatangan nasabah pada warkat kliring.
- Menyusun slip pembukuan rekening dan membuat batch header.
- Melakukan *entry* transaksi kliring pada rekening yang bersangkutan.
- Menyusun neraca kliring (penyerahan/penerimaan) dan saldo kliring.
- Memantau/meneliti kebenaran transaksi kliring.

b) Mengelola administrasi *back office* transaksi Kantor Cabang dan Kantor Layanan. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- * Memproses administrasi transaksi pembukaan kredit.
- * Memproses administrasi transaksi kredit masuk.
- * Menatalaksanakan kegiatan administrasi kredit.

c) Melakukan *entry* transaksi keuangan kliring/pemindahan Kantor Cabang dan Kantor Layanan ke dalam sistem. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- Menerima voucher kliring/pemindahan dari unit lain.
- Memeriksa keabsahan voucher.
- Meng-*enter* ke dalam sistem.

d) Mengelola daftar hitam/nasabah cek kosong Kantor Cabang dan Kantor Layanan. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- * Menyelenggarakan daftar hitam cek/bilyet giro kosong dari Bank Indonesia.
- * Membuat surat/nota penolakan cek/giro bilyet kosong, termasuk pembebanan biaya administrasi.
- * Membuat usulan penutupan rekening untuk nasabah penarik cek/bilyet giro kosong sesuai ketentuan.

e) Mengelola komunikasi cabang. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- Melayani berita telex dan berita komunikasi lainnya.
- Menyelenggarakan administrasi berita komunikasi.

f) Mengelola transaksi DPT Rupiah. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- * Menerima daftar pos terbuka dari Unit Administrasi Keuangan.
- * Mengambil langkah-langkah penyelesaian atas semua penyimpangan/ketidakcocokan pada setiap pos terbuka.

5. Unit Administrasi Keuangan dan Umum

Unit ini memiliki fungsi pokok sebagai berikut :

a) Mengelola sistem otomasi di Kantor Cabang dan Kantor/Unit Layanan.

Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain:

- Menginformasikan ke Kantor Besar bahwa penggunaan sistem otomasi cabang telah selesai.
- Mengelola dan memelihara sistem yang dipergunakan oleh Kantor Cabang dan Kantor Layanan agar tetap berfungsi.
- Mengkoordinasikan hambatan atau permasalahan sistem yang ditemukan oleh user, baik perangkat keras/lunak kepada Kantor Besar.

b) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan Kantor Cabang dan Kantor Layanan. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- * Meminta unit pembuat/yang menginput voucher untuk melakukan pembukuan koreksi (jika terjadi kesalahan pos pembukuan/voucher yang diperiksa) sesuai instruksi Kantor Besar pada tingkat nominatif.
- * Mencetak/*print* dan melakukan verifikasi edit jurnal.
- * Memeriksa dan mengklasifikasikan transaksi yang menyimpang dari parameter.

c) Mengelola laporan harian sistem Kantor Cabang dan Kantor Layanan. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- Mencetak laporan finansial harian dan mendistribusikan pada unit pemakai.

- Menyimpan laporan finansial harian sesuai referensi.

d) Mengendalikan transaksi pembukuan Kantor Cabang dan Kantor Layanan.

Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- * Mencetak/*print* mutasi yang digenerate oleh sistem (otomatis).
- * Memantau rekening yang bersaldo janggal.
- * Menilai kewajaran keberadaan angka pada rekening penampungan, administrai dan memorial.
- * Menyampaikan ikhtisar DPT kepada unit terkait untuk penyelesaiannya.

e) Mengelola laporan Kantor Cabang. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, unit ini melakukan kegiatan antara lain :

- Menyiapkan laporan ke BI dan pihak ketiga lainnya.
- Menyiapkan laporan MIS dan menyusun kompilasinya.
- Mencetak laporan keuangan/output harian.

Selain divisi-divisi yang telah disebutkan di atas, masih ada 2 (dua) unit yang merupakan badan independen dalam Bank BNI tapi memiliki tanggung jawab terkait dengan fungsinya terhadap proses persetujuan kredit konsumtif dan bertanggung jawaba langsung kepada pemimpin cabang. Kedua unit tersebut adalah sebagai berikut :

1. Unit Risiko Kredit Cabang

Unit ini memiliki tugas untuk melakukan pengendalian dan pengawasan dalam sistem dan prosedur perkreditan di Bank BNI. Unit ini melakukan analisis dan penilaian apakah permohonan kredit tersebut layak untuk disetujui. Hasil

analisis oleh Unit Risiko Kredit Cabang akan menjadi bahan pertimbangan bagi Pemimpin Cabang dalam memberikan putusan persetujuan kredit.

2. Unit Kontrol Intern.

Kontrol Intern memiliki fungsi dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Membantu Pemimpin dalam mengendalikan/mengawasi proses kegiatan harian dan manajemen kredit. Dalam hal ini, unit ini memberikan pertimbangan atau pun rekomendasi atas analisis permohonan kredit kepada Pemimpin Cabang.
- b. Mengelola seluruh divisi dan surat/dokumen yang berkaitan dengan ketentuan pelaksanaan transaksi/kegiatan perbankan.
- c. Melaksanakan pemeriksaan terhadap administrasi/keuangan bagian perkreditan.

4.2.3. Gambaran Sistem dan Prosedur Pemberian Persetujuan Kredit pada Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri

Pemberian kredit merupakan kegiatan utama Bank BNI yang memiliki risiko yang berpengaruh pada kesehatan bank dan kelangsungan usaha bank tersebut. Mengingat risiko yang akan ditanggung oleh Bank BNI dalam memberikan kredit begitu besar, maka Bank BNI perlu memiliki suatu sistem informasi yang mampu mengumpulkan semua informasi mengenai calon debitur yang diperlukan dalam proses pemberian persetujuan kredit. Untuk mendukung hal tersebut, maka Bank BNI menerapkan sebuah sistem informasi akuntansi yang menyediakan informasi finansial dan non-finansial dari calon debitur yang akan menjadi informasi yang

sangat berguna dalam pengambilan keputusan pemberian persetujuan kredit terhadap calon debitur tersebut.

