

**BAB 1**  
**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Saat ini era digital semakin berkembang termasuk di dalamnya pertumbuhan ekonomi yang meningkat pesat, dalam perkembangan tersebut banyak bank menawarkan berbagai produk perbankan. Salah satu produk perbankan yang dapat memudahkan masyarakat adalah kartu kredit. Penggunaan kartu kredit di Indonesia semakin luas. Bank Indonesia merilis bahwa perkembangan penggunaan kartu kredit sangat pesat karena banyak kemudahan yang diperoleh dari pengguna kartu kredit. Kartu kredit dinilai lebih efektif dan efisien dibanding dengan alat pembayaran lainnya. Keberadaan kartu kredit diketahui dengan baik oleh masyarakat. Untuk sebagian kalangan, kartu kredit bahkan mendukung gaya hidupnya dan dimanfaatkan pada hampir semua transaksi (Sulistiyawaty, 2012).

Kartu kredit biasa digunakan oleh masyarakat untuk pembayaran – pembayaran transaksi non tunai melalui internet atau *merchant* yang menyediakan layanan pembayaran dengan kartu kredit. Kartu kredit juga dapat digunakan untuk mengumpulkan seluruh bentuk pengeluaran belanja dalam satu tagihan agar lebih efisien, dapat digunakan untuk mencatat pengeluaran secara rutin sehingga pengelolaan keuangan lebih mudah, kartu kredit tertentu memberi jasa asuransi kesehatan, perjalanan, pencurian, atau kerusakan barang yang dibeli menggunakan kartu tersebut, tingkat keamanan yang relatif tinggi, kemungkinan mendapatkan berbagai hadiah atau diskon serta promo. Banyak manfaat tambahan lainnya yang ditawarkan oleh kartu kredit. Peran kartu kredit sebagai salah satu indikator tumbuhnya *Cash Less Society* (CLS), merupakan sistem pembayaran yang aman dan praktis. Jika kartu kredit digunakan secara bijak maka kartu kredit akan memberikan manfaat. Ketika kartu kredit digunakan dengan cara yang salah maka kartu kredit akan mengakibatkan berbagai masalah finansial bagi penggunanya (Gunawan dan Linawati, 2013).

Salah satu bank di Indonesia yang mempunyai produk kartu kredit adalah Bank Rakyat Indonesia. Kartu kredit pada Bank BRI dibagi menjadi dua yaitu kartu kredit individu dan kartu kredit perusahaan. Kartu kredit individu mempunyai berbagai macam jenis yakni *BRI Easy Card*; *BRI Wonderful Indonesia*; *BRI World Access*; *BRI Platinum*; *BRI JCB Platinum*; *BRI Visa Platinum*; *BRI Visa Infinite*; *BRI Touch*; *BRI Co-Branding Card – KEB Hana Bank*; *BRI Business Card*; *BRI Promoter Card*, sedangkan kartu kredit perusahaan hanya mempunyai satu jenis yaitu *BRI Corporate Card*. Fitur dan fasilitas umum yang diberikan oleh kartu kredit BRI meliputi fasilitas *BRING* (Belanja Ringan), fasilitas *autodebet* BRI, penarikan uang tunai, dana segar *loan on phone* BRI, promo *merchant*, pembelian pulsa isi ulang, *reward point*, *BRI shop online*, *E-Statement*, kemudahan berbelanja di seluruh dunia, suku bunga ringan, *autopay*, *BRI protection plus*, *BRI travel service*, layanan SMS & *internet banking*, layanan *call center* 24 jam.

Minat nasabah untuk memiliki kartu kredit Bank BRI yang digunakan dalam bertransaksi semakin meningkat. Hal itu dapat ditunjukkan pada tabel 1.1 dimana jumlah kartu kredit Bank BRI pada tahun 2018 mencapai 1,68 juta kartu, meningkat 21,74% dibanding tahun 2017 sebesar 1,38 juta kartu. Dari jumlah tersebut, akuisisi kartu kredit baru Bank BRI sebesar 295 ribu kartu, meningkat 11,14% dibanding tahun 2017 sebesar 261 ribu kartu. Sejalan dengan bertambahnya jumlah kartu, pinjaman kartu kredit Bank BRI tercatat sebesar Rp2,18 triliun, meningkat 29,51% dibanding tahun 2017 sebesar Rp1,68 triliun. Volume transaksi sebesar Rp7,47 triliun, meningkat 18,74% dibanding tahun 2017 sebesar Rp6,29 triliun. Peningkatan jumlah kartu dan transaksi mendorong kenaikan *fee based income* (FBI) sebesar 40,87% yang mana di tahun 2017 sebesar Rp222,08 miliar menjadi Rp312,84 miliar di tahun 2018.

