

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat kalangan bawah sampai dengan menengah yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat, upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan mendirikan lembaga keuangan. Lembaga keuangan ini bertujuan untuk memberikan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Lembaga keuangan yang ada di Indonesia terdiri dari dua, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Pemberian kredit yang diberikan bank memiliki syarat yang tergolong rumit, kelengkapan dokumen yang harus terpenuhi, dan proses yang lama membuat masyarakat khususnya masyarakat kalangan bawah sulit untuk memenuhinya. Banyaknya syarat yang diberikan bank membuat banyak masyarakat yang memilih lembaga keuangan bukan bank yang memberikan sedikit persyaratan seperti di PT. Pegadaian.

Persaingan antara penyedia jasa kredit semakin kompetitif. Semakin banyaknya bermunculan perusahaan penyedia jasa kredit maka persaingan semakin ketat. Perusahaan penyedia jasa kredit harus menjaga dan meningkatkan kinerjanya agar dapat bertahan dalam bersaing pada masa saat ini yang banyak perusahaan penyedia jasa kredit baru bermunculan. Untuk dapat bertahan dalam persaingan perusahaan penyedia jasa kredit harus memiliki kegiatan

operasional yang terstruktur dengan baik. Dengan memiliki kegiatan operasional yang baik, maka nasabah akan merasa puas. Dari kepuasan pelanggan itu perusahaan akan mendapat nilai lebih dari nasabah seperti kepercayaan, kesetiaan, dan loyalitas.

Untuk menjaga agar kinerja perusahaan tetap baik dan unggul, perusahaan membutuhkan SOP (*Standart Operating Procedur*). SOP merupakan standart tertulis yang digunakan karyawan mengerjakan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi. SOP juga merupakan tatacara atau tahapan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja. Dengan adanya SOP dalam suatu perusahaan di harapkan karyawan mengerti dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi serta menjaga konsisten dan tanggung jawab dalam perusahaan. Selain itu, juga dapat memudahkan perusahaan untuk mengontrol setiap proses kerja, untuk mengetahui kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan oleh karyawan yang menjalankan, dan juga bisa digunakan sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan. SOP yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan untuk menjalankan pekerjaan diselesaikan secara konsisten. SOP juga bisa digunakan untuk mengukur kinerja karyawan. Setiap perusahaan membutuhkan SOP untuk pengendalian internal agar tidak terjadi kecurangan dalam setiap aktivitas dalam perusahaan.

PT. Pegadaian adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang usaha intinya adalah bidang jasa penyalur kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. PT. Pegadaian Cabang Dinoyotangsi merupakan cabang madya yang ada di Surabaya. PT. Pegadaian Cabang Dinoyotangsi memiliki banyak produk seperti pembiayaan gadai, pembiayaan usaha mikro, investasi emas, tabungan emas, dan jasa multi pembayaran. Jenis pembiayaan gadai di PT. Pegadaian terdiri dari Kredit Cepat Aman (KCA), Kreasi, dan Krasida. Kredit Cepat Aman (KCA) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. Untuk mendapatkan kredit nasabah hanya perlu membawa barang jaminan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan barang elektronik lainnya serta Fotocopy KTP atau identitas resmi lainnya. Untuk barang jaminan berupa kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK Asli. Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, pemegang berfokus membahas tentang produk KCA karena produk KCA yang paling banyak diminati oleh nasabah. Banyaknya nasabah produk KCA maka diperlukan SOP agar tidak terjadi kesalahan. PT. Pegadaian Cabang Dinoyotangsi sejak tahun 2013 mulai menggunakan sistem terkomputerisasi dalam melaksanakan proses bisnisnya. Namun, SOP kredit KCA yang dimiliki PT. Pegadaian Cabang Dinoyotangsi belum memperbaruinya. Dari aktifitas pemberian, perpanjangan, dan pelunasan barang kredit KCA dibutuhkan SOP agar terinci dengan

jelas mengenai alur pemberian, perpanjangan, dan pelunasan barang kredit KCA. Perusahaan memerlukan SOP kredit KCA agar tidak terjadi kesalahan pada saat menjalankan proses bisnisnya saat ini. Jika masing-masing bagian tidak mengerti dengan jelas, akibatnya sangatlah fatal, seperti bisa saja terjadi salahnya pengisian informasi data nasabah, hilangnya barang jaminan, tertukarnya barang jaminan, dan salahnya memberikan dasar taksiran untuk barang jaminan. Pada PT. Pegadaian belum mendokumentasikan SOP KCA yang baku untuk proses bisnisnya. Oleh karena itu, pemegang bermaksud untuk mendokumentasikan SOP KCA pada PT. Pegadaian dalam rangka meningkatkan pengendalian internal pada PT. Pegadaian.

### **1.1. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup dalam tugas akhir magang ini adalah mengamati proses operasional pada saat proses pemberian, perpanjangan, dan pelunasan kredit khususnya pada produk KCA.

### **1.2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Akademik**

Bagi para akademik laporan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan gambaran mengenai proses mengadaikan barang, pemberian, perpanjangan, dan pelunasan kredit khususnya pada produk KCA. Serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu khususnya ilmu akuntansi.

b. **Manfaat Praktik**

Memberikan kontribusi pada perusahaan mengenai sistem informasi akuntansi untuk mendokumentasikan SOP KCA yang baku untuk perusahaan agar perusahaan dapat menjalankan operasionalnya dengan lebih baik.

### **1.3. Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan inti sistematika penulisan laporan tugas akhir magang yang didasarkan dari buku pedoman penyusunan tugas akhir magang terdiri dari:

#### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian awal dalam laporan tugas akhir magang yang menjelaskan tentang latar belakang, ruang lingkup, manfaat penelitian, dan juga sistematika penulisan.

#### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berisi tentang konsep teoritis yang mendasari proses penyusunan laporan tugas akhir magang dan kerangka berpikir yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir magang.

#### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang desain penelitian, jenis data dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek magang, serta prosedur analisis data.

#### BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan, deskripsi data mengenai struktur organisasi beserta *job description*, sistem pemberian kredit, dokumen-dokumen yang terkait dengan analisis dan pembahasan mengenai pembuatan *flowchart* sampai pembuatan SOP kredit KCA yang baku.

#### BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab terakhir ini memiliki tujuan untuk memberikan simpulan dan keterbatasan yang ada dalam laporan magang ini, serta memberikan saran perbaikan untuk perusahaan.