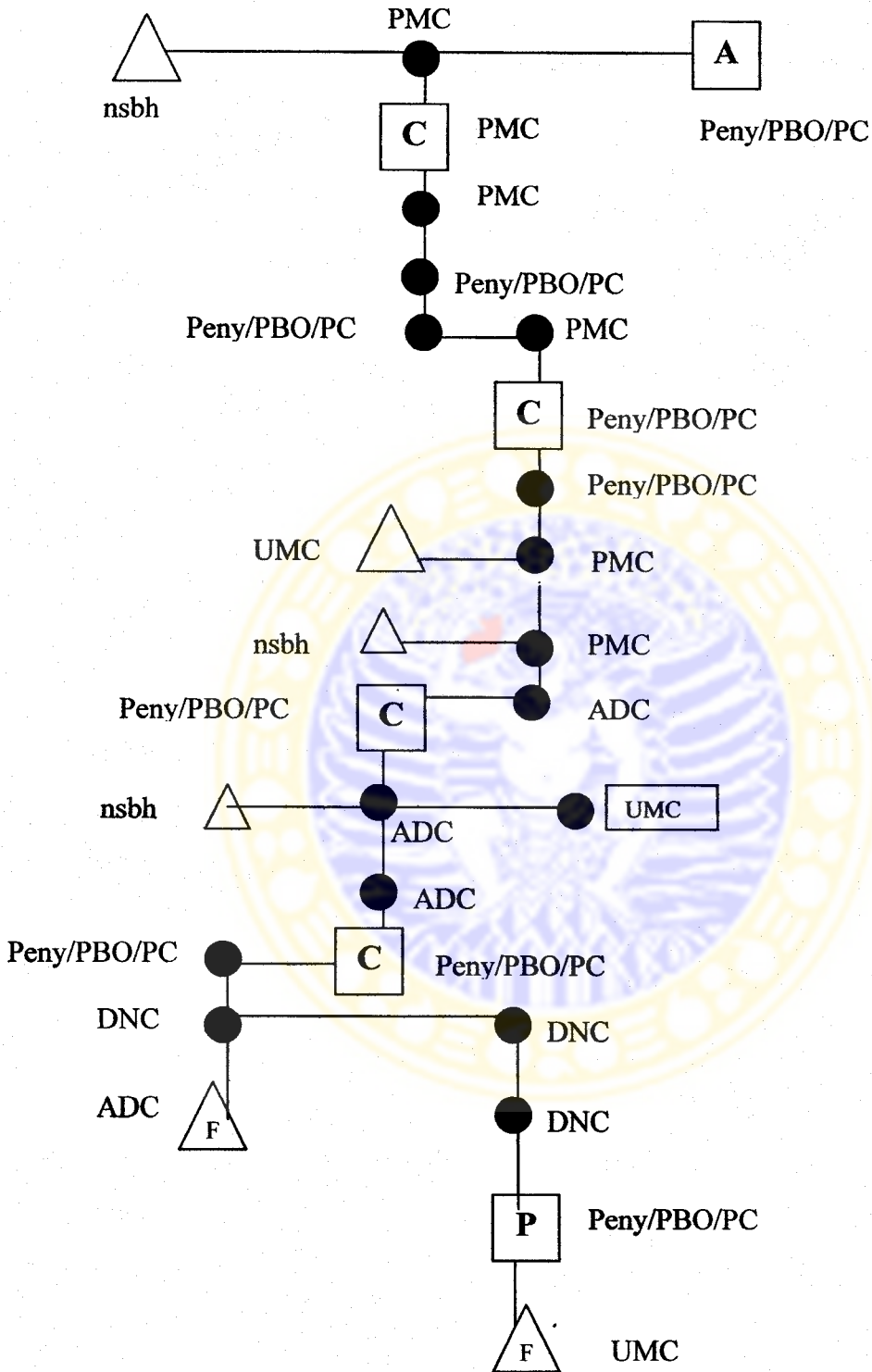
Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri menerapkan sistem informasi akuntansi untuk proses perkreditan menjadi 3 (tiga) tahapan. Ketiga tahapan tersebut meliputi : Tahap I. Operasional, tahap II. Pengawasan, dan tahap III. Pemantauan. Tetapi, dalam penulisan skripsi ini seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang dan ruang lingkup penelitian bahwa penulis hanya akan meneliti mengenai sistem informasi akuntansi Bank BNI dalam proses pemberian persetujuan kredit bukan untuk semua proses perkreditan. Maka, di bawah ini penulis hanya akan menjelaskan dan menggambarkan sistem informasi akuntansi dalam tahapan operasional, karena hanya pada tahapan inilah yang menjabarkan proses pemberian persetujuan kredit pada Bank BNI Cabang Wonogiri. Sedangkan untuk tahapan pengawasan dan pemantauan, penulis tidak akan membahasnya karena kedua tahapan tersebut merupakan kegiatan yang dilakukan Bank BNI setelah ditetapkan putusan kredit (kegiatan pasca pemberian persetujuan kredit). Untuk lebih jelasnya, di bawah ini merupakan bagan alir penerimaan permohonan kredit hingga permohonan kredit tersebut disetujui.

Gambar 4.2

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Alur Existing Proses Pemberian Persetujuan Kredit Konsumtif

pada Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri



Sumber : Data intern bank tahun 2006

Keterangan Gambar :

PC	=	Pemimpin Cabang
PBO	=	Pemimpin Bidang Operasional/Pelayanan
UMC	=	Administrasi Keuangan dan Umum
DNC	=	Administrasi Kredit dan Dalam Negeri & Kliring Bagian Administrasi Dalam Negeri dan Kliring
ADC	=	Administrasi Kredit dan Dalam Negeri & Kliring Bagian Administrasi Kredit
PMC	=	Unit Pemasaran Bisnis

1. Asisten PMC menerima formulir permohonan Kredit Konsumtif BNI yang dilengkapi dengan fotocopy identitas pemohon dan jaminan yang akan diserahkan permohonan Kredit Konsumtif BNI di atas RP. 50 juta. Nasabah harus melampirkan fotocopy NPWP atas nama pemohon. Nasabah perusahaan identitas pemohon meliputi akte perusahaan berikut perubahannya, NPWP, SIUP, TDP, identitas pengurus sesuai dengan akte perusahaan. Asisten PMC perlu menyampaikan informasi awal mengenai maksimum dan bunga yang akan diberikan. Aplikasi permohonan Kredit Konsumtif BNI diregister dan dimintakan disposisi Pemimpin Cabang.
2. Asisten PMC melakukan verifikasi data Kredit Konsumtif BNI dan jaminan yang akan diserahkan.
3. Asisten PMC melakukan analisa permohonan Kredit Konsumtif BNI yang dituangkan dalam formulir analisa Kredit Konsumtif BNI dan diteruskan ke Penyelia PMC untuk dimintakan pendapatnya.

4. Penyelia PMC memberikan pendapatnya terhadap analisa permohonan Kredit Konsumtif BNI yang disampaikan Asisten PMC dan meneruskan ke Pejabat Berwenang untuk dimintakan pendapat dan keputusannya (Pejabat Berwenang sesuai dengan kewenangan memutus kredit).
5. Pejabat Berwenang memberikan pendapat dan keputusan terhadap analisa Kredit Konsumtif BNI, selanjutnya mengembalikan ke Asisten PMC untuk menyiapkan surat keputusan ke nasabah yang berisi persetujuan atau penolakan.
6. Asisten PMC menyiapkan surat keputusan kredit (SKK) jika analisa Kredit Konsumtif BNI disetujui atau surat penolakan apabila analisa Kredit Konsumtif BNI ditolak. SKK atau surat penolakan diserahkan ke Penyelia PMC untuk diperiksa.
7. Penyelia PMC memeriksa surat keputusan kredit atau surat penolakan dan meneruskan ke pemimpin cabang untuk diperiksa dan ditandatangani.
8. Pemimpin cabang menandatangani SKK atau surat penolakan dan mengembalikan ke Asisten PMC untuk disampaikan ke nasabah.
9. Asisten PMC meregister dan meminta nomor surat ke UMC sebelum SKK atau surat penolakan disampaikan ke nasabah.
10. Asisten PMC menyampaikan SKK atau surat penolakan ke nasabah. Surat penolakan diberikan ke nasabah beserta dokumen lampiran permohonan Kredit Konsumtif BNI. Asli SKK diberikan ke nasabah untuk dibaca dan apabila nasabah setuju dengan isi SKK maka diminta menandatangani copy

SKK sebagai tanda persetujuan. Selanjutnya diserahkan ke ADC untuk pembuatan perjanjian kredit dan pengikatan jaminan.