**Tabel 1. 1 Pertumbuhan Kartu Kredit BRI**

Kartu Kredit	Tahun / Year			Pertumbuhan
	2016	2017	2018	2017-2018
<i>Outstanding</i> Kredit (Rp triliun)	1,34	1,67	2,18	30,09%
Jumlah Kartu (juta)	1,13	1,38	1,68	21,74%
<i>New Card</i> (juta)	0,16	0,26	0,29	25,00%
<i>End Nett Receivable</i> (Rp triliun)	1,35	1,68	2,18	29,51%
<i>Sales Volume</i> (Rp triliun)	4,66	6,29	7,47	18,74%
FBI (Rp miliar)	183,51	222,08	312,84	40,87%

Sumber: Data Internal Perusahaan

Sebelum nasabah dapat memiliki kartu kredit, nasabah terlebih dahulu mengajukan pengajuan kartu kredit pada bank yang diinginkan. Bank akan memproses lebih lanjut sampai dengan tercetaknya kartu kredit. Proses pengajuan kartu kredit ini ada berbagai macam tahapan-tahapan yang dilalui. Tahapan ini harus dalam pengawasan dan pengendalian serta sesuai dengan prosedur yang ada, oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya alat bantu dalam melaksanakan pengendalian tersebut. Salah satu alat bantu yang dimaksud adalah sistem pengendalian internal atau lebih dikenal dengan istilah *internal control*.

Menurut Romney dan Steinbart (2015:226) pengendalian internal (*internal control*) adalah proses yang dijalankan untuk menyediakan jaminan memadai bahwa tujuan-tujuan pengendalian berupa mengamankan aset, mengelola catatan dengan detail yang baik untuk melaporkan aset perusahaan secara akurat dan wajar, memberikan informasi yang akurat dan reliabel, menyiapkan laporan keuangan yang sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, mendorong dan memperbaiki efisiensi operasional, mendorong ketaatan terhadap kebijakan manajerial yang telah ditentukan, dan mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Pengendalian internal tidak hanya memeriksa kebenaran angka-angka dan melindungi aset perusahaan melalui pembukuan saja namun juga memperhatikan dari segi struktur organisasi perusahaan, efisiensi kinerja karyawan, serta keberhasilan dari suatu kebijakan manajemen. Menurut Hermiyatti (2010) *internal control* mempunyai pengaruh

terhadap pencegahan *fraud*, sehingga dengan memaksimalkan *internal control* dapat mencegah terjadinya *fraud*. Struktur pengendalian internal dapat membantu manajemen dan berfungsi sebagai alat bantu untuk melaksanakan fungsi pengendalian. Struktur pengendalian internal yang efektif dapat mengendalikan kegiatan perusahaan dengan baik. Manajemen juga dapat meyakinkan bahwa informasi yang terdapat dalam laporan yang diterima adalah benar dan dapat dipercaya (Pratiwi, 2016). Pengendalian internal perlu dimonitor dan dievaluasi agar manfaat dari pengendalian internal tersebut berguna dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan paparan di atas, Bank BRI selaku bank nasional yang menerbitkan kartu kredit memerlukan sistem pengendalian internal dalam memproses pengajuan kartu kredit. Sistem pengendalian internal tersebut harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Oleh karena itu, hal inilah yang menjadi landasan untuk mengambil judul **“ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PENGAJUAN KARTU KREDIT PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANWIL SURABAYA”** sebagai bahan Tugas Akhir.

## **1.2 Landasan Teori**

### **1.2.1 Kartu kredit**

#### **1.2.1.1 Pengertian Kartu Kredit**

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No: 14/2/PBI/2012 pasal I ayat 4, kartu kredit adalah Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh acquirer atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.

