

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara berbagai sektor menjalankan aktivitasnya, tak terkecuali sektor perbankan. Industri perbankan kini semakin menyadari bahwa pemanfaatan teknologi memegang peranan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta mendorong lahirnya produk yang lebih inovatif (Indrayani et al., 2025). Dalam kondisi ini, kemampuan perusahaan mengelola teknologi sekaligus mengoptimalkan sumber daya manusianya menjadi faktor yang tidak bisa diabaikan, karena keberhasilan teknologi tidak semata bergantung pada kecanggihan sistem, melainkan juga pada kinerja karyawan yang menjalankannya.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas, guna mendukung tercapainya tujuan perusahaan (Mangkunegara, 2021). Kinerja karyawan mencerminkan usaha, keterampilan, dan kapabilitas individu yang berkontribusi langsung terhadap produktivitas (Febriana et al., 2023). Dalam sektor perbankan, kinerja karyawan secara langsung menentukan kualitas layanan, kecepatan transaksi, akurasi laporan, hingga kepuasan nasabah yang umumnya dinilai melalui indikator seperti kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian (Nurhaliza & Alamsyah, 2025).

Kinerja yang optimal tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi akuntansi dan keahlian pengguna sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi berperan dalam mencatat, mengolah, dan menyajikan informasi keuangan sekaligus mendukung pengambilan keputusan, pengendalian internal, serta penyusunan laporan yang akurat (Dewi & Firdaus, 2024). Dari sisi kualitas sistem, penelitian menilai efektivitasnya melalui beberapa dimensi, yaitu kualitas data, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas pengguna yang menunjukkan sejauh mana sistem mampu mendukung kebutuhan pengguna secara optimal (Primanada & Friadi, 2025). Sistem yang berkualitas membantu pengelolaan data menjadi lebih tertata dan akurat, meminimalkan kesalahan operasional, serta mempercepat proses kerja (Salsabilla & Very, 2025). Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi yang digunakan, maka semakin mudah karyawan menyelesaikan tugasnya secara tepat dan produktif yang pada akhirnya mendukung peningkatan kinerja secara keseluruhan (Nurwenda & Azhari, 2025). Namun, agar manfaat sistem dapat dirasakan secara optimal, kualitas sistem yang baik perlu didukung oleh keahlian pengguna dalam mengoperasikannya. Keseimbangan antara sistem informasi yang baik dan keahlian pengguna memungkinkan proses kerja berlangsung lebih cepat dan akurat sehingga efektivitas kerja meningkat (Batviano et al., 2023). Sebaliknya, jika sistem kurang berkualitas atau pengguna belum memiliki keahlian yang memadai, proses kerja dapat terhambat dan menghasilkan informasi yang kurang akurat.

Di sisi lain, keahlian pengguna mencerminkan tingkat penguasaan teknis individu dalam mengoperasikan sistem untuk mengolah data menjadi informasi yang tepat, akurat, dan dapat dipercaya, mencakup pemahaman terhadap sistem serta pengalaman dalam menggunakannya (Sari et al., 2021). Pengguna yang memiliki keahlian yang baik cenderung lebih mampu memanfaatkan fitur sistem secara efektif, meminimalkan kesalahan, bahkan mengatasi kendala teknis secara mandiri tanpa mengganggu kelancaran proses kerja. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa semakin tinggi keahlian pengguna dalam menggunakan sistem, semakin baik kinerja yang dihasilkan dalam mengelola data dan informasi akuntansi (Febriana et al., 2023). Dengan demikian, meskipun sistem yang tersedia sudah modern, keahlian pengguna tetap menjadi faktor utama yang menentukan apakah kualitas sistem tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal.

Keahlian pengguna sistem informasi akuntansi yang tercermin dari kemampuan mengidentifikasi, mengolah, mengakses, serta menginterpretasikan data menjadi informasi akuntansi yang berkualitas (Mirdin et al., 2021). Tingkat penggunaan yang tepat pun turut menentukan kualitas sistem informasi yang dihasilkan, sehingga semakin sering sistem digunakan dengan benar, semakin baik pula informasi yang diperoleh. Kombinasi keduanya secara simultan memberikan kontribusi yang lebih kuat dalam menjelaskan perbedaan kinerja karyawan dibandingkan jika hanya salah satu faktor yang diperhatikan.

