



PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PELATIHAN TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL PADA BANK PEREKONOMIAN RAKYAT (BPR)

Bagas Haris Prasetyo¹ Dodik Ariyanto²

Article history:

Submitted: 7 November 2024
Revised: 28 November 2024
Accepted: 9 Desember 2024

Keywords:

System Quality;
Information Quality;
Service Quality;
Training Quality;
Individual Performance

Kata Kunci:

Kualitas Sistem;
Kualitas Informasi;
Kualitas Layanan;
Kualitas Pelatihan;
Kinerja Individual

Koresponding:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Udayana,
Bali, Indonesia
Email:
bagasharis03@gmail.com

Abstract

A company's achievements can be measured through an individual's ability to utilize information systems to provide convenience for their users. This study aims to examine the influence of system quality, information quality, service quality, and training quality on individual performance at the People's Economy Bank (BPR) by applying the DeLone & McLean success model. The research was conducted across all BPR branches in Denpasar city, and the data used was derived from respondents' answers to the questionnaire statements. The sampling method employed in this study was purposive sampling, with a sample size of 85 respondents who use the accounting information system at BPR Denpasar. Data analysis was conducted using multiple linear regression. The findings indicate that information quality and service quality have a positive and significant effect on individual performance, while system quality and training quality have a negative and insignificant effect on individual performance. These findings can serve as a consideration for the People's Economy Bank (BPR) to enhance system quality, information quality, service quality, and training quality to improve individual performance at BPR.

Abstrak

Pencapaian suatu perusahaan dapat diukur melalui kemampuan individu dalam memanfaatkan sistem informasi untuk memberikan kemudahan bagi penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas pelatihan terhadap kinerja individu di Bank Perekonomian Rakyat (BPR), dengan menerapkan model keberhasilan DeLone & McLean. Penelitian ini dilakukan di seluruh BPR di kota Denpasar. Penelitian dengan data primer berupa jawaban responden dari kuesioner yang telah diisi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel 85 responden yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi di BPR Denpasar. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu, sedangkan kualitas sistem dan kualitas pelatihan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Hasil ini dapat menjadi referensi bagi Bank Perekonomian Rakyat (BPR) dalam mempertimbangkan aspek kualitas sistem, informasi, layanan, dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja individu di BPR.

PENDAHULUAN

Perkembangan dan kecanggihan teknologi informasi pada masa ini terus menerus mengalami perubahan seiring dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi. perkembangan teknologi informasi akan mempermudah kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan yang dapat meningkatkan produktivitas suatu organisasi atau individu. Teknologi informasi menggabungkan beragam teknologi komputer dan telekomunikasi, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, basis data, serta alat telekomunikasi lainnya. Pencapaian suatu perusahaan dapat diukur melalui kemampuan individu dalam memanfaatkan sistem informasi untuk memberikan kemudahan bagi penggunaanya (Pratiwi & Dharmadiaksa, 2018). Berdasarkan kajian tersebut maka semakin bagus kinerja individu dalam memanfaatkan teknologi informasi maka dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Teknologi informasi merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam bidang akuntansi. Kemajuan teknologi informasi membawa dampak positif yang signifikan bagi perusahaan, di mana daya saing menjadi faktor penentu dalam keberlangsungan hidup masyarakat (Kelton *et al.*, 2010). Daya saing membutuhkan strategi yang mengoptimalkan berbagai kekuatan dan peluang yang tersedia, sekaligus mengatasi kelemahan serta hambatan strategis yang dihadapi. Semakin berkembangnya teknologi informasi maka kualitas informasi yang diberikan semakin bagus, karena informasi yang berkualitas sangat dibutuhkan bagi akuntansi dimana informasi tersebut dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan di suatu perusahaan (Emeka, 2012). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) mempunyai peranan penting dalam perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya.

