

ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP LAYANAN
TELEBANKING DI PT. BANK XYZ Tbk

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Tugas Akademik dan melengkapi Sebagian Dari
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi

Oleh:

T. HELFIANDA

NOMOR POKOK : 95440012

NIRM : 953123340350012



PERPUSTAKAAN UNIV DARMA PERSADA	
No. Rak	: 186 / SKA - FEA / OT 2
No. Klas	: 057-45 HEL-0
Subjek	
Asal	: T. HELFIANDA
Dan lain-lain	: 28-9-2006

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2001

TIDAK BOLEH
RECOPY

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : T. Helfianda

Nomor Pokok : 95440012

Nim : 953123340350012

Jurusan : Akuntansi

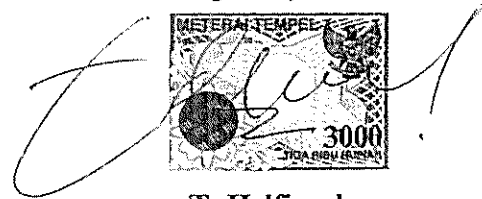
Fakultas : Ekonomi Universitas Darma persada

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Layanan Telebanking di PT. Bank XYZ Tbk dibawah bimbingan Denny Irwana, SE, AK,MM. Benar merupakan hasil Karya sendiri dan bukan jiplakan ataupun menyalin dari skripsi orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka penulis bersedia mempertanggung jawabkan

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang menyatakan



T. Helfianda

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : T. Helfianda
Nomor Pokok : 95440012
Nirm : 953123340350012
Jurusan Kosentrasi : Akuntansi
Judul : Analisis Sistem Informasi akuntansi terhadap Layanan
Telebanking di PT. Bank XYZ Tbk.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi pada tanggal

Jakarta,2001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Denny Irwana, SE, AK, MM.

Menyetujui,

1. Pembimbing Materi

Denny Irwana, SE, AK, MM.

2. Pembimbing Teknis

Dra. Sri Ari Wahyuningsih, MM.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Layanan Telebanking

Di PT. Bank XYZ Tbk.

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : T Helfianda

Nomor Pokok : 95440012

Nirm : 953123340350012

Jurusan : Akuntansi

Telah diujikan dihadapan panitian penguji skripsi sarjana pada tanggal :

.....Berhasil dengan nilai.....

Jakarta,.....2001

Nama	Jabatan	Tanda tangan
1.	Ketua
2.	Anggota Penguji
3	Anggota Penguji

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 : Struktur Organisasi PT. Bank XYZ Tbk.
- 2 : Formulir Pembukaan Rekening Bank Telepon.
- 3 : Kartu Contoh Tanda Tangan Nasabah.
- 4 : Slip Setoran Bank XYZ.
- 5 : Formulir Perubahan Data Bank Telepon.
- 6 : Formulir Sandi Pribadi Nasabah.
- 7 : Amplop Untuk Formulir Sandi Pribadi Nasabah.
- 8 : Formulir Penutupan Rekening Bank Telepon.
- 9 : Flowchart A : Pembukaan Rekening Bank Telepon.
- 10 : Flowchart B : Pelaksanaan Transfer Melalui Staf Operasional
Bank Telepon.
- 11 : Floechart C : Penutupan Rekening Bank Telepon.

ABSTRAK

T. Helfianda (95440012/953123340350012)

Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Layanan Telebanking Di
PT. Bank XYZ Tbk

Alasan dan tujuan penelitian; untuk mengetahui bagaimana sistem informasi akuntansi dalam pengoperasian telebanking di bank XYZ dan sistem pengendalian intern atas penerapan sistem informasi akuntansi pada telebanking di bank XYZ.

Hasil penelitian, Prosedur-Prosedur pengoperasian telebanking sudah sangat efektif pemakaiannya dan sangat membantu nasabah yang tidak punya waktu untuk datang ke bank

Kesimpulan dan saran; Prosedur-Prosedur pengoperasian telebanking sudah cukup baik dan dapat dikatakan bahwa sistem pengendalian intern atas layanan telebanking sudah cukup baik dan akan membantu penerapan tujuan dari sistem telebanking yaitu efisien dan efektif.

Daftar Acuan; 11 (1985-1998)

PEMBIMBING MATERI

Denny Irwana, SE, AK ,MM

Kata Pengantar

Puji syukur pada tuhan tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Denny Irwana, SE, AK,MM selaku dosen pembimbing materi skripsi yang telah bersedia memberikan waktu dan pikiran dalam memberikan saran-saran dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dra. Sri Ari Wahyuningsih, MM. selaku dosen pembimbing Teknis yang telah bersedia memberikan waktu mengenai tata aturan penulisan skripsi.
3. Pihak Staf Telebanking Bank XYZ, khususnya bapak Limbong yang telah memberikan bantuannya dengan memberikan penjelasan tentang Telebanking di Bank XYZ.