Menurut Wijanarko (2013:5) kartu kredit adalah kartu khusus yang diakui sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai ditempat-tempat tertentu (disebut

*merchant*) bahkan dapat digunakan untuk mengambil uang tunai dengan batasan tertentu pada bank penerbit (*issuer bank*), yang biasa disebut dengan *cash advance*. Kartu kredit bukanlah suatu alat pembayaran seperti halnya wesel dan cek karena dengan menggunakan kartu kredit sebagai pelaksanaan pembayaran tidaklah terjadi suatu pemindahan dana dari pemegang kartu kepada penerima pembayaran (dalam hal ini outlets). Kartu kredit berbeda dengan cek dan wesel, tidaklah diatur dalam undang-undang dan kartu kredit tidak bisa dipindahalihkan (Susilo, 2010). Menurut Lutfie dan Priansa (2019:179) kartu kredit atau *credit card* merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh bank untuk memudahkan transaksi dan pembiayaan bagi nasabah. Kartu kredit memberikan fasilitas penggunaan uang sampai dengan batas tertentu yang didasarkan pada berbagai pertimbangan tertentu yang ditetapkan oleh bank, pada umumnya berdasarkan tingkat pendapatan, kedudukan, ataupun reputasi nasabah.

Berdasarkan dari definisi-definisi yang dipaparkan di atas maka dapat diketahui unsur-unsur yang terdapat di dalam pengertian kartu kredit antara lain sebagai berikut:

1. Kartu kredit itu merupakan fasilitas kredit.
2. Diperuntukkan kepada nasabah dari penerbit kartu dengan persyaratan tertentu.
3. Kartu kredit diterbitkan oleh bank.
4. Kartu kredit yang diberikan disesuaikan dengan besarnya jumlah penghasilan pemegang kartu.
5. Kartu kredit adalah berupa kartu plastik.
6. Dapat digunakan sebagai cara pembayaran di dalam kegiatan bertransaksi di tempat tempat tertentu.

### 1.2.1.2 Proses Pengajuan Kartu Kredit

Cara mengajukan kartu kredit pada bank konvensional secara umum yaitu pengaju dapat datang secara langsung pada bank penerbit yang bersangkutan atau dapat melakukan secara online melalui website yang tersedia. Lama pengajuan kartu kredit tergantung dari kelengkapan syarat dan dokumen yang diberikan. Selain itu, waktu atau hari saat mengajukan dan memberikan kelengkapan dokumen turut menentukan lama pengajuan kartu kredit. Pengajuan kartu kredit memerlukan waktu satu minggu hingga disetujui oleh bank yang bersangkutan.

Syarat pengajuan kartu kredit menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu adalah sebagai berikut:

1. Batas minimum usia calon pemegang kartu kredit
  - a. Kartu kredit utama adalah 21 (dua puluh satu) tahun atau telah kawin;
  - b. Kartu kredit tambahan adalah 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin;
2. Batas minimum pendapatan calon pemegang kartu kredit adalah Rp 3.000.000,00 (tiga juta Rupiah) tiap bulan;
3. Batas maksimum plafon kredit yang dapat diberikan kepada Pemegang Kartu Kredit secara kumulatif kepada 1 (satu) pemegang kartu kredit adalah sebesar 3 (tiga) kali pendapatan tiap bulan;
4. Batas maksimum jumlah penerbit kartu kredit yang dapat memberikan fasilitas kartu kredit untuk 1 (satu) pemegang kartu kredit adalah 2 (dua) penerbit kartu kredit;
5. Persentase minimum pembayaran oleh pemegang kartu kredit paling kurang sebesar 10% (sepuluh persen) dari total tagihan. Pembatasan pada angka 2 dan angka 3 tidak berlaku bagi calon pemegang kartu kredit dan pemegang kartu kredit yang memiliki pendapatan di atas Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta Rupiah) tiap bulan.

Surat Edaran Bank Indonesia tersebut juga mengatur penerapan prinsip perlindungan nasabah dengan mewajibkan bank penerbit sebagai berikut:

1. Menyampaikan informasi tertulis kepada calon pemegang kartu dan pemegang kartu atas APMK yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib menggunakan bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh calon pemegang kartu dan pemegang kartu; dan
2. Menyediakan sarana dan nomor telepon yang dapat secara mudah digunakan dan/atau dihubungi oleh calon pemegang kartu dan pemegang kartu dalam rangka melakukan verifikasi kebenaran segala fasilitas yang ditawarkan dan/atau informasi yang disampaikan oleh penerbit.