SIA menjadi suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan karena membantu para pembisnis dalam mencapai tujuan perusahaan dimana menjadi lebih efisiensi dan efektivitas dalam mengambil suatu keputusan. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah komponen penting dalam sebuah sistem informasi yang mengumpulkan dan mengolah data keuangan menjadi informasi yang disampaikan kepada para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal organisasi (Sridarmaningrum & Widhiyani, 2018). SIA menawarkan peluang bagi para pelaku bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pengambilan keputusan, yang pada gilirannya memungkinkan perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif (Edison *et al.*, 2012). Efektivitas sistem informasi akuntansi mengukur sejauh mana kumpulan sumber daya yang dikelola mampu mencapai tujuan dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data elektronik, serta mengonversinya menjadi informasi yang diperlukan oleh perusahaan (Dewi & Dharmadiaksa, 2019). SIA dianggap efektif jika dapat menghasilkan informasi yang sesuai dan memenuhi ekspektasi dengan ketepatan waktu, akurasi, dan keandalan.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan serangkaian aktivitas, dokumen, dan teknologi yang saling bergantung yang dirancang untuk mengumpulkan, memproses, dan melaporkan informasi untuk tujuan pengambilan keputusan (Shagari *et al.*, 2017). Dengan adanya SIA membuat kinerja individual menjadi lebih efisien karena pada saat pemrosesan data – data akuntansi menjadi lebih mudah dan terkomputerisasi. SIA berfungsi sebagai pusat operasional suatu perusahaan. Keberadaan SIA memungkinkan perusahaan untuk melakukan pengendalian yang lebih baik dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. SIA memberikan peluang bagi pelaku bisnis untuk meningkatkan efisiensi serta mendukung proses pengambilan keputusan, sehingga perusahaan dapat mencapai keunggulan kompetitif (Edison *et al.*, 2012). Model kesuksesan sistem informasi membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan kinerja individual yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan (DeLone & McLean, 2003).

Kualitas sistem merupakan tolok ukur untuk mengevaluasi efektivitas suatu sistem informasi (Shagari *et al.*, 2017). Dengan kata lain, semakin baik kualitas perangkat lunak dan perangkat keras suatu sistem, maka hasil yang diperoleh juga akan semakin memuaskan. Kualitas sistem dapat diukur

dari 3 hal yaitu handal, fleksibel dan sistem yang digunakan mudah untuk dipelajari. Semakin tinggi kualitas sistem dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dihasilkan oleh pengguna sistem. Apabila kualitas sistem digunakan dengan baik akan berpengaruh positif karena dapat mempermudah karyawan dalam mengumpulkan data – data yang diperlukan oleh perusahaan (Agustina *et al.*, 2022). Selain kualitas sistem kualitas informasi juga berpengaruh pada kinerja individu.

Kualitas informasi adalah hasil dari sistem informasi yang berupa informasi yang digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan. Kualitas informasi dapat berpengaruh terhadap kinerja individual jika sistem informasi yang dihasilkan sesuai dengan harapan pengguna (Agustina *et al.*, 2022). Hal tersebut dapat diukur dengan informasi yang akurat yang dapat dipercaya, tepat waktu dan relevan. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Apabila pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan adalah baik, mereka akan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut, yang dapat berdampak positif pada kinerja individu. Variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja individu adalah kualitas layanan.

Kualitas layanan merupakan salah satu kunci penentu efektivitas sistem informasi akuntansi. Dimensi kualitas layanan telah banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi dan telah menjadi penentu penting dalam efektivitas sistem informasi akuntansi bersama dengan konstruksi kualitas informasi dan kualitas sistem. Kualitas layanan berkaitan dengan isu-isu seperti daya tanggap, pengoperasian sistem yang efisien, yang menghasilkan peningkatan efektivitas sistem informasi akuntansi (Shagari *et al.*, 2017). Layanan berkualitas yang diberikan oleh penyedia yang tepat diperlukan untuk keuntungan dan kesuksesan organisasi karena secara positif terkait dengan profitabilitas yang lebih tinggi, loyalitas klien, dan keunggulan kompetitif (Al-Okaily *et al.*, 2020).

Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang telah disebutkan oleh (DeLone & McLean, 2003) dapat mempengaruhi kinerja individual. Variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah kualitas pelatihan karena perlu ada pelatihan yang berkualitas untuk dapat menerapkan sistem yang ada dalam perusahaan sehingga kinerja individual akan semakin baik. Pelatihan dapat dikatakan berpengaruh karena semakin sering seseorang melakukan pelatihan maka akan semakin banyak memiliki pengetahuan mengenai sistem yang digunakan. Pelatihan merupakan kegiatan untuk meningkatkan kemampuan maupun sikap individu (Nita & Yadnyana, 2019). Keberhasilan sistem informasi akuntansi tergantung dengan pengguna sistem. Pengguna sistem harus dilengkapi dengan berbagai pengetahuan dan pengalaman ilmiah yang disesuaikan dengan persyaratan sistem, yang memungkinkan pengguna ini mencapai tujuannya. Perusahaan yang memiliki sistem informasi berbasis teknologi informasi yang cukup canggih ada sektor perbankan.