11. Asisten ADC menyiapkan perjanjian kredit, perjanjian gadai, surat kuasa mencairkan dan tanda terima jaminan, selanjutnya meregister pada buku register masing-masing dan menyerahkan ke Penyelia ADC dan PBO untuk diperiksa.
12. Penyelia ADC dan PBO memeriksa PK, perjanjian gadai, surat kuasa mencairkan dan tanda terima jaminan untuk dicocokkan dengan SKK, kemudian mengembalikan ke Asisten ADC untuk ditandatangani nasabah.
13. Asisten ADC membawa nasabah ke pemimpin cabang untuk menandatangani perjanjian kredit, perjanjian gadai, surat kuasa mencairkan dan tanda terima jaminan.
14. Asisten ADC menyiapkan voucher pembebanan biaya dan pencairan Kredit Konsumtif BNI yang diteruskan ke Penyelia ADC dan PBO untuk diperiksa.
15. Penyelia ADC memeriksa voucher yang dibuat Asisten ADC dan meneruskan ke Pejabat Berwenang untuk ditandatangani sesuai dengan kewenangan.
16. Pejabat berwenang menandatangani voucher dan mengembalikan ke Asisten ADC Kredit untuk dilakukan pembukuan (posting).
17. Asisten ADC melakukan inquiry CIF (Customer Information Facility/Nomor Nasabah), perubahan bunga, pengalihan fee/pembebanan biaya, persetujuan pokok, persetujuan pinjaman, menginput data jaminan dan melakukan pemblokiran jaminan. Biaya propisi dan administrasi dibebankan secara otomatis oleh sistem. Asisten ADC mencetak screen master pinjaman dan

bukti pembebanan biaya oleh sistem. Selanjutnya menyerahkan copy voucher ke Unit DNC.

18. Asisten DNC melakukan pembukuan/posting pembebanan biaya manual (meterai) dan pencairan Kredit Konsumtif BNI ke rekening simpanan yang ditunjuk nasabah..
19. Asisten DNC membatch voucher, memeriksa ulang kelengkapan voucher, memastikan kebenaran transaksi yang dilakukan, dan mencocokkan dengan laporan transaksi hasil output, selanjutnya menyerahkan ke penyelia DNC untuk diverifikasi.
20. Penyelia DNC melakukan verifikasi voucher (kelengkapan dan kebenaran transaksi) mencocokkan dengan laporan transaksi hasil output, memparaf batch header dan menandatangani laporan transaksi hasil output, selanjutnya diserahkan ke UMC untuk di file.
21. UMC menerima batch-voucher dan laporan transaksi hasil output, mencatat dalam buku register dan file.
22. Asisten ADC melakukan filing dokumen Kredit Konsumtif BNI serta menyimpan jaminan di tempat penyimpanan jaminan.

4.2.4. Masalah yang Dihadapi Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri

Dari keseluruhan gambaran sistem dan prosedur pemberian persetujuan kredit yang dijelaskan di atas dapat diketahui bahwa Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri telah menerapkan sistem informasi akuntansi yang bertugas mengelola data dan informasi mengenai calon debitur sehingga dapat digunakan untuk menyediakan

informasi yang berguna dalam proses pemberian persetujuan kredit. Sistem informasi akuntansi tersebut telah diterapkan seefektif mungkin dalam meminimalisasi kemungkinan terjadinya kredit bermasalah apalagi kredit macet, dan jangan sampai melampaui standar limit kredit macet yang ditetapkan Bank Indonesia, yaitu sebesar 5 %. Meskipun telah dilaksanakan sistem dan prosedur yang dianggap efektif, namun dalam praktik nyata di lapangan bank BNI Kantor Cabang Wonogiri menghadapi 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.

4.3. Pembahasan

Dari permasalahan yang dihadapi Bank BNI Kantor Cabang Wonogiri di atas, penulis akan melakukan pembahasan lebih lanjut mengenai evaluasi sistem informasi akuntansi yang diterapkan pada bank tersebut. Penulis akan membahas faktor-faktor apa saja yang dapat menimbulkan terjadinya masalah kredit macet tersebut padahal bank BNI Kantor Cabang Wonogiri merasa telah menjalankan sistem informasi akuntansi secara efektif dan efisien. Dalam hal ini penulis akan membahas apakah pengelolaan informasi kredit oleh sistem tersebut memang telah benar-benar efektif.

Langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mengevaluasi efektifitas sistem informasi adalah :

1. Identify the objectives of the information system.

Tujuan diterapkannya Sistem Informasi Akuntansi untuk perkreditan konsumtif di bank BNI Kantor Cabang Wonogiri adalah terciptanya suatu sistem informasi yang bertugas mengelola dan menyediakan informasi kredit untuk digunakan sebagai bahan informasi dalam memberikan persetujuan kredit yang tepat. Dengan adanya sistem informasi tersebut diharapkan penyelesaian pekerjaan para karyawan dalam bidang perkreditan akan lebih efektif, dimana praktik nyatanya dapat diselesaikannya pemrosesan persetujuan kredit tersebut mulai dari permohonan kredit diajukan sampai dengan permohonan tersebut disetujui adalah kurang lebih satu (1) hari kerja.. Hasil dari penyelesaian tugas secara efektif dan efisien oleh sistem informasi akuntansi tersebut merupakan informasi yang sangat penting dalam menentukan apakah sebuah permohonan kredit disetujui atau ditolak. Jika suatu hari nanti terjadi kredit bermasalah, sistem informasi akuntansi pada bank BNI Kantor Cabang Wonogiri tersebut memberikan kontribusi yang besar atas permasalahan tersebut. Informasi yang tidak lengkap apalagi kurang akurat akibat kurang efektif suatu sistem informasi merupakan hal yang sangat mungkin dapat mendorong terjadinya keputusan pemberian kredit yang kurang tepat sehingga menimbulkan kredit macet. Dan jika pada tahun 2004 dan 2005 bank BNI Kantor Cabang Wonogiri menghadapi

adanya kredit macet, maka sistem informasi akuntansi yang diterapkan pada bank tersebut belum mampu mencapai tujuannya.

Tabel 4.1

Jumlah Permohonan Kredit Konsumtif

	2004		2005	
	Jumlah nominal	%		%
Permohonan kredit konsumtif yang disetujui	Rp 101.800.000.000	90,9 %	Rp 107.300.000.000	90,4 %
Permohonan kredit konsumtif yang ditolak	Rp 10.200.000.000	9,1 %	Rp 11.400.000.000	9,6 %
Total permohonan kredit konsumtif	Rp 112.000.000.000	100 %	Rp 118.700.000.000	100 %

Sumber data : data intern bank

2. Select the measure to be used

Sesuai dengan pendekatan penelitian, pengukuran atas faktor-faktor yang menunjang efektifitas suatu sistem informasi adalah dengan melakukan langkah-langkah evaluasi efektifitas suatu sistem terhadap elemen-elemen yang dijadikan acuan dalam pengukuran efektifitas sistem. secara kualitatif, Selama proses penelitian terhadap sistem informasi akuntansi untuk pemberian persetujuan kredit pada bank BNI Kantor Cabang Wonogiri, penulis telah melakukan survei, wawancara, penyebaran kuesioner, dan pengumpulan data maupun dokumentasi yang dimiliki oleh bank BNI Kantor Cabang Wonogiri.

3. Identify data sources

Data yang digunakan untuk melengkapi bahan evaluasi adalah data yang diperoleh dari internal bank, antara lain :

- a) Sistem dan prosedur persetujuan kredit
- b) Data-data mengenai jenis-jenis dan persyaratan kredit konsumtif
- c) Formulir pengajuan permohonan kredit konsumtif

Selain data-data di atas, penulis juga memperoleh data berupa hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait proses persetujuan kredit pada bank BNI Kantor Cabang Wonogiri. Sedangkan untuk data mengenai calon debitur antara lain (a s/d e merupakan identitas pemohon):

- a. Foto copy akte perusahaan berikut perubahannya.
- b. Foto copy NPWP.
- c. Foto copy SIUP.
- d. Foto copy TDP.
- e. Foto copy identitas pengurus sesuai dengan akte perusahaan
- f. Foto copy keterangan mengenai jaminan kredit dari pihak calon debitur.
- g. Foto copy laporan keuangan perusahaan.