4. Papa dan Mama tercinta, Kakak dan Adik tersayang, yang telah memberi bantuan dan dorongan yang sangat besar kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Teman-teman terbaik selama penulis kuliah yaitu Rafindra Gading, Zukhrie Hasbalah, Andalia, Andrian, Dedek, Edison, Riko, Oneal, Edy, yang telah memberi bantuan yang sangat besar selama penulis kuliah dan telah memberikan ide-ide dan bantuannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman sekelas yang terbaik yaitu Rudolf, Novi, Siti Zulaiha, Wedar, Agus, Budi, dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis selama kuliah sampai sekarang ini.

Akhir kata penulis mengharapkan agar penyusunan skripsi ini dapat memberikan mamfaat bagi para pembaca sekalian dan penulis tidak lupa mohon maaf atas kesalahan yang telah penulis lakukan, baik secara sengaja maupun tidak disengaja karena penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh untuk dikatakan sempurna.

Jakarta, Mei 2001

Penulis

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
Bab I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan Masalah	4
C. Perumusan masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
F. Teknik Pengumpulan Data	8
G. Metode Analisa Data	9
H. Sistematika Pembahasan	9
Bab II : KERANGKA TEORITIS	12
A. Tinjauan Pustaka	
1. Tinjauan Teoritis SIA	
a. Pengertian Sistem Akuntansi	12
b. Pengertian SIA	16
2. Pegelolaan Data pada Sistem Terkomputerisasi	
a. Pengertian Umum Komputer	18

b. Perbandingan Sistem Manual dengan Sistem yang terkomputerisasi	21
c. Metode Pengolahan Data pada Sistem Terkomputerisasi	22
3. Sistem Informasi Perbankan	
a. Pengertian Umum Bank	23
b. SIA Perbankan	24
4. Pengertian Telebanking	27
5. Sistem pengendalian Interen	30
B. Kerangka Pemikiran	35
C. Definisi Operasional Variabel	37
D. Perumusan Hipotesis	38
Bab III : GAMBARAN UMUM	40
A. Sejarah singkat PT. Bank XYZ Tbk	40
B. Struktur Organisasi PT. Bank XYZ Tbk	42
Bab IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
A. Prosedur Pembukaan Rekening Bank Telepon	49
B. Prosedur Pelaksanaan Transaksi Perbankan	55
C. Prosedur Pelaksanaan Pembebanan biaya	64
D. Prosedur Penutupan Rekening	66
E. Prosedur Penanganan Complain Terhadap Nasabah	68

F. Pengendalian Interen.....	70
Bab V : KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran-Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modernisasi dimana kita akan memasuki abad dua puluh satu, kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat sangat diperlukan. Sejak adanya deregulasi dibidang perbankan, bank-bank indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dan kondisi perbankan indonesia menjadi semakin kompleks pada akhirnya timbul persaingan yang ketat diantara bank-bank dalam memperebutkan pangsa pasar dalam rangka mempertahankan keadaannya atau dalam upaya mengembangkan usahanya. Tentu saja hal ini tidak mudah karena bisnis perbankan adalah bisnis kepercayaan. Bank-bank saling berlomba untuk mendapatkan dana dari masyarakat dengan mengeluarkan berbagai hadiah yang sangat menarik, tetapi era penawaran hadiah tersebut perlahan-lahan mulai bergeser kepada era penawaran pelayanan jasa perbankan yang prima dan melalui pelayanan ini bank-bank berusaha menjadi yang terdepan dan terbaik dalam dunia perbankan.

Dewasa ini kondisi perbankan indonesia menjadi semakin kompleks terutama dengan terlikuidasinya berpuluh-puluh bank sejak pertengahan 1998 bersamaan dengan krisis moneter yang berkepanjangan. Dalam rangka