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu sektor perbankan di Indonesia yaitu Bank Perekonomian Rakyat (BPR). Perubahan nama Bank Perekonomian Rakyat (BPR) ditandai dengan disahkannya RUU tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK) menjadi UU Nomor 4 Tahun 2023. Tujuan dari perubahan ini adalah agar BPR lebih dikenal oleh masyarakat yang berperan sebagai penggerak ekonomi, khususnya bagi kalangan menengah ke bawah. BPR beroperasi baik secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah, namun tidak menyediakan layanan dalam transaksi pembayaran. Jika dibandingkan dengan Bank Umum kegiatan Bank Perekonomian Rakyat (BPR) lebih sempit karena dalam menjalankan kegiatan usahanya BPR dilarang menerima simpanan dalam bentuk giro, melakukan kegiatan valuta asing, dan melakukan usaha perasuransian. BPR adalah jenis bank yang, sebagai lembaga keuangan, memerlukan laporan keuangan untuk pertanggungjawaban kepada para pemangku kepentingan. Agar dapat menjalankan fungsinya dalam menyusun laporan keuangan, operasional BPR harus didukung oleh sistem informasi akuntansi, sehingga dapat mempermudah proses pembuatan berbagai laporan keuangan yang diperlukan.

BPR dalam melaksanakan tugasnya dapat menggunakan *software* atau aplikasi untuk membantu pekerjaan para karyawan seperti *Banking Smart System* (BSS). Kegunaan BSS adalah untuk

melakukan pencatatan dan pemrosesan transaksi. Pada *software* BSS terdapat fitur yang dapat membantu kegiatan operasional di BPR. Transaksi di BPR seperti tabungan, deposito, dan kredit akan dicatat pada bagian admin, *teller*, maupun bagian yang terkait yang selanjutnya data tersebut diproses secara manual maupun otomatis dalam aplikasi tersebut. Setelah data diproses maka secara otomatis akan dilakukan validasi data untuk menghasilkan laporan yang terkait dengan pembukuan maupun laporan keuangan yang dapat membantu perusahaan. Selain BSS, terdapat aplikasi IBS Core (*Intergrated Banking System*) yaitu merupakan aplikasi utama untuk menunjang operasional lembaga keuangan dan perbankan mikro (*mikro finance institution*). IBS Core bergerak dalam kegiatan usaha simpan pinjam seperti tabungan, deposito, dan kredit. Selain itu IBS Core telah mengalami perkembangan yang semula hanya aplikasi DOS model *one-tier application (file based)*, lalu *two-tier application (SQL-Server-Based)*, model *three-tier* bahkan *four-tier application (web-base, application server, switching-based)*. IBS Core dalam versi Bank Perekonomian Rakyat (BPR) telah melalui dan mengadaptasi berbagai kebijakan Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang terus menerus berkembang, baik terkait laporan bulanan, Sistem Informasi Debitur (SID), Tingkat Kesehatan Bank (TKS), PSAK, KYC, SAK-ETAP, APPU-PPT, One Obligor, dan kebijakan lainnya baik konvensional maupun syariah.

Bank Perekonomian Rakyat (BPR) dipilih karena memanfaatkan Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Sistem informasi akuntansi memainkan peran penting dalam pengembangan dan penyediaan informasi yang berfungsi untuk pengendalian manajemen dan mendukung pengambilan keputusan. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) di kota Denpasar berjumlah 21 yang dimana masih beroperasi saat ini. Hal ini dibuktikan dengan perkembangan aset yang diperoleh BPR di kota Denpasar. Berikut merupakan perkembangan aset BPR di kota Denpasar yang ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1.
Perkembangan Aset BPR di Kota Denpasar Tahun 2019 – 2023 (Triliun Rupiah)