4. *Assess the system impact*

Evaluasi dilakukan dengan mengukur secara kualitatif atas faktor-faktor yang dimiliki oleh sistem yang efektif, yaitu *system quality*; *information quality*; *perceived usefulness*; *perceived ease of use*; *computer self efficacy*; *information system use*; *individual impact*; dan *system satisfaction*. Dalam hal ini, penulis akan membahas apakah sistem informasi akuntansi untuk proses pemberian persetujuan kredit pada bank BNI Kantor Cabang

Wonogiri telah memenuhi faktor-faktor di atas. Dan setelah diketahui hasil pembahasan tersebut, maka dapat disimpulkan jawaban atas rumusan masalah yang telah disebutkan di Bab I.

Untuk meneliti apakah sistem informasi akuntansi untuk proses pemberian persetujuan kredit pada bank BNI Kantor Cabang Wonogiri tersebut efektif dalam memenuhi kebutuhan pemakai, penulis akan membahas mengenai faktor-faktor yang dapat dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan pengukuran efektifitas sistem seperti yang telah disebutkan di atas.

1) Evaluasi kualitas sistem (System Quality)

Secara umum, suatu sistem dikatakan berkualitas apabila *hardware* dan *software* yang berfungsi secara efektif. Elemen-elemen yang harus dipenuhi oleh suatu sistem yang berkualitas adalah sebagai berikut :

- a. *Respon time* (online system). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada para karyawan yang menangani bidang perkreditan pada bank BNI Kantor Cabang Wonogiri, selama tahun 2004 dan 2005 ini *hardware* dan *software* dari sistem informasi akuntansi dalam memroses data-data calon debitur untuk diserahkan pada pihak-pihak pemutus kredit merespon secara cepat ketika data di atas dimasukkan.
- b. *Turn around time* (batch system). Selama tahun 2004 dan 2005, para karyawan merasa bahwa sistem tersebut dapat melakukan pengolahan data berupa penggolongan dan pengelompokkan data kredit konsumtif secara cepat dan tepat.

- c. *Reliability (stability)*. Selama tahun 2004 dan 2005, sistem jarang mengalami gangguan pemrosesan. Akan tetapi, pada tahun 2005 terjadi perubahan sistem pada seluruh bank BNI di Indonesia. Hanya saja perubahan sistem tersebut tidak terjadi pada perubahan sistem dan prosedur perkreditan, perubahan sistem tersebut lebih ditujukan untuk perubahan demi peningkatan layanan nasabah dan untuk kemudahan sistem penomoran dokumentasi data nasabah. Meskipun tidak berpengaruh secara langsung pada sistem dan prosedur perkreditan, tetapi hal tersebut berdampak pada penomoran kembali data nasabah termasuk data para debitur. Hal itu menyebabkan karyawan harus bekerja ulang untuk mengolah data para debitur dengan urutan yang baru tapi tetap dengan prosedur yang dulu.
- d. *Ease of interaction with the system*. Para karyawan merasa tidak terlalu menemui kesulitan dalam mengoperasikan fungsi-fungsi dalam sistem tersebut berkaitan dengan penyelesaian tugas mereka untuk mengolah data kredit konsumtif karena pihak manajemen bank melakukan *training on job*, meskipun juga terdapat sebagian kecil karyawan yang masih merasa sedikit kesulitan.
- e. *Usefulness of the functionality provided by the system*. Selama menggunakan sistem yang khusus dirancang untuk bagian perkreditan konsumtif tersebut, para pegawai merasa bahwa fungsi-fungsi dalam sistem tersebut cukup memenuhi kebutuhan

mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya. Contoh : pegawai merasakan kemudahan dalam menyusun laporan analisis kredit dengan adanya sistem tersebut.

- f. *Ease of learning*. Sebagian besar karyawan tidak merasakan adanya kesulitan yang berarti dalam melaksanakan sistem tersebut, meskipun juga terdapat sebagian kecil karyawan yang masih merasa sedikit kesulitan. Hal tersebut berusaha diatasi dengan adanya pembelajaran yang efektif dari pihak manajemen.
- g. *Quality of documentation & help facilities*. Para karyawan merasa bahwa sistem telah memiliki fasilitas penolong yang baik dengan memberikan solusi atas kesulitan yang dialami pegawai dalam melakukan pekerjaan meneliti laporan keuangan para calon debitur. Para karyawan juga merasa bahwa sistem tersebut menghasilkan dokumentasi yang baik dimana dokumentasi dilakukan secara *on-line* di tiap transaksi yang berkaitan dengan proses pemberian persetujuan kredit konsumtif.
- h. *Extent integration with other systems*. Sistem persetujuan kredit konsumtif tersebut memungkinkan adanya integrasi dengan sistem lainnya karena memiliki fasilitas *add-on application*.

2) Evaluasi kualitas informasi (Information Quality)

Kualitas informasi adalah acuan untuk menentukan sejauh mana sebuah informasi mampu menyebabkan pemakai melakukan pekerjaan mereka.

Suatu sistem dikatakan memiliki kualitas informasi jika meliputi elemen-elemen sebagai berikut :

- a. *Authenticity*. Sistem yang berkaitan dengan persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI Kantor cabang Wonogiri tersebut memiliki kemampuan telusur kembali atas data yang telah masuk. Data tersebut dapat dicocokkan antara catatan tertulis dengan kondisi riilnya seperti mereview formulir permohonan dan persetujuan kredit yang asli, survei jaminan di lapangan, meminjam (untuk diperiksa pihak bank, kemudian segera dikembalikan) arsip asli pihak debitur yang berkaitan dengan persyaratan kredit untuk dicocokkan dengan foto copiannya yang diserahkan kepada pihak bank, dsb.
- b. *Accuracy*. Sistem yang berkaitan dengan persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI Kantor cabang Wonogiri tersebut tingkat akurasi data yang cukup. Sistem tersebut telah terintegrasi sehingga penyusunan laporan analisis kredit dapat terintegrasi secara *real time*.
- c. *Completeness*. Sistem yang berkaitan dengan persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI Kantor cabang Wonogiri tersebut memiliki kelengkapan data yang cukup memadai. Meskipun kadang-kadang calon debitur memberikan data yang kurang, tetapi pihak bank selalu berusaha agar pihak calon debitur segera melengkapi kekurangannya tersebut.

- d. *Uniqueness* (non redundancy). Kadang-kadang pihak calon debitur memang memberikan data yang sebenarnya tidak diminta pihak bank. Mungkin hal tersebut dilakukan untuk semakin meyakinkan pihak bank dalam memberikan persetujuan atas permohonan kreditnya. Data yang tidak terlalu penting tersebut memang sempat membingungkan karyawan dan membuat pekerjaan mereka bertambah untuk memisahkan data tersebut dari data yang memang diperlukan sebagai bahan analisis kredit. Oleh karena itulah *redundancy* data kadang-kadang terjadi, tapi selama ini para karyawan merasa masih dapat mengatasinya.
- e. *Timeliness*. Sistem yang berkaitan dengan persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI Kantor cabang Wonogiri tersebut cukup membantu menyajikan data yang diminta pemakai per periode tertentu dengan tepat.
- f. *Relevance*. Sistem yang berkaitan dengan persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI Kantor cabang Wonogiri tersebut menyajikan informasi yang relevan dengan dibutuhkan dalam proses analisis kredit. Sedangkan data yang tidak berkaitan, dipisahkan dan disimpan, untuk kemudian segera dikembalikan kepada pihak yang memilikinya.
- g. *Comprehensibility*. Para karyawan merasa bahwa informasi yang disajikan oleh sistem adalah dapat dimengerti dan dinilai cukup memadai dalam membantu penyusunan laporan analisis kredit.