mempertahankan keberadaannya dunia perbankan merupakan kegiatan bisnis yang menitikberatkan pada adanya tingkat kepercayaan yang tinggi, maka hal tersebut tidaklah mudah untuk dicapainya kepercayaan para nasabah yang dulunya mempunyai pikiran bahwa menyimpan dananya di bank-bank sangat berguna untuk masa depan mereka, kini menjadi kabur karena mereka percaya akan bank pilihannya yang ternyata sangat mengecewakan, sehingga meningkatnya persaingan dalam dunia perbankan sangat berpengaruh. Dalam hal ini pelayanan perbankan yang diberikan oleh suatu bank juga menjadi pertimbangan utama masyarakat dan hal ini menjadikan bank-bank mulai memberikan prioritas utama untuk kepuasan nasabahnya di dalam melakukan transaksi keuangan. Agar dapat memperoleh dana dari masyarakat, maka bank-bank berusaha menciptakan pengelolaan yang efektif, memberikan daya tarik yang merangsang seperti pemberian dengan cara undian. Selain itu bank-bank berusaha untuk menciptakan produk-produk yang mampu membedakan dirinya dari para pesaingnya. Hal ini disebabkan karena bank merupakan suatu lembaga yang dipercaya masyarakat untuk memberikan jasa perbankan.

Saat ini peranan teknologi informasi menjadi semakin penting dalam menghadapi era globalisasi ekonomi. Hal tersebut membuat sektor perbankan juga turut serta memanfaatkan teknologi tersebut dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya. Selama ini pelayanan yang di

berikan oleh perbankan sering terbentur pada masalah waktu dan tempat. Oleh karena itu, bank-bank telah mengantisipasi masalah ini dengan mengembangkan suatu layanan perbankan jarak jauh yang memberikan fasilitas-fasilitas tambahan yang dapat memberikan kemudahan kepada tiap nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan dengan tidak perlu lagi datang ke Bank yang bersangkutan dan dapat menghemat waktu para nasabah.

Seiring dengan kemajuan zaman, kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi serta semakin tinggi tingkat mobilitas masyarakat membuat layanan perbankan jarak jauh ini juga mengalami kemajuan dan perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan produk baru ini bukan hanya untuk menambah fasilitas-fasilitas yang sudah ada, tetapi produk baru ini lebih ditekankan untuk dapat memberikan suatu pelayanan perbankan yang lebih baik. Dapat dikatakan pula bahwa layanan telebanking ini hanya merupakan produk inovatif tambahan, tetapi juga merupakan yang inovatif perbankan saat ini dan masa yang akan datang.

PT.Bank XYZ Tbk. adalah salah satu bank swasta nasional yang telah mengembangkan layanan perbankan jarak jauh ini yang disebut juga dengan layanan telebanking melalui telepon atau *phone banking*. Dengan layanan telebanking ini akan memungkinkan nasabah untuk melakukan semua kegiatan

transaksi kegiatannya lewat telepon. Melalui telepon, bank dapat langsung melayani nasabahnya untuk melakukan semua transaksi perbankan tanpa terbatas pada masalah waktu dan tempat.

Perkembangan telebanking saat ini secara garis besar dapat di golongan menjadi dua bagian yaitu telebanking melalui telepon dan telebanking melalui komputer. Jasa pelayanan telebanking ini dapat dilakukan karena seluruh sistem informasi dari bank yang bersangkutan telah ditunjang oleh sarana komputer. sistem informasi yang terkomputerisasi memang merupakan jenis sistem informasi yang semakin dibutuhkan. Pengembangan dan perbaikan lebih lanjut akan sistem komputerisasi ini masih terus dilakukan secara berkesinambungan agar teknologi informasi yang ada benar-benar dapat berguna.

B. Pembatasan Masalah

Dalam era globalisasi yang semakin modern, dimana masalah waktu dan tempat memegang peranan yang sangat penting, pelayanan perbankan cepat dan praktis serta aman telah menjadi pertimbangan utama masyarakat, dan hal ini dapat dipenuhi oleh bank yang memiliki layanan telebanking yang ditunjang dengan sistem komputerisasi yang canggih. Pengembangan dan perbaikan-perbaikan lebih lanjut dari sistem informasi akuntansi pada telebanking terus

dilakukan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perbankan yang semakin prima.

Alasan pemilihan judul analisis sistem informasi akuntansi terhadap layanan telebanking di PT. Bank XYZ Tbk. Yaitu karena sistem pelayanan perbankan ini relatif masih baru dan akan terus berkembang guna peningkatan pelayanan perbankan.

Disamping itu tidak semua bank swasta maupun bank pemerintah terdapat layanan telebanking dan hanya bank-bank tertentu saja yang memiliki sistem komputerisasi yang modern dan canggih yang mampu memberikan layanan ini. Untuk memperjelas masalah ini penulis akan membatasi permasalahan pada pengoperasian telebanking di bank XYZ.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Bagaimana prosedur pengoperasian telebanking yang diterapkan di XYZ yang meliputi
 - Prosedur menjadi nasabah telebanking di bank XYZ.