No	Tahun	Asset
1	2019	2,99
2	2020	3,00
3	2021	3,09
4	2022	3,30
5	2023	3,23

Sumber: ibpr-s.ojk.go.id, 2024

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa aset yang dimiliki oleh BPR di kota Denpasar mengalami peningkatan setiap tahunnya. Akan tetapi pada tahun 2023 mengalami penurunan. Ini berarti kinerja Bank Perekonomian Rakyat (BPR) kurang optimal. Salah satu penyebab kurangnya optimal kinerja BPR yaitu kurang maksimalnya dalam penggunaan sistem informasi akuntansi karena dalam penerapannya tidak sedikit karyawan yang tidak yakin dalam pengoperasian SIA. Selain itu pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang optimal yang membuat para nasabah merasa ragu menggunakan layanan yang diberikan oleh Bank Perekonomian Rakyat (BPR).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penelitian ini termotivasi untuk menambahkan variabel kualitas pelatihan pada model (DeLone & McLean, 2003). Hal ini diperlukan karena kualitas pelatihan diperlukan agar karyawan BPR bisa mengikuti perkembangan teknologi yang digunakan oleh BPR. Selain itu BPR sebagai penyokong Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di kota Denpasar. Hal ini sesuai dengan motto kota Denpasar sebagai kota dengan ekonomi yang kreatif.

Menurut Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (1992), kualitas sistem diukur dari aspek kualitas sistem informasi, baik perangkat lunak maupun

perangkat keras. Penekanan utamanya adalah pada performa sistem, yang merujuk pada sejauh mana kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, serta kebijakan dan prosedur dalam sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Swandewi *et al.* (2017), diungkapkan bahwa kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan keberhasilan sistem informasi. Hal ini berarti bahwa sistem yang berkualitas dapat mempercepat penyelesaian tugas dan menghasilkan informasi baru dengan lebih efisien melalui sistem yang tersedia. Studi oleh (Santa *et al.*, 2019) menyatakan bahwa kesederhanaan pengguna sistem memungkinkan informasi yang diberikan oleh sistem menjadi relevan dan dapat dipercaya. Kualitas sistem yang baik akan memberikan kemudahan penggunaan, waktu respons, antarmuka pengguna, serta keandalan dan stabilitas (Sharma, 2019). Kualitas sistem yang dirancang dan diimplementasikan dengan baik meningkatkan proses bisnis karena integrasi perangkat lunak, yang mengarah pada peningkatan profitabilitas dan dapat membantu perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif (Al-Okaily *et al.*, 2020). Kualitas sistem memungkinkan seseorang untuk dengan mudah memanfaatkan sistem untuk menyelesaikan tugas – tugas tertentu dan menghargai fitur – fitur sistem seperti fleksibilitas, ketepatan waktu, dan akurat (Akrong *et al.*, 2022). Berdasarkan hasil uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap kinerja individual.

Kualitas informasi ditentukan apabila mampu memenuhi harapan dari pengguna sistem informasi. Menurut (DeLone & McLean, 1992) menunjukkan bahwa kualitas informasi baik secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi kepuasan pemakai, dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individu dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional. Informasi berkualitas tinggi dipandang sebagai sumber kunci bagi organisasi yang dapat digunakan dalam mempertahankan keunggulan kompetitif mereka (Shagari *et al.*, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh (Chen *et al.*, 2019) menyatakan bahwa kualitas informasi mempunyai dampak signifikan terhadap efektivitas kerja dan produktivitas individu. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Mellouli *et al.*, 2020) menyatakan bahwa kualitas informasi juga penting dalam menciptakan sikap positif tentang keuntungan menggunakan sistem informasi tertentu. Kelengkapan sistem informasi meningkatkan efisiensi sistem, yang berarti keakuratan atau informasi yang dimasukkan ke dalam sistem yang memainkan peran penting dalam keberhasilan sistem tersebut (Al-Hajri *et al.*, 2021). Kualitas informasi merujuk pada kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Swandewi *et al.*, 2017). Jika informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, hal ini akan berdampak negatif pada kinerja individu. Berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

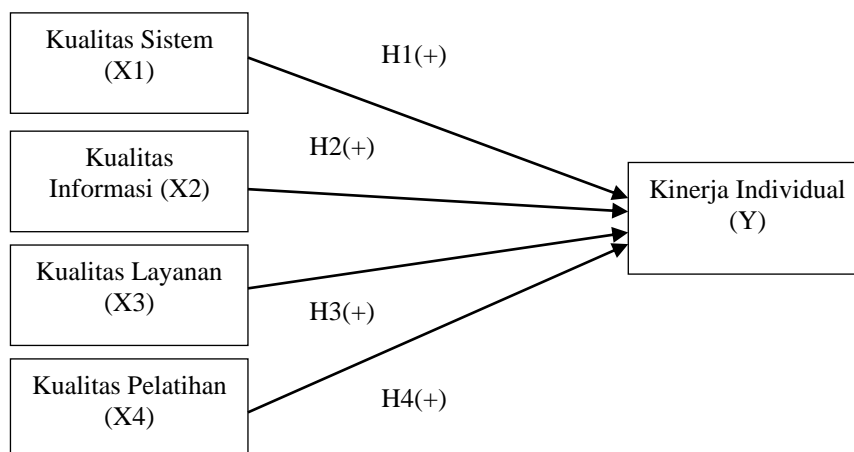
H₂: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual.