- h. *Precision*. Sistem yang berkaitan dengan persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI Kantor cabang Wonogiri tersebut menyajikan informasi dengan tingkat validitas yang cukup tinggi. Sistem tersebut menghasilkan informasi secara *real time* dan tidak ada *distorsi*.
- i. *Conciseness*. Sistem yang berkaitan dengan persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI Kantor cabang Wonogiri tersebut menyajikan informasi yang singkat dan jelas, serta langsung mengungkapkan apa yang diminta pemakai. Data yang tidak berguna bagi pemakai dalam menyusun laporan analisis kredit tidak akan disajikan oleh sistem.
- j. *Informativeness*. Sistem yang berkaitan dengan persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI Kantor cabang Wonogiri tersebut menyajikan informasi yang cukup informatif dalam membantu pemakai menyusun laporan analisis kredit.

3) Evaluasi merasakan adanya kegunaan (Perceived Usefulness)

Merasakan adanya kegunaan (*perceived usefulness*) adalah jika pemakai merasa bahwa mereka diuntungkan dengan mengoperasikan sistem karena dapat meningkatkan kinerja serta memudahkan pekerjaan. Jika pemakai merasa memperoleh keuntungan, maka mereka akan menggunakan sistem tersebut dalam frekuensi yang cukup tinggi dan secara efektif. Sistem yang berkaitan dengan persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI Kantor cabang Wonogiri tersebut telah memungkinkan pemakai melakukan

pencocokkan data (*matching*) secara *on-line* sehingga pemakai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat. Sistem tersebut juga memungkinkan pemakai untuk mengembangkan pekerjaannya dengan mencoba melakukan tugas yang masih berkaitan tapi dengan tingkatan yang lebih tinggi. Hal tersebut penting mengingat pada bank BNI Kantor cabang Wonogiri sering terjadi rotasi pekerjaan. Sistem tersebut juga turut mendorong produktivitas karyawan dimana mereka dapat menyusun laporan analisis kredit dengan waktu yang singkat dan secara optimal. Selain itu, sistem tersebut membuat pemakai memahami tugasnya berkaitan dengan proses persetujuan kredit konsumtif dimana hal tersebut sangat berguna bagi para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara efektif.

4) Evaluasi merasakan kemudahan menggunakan (*Perceived Ease of Use*)

Merasakan kemudahan menggunakan (*perceived ease of use*) adalah tingkat kemudahan dalam mengoperasikan sistem menurut pemakainya. Jika pemakai merasakan adanya kemudahan, maka mereka akan menggunakan sistem tersebut dalam frekuensi yang cukup tinggi dan secara efektif. Sistem yang berkaitan dengan persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI Kantor cabang Wonogiri tersebut telah memungkinkan pemakai melakukan adaptasi dalam mempelajari untuk mengoperasikan sistem tersebut. Sebagian besar karyawan tidak merasakan adanya kesulitan yang berarti dalam melaksanakan sistem tersebut. Meskipun begitu, terdapat sebagian kecil karyawan yang masih merasa sedikit

kesulitan sehingga memerlukan waktu yang lebih lama dalam mengoperasikan sistem tersebut. Hal tersebut berusaha diatasi dengan adanya pembelajaran yang efektif dari pihak manajemen. Berdasarkan hasil wawancara, pemakai menyatakan mudah untuk memerintahkan sistem melakukan apa yang diperlukan pemakai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Para karyawan juga merasakan kemudahan dalam berinteraksi dengan sistem tersebut, termasuk pada dokumentasi yang dilakukan secara *on-line* di tiap transaksi yang berkaitan dengan proses pemberian persetujuan kredit konsumtif. Sistem persetujuan kredit konsumtif tersebut memiliki fleksibilitas sistem dengan adanya fasilitas *add-on application* yang memungkinkan diintegrasikannya sistem dengan aplikasi lain yang belum tersedia dalam sistem.

5) Evaluasi kemampuan pemakai dalam menggunakan computer (Computer Self-Efficacy)

Berdasarkan keterangan dari Kepala Cabang bank BNI kantor cabang Wonogiri dan survei, para karyawan memiliki kemampuan mengoperasikan komputer yang cukup memadai. Para karyawan memiliki kesempatan untuk memperoleh pembelajaran secara berkelanjutan sehingga dapat mengoperasikan komputer dengan lebih baik dan tidak hanya terbatas pada kegiatan klerikal saja.

6) Evaluasi penggunaan sistem informasi (Information System Use)

Sebagian besar karyawan tidak merasakan adanya kesulitan yang berarti dalam melaksanakan sistem tersebut sehingga mereka secara sukarela

mengoperasikan sistem tersebut. Sedangkan sebagian kecil karyawan yang masih merasa sedikit kesulitan dalam melaksanakan sistem tersebut masih merasa kurang rela mengoperasikan sistem tersebut.

7) Evaluasi dampak bagi individu (Individual Impact)

Sistem yang berkaitan dengan persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI kantor cabang Wonogiri tersebut memungkinkan pemakai mengembangkan pekerjaannya dan melakukan pembelajaran terus-menerus. Dengan adanya sistem tersebut, tingkat stress karyawan dalam pekerjaannya mengalami penurunan.

8) Evaluasi kepuasan atas sistem informasi (Information System Satisfaction)

Sebagian besar karyawan tidak merasakan adanya kesulitan yang berarti dalam melaksanakan sistem tersebut, sedangkan sebagian kecil karyawan yang masih merasa sedikit kesulitan. Meskipun demikian, hampir semua karyawan merasa puas dengan adanya sistem informasi akuntansi tersebut. Karena dengan adanya sistem tersebut, pekerjaan mereka menjadi lebih mudah dan tidak memakan waktu yang lama. Jadi dapat disimpulkan bahwa para karyawan merasakan kepuasan atas sistem tersebut karena memudahkan dan meningkatkan kinerja mereka.

9) Evaluasi akibat bagi organisasi (Organization Impact)

Sistem yang berkaitan dengan persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI kantor cabang Wonogiri tersebut ditujukan untuk menunjang kebutuhan organisasi dan untuk mencapai efektifitas dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Dan berdasarkan hasil pengamatan, sistem tersebut telah memungkinkan para pemakai bekerja secara efektif dan

efisien. Selain itu, sistem tersebut memungkinkan dalam menunjang efektifitas ekonomis yang dapat dilihat dari efektifitas waktu dan memperkecil terjadinya kesalahan sehingga pada akhirnya tercapainya penghematan waktu kerja dan penurunan biaya.

Berdasarkan evaluasi sistem yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa :

Tabel 4.2

Evaluasi Kualitas Sistem

No.	Faktor Pendukung Efektifitas Sistem	Hasil Wawancara dan Kuesioner
1.	Evaluasi kualitas sistem	
1.	Respon time (online system)	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem dapat merespon data dengan cepat.
2.	Turn around time (batch system)	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem dapat mengolah data dengan cepat
3.	Reliability (stability)	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 3 orang setuju bahwa sistem cukup stabil dan jarang mengalami gangguan. Hanya 1 orang yang kurang setuju.
4.	Ease of interaction with the system	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 3 orang setuju bahwa sistem mudah dioperasikan. Hanya 1 orang kurang setuju.
5.	Usefulness of the functionality provided by the system	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem dapat merespon data dengan cepat.
6.	Ease of learning	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa menu-menu dalam sistem telah memenuhi kebutuhan pemakai.