Dalam praktiknya, kombinasi antara kualitas sistem informasi akuntansi dan keahlian pengguna sistem informasi akuntansi yang saling melengkapi biasanya terjadi pada perusahaan dengan aktivitas yang kompleks yang membutuhkan

informasi akurat, seperti di sektor perbankan. Sebagai contoh, Bank BJB yang mengandalkan sistem informasi untuk meningkatkan kinerja dengan menyediakan layanan keuangan baik konvensional maupun syariah, serta mendukung ekonomi daerah melalui ekosistem bisnis digital dan penyaluran kredit. Layanan digitalnya juga terus dikembangkan agar lebih mudah digunakan sesuai kebutuhan nasabah (PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten TBK, 2025). Sejalan dengan hal tersebut, Bank BJB juga melakukan transformasi digital untuk mengikuti perkembangan teknologi dan meningkatkan daya saing. Upaya ini dilakukan melalui pengembangan layanan berbasis digital dan penguatan ekosistem digital agar operasional lebih efisien serta pelayanan kepada nasabah semakin baik. Dengan pemanfaatan teknologi, layanan menjadi lebih mudah diakses dan cepat sehingga memberikan manfaat bagi masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi (Business Asia Indonesia, 2025).

Namun demikian, meskipun telah dilakukan berbagai upaya transformasi digital dan pengembangan sistem informasi, keberhasilan tersebut tidak secara otomatis menjamin kinerja karyawan yang optimal, sebagaimana terlihat dari berbagai fenomena mengenai tantangan produktivitas tenaga kerja yang masih berlangsung di dunia kerja Indonesia hingga saat ini. Indonesia, sebagai salah satu negara berkembang di Asia Tenggara, terus berupaya memperkuat daya saing sumber daya manusianya. Meskipun produktivitas tenaga kerja meningkat antara 2020-2024, dari 83,48 juta per tenaga kerja menjadi 89,33 juta per tenaga kerja, pencapaian ini belum cukup untuk menjadikan Indonesia kompetitif di tingkat regional. Menurut *World Competitiveness Ranking 2025*, Indonesia masih

tertinggal dari Singapura, Malaysia, dan Thailand, serta menempati peringkat ke-111 secara global. Peneliti senior di INDEF, Deniey A. Purwanto, menyatakan bahwa pertumbuhan produktivitas Indonesia berjalan lambat. Tanpa percepatan yang signifikan, Indonesia berisiko didahului oleh Vietnam yang memiliki pertumbuhan produktivitas pekerja yang lebih agresif. Situasi ini menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi tenaga kerja Indonesia dalam menghasilkan output belum optimal. Kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas dan mencapai target juga belum maksimal, sehingga perlu ditingkatkan untuk bersaing di tingkat regional dan global (Kompas, 2026). Kondisi ini menggambarkan bahwa kinerja karyawan masih rendah, terutama dalam dimensi kuantitas dan efektifitas kerja. Dilihat dari kuantitas, tenaga kerja Indonesia masih belum bisa menyelesaikan pekerjaan secara optimal, sehingga target yang sudah ditetapkan belum tercapai dengan maksimal. Sedangkan dari efektivitas, pemanfaatan fasilitas yang ada serta upaya memaksimalkan keuntungan dari sumber daya yang dimiliki juga belum dimanfaatkan secara maksimal dalam proses kerja sehari-hari. Hal ini tentu menjadi perhatian serius, mengingat kedua dimensi tersebut sangat menentukan sejauh mana Indonesia bisa bersaing dengan negara-negara lain di tingkat regional maupun global (Situmorang, 2022); (Nurwenda & Azhari, 2025).