- Prosedur pelaksanaan transaksi perbankan melalui layanan telebanking dengan bantuan staf bank telepon.
 - Prosedur pembebanan biaya atas layanan telebanking.
 - Prosedur penanganan komplain terhadap nasabah
 - Prosedur penutupan rekening telebanking.
2. Bagaimana pengendalian intern yang dilakukan terhadap prosedur-prosedur pengoperasian di bank XYZ.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih jauh mengenai sistem informasi akuntansi dalam pengoperasian telebanking atau bank telepon di bank XYZ.
2. Untuk mengetahui pengendalian intern apa sajakah yang perlu di perhatikan dari penerapan sistem informasi akuntansi pada telebanking di bank XYZ.
3. Untuk menganalisa prosedur pengoperasian telebanking atau bank telepon yang diterapkan di bank XYZ.

Adapun kegunaan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai sistem informasi akuntansi pada pengoperasian telebanking.

2. Menambah pengetahuan penulis dalam analisa dan pengembangan sistem informasi yang terkomputerisasi.
3. Menambah pengetahuan penulis mengenai cara dan penerapan sistem informasi akuntansi pada telebanking guna meningkatkan kepuasan pelayanan kepada nasabah yang efektif dan efisien.

E. Metodologi Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian analisis deskriptif. Metode penelitian deskriptif ini adalah suatu metode dalam meneliti suatu objek yang mempunyai tujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan perubahan-perubahan suatu objek penelitian dan menganalisa semua perubahan tersebut.

Dalam hal ini penulis akan menjelaskan tentang pengoperasian telebanking di bank XYZ yang berdasarkan pada fakta yang nampak dan data aktual yang didapat. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat skripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis.

Penelitian ini dilakukan dengan cara mencari dan menemukan fakta yang ada terdapat pada objek penelitian serta mengumpulkan dan menyusun data

yang didapat tersebut dan selanjutnya data tersebut akan digunakan untuk penyusunan skripsi ini .

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh oleh penulis dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi, dengan melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis tentang aktivitas atau kegiatan yang berhubungan dengan objek penelitian.
2. Wawancara, dengan melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terlibat langsung atas pelayanan bank telepon di bank XYZ, baik secara lisan maupun tulisan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh keterangan dan data yang diperlukan.

Sedangkan data sekunder diperoleh dengan cara mempelajari buku-buku atau literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti yaitu sistem informasi akuntansi untuk pengoperasian telebanking.

Disamping itu juga penulis melakukan analisa atas prosedur-prosedur pengoperasian telebanking dari bank XYZ yang menjadi objek penelitian.

G. Metode Analisa Data

Dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi, metode analisa data yang akan digunakan penulis adalah:

1. Mengidentifikasi struktur organisasi dari bank XYZ serta job description dari masing-masing divisi yang terdapat didalam bank XYZ..
2. Mengidentifikasi tentang prosedur-prosedur yang terdapat pada telebanking di bank XYZ, yakni:
 - a. Prosedur menjadi nasabah
 - b. Prosedur melakukan transaksi perbankan
 - c. Prosedur pembebanan biaya, dan
 - d. Prosedur penanganan complain terhadap nasabah.
 - e. Prosedur penutupan rekening telebanking
4. Mengidentifikasi bagaimanakah pengendalian intern atas kegiatan operasional yang dilakukan pada layanan telebanking di bank XYZ.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan skripsi ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai apa yang akan dibahas dalam skripsi ini. Sistematika penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yaitu:

Bab I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan tentang pandangan teoritis masalah yang akan diteliti dengan menguraikan pengertian pada sistem yang terkomputerisasi, sistem informasi akuntansi perbankan, pengertian telebanking, pengertian dan tujuan sistem pengendalian intern. Kerangka pemilkiran perumusan hipotesa,serta metodologi penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan penulis dalam rangka penyusunan skripsi.

Bab III : GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini berisikan sejarah singkat berdirinya perusahaan, struktur organisasi perusahaan.

Bab IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan analisa dan pembahasan terhadap prosedur pengoperasian telebanking di bank XYZ, yakni mengenai prosedur menjadi nasabah, prosedur pelayanan transaksi perbankan, prosedur penanganan

komplain terhadap nasabah, prosedur penutupan rekening, prosedur pembebanan biaya, dan pengendalian interen terhadap prosedur pengoperasian telebanking. Dalam bab ini juga akan dilakukan analisis yang telah dipilih dan ditetapkan sebelumnya.

Bab V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisa dan pembahasan, serta penulis akan mencoba untuk memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi bank XYZ.