Sambungan tabel 4.2

No.	Faktor Pendukung Efektifitas Sistem	Hasil Wawancara dan Kuesioner
7.	Quality of documentation & help facilities	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem memiliki kualitas penyimpanan data yang baik.
8.	Extent integration with other systems	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem dapat berintegrasi dengan sistem lain.
II.	Evaluasi kualitas informasi	
1.	Authenticity.	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem memiliki otorisasi yang memadai.
2.	Accuracy	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem menyajikan informasi yang mudah ditelusuri.
3.	Completeness.	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem menyajikan informasi yang lengkap.
4.	Uniqueness (non redundancy).	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 3 orang setuju bahwa sistem hanya memproses informasi yang berkaitan. Hanya 1 orang yang kurang setuju.
5.	Timeliness.	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem menyajikan informasi tepat waktu.
6.	Relevance.	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem menyajikan informasi yang sesuai kebutuhan dan berkaitan.
7.	Comprehensibility.	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem menyajikan informasi yang dapat dimengerti pemakai.

Sambungan tabel 4.2

No.	Faktor Pendukung Efektifitas Sistem	Hasil Wawancara dan Kuesioner
8.	Precision.	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem memiliki tingkat validitas yang cukup memadai.
9.	Conciseness.	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 3 orang setuju bahwa sistem menyajikan informasi yang jelas dan rinci. Hanya 1 orang yang kurang setuju.
10.	Informativeness.	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem menyajikan informasi yang dapat membantu pemakai menyelesaikan tugasnya.
III.	Evaluasi merasakan adanya kegunaan (Perceived Usefulness)	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem dapat membantu pemakai menyelesaikan pekerjaannya sehingga meningkatkan kinerja.
IV.	Evaluasi merasakan kemudahan menggunakan (Perceived Ease of Use)	Sistem efektif karena 8 orang menyatakan setuju setuju bahwa sistem mudah dioperasikan. Hanya 2 orang yang kurang setuju.
V.	Evaluasi kemampuan pemakai dalam menggunakan computer (Computer Self-Efficacy)	Sistem efektif karena 8 orang menyatakan setuju setuju bahwa pemakai memiliki keahlian mengoperasikan komputer yang cukup memadai. Hanya 2 orang yang kurang setuju.
VI.	Evaluasi penggunaan sistem informasi (Information System Use)	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem menyajikan informasi yang dapat membantu pemakai menyelesaikan tugasnya sehingga frekuensi penggunaan sistem cukup tinggi.
VII.	Evaluasi dampak bagi individu (Individual Impact)	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem memberikan kepuasan kerja dan peningkatan kinerja.

Sambungan tabel 4.2

No.	Faktor Pendukung Efektifitas Sistem	Hasil Wawancara dan Kuesioner
VIII.	Evaluasi kepuasan atas sistem informasi (Information System Satisfaction)	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem menyajikan informasi yang dapat membantu pemakai menyelesaikan tugasnya dan peningkatan kinerja.
IX.	Evaluasi akibat bagi organisasi (Organization Impact)	Sistem efektif karena 6 orang menyatakan sangat setuju dan 4 orang setuju bahwa sistem menyajikan informasi yang dapat membantu pemakai menyelesaikan tugasnya sehingga perusahaan mengalami peningkatan kinerja.

Sumber : Hasil wawancara dan kuesioner tahun 2006

Berdasarkan hasil wawancara, sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan proses pemberian persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI kantor cabang Wonogiri tersebut telah memenuhi persyaratan sebagai suatu sistem informasi yang efektif. Sedangkan berdasarkan hasil analisis diperoleh dengan cara menjodohkan hasil wawancara dan proposisi sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan proses pemberian persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI kantor cabang Wonogiri tersebut cukup efektif. Dengan demikian, sistem tersebut telah memungkinkan tercapainya efektifitas kinerja perusahaan. Akan tetapi perlu juga diingat bahwa di dunia ini tidak ada suatu sistem yang sempurna. Sekecil apapun, pasti terdapat beberapa kelemahan atau pun kekurangan pada suatu sistem baik itu secara teori (perencanaan/perancangannya), apalagi secara praktiknya.

Tabel 4.3
Hasil Analisis

Proposisi	Hasil Wawancara, Kuesioner, dan Dokumentasi	Simpulan terhadap Proposisi
<p>Suatu sistem informasi akan dapat menunjang efektifitas suatu perusahaan jika memenuhi faktor-faktor efektifitas sistem seperti (Weber, 1999 : 893) : kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), Merasakan adanya kegunaan (perceived usefulness), Merasakan kemudahan menggunakan (perceived ease of use), Kemampuan pemakai menggunakan komputer (computer self-efficacy), Penggunaan sistem informasi (information system use), Akibat bagi individu (individual impact), Kepuasan atas sistem informasi (information system satisfaction), Akibat bagi organisasi (organizational impact).</p>	<p>Hasil wawancara dan kuesioner menyatakan bahwa sistem telah memenuhi persyaratan faktor-faktor efektifitas sistem.</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi pemberian persetujuan kredit konsumtif cukup efektif sehingga dapat membantu pemakai menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih baik.</p>

Sambungan table 4.3

Proposisi	Hasil Wawancara, Kuesioner, dan Dokumentasi	Simpulan terhadap Proposisi
<p>Suatu sistem dikatakan berkualitas apabila hardware dan software berfungsi secara efektif (Weber, 1999 : 895).</p>	<p>Sebagian besar responden menyatakan bahwa <i>response time</i> dan <i>turn around time</i> pada sistem cukup baik karena sistem dilengkapi dengan software dan hardware yang memadai. Untuk <i>reliability (stability) of system</i>, jarang terjadi gangguan. Gangguan biasanya terjadi bukan karena kesalahan sistem tapi karena kesalahan pemakai dalam mengoperasikan sistem, namun itu pun jarang terjadi dan masih dapat segera diatasi. <i>Ease of interaction with</i>, sebagian besar pemakai merasakan kemudahan dalam berinteraksi dengan sistem. <i>Usefulness of the functionality provided by the system</i>, sebagian besar pemakai menyatakan bahwa program dan menu yang disediakan oleh sistem telah cukup memenuhi kebutuhan pemakai. Sistem memiliki kualitas penyimpanan dokumen yang cukup memadai.</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi pemberian persetujuan kredit konsumtif memiliki hardware dan software yang bekerja secara efektif.</p>
<p>Kualitas informasi merupakan acuan untuk menentukan sejauh mana sebuah informasi mampu membuat pemakai melakukan pekerjaannya (Weber, 1999 : 897). Jika dengan adanya suatu sistem informasi dapat membantu pemakai melakukan tugas-tugas</p>	<p>Informasi yang diakses pemakai memiliki tingkat <i>authenticity</i> yang cukup tinggi karena data-datanya dapat ditelusuri kembali sehingga hanya pemakai yang berhak yang memiliki kewenangan untuk melakukannya. Sistem juga menyajikan informasi yang lengkap dan relevan sehingga dapat membantu pemakai menyelesaikan pekerjaannya. Sistem menyajikan informasi tepat waktu sesuai dengan</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi pemberian persetujuan kredit konsumtif memiliki <i>information quality</i> yang memadai sehingga pemakai dapat</p>