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan dari harapan pengguna atau pelanggan dengan layanan nyata yang dirasakan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan suatu sistem informasi, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Shagari *et al.*, 2017) kualitas layanan dianggap sebagai pendorong persepsi nilai, yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan organisasi dan meningkatkan citra suatu perusahaan. (Veeramootoo *et al.*, 2018) Menyatakan bahwa ketika kualitas layanan yang diberikan bagus maka membuat pengguna enggan beralih ke alternatif lain. (Mukamurenzi *et al.*, 2019) Menyatakan bahwa dalam kualitas layanan harus menyediakan data yang relevan, tepat waktu, dan andal, pengguna sistem perlu terjamin keamanan dan ketersediaan datanya. Layanan berkualitas yang diberikan oleh penyedia yang tepat diperlukan untuk keuntungan dan kesuksesan organisasi karena secara positif terkait dengan profitabilitas yang lebih tinggi, loyalitas klien, dan keunggulan kompetitif (Al-Okaily *et al.*, 2020). Kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan rendahnya kepercayaan dan kepuasan pelanggan (Geebren *et al.*, 2021). Berdasarkan hasil uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kinerja individual.

Pelatihan dapat disebut sejauh mana pengguna telah dilatih tentang penggunaan sistem informasi melalui pelatihan vendor, kursus perguruan tinggi dan belajar mandiri. Pelatihan sangat penting untuk penerapan dan pemeliharaan sistem informasi akuntansi. Jika kualitas pelatihan yang diberikan memberikan dampak positif bagi individu maka sistem yang digunakan akan mudah dipahami dan membantu pengguna memahami keunggulan sistem yang digunakan. (Al-Okaily *et al.*, 2020) Menyatakan program pelatihan yang baik dapat membantu pengguna menggunakan sistem secara maksimal dan dapat membantu organisasi menyadari manfaat penuh penerapan sistem informasi akuntansi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Akrong *et al.*, 2022) personil atau pengguna yang tidak terlatih memiliki pandangan yang kurang baik tentang sistem yang diterapkan. (Ram *et al.*, 2013) Menyatakan bahwa kurangnya pelatihan pengguna dan kegagalan untuk memahami bagaimana sistem informasi akuntansi organisasi akan menyebabkan kinerja organisasi tersebut menurun. Pelatihan diberikan untuk membantu pengguna sistem informasi untuk memahami keunggulan sistem. Adapun penelitian yang dilakukan (Almajali *et al.*, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelatihan memberikan dampak positif terhadap kinerja individu. Berdasarkan hasil uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Kualitas pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja individual.



Sumber: Data Penelitian, 2024

Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Perekonomian Rakyat (BPR) yang terletak di Kota Denpasar, menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat asosiatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditentukan. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Objek dari penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas pelatihan terhadap kinerja individual. Penelitian ini dilakukan pada Bank Perekonomian Rakyat (BPR) yang telah terdaftar di www.ojk.go.id di kota Denpasar. Lokasi tersebut dipilih karena BPR merupakan Lembaga keuangan yang telah menggunakan sistem informasi akuntansi. Jumlah BPR di kota Denpasar berjumlah 21 yang masih beroperasi. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (X₁), kualitas informasi (X₂), kualitas layanan (X₃) dan Kualitas Pelatihan (X₄). Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kinerja