Data dari *IMD World Competitiveness Yearbook 2025* semakin memperkuat hal ini. Peringkat daya saing Indonesia secara keseluruhan mengalami penurunan, dari peringkat ke-27 pada tahun 2024 menjadi peringkat ke-40 pada tahun 2025 dari total 69 negara yang dievaluasi. Penurunan ini juga terlihat pada pilar *Business Efficiency* yang mencerminkan kualitas manajemen sumber daya manusia dalam

perusahaan yang turun dari peringkat ke-10 menjadi ke-16, serta pada pilar *Government Efficiency* yang turun dari peringkat ke-16 menjadi ke-24. Di Kawasan Asia-Pasifik yang mencakup 14 negara, Indonesia hanya menempati peringkat ke-9, sedangkan di antara negara-negara dengan populasi lebih dari 20 juta jiwa, Indonesia menempati peringkat ke-10 dari 32 negara. Data ini menunjukkan bahwa masalah terkait kinerja tenaga kerja Indonesia tidak hanya tercermin dalam produktivitas tingkat makro, tetapi juga dalam dimensi daya saing yang lebih luas. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas secara efektif dan mencapai target yang ditetapkan telah menjadi kebutuhan mendesak yang harus segera ditangani (IMD World Competitiveness Center, 2025). Dari data tersebut terlihat bahwa kinerja karyawan masih rendah, khususnya pada dimensi efektivitas dan kualitas. Dari dimensi efektivitas, turunnya pilar *Business Efficiency* menunjukkan bahwa sumber daya dan fasilitas yang sudah disediakan perusahaan ternyata belum benar-benar dimanfaatkan dengan baik oleh para karyawannya. Begitu pula pada dimensi kualitas, menurunnya peringkat daya saing Indonesia secara keseluruhan memperlihatkan bahwa hasil kerja tenaga kerja belum sepenuhnya sesuai dengan standar maupun target yang sudah ditentukan. Kedua dimensi ini nyatanya sangat berpengaruh terhadap kemampuan Indonesia untuk bersaing, baik di Kawasan Asia-Pasifik maupun di tingkat global (Situmorang, 2022); (Nurwenda & Azhari, 2025).

Permasalahan rendahnya kinerja karyawan juga dialami oleh Bank BJB, dimana sejumlah nasabah Bank BJB menyampaikan keluhan terkait pelayanan yang dinilai kurang tanggap dan kurang ramah. Dari empat meja teller yang

tersedia, hanya dua yang beroperasi sehingga nasabah harus menunggu lebih dari satu jam untuk memperoleh pelayanan dan kondisi ini hampir terjadi setiap harinya (Kompas Kota News, 2025). Hal ini menggambarkan bahwa kinerja karyawan Bank BJB masih lemah pada dimensi kualitas, ketepatan waktu, dan kemandirian. Pada dimensi kualitas, sikap pelayanan yang kurang tanggap dan kurang ramah menandakan bahwa karyawan belum memberikan pelayanan sesuai standar yang semestinya diterima oleh nasabah. Pada dimensi ketepatan waktu, tidak semua teller yang tersedia ikut beroperasi sehingga nasabah terpaksa menunggu sangat lama, artinya waktu kerja yang ada belum digunakan sebaik mungkin. Sementara pada dimensi kemandirian, tidak ada satu pun karyawan yang berinisiatif mengambil alih kekosongan layanan tersebut, sehingga terlihat bahwa karyawan masih butuh dorongan dari luar untuk bisa lebih aktif dan inisiatif dalam menjalankan pekerjaannya (Situmorang, 2022); (Nurwenda & Azhari, 2025).

Kondisi tersebut semakin diperkuat oleh data internal yang mencatat sebanyak 101 sanksi dijatuhkan kepada karyawan sepanjang tahun 2025, terdiri atas 73 sanksi berat, 16 sanksi sedang, dan 12 sanksi ringan. Di samping itu, total pengaduan nasabah dalam periode yang sama mencapai 52.924 pengaduan. Data tersebut jelas menunjukkan bahwa kinerja karyawan Bank BJB dalam menyelesaikan tugas secara efektif dan memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah masih memerlukan perhatian yang serius serta upaya peningkatan yang terus-menerus (PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten TBK, 2025). Data ini memperlihatkan bahwa kinerja karyawan Bank BJB masih bermasalah, terutama dari dimensi komitmen kerja, kualitas, dan efektifitas. Pada

dimensi komitmen kerja, banyaknya sanksi yang dijatuhkan sepanjang tahun 2025 membuktikan bahwa tidak sedikit karyawan yang belum benar-benar bertanggung jawab dan serius dalam menjalankan tugasnya. Pada dimensi kualitas, pengaduan nasabah yang jumlahnya sampai 52.924 pengaduan jelas menandakan bahwa hasil kerja karyawan masih belum sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya. Begitu pula pada dimensi efektivitas, fasilitas sumber daya yang sudah ada ternyata belum dipakai dengan semestinya, sehingga pelayanan kepada nasabah pun masih belum optimal (Situmorang, 2022); (Nurwenda & Azhari, 2025).

