BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era saat ini, pertumbuhan ekonomi dan tingkatan kemajuan di seluruh dunia termasuk Indonesia, mendesak perusahaan perbankan untuk meningkatkan sistem data yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi secara *online*. Perbankan harus menghasilkan sistem yang sanggup memenuhi prinsip efisien dan efektif agar memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi. Menurut Kasmir (2016:3) Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa Bank lainnya.

Perkembangan global dalam bidang teknologi informasi dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Bank diuntut untuk harus semakin inovatif dalam memenuhi kebutuhan, menciptakan kepuasan, dan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Tetapi usaha tersebut harus didukung dengan adanya usaha dari pihak bank itu sendiri. Pelayanan serta keamanan bagi nasabah dan masyarakat umum harus ditingkatkan.

Saat ini banyak perusahaan yang menggunakan komputer sebagai perlengkapan sistem informasi. Menurut Sujatmiko (2012:156) komputer adalah mesin yang dapat mengolah data digital dengan mengikuti serangkaian perintah atau program. Dengan cara kerja yang kilat dan akurat membuat komputer menjadi alat utama dalam aktivitas perusahaan. Tetapi, kesalahan dalam program akan membuat kesalahan fatal pada *output* yang dihasilkan.

Bank selaku suatu perusahaan juga memanfaatkan komputer sebagai fasilitas sistem informasi. Dengan majunya teknologi menyebabkan perusahaan meningkatkan penerapan sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer yang dikenal dengan istilah EDP (*electronic data processing*). Di mana *electronic data processing* berkaitan dengan komputer sebagai alat bantu untuk mengolah data.

Beberapa tahun ke belakang, bank masih menggunakan metode nasabah membawa buku tabungan ke bank di mana ia menabung. Cara ini sangat menyita waktu nasabah, karna bank masih menggunakan teknik manual dengan mengandalkan sistem *teller* pada saat melakukan transaksi. Tetapi saat ini dengan teknologi yang sangat maju, perusahaan sudah memakai komputer sebagai alat pengolah data.

Saat ini sudah hampir semua bank menggunakan ATM (*Automatic Teller Machine*) yang memudahkan nasabah untuk memperoleh informasi saldo rekening, pembayaran tagihan dan transaksi lainnya. Dengan adanya ATM (*Automatic Teller Machine*) sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas keuangan berbasis bank, sehingga banyak aktivitas dapat dilakukan tanpa masalah waktu, karena ATM (*Automatic Teller Machine*) dapat melayani nasabah dalam waktu 24 jam, sehingga tidak ada aktivitas yang menghambat dengan jam kerja dan lainnya (Putra, 2016). ATM (*Automatic Teller Machine*) juga dilengkapi dengan sistem pengamanan berupa PIN (*Personal Identification Number*) yang dimiliki oleh setiap nasabah.

ATM (*Automated Teller Machine*) sebuah alat elektronik yang memudahkan nasabah perbankan untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan nasabah tanpa perlu dilayani oleh seorang "*Teller*" di Bank (Ellen Florian, 2011). Keberadaan ATM (*Automatic Teller Machine*) saat ini sangat membantu pihak perbankan dalam melayani nasabah. Dengan aktivitas penggunaan ATM (*Automated Teller Machine*) saat ini yang sangat banyak, Bank Mandiri harus bisa meningkatkan sistem pengelolaan keuangannya. Maka peranan sistem informasi akuntansi sangat perlu untuk Bank Mandiri menyangkut perencanaan, pengolahan dan penyajian informasi akuntansi untuk pihak-pihak yang membutuhkannya.

Bank Mandiri wajib sanggup menangani setiap transaksi yang gagal pada penarikan tunai dari mesin ATM (*Automated Teller Machine*). Sistem informasi akuntansi yang diterapkan pada operasional kegiatan ATM (*Automated Teller Machine*) dapat membantu menghindari kerugian yang lebih besar pada operasionalnya, dikarenakan mesin ATM (*Automated Teller Machine*) setiap

harinya langsung berhubungan dengan uang tunai, baik penerimaan, penarikan, pembayaran, pengecekan saldo akhir maupun transfer tanpa batas waktu jam kerja kantor bank tersebut. Uang tunai mempunyai risiko paling tinggi dikarenakan mudah diselewengkan dalam peredarannya, jadi diperlukan suatu sistem pengendalian intern yang tangguh di dalam sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi, supaya semua informasi yang disampaikan oleh sistem informasi tersebut dapat dipercayai tingkat ketepatannya, kelengkapannya, dan relevansinya, yang pada akhirnya akan mendukung proses pengambilan keputusan oleh pihak manajemen.

Kejadian seperti ini menyebabkan adanya kesalahan informasi pada saldo rekening nasabah. Hal ini bisa disebabkan oleh kesalahan program atau kesalahan sistem informasi karena transaksi di ATM (*Automated Teller Machine*) biasanya hanya berlangsung sekitar 60 detik. Kesalahan seperti ini bisa merugikan pihak nasabah dan kesalahan informasi bagi pihak bank. Apalagi dengan kemajuan teknologi bank membantu nasabah dengan perantara ATM (*Automated Teller Machine*) untuk melakukan setoran pembayaran seperti pembayaran telepon, air, listrik, dan pembayaran lainnya.

ATM (*Automatic Teller Machine*) saat ini sangat membantu masyarakat dan kebanyakan lebih cenderung menggunakan ATM (*Automated Teller Machine*) untuk menerima dan mengirim uang. Maka hal ini perlu diperhatikan oleh pihak bank agar lebih teliti lagi tentang sistem informasi ATM (*Automated Teller Machine*) setor/tarik tunai, karena ini sangat menghambat dalam transaksi nasabah di ATM (*Automated Teller Machine*).

Belum lama ini kasus kegagalan proses transaksi di ATM Bank Mandiri terjadi pada hari Rabu tanggal 08 September 2021 dimana ada seorang nasabah melakukan penarikan, namun saat penarikan uang berlangsung tertulis “transaksi gagal” pada mesin layar ATM dan otomatis uang tidak keluar (diterima). Saat melakukan penarikan di ATM Mandiri (bukan ATM bersama/link) ternyata saat melakukan pengecekan sudah terpotong sesuai dengan nominal Rp. 600.000. Karena ini rekening pribadi lalu nasabah melakukan pengaduan ke call center Mandiri diminta untuk menunggu hingga 10 hari kerja ke depan, Saat saya

melakukan follow up kepada call center Mandiri lagi saya harus menunggu 8 hari kerja dengan alasan proses pengajuan rekaman cctv baru diajukan. Pelayanan ini membuat nasabah tersebut merasa dikecewakan atas pelayanan yang diberikan (www.mediakonsumen.com).

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.

Dengan begitu, agar tidak terjadi kesalahan diperlukan sistem informasi dan program yang baik dan juga melihat pentingnya penggunaan ATM dengan transaksi yang terjadi pada data tentang saldo rekening para nasabah. Maka peneliti bermaksud ingin membuat penelitian yang berjudul “**Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Proses Transaksi ATM Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut, Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Akuntansi di PT Bank Mandiri (persero) Tbk yang sudah berjalan saat ini?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Sistem Informasi Akuntansi di PT Bank Mandiri (persero) Tbk yang sudah berjalan saat ini.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas wawasan tentang ATM, bagaimana proses ATM bekerja sesuai dengan sistem yang ada.
2. Bagi Pembaca, agar dapat menambah pengetahuan dan dapat dijadikan bahan acuan serta perbandingan terhadap penelitian yang lebih lanjut.