individual (Y) pada BPR. Diadopsi dari penelitian DeLone & McLean (2003) dan Al-Okaily *et al.* (2020) kualitas sistem diukur dengan lima indikator yaitu kehandalan, kualitas respon, fungsi sistem, kemudahan pengguna dan fleksibilitas. kualitas informasi diukur dengan indikator yang diadopsi dari penelitian DeLone & McLean (2003) dan Al-Okaily *et al.* (2020) yang terdiri dari enam indikator yaitu relevansi, akurasi, keringkasan, kelengkapan, kegunaan dan ketepatan waktu. kualitas layanan akan diukur dengan indikator yang diadaptasi dari penelitian DeLone & McLean (2003) dan Al-Okaily *et al.* (2020) yang terdiri dari lima indikator yaitu layanan yang dapat diandalkan, kompeten secara teknis, akurat, responsif dan tingkat empati staff personel sistem informasi akuntansi. kualitas pelatihan akan diukur dengan indikator yang diadopsi dari penelitian Al-Okaily *et al.* (2020) yang terdiri dari tiga indikator yaitu pelatihan vendor, kursus perguruan tinggi dan belajar mandiri.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh Bank Perekonomian Rakyat (BPR) yang terdaftar di OJK di Kota Denpasar, sebanyak 21 bank. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non probability* sampling melalui teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah metode penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Tujuan penggunaan teknik ini adalah untuk memperoleh sampel yang representatif. Kriteria sampel dalam penelitian ini mencakup karyawan yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem informasi akuntansi, seperti *Customer Service* (CS), Kasir/Teller, Kepala Bagian Kredit, Admin, *Account Officer* (AO). Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 85 responden. Data yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh dari jawaban atas pernyataan dalam kuesioner yang disajikan dalam bentuk angka. Sumber data yang digunakan mencakup data primer dan sekunder. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode kuesioner.

Teknik analisis yang diterapkan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, yang bertujuan untuk menentukan ada tidaknya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Analisis ini akan digunakan untuk mengamati pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas pelatihan terhadap kinerja individu di Bank Perekonomian Rakyat (BPR) di Kota Denpasar. Persamaan regresi linier berganda ditunjukkan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

Y	= Kinerja Individual
α	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ dan β_4	= Koefisien regresi
X1	= Kualitas Sistem
X2	= Kualitas Informasi
X3	= Kualitas Layanan
X4	= Kualitas Pelatihan
e	= Error Item

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas merupakan metode yang digunakan untuk menilai sejauh mana sebuah kuesioner dapat dianggap valid atau tidak. Dalam proses pengujian validitas ini, digunakan perhitungan nilai korelasi Pearson, yang berfungsi untuk mengukur hubungan antara skor masing-masing faktor dengan skor total dari kuesioner. Jika hasil korelasi dari setiap faktor menunjukkan nilai positif dan lebih besar dari 0,30, maka hal ini menandakan bahwa butir-butir pernyataan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dianggap valid. Validitas yang tinggi sangat penting karena menjamin bahwa kuesioner tersebut

dapat memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, yang pada gilirannya akan memperkuat hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2018), validitas kuesioner sangat berpengaruh pada kualitas data yang diperoleh, sehingga pengujian ini menjadi langkah krusial dalam proses pengumpulan data.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Person Correlation	Signifikasi	Keterangan
Kualitas Sistem (X₁)			
X _{1.1}	0,83	0,00	Valid
X _{1.2}	0,78	0,00	Valid
X _{1.3}	0,69	0,00	Valid
X _{1.4}	0,78	0,00	Valid
X _{1.5}	0,73	0,00	Valid
Kualitas Informasi (X₂)			
X _{2.1}	0,82	0,00	Valid
X _{2.2}	0,64	0,00	Valid
X _{2.3}	0,80	0,00	Valid
X _{2.4}	0,83	0,00	Valid
Kualitas Layanan (X₃)			
X _{3.1}	0,68	0,00	Valid
X _{3.2}	0,69	0,00	Valid
X _{3.3}	0,66	0,00	Valid
X _{3.4}	0,72	0,00	Valid
Kualitas Pelatihan (X₄)			
X _{4.1}	0,73	0,00	Valid
X _{4.2}	0,81	0,00	Valid
X _{4.3}	0,78	0,00	Valid
Kinerja Individual (Y)			
Y ₁	0,66	0,00	Valid
Y ₂	0,52	0,00	Valid
Y ₃	0,76	0,00	Valid
Y ₄	0,72	0,00	Valid
Y ₅	0,68	0,00	Valid
Y ₆	0,72	0,00	Valid

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang tertera pada Tabel 2, nilai koefisien korelasi Pearson menunjukkan angka lebih besar dari 0,30, sementara nilai signifikansi berada di bawah 0,05 untuk masing-masing instrumen penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner dianggap layak dan valid untuk digunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

