

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Permasalahan Pertumbuhan ekonomi serta tingkatan kemajuan yang pesat di dunia khususnya di negeri Indonesia ini, mendesak industri di dunia perbankan meningkatkan sesuatu sistem data yang memudahkan warga dalam melaksanakan transaksi secara online. Industri perbankan menghasilkan sistem yang sanggup penuh prinsip efisien serta efektif sehingga memudahkan para nasabah perbankan melaksanakan transaksi. Komputer sebagai sesuatu perlengkapan elektronik modern yang sanggup mencerna informasi mentah secara otomatis sehingga menciptakan serangkaian laporan yang kita mau, cocok dengan beberapa program yang ada dalam komputer tersebut. Dengan metode kerja yang kilat, pas serta akurat membuat komputer jadi perlengkapan utama dalam aktivitas industri. Tetapi demikian, kesalahan dalam program hendak berdampak parah untuk output yang dihasilkan. Dikala ini perusahaan-perusahaan memakai komputer selaku perlengkapan dalam sistem data. Dimana *electronic information processing* berkaitan erat dengan komputer selaku perlengkapan bantu pengolahan informasi, ialah bagian dari salah satu pertumbuhan teknologi yang sangat diandalkan dalam menunjang aktivitas industri.

Bank sebagai suatu perusahaan juga menggunakan komputer sebagai sarana sistem informasi, dan informasi yang dihasilkan bermanfaat bagi pihak manajemen dalam mengambil keputusan juga kepada pihak lain terutama nasabah seorang nasabah biasanya membutuhkan 2 informasi saldo rekening yang terdapat pada bank, tempat ia menabung atau menyimpan uang. Informasi saldo rekening bisa diperoleh dengan cara nasabah membawa buku tabungan ke bank tempat dia menabung di saat jam kerja. Cara ini tentu sangat menyita saat nasabah, apalagi mengingat poly nasabah yang memakai cara tadi. Hal ini terjadi sebab bank masih menggunakan cara manual yaitu dengan mengandalkan sistem teller pada tiap bagian saat melakukan transaksi akan tetapi sejalan menggunakan perkembangan teknologi yang pesat, maka saat ini perusahaan perbankan menggunakan personal computer menjadi indera pengolahan data transaksi yang terjadi. Pada saat ini banyak bank yang menggunakan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) sebagai sarana yang

mempermudah nasabah untuk memperoleh informasi saldo rekening dan juga dapat melakukan transaksi penarikan uang tunai maupun non tunai selama 24 jam sebagai bentuk pelayanan kepada nasabah. Transaksi tunai dan non tunai ini tidak hanya dilakukan di wilayah Indonesia saja tetapi juga di luar negeri yakni dengan cara on-line. ATM juga dilengkapi dengan sistem pengamanan yang diberikan bank kepada nasabah. Pengamanan ATM bagi nasabah berupa PIN (Personal Identification Number) yang dimiliki oleh masing-masing nasabahnya. Keberadaan ATM ini sangat membantu bagi kalangan perbankan dalam melayani nasabahnya sehingga pihak perbankan menjadikan ATM sebagai salah satu unsur penting dalam pelayanannya kepada nasabah, dan juga sebagai alat untuk menarik masyarakat umum untuk menjadi nasabahnya. Dalam hal ini PT Bank Central Asia merupakan salah satu bank yang memiliki tingkat pertumbuhan jumlah ATM yang sangat pesat. Fitur ATM BCA dapat digunakan oleh nasabah BCA yang memiliki BCA Card. Jumlah ATM BCA yang dapat diakses oleh pemegang BCA Card adalah sebanyak 18.268 serta jumlah ATM Setor Tarik BCA mencapai 6.888 unit yang tersebar di seluruh Indonesia

Dalam menciptakan sistem ATM BCA yang aman maka diperlukan yang namanya sistem informasi akuntansi. Kehadiran dari sistem informasi akuntansi sangat berpengaruh besar dalam memberikan informasi yang berkaitan langsung dalam mempertanggungjawabkan keuangan nasabah melalui hasil laporan keuangan. Kehadirannya tidak lain untuk menghitung laba rugi dan juga neraca. Biasanya sistem informasi akuntansi digunakan oleh bank dalam mencatat setiap transaksi yang dilakukan oleh para nasabah. Seluruh transaksi yang dilakukan oleh nasabah akan tercatat langsung di dalam sistem dalam bentuk laporan. Sehingga nasabah juga bisa mengetahui dengan mudah terkait saldo yang mereka punya. Bahkan kehadiran dari sistem informasi akuntansi ini juga melindungi uang para nasabah yang disimpan pada bank terkait. Tujuan dari keberadaan sistem informasi akuntansi juga untuk melindungi hak dan kesejahteraan para nasabah dalam mempercayakan penyimpanan keuangan mereka.