Berdasarkan data yang ada di Bank Indonesia, Indonesia memiliki lima perusahaan penerbit jasa keuangan yang menerbitkan kartu kredit di Indonesia yaitu:

1. VISA

*Visa International Service Association* yang disingkat dengan VISA merupakan salah satu provider atau penyedia kartu kredit yang berasal dari California, Amerika Serikat, dan memiliki fokus dengan bekerja sama melalui bank-bank yang berada di kawasan Asia.

2. *MasterCard*

Berdiri sejak tahun 1966 di New York, *MasterCard Worldwide* merupakan salah satu provider kartu kredit di dunia yang bekerja sama dengan bank-bank di Indonesia dalam menerbitkan kartu kredit.

3. JCB

Jepang juga merupakan salah satu provider kartu kredit di dunia melalui perusahaan bernama *Japan Credit Bureau*. Memiliki kantor pusat di Tokyo, JCB juga bekerja sama dengan beberapa bank di kawasan Asia untuk menerbitkan kartu kredit.

#### 4. *American Express* (AMEX)

AMEX adalah provider kartu kredit yang sekaligus berperan menerbitkan kartu kredit. Di Indonesia, *American Express* sudah diambil oleh Bank Danamon sebagai provider untuk menerbitkan kartu kredit.

#### 5. Perusahaan penerbit dari bank sendiri

Bank swasta juga ada yang turut sekaligus menjadi provider kartu kredit. Biasanya bank-bank tersebut memiliki kartu kredit khusus yang hanya berlaku di tempat-tempat tertentu. Contoh kartu kreditnya seperti Kartu Kredit BCA Indomaret.

### **1.2.1.3 Fungsi Yang Terkait Proses Pengajuan Kartu Kredit**

Fungsi yang terkait dalam sistem pengajuan kartu kredit menurut standar operasional prosedur pada perbankan adalah sebagai berikut:

1. *Sales Suport Unit*
2. *Data Entry*
3. Validasi
4. *Reviewer*
5. *Prescreen*
6. *Verification*
7. Analisis
8. Pemutus

### **1.2.1.4 Dokumen Yang Digunakan**

Menurut Bank Indonesia dokumen yang digunakan dalam sistem pengajuan kartu kredit adalah:

1. Karyawan
  - a. Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor)
  - b. Bukti Penghasilan (Slip Gaji/SKP/SPT)
  - c. Fotokopi NPWP

## 2. Wirausaha

- a. Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor)
- b. Fotokopi rekening koran 3 bulan terakhir
- c. Fotokopi akta pendirian perusahaan (TDP) & SIUP
- d. Fotokopi NPWP

## 3. Profesional

- a. Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor)
- b. Bukti Penghasilan (Slip Gaji/SKP/SPT)
- c. Fotokopi Surat Izin Profesi
- d. Fotokopi NPWP

### **1.2.2 Sistem Pengendalian Internal**

#### **1.2.2.1 Pengertian Sistem Pengendalian Internal**

Menurut Mulyadi (2015:2) sistem adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Romney dan Steinbart (2015:226) pengendalian internal (*internal control*) adalah proses yang dijalankan untuk menyediakan jaminan memadai bahwa tujuan-tujuan pengendalian berupa mengamankan aset, mengelola catatan dengan detail yang baik untuk melaporkan aset perusahaan secara akurat dan wajar, memberikan informasi yang akurat dan reliabel, menyiapkan laporan keuangan yang sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, mendorong dan memperbaiki efisiensi operasional, mendorong ketaatan terhadap kebijakan manajerial yang telah ditentukan, dan mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku.

Menurut Mulyadi (2016:129) sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Definisi sistem pengendalian internal tersebut menekankan tujuan yang hendak dicapai, dan bukan pada unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut. Dengan demikian, pengertian pengendalian

tersebut diatas berlaku baik dalam perusahaan yang mengolah informasi secara manual, dengan mesin pembukuan, maupun dengan komputer.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa sistem pengendalian internal pada perusahaan adalah suatu proses yang dilakukan oleh perusahaan yang mengolah informasi secara manual, dengan mesin pembukuan, maupun dengan komputer dan memiliki berbagai unsur agar tujuan yang diinginkan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### **1.2.2.2 Unsur-Unsur Sistem Pengendalian Internal**

Menurut Mulyadi (2016:152) unsur pokok sistem pengendalian internal adalah:

1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.