Sambungan table 4.3

Proposisi	Hasil Wawancara, Kuesioner, dan Dokumentasi	Simpulan terhadap Proposisi
<p>mereka secara lebih baik, maka sistem tersebut memiliki kualitas informasi yang cukup memadai. Dan demikian akan tercipta efektifitas sistem informasi.</p>	<p>periode yang dibutuhkan. Sistem menyajikan informasi yang mudah dimengerti oleh pemakai sehingga pemakai dapat menggunakannya untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat. Sistem menyajikan informasi yang jelas dan rinci dan bukan data berulang yang dapat menimbulkan kebingungan bagi pemakai.</p>	<p>menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih baik.</p>
<p>Jika pemakai dapat merasakan adanya kegunaan sistem informasi tersebut dalam menunjang efektifitas pekerjaan mereka, maka pemakai akan dengan senang hati mengoperasikan sistem informasi tersebut secara efektif sehingga kinerja mereka mengalami peningkatan yang positif (Weber, 1999 : 898).</p>	<p>Sebagian besar responden menyatakan bahwa sistem membantu mereka dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan lebih baik. Pemakai merasakan kemudahan dalam berinteraksi dan mengoperasikan sistem termasuk memberikan perintah ke sistem sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan adanya manfaat yang diperoleh pemakai atas penggunaan sistem tersebut, pemakai merasa senang dan sukarela menggunakan sistem tersebut tanpa harus dipaksa oleh pihak manapun.</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi pemberian persetujuan kredit konsumtif memiliki manfaat dalam membantu pemakai menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat dan lebih baik sehingga pemakai merasa senang dan sukarela menggunakan sistem tersebut.</p>

Sambungan table 4.3

Proposisi	Hasil Wawancara, Kuesioner, dan Dokumentasi	Simpulan terhadap Proposisi
<p>Jika pemakai merasakan kemudahan dalam mengoperasikan sistem informasi tersebut, maka pemakai akan cenderung menggunakan sistem informasi tersebut dalam frekuensi yang tinggi dan secara efektif dimana hal tersebut akan menciptakan efektifitas kinerja perusahaan (Weber, 1999 : 989).</p>	<p>Sebagian besar responden merasakan kemudahan dalam berinteraksi dan mengoperasikan sistem termasuk memberikan perintah ke sistem sesuai dengan kebutuhan mereka. Sistem membantu pemakai menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat dan lebih baik.</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi pemberian persetujuan kredit konsumtif memiliki kemudahan untuk dioperasikan sehingga pemakai merasa senang dan sukarela menggunakan sistem tersebut dan memberikan peningkatan kinerja yang lebih efektif.</p>

Sumber : Data olahan tahun 2006

Secara umum setelah dilakukan analisa secara kualitatif, sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan proses persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI kantor cabang Wonogiri – Jawa Tengah adalah dikatakan dilaksanakan secara efektif karena telah memenuhi hampir semua persyaratan efektifitas sistem. Jika dengan adanya sistem informasi akuntansi yang efektif tetap terjadi kredit macet, hal tersebut dikarenakan oleh faktor di luar sistem tersebut, misalnya kemungkinan adanya kekeliruan dalam proses analisis kredit, faktor penyebabnya bisa bermacam-macam, misalnya kekeliruan yang dilakukan oleh pihak calon debitur dalam memberikan data kredit dan pihak bank melakukan kekeliruan dalam survei lapangan mengenai keadaan calon debitur yang sebenarnya. Salah satu contohnya adalah jangka waktu survei dan analisis yang selama ini dinilai telah cukup oleh pihak bank, mungkin saja sebenarnya masih kurang dan perlu dilakukan beberapa kali survei untuk memastikan bahwa calon debitur ini merupakan pihak yang layak untuk diberi kredit konsumtif. Selain itu, terkait dengan metode yang dipakai saat melakukan analisis kredit, sepertinya pihak bank menganalisis kredit hanya secara garis besarnya saja dan mengabaikan detail-detail yang lebih terperinci dalam metode “6C” “6A”.

Penyebab lainnya bisa saja oleh karena adanya kekeliruan yang dilakukan oleh pegawai (bukan karena sistem yang mengalami gangguan). Salah satu contoh kasusnya yaitu pihak bank telah memberitahukan secara jelas mengenai persyaratan dan dokumen apa saja yang diperlukan dari pihak calon debitur berkaitan dengan persetujuan permohonan kreditnya untuk diserahkan kepada pihak bank, tetapi masih sering terjadi kurang lengkapnya atau pun terdapat

kelebihan data yang diserahkan oleh pihak calon debitur. Pihak bank berupaya mengatasi hal tersebut dengan hanya memroses data yang diperlukan untuk pengajuan permohonan kredit konsumtif yang telah lengkap dan benar. Hal tersebut tentu saja membuat karyawan harus bekerja ekstra dan mungkin saja dapat menyebabkan terjadinya kebingungan sehingga dapat menimbulkan kesalahan dalam mengentry data. Jika hal tersebut terjadi tentu saja kemungkinan dapat terjadinya kesalahan dalam analisis kredit akibat adanya kekeliruan data kredit. Dan akhirnya diambil keputusan kredit yang kurang tepat. Dan dengan adanya keputusan kredit yang kurang tepat, akan memicu terjadinya kredit macet.

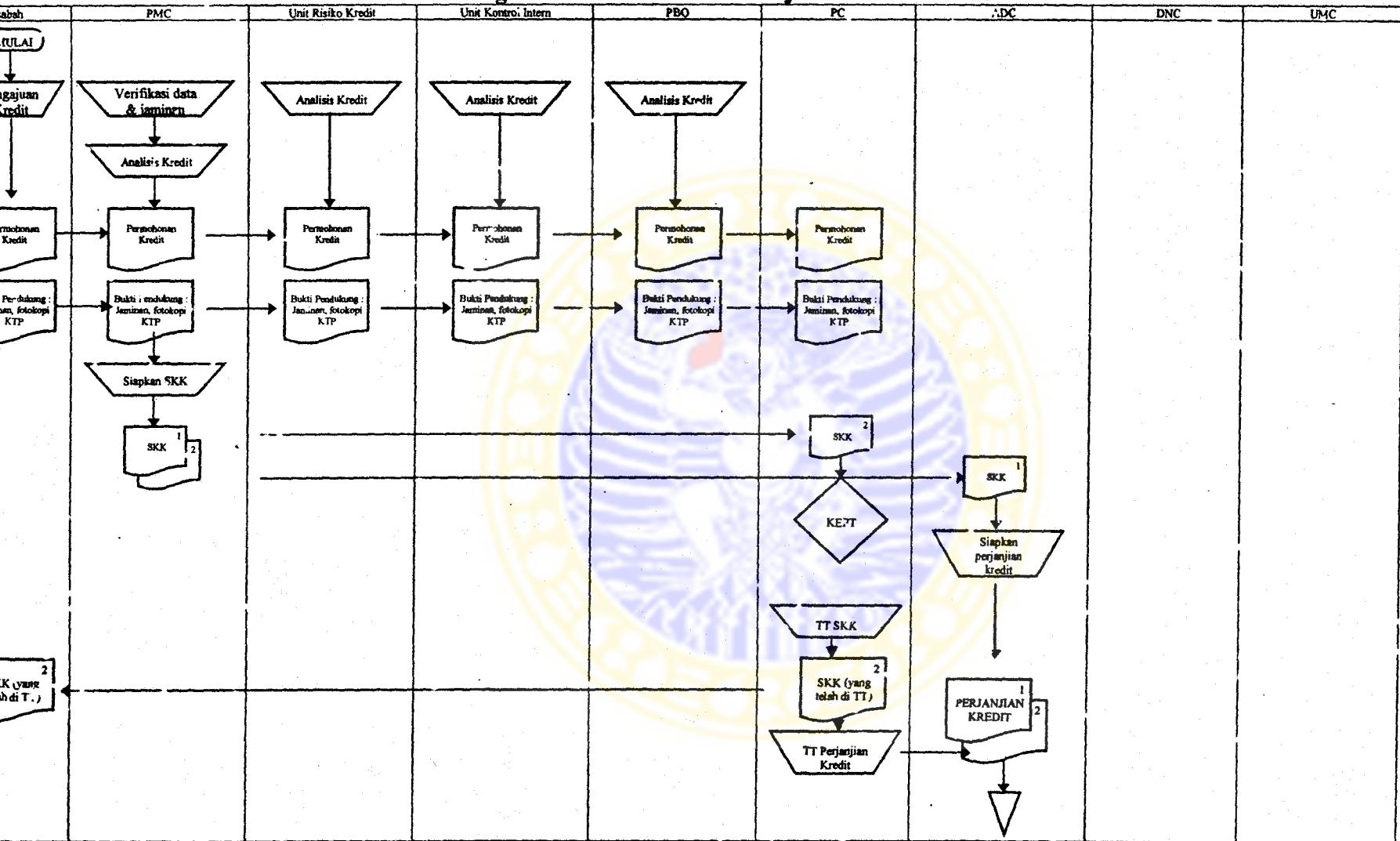
Pada praktik kerja diketahui ternyata terjadi beberapa kesulitan dalam pengoperasian sistem tersebut. Meskipun kesulitan tersebut hanya dihadapi oleh sebagian kecil pemakai (sebagian besar pemakai merasa mudah dalam mengoperasikan sistem tersebut), tetapi mungkin hal tersebut ikut mendorong terjadinya kredit macet pada tahun 2004 dan 2005. Pihak bank memang telah berupaya mengatasi hal tersebut dengan diadakannya pembelajaran secara terus-menerus dari pihak manajemen, akan tetapi karena kemauan dan kemampuan pemakai yang tidak sama, maka keahlian tiap-tiap pemakai dalam mengoperasikan sistem juga berbeda. Pemakai yang kurang bisa beradaptasi dengan sistem ini memerlukan waktu yang lebih lama dalam mengoperasikan sistem ini. Hal tersebut mungkin juga turut menghambat pemrosesan data dalam pemberian persetujuan kredit