Secara keseluruhan, keempat fenomena di atas memperlihatkan bahwa persoalan kinerja karyawan bukan sekadar masalah individu, melainkan tantangan nyata yang terjadi di berbagai level, mulai dari skala nasional hingga operasional di tingkat perusahaan. Dari data produktivitas tenaga kerja Indonesia yang belum kompetitif secara regional, penurunan peringkat daya saing berdasarkan *IMD World Competitiveness Yearbook*, hingga keluhan nasabah dan banyaknya sanksi yang dijatuhkan kepada karyawan Bank BJB, semuanya mengarah pada kesimpulan yang sama bahwa dimensi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian, dan komitmen kerja karyawan masih perlu mendapat perhatian serius. Kondisi ini menjadi alasan kuat mengapa penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi dan keahlian pengguna sistem informasi akuntansi dapat memengaruhi kinerja karyawan, khususnya di sektor perbankan, dalam perspektif penelitian empiris.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi maupun keahlian pengguna sistem informasi akuntansi

terhadap kinerja karyawan, namun umumnya dilakukan secara terpisah. Kualitas sistem informasi akuntansi dan keahlian pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun, terdapat perbedaan hasil di mana kualitas sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang diduga disebabkan oleh kurangnya pemahaman pengguna dalam memanfaatkan sistem secara optimal serta sistem yang lebih memberikan manfaat bagi perusahaan dibandingkan bagi individu karyawan (Rahmawati et al., 2022); (Kautsar & Muslichah, 2022). Perbedaan hasil serupa juga ditemukan pada variabel keahlian pengguna sistem informasi akuntansi, di mana keahlian pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan yang diduga disebabkan oleh keahlian pengguna yang belum sepenuhnya berkembang pada praktiknya, meskipun secara teori telah dipahami (Fajriah et al., 2021). Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa penelitian yang mengkaji kedua variabel dalam konteks yang berbeda masih diperlukan untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh, termasuk pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang bermanfaat bagi manajemen Bank BJB dalam meningkatkan efektivitas sistem informasi akuntansi sekaligus memperkuat pengembangan sumber daya manusia. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN KEAHLIAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK BJB KC TAMANSARI KOTA BANDUNG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung?
2. Bagaimana keahlian pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung?
3. Bagaimana kinerja karyawan pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung?
5. Seberapa besar pengaruh keahlian pengguna sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung?
6. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan keahlian pengguna sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas sistem informasi akuntansi pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis keahlian pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh keahlian pengguna sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan keahlian sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dikembangkan lebih lanjut. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penulis, pembaca, serta pihak-pihak terkait, baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan di bidang Sistem Informasi Akuntansi, khususnya mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan keahlian pengguna sistem informasi akuntansi terhadap kinerja

karyawan pada sektor perbankan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ini mengkaji topik serupa di masa mendatang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana sistem informasi akuntansi diterapkan di perusahaan serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Sehingga penulis dapat memahami langsung keterkaitannya dalam aktivitas kerja sehari-hari.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi sistem informasi akuntansi yang selama ini dipakai, sekaligus memberi gambaran betapa pentingnya keahlian karyawan dalam mengoperasikan sistem tersebut agar pekerjaan bisa berjalan secara lebih lancar, dan meminimalkan kesalahan.

3. Bagi Pihak Lain

Bagi pihak lain, misalnya akademisi, mahasiswa, maupun peneliti berikutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi, keahlian pengguna sistem informasi akuntansi, dan kinerja karyawan. Selain itu, dapat

dijadikan dasar untuk mengembangkan penelitian serupa dengan objek atau variabel yang berbeda.

1.5 Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan sektor perbankan yaitu Bank BJB KC Tamansari Kota Bandung yang beralamat di Jl. Tamansari No. 18, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2026 sampai dengan selesai, mencakup seluruh tahapan mulai dari pengumpulan data hingga penyusunan laporan penelitian.