Menciptakan pengendalian internal dalam perusahaan, perlu dibentuk struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas. Pembagian tanggung jawab fungsional dalam organisasi ini didasarkan pada prinsip-prinsip berikut ini:

- a. Harus dipisahkan fungsi-fungsi operasi dan penyimpanan dari fungsi akuntansi.
  - b. Suatu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan seluruh tahap suatu transaksi.
2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap aset, utang, pendapatan, dan beban.

Menciptakan pengendalian internal dalam perusahaan, unsur yang perlu dirancang adalah sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap aset, utang, pendapatan, dan beban. Dalam organisasi, setiap transaksi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Oleh karena itu, dalam organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi. Prosedur pencatatan yang baik akan menjamin data yang direkam dalam

formulir dicatat dalam catatan akuntansi dengan tingkat ketelitian dan keandalannya yang tinggi.

3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.

Menciptakan pengendalian internal perlu dirancang berbagai metode untuk merekayasa praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi. Adapun cara-cara yang umumnya ditempuh oleh perusahaan dalam menciptakan praktik yang sehat adalah:

- a. Penggunaan formulir bernomor urut tercetak yang pemakaiannya harus dipertanggungjawabkan oleh yang berwenang.
- b. Pemeriksaan mendadak (*surprised audit*).
- c. Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi, tanpa ada campur tangan dari orang atau unit organisasi lain.
- d. Perputaran jabatan (*job rotation*).
- e. Keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak.
- f. Secara periodik diadakan pencocokan antara fisik aset dengan catatannya.
- g. Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur sistem pengendalian internal yang lain.

4. Mutu karyawan sesuai dengan tanggung jawabnya.

Menciptakan pengendalian internal dalam perusahaan, perlu diperoleh mutu karyawan yang sesuai dengan tanggung jawabnya. Untuk mendapatkan karyawan yang kompeten dan dapat dipercaya, berbagai berikut cara ini dapat ditempuh:

- a. Seleksi calon karyawan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya.
- b. Pengembangan pendidikan karyawan selama menjadi karyawan perusahaan, sesuai dengan tuntutan perkembangan pekerjaannya.

### **1.3 Tujuan Laporan Tugas Akhir**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Memenuhi salah satu syarat kelulusan program Diploma-III Akuntansi Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
2. Membandingkan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan mengenai sistem pengendalian internal dengan praktik yang ada di lapangan.
3. Memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai sistem pengendalian internal serta ilmu pengetahuan terkait sesuai dengan permasalahan yang diangkat.

### **1.4 Manfaat Tugas Akhir**

Tugas akhir ini diharapkan memberi manfaat yaitu:

1. Bagi penulis
  - a. Dapat memenuhi tugas mata kuliah Tugas Akhir sebagai syarat wajib kelulusan mahasiswa Diploma III Universitas Airlangga.
  - b. Sebagai penerapan disiplin ilmu akuntansi yang diperoleh selama kuliah.
  - c. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai sistem pengendalian internal dalam pengajuan kartu kredit pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanwil Surabaya.
2. Bagi jurusan D-III Akuntansi Universitas Airlangga
  - a. Sarana mengenalkan kualitas mahasiswa Universitas Airlangga kepada perusahaan.
  - b. Dapat meningkatkan kerjasama dengan instansi tempat mahasiswa melaksanakan kerja praktik.
  - c. Menjadi suatu tolok ukur pembelajaran dan sarana peningkatan kualitas pengajaran di masa yang akan datang.
3. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanwil Surabaya
  - a. Dapat memberikan saran yang diharapkan berguna bagi perusahaan.
  - b. Dapat meningkatkan kerjasama baik bersifat akademik maupun organisasi antara perusahaan dan Universitas Airlangga.

- c. Membagi pengetahuan pada para mahasiswa untuk mengetahui kinerja di perusahaan.
4. Bagi pembaca
- a. Dapat dijadikan acuan referensi untuk kegiatan sejenis di masa yang akan datang.
  - b. Menambah wawasan pembaca khususnya tentang topik yang dibahas