Pada Penelitian saat ini pada PT Bank Central Asia, mengatakan proses transaksi ATM yang digunakan telah berjalan dengan baik. Transaksi penarikan tunai yang baik jika nasabah menginput data permintaan sejumlah uang sesuai dengan permintaan yang disertai bukti (slip) transaksi yang menunjukkan sisa saldo rekening nasabah. Akan

tetapi ada transaksi yang terjadi dimana nasabah telah meng-input data permintaan sejumlah uang yang akan ditarik dan komputer secara otomatis telah mendebet (mengurangi) rekening nasabah akan tetapi uang tunai tidak diterima oleh nasabah. Hal ini menyebabkan kesalahan informasi saldo rekening nasabah. "@HaloBCA mohon bantuannya untuk pengambilan uang yang tidak keluar di ATM, namun saldo terpotong itu gimana ya ?" tulis Ahmad pada Rabu (8/12)." (uli | CNN Indonesia)

Selain kasus diatas ,ada beberapa kasus lainnya yang menerangkan bahwa nasabah melakukan penarikan dana di ATM ,akan tetapi di tanggal lainnya nasabah menemukan keganjalan bahwa rekening tersebut telah terdebit otomatis dengan jumlah yang berbeda."Saya salah satu nasabah Bank BCA. Pada tanggal 18 Februari 2022, saya melakukan penarikan tunai di ATM sebesar 450 ribu rupiah. Pada tanggal 6 Maret 2022, saya melakukan cek mutasi rekening melalui KlikBCA dan menemukan kejanggalan pada mutasi rekening BCA saya. Yaitu adanya debit otomatis sebesar 300 ribu rupiah pada tanggal 2 Maret 2022 dengan keterangan seperti ini DB OTOMATIS KOR ATM TUNAI Z4QK1 0998 300,000.00 DB"(Rahayu,2022)

Berdasarkan fenomena di atas, tampak bahwa yang dipermasalahkan oleh setiap nasabah adalah adanya informasi yang kurang tepat dan kurang akurat yang disampaikan oleh perbankan terkait kepada nasabahnya. Sehingga, muncul kekeliruan yang berujung kepada komplain dan akhirnya akan berpengaruh kepada beban perusahaan tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul yakni "**Analisi Sistem Informasi Akuntansi Dalam Transaksi ATM Pada PT Bank Central Asia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tebet Timur**".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan yang muncul adalah adanya transaksi yang terjadi dimana nasabah telah menginput data permintaan uang yang ditarik dan computer secara otomatis telah mendebet (mengurangi) rekening nasabah akan tetapi uang tunai tidak diterima oleh nasabah.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Hasil identifikasi masalah yang ada di Bank Central Asia (BCA) menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya untuk memecahkan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada sistem informasi akuntansi dalam proses transaksi ATM yang digunakan Bank Central Asia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tebet Timur.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana cara Bank Central Asia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tebet Timur dalam memanfaatkan kehadiran dari sistem informasi akuntansi dalam melindungi transaksi nasabah pada saat melakukan penarikan uang pada mesin ATM?”.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem informasi akuntansi dalam proses transaksi ATM yang digunakan Bank Central Asia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tebet Timur.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Akademis**

Memperkaya literatur pada kajian Akuntansi melalui teori Sistem Informasi Akuntansi dengan melihat fenomena kesalahan nominal penarikan uang pada Bank Central Asia (BCA) dan melihat bagaimana BCA mampu memanfaatkan kehadiran dari Sistem Informasi Akuntansi dalam melindungi hak nasabahnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas wawasan peneliti terkait dengan penggunaan teori Sistem Informasi Akuntansi dengan mengambil studi kasus pada proses penarikan uang menggunakan ATM serta sebagai syarat kelulusan bagi peneliti dalam memperoleh gelar Strata- 1.
- b. Bagi Pembaca, penelitian ini dapat menambah pengetahuan para pembaca terkait

dengan topik terkini dan bagaimana eksekusi teori dilakukan oleh peneliti pada permasalahan fenomena yang dibahas

- c. Bagi Bank BCA, memberikan kajian empiris terkait dengan fenomena Sistem Informasi Akuntansi yang diteliti langsung oleh para civitas akademika sebagai penelitian lainnya yang menjadikan Bank BCA menjadi objek penelitian.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Materi-materi yang ada pada penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang landasan teori (sistem informasi, sistem informasi akuntansi, pengolahan transaksi akuntansi), penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data, instrument penelitian, Teknik analisis data

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan .

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian ini serta saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisikan tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam Menyusun penelitian ini.