Alur pemberian persetujuan kredit konsumtif pada bank BNI kantor cabang Wonogiri cukup membingungkan dimana alur tersebut tidak memakai simbol

sesuai dengan aturan Sistem Informasi Akuntansi. Mungkin hal itu juga yang menyebabkan kesalahpahaman antar para pegawai dalam pembagian tugas dan wewenang. Untuk itu, penulis mencoba memberikan usulan mengenai alur pemberian persetujuan kredit dengan simbol sesuai aturan Sistem Informasi Akuntansi yang diharapkan akan memungkinkan pemakai untuk lebih mengerti dan merasa jelas mengenai pembagian tugas dan wewenang masing-masing divisi.

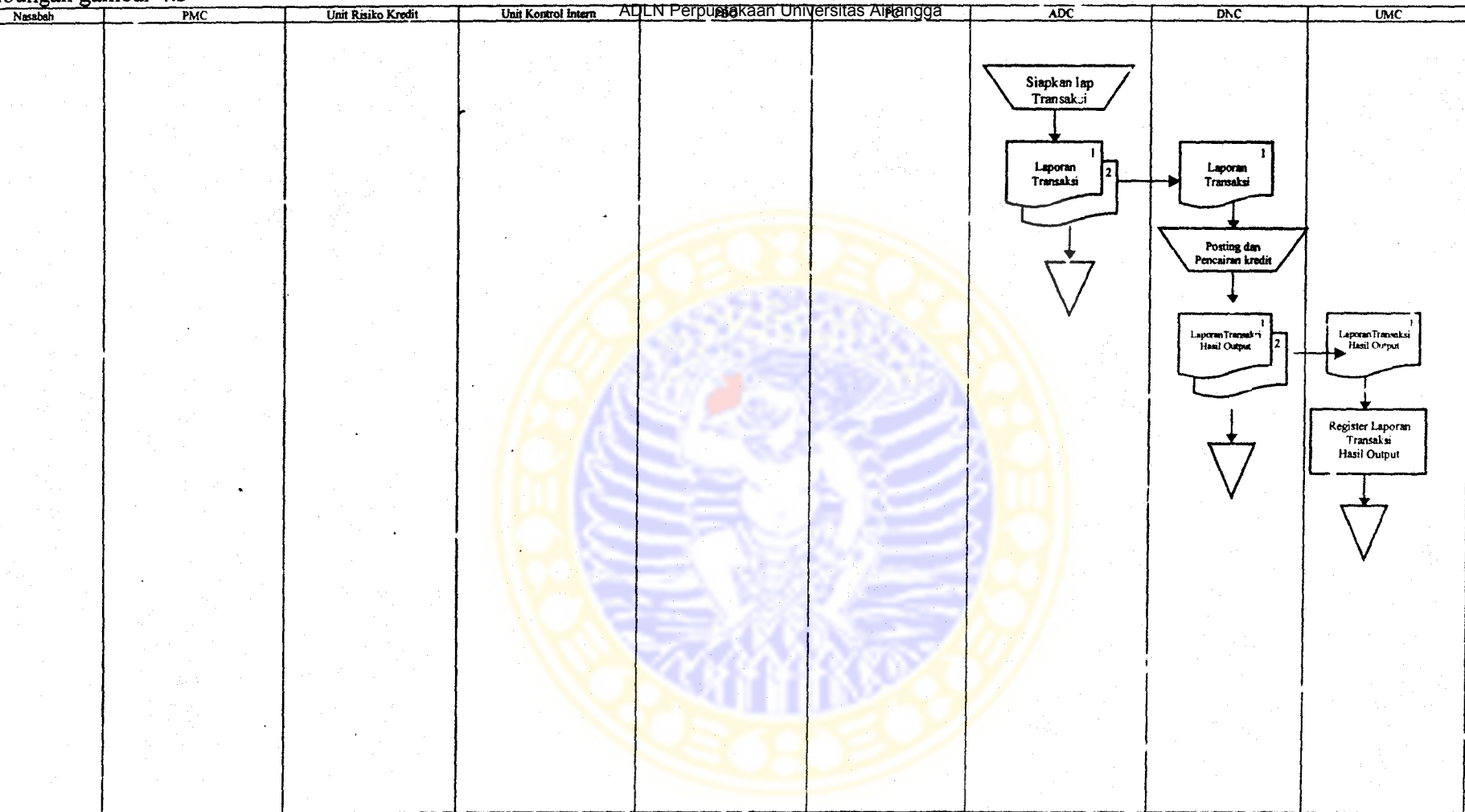


Gambar 4.3
 ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga
Usulan Diagram Alur Pemerian Perseujuan Kredit Konsultasi



lanjut ke halaman 121

Diagram gambar 4.3



ber : Data olahan tahun 2006

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa *system quality*, *information quality*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *computer self efficacy*, *information system use*, *individual impact*, *system satisfaction*, dan *oganizational impact* pada sistem informasi akuntansi pemberian persetujuan kredit telah cukup memadai sehingga efektif dalam menunjang aktivitas putusan kredit konsumtif. Jika dengan sistem informasi akuntansi tersebut telah berjalan efektif tetap saja terjadi kredit macet pada tahun 2004 dan 2005, maka berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kredit macet tersebut terjadi karena kesalahan yang dilakukan sumber daya manusia dari pihak bank (para pegawai) dalam menyelesaikan pekerjaannya.