Sebuah variabel dapat dikategorikan sebagai reliabel jika jawaban dari pernyataan yang diberikan oleh responden konsisten sepanjang waktu, sebagaimana dinyatakan oleh Ghazali (2018). Untuk menguji reliabilitas, digunakan nilai *Cronbach's Alpha* sebagai indikator. Sebuah instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh lebih besar dari 0,60. Hasil dari uji reliabilitas ini dapat dilihat pada Tabel 3. Dengan demikian, uji validitas dan reliabilitas merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki kualitas yang baik, sehingga data yang diperoleh dapat diandalkan dan mendukung hasil penelitian secara keseluruhan.

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel/ Sub Variabel	Jumlah Instrumen	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Kualitas Sistem (X ₁)	5	0,81	0,60	Reliabel
Kualitas Informasi (X ₂)	4	0,78	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan (X ₃)	4	0,64	0,60	Reliabel
Kualitas Pelatihan (X ₄)	3	0,67	0,60	Reliabel
Kinerja Individual (Y)	6	0,77	0,60	Reliabel

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang ditunjukkan pada Tabel 3, dapat dilihat bahwa semua pernyataan dalam instrumen penelitian memiliki nilai koefisien Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60. Ini mengindikasikan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut memenuhi kriteria reliabilitas yang diperlukan, sehingga dapat digunakan secara efektif untuk melakukan survei dalam penelitian ini.

Selanjutnya, untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik variabel penelitian, seperti nilai minimum, maksimum, mean (rata-rata), dan standar deviasi, disajikan dalam Tabel 4. Tabel ini merupakan hasil analisis statistik deskriptif yang memberikan gambaran komprehensif tentang distribusi data dan kecenderungan pusat dari variabel-variabel yang diteliti. Analisis deskriptif ini penting untuk memahami karakteristik data secara keseluruhan dan menjadi dasar untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 4.
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Sistem (X₁)					
X _{1.1}	85	2	4	3,21	0,51
X _{1.2}	85	2	4	3,21	0,49
X _{1.3}	85	3	4	3,27	0,44
X _{1.4}	85	1	4	3,18	0,58
X _{1.5}	85	1	4	3,02	0,63
Kualitas Informasi (X₂)					
X _{2.1}	85	2	4	3,24	0,45
X _{2.2}	85	3	4	3,24	0,42
X _{2.3}	85	1	4	3,20	0,59
X _{2.4}	85	2	4	3,15	0,50
Kualitas Layanan (X₃)					
X _{3.1}	85	2	4	3,24	0,45
X _{3.2}	85	3	4	3,25	0,43
X _{3.3}	85	2	4	3,22	0,44
X _{3.4}	85	2	4	3,13	0,45
Kualitas Pelatihan (X₄)					
X _{4.1}	85	2	4	3,20	0,48
X _{4.2}	85	2	4	3,24	0,47
X _{4.3}	85	2	4	3,18	0,44
Kinerja Individual (Y)					
Y ₁	85	2	4	3,35	0,50
Y ₂	85	3	4	3,33	0,47
Y ₃	85	3	4	3,47	0,50
Y ₄	85	1	4	3,41	0,60
Y ₅	85	2	4	3,39	0,51
Y ₆	85	1	4	3,40	0,58

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif yang disajikan dalam Tabel 4, diketahui bahwa jumlah responden (N) adalah 85. Ini menunjukkan bahwa penelitian ini melibatkan 85 data responden yang diperoleh dari 21 Bank Perekonomian Rakyat (BPR) di Kota Denpasar. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan karakteristik dari masing-masing variabel dalam penelitian ini, termasuk Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kualitas Pelatihan, dan Kinerja Individual. Untuk variabel Kualitas Sistem (X1), rata-rata (mean) nilai berkisar antara 3,02 hingga 3,27, dengan deviasi standar yang menunjukkan variasi dalam jawaban responden. Khususnya, butir X1.5 memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu 3,02, menunjukkan bahwa responden merasa kualitas sistem kurang optimal pada aspek tersebut. Variabel Kualitas Informasi (X2), nilai rata-rata juga berkisar antara 3,15 hingga 3,24, dengan deviasi standar yang menunjukkan konsistensi jawaban responden. Sedangkan pada variabel Kualitas Layanan (X3), nilai rata-rata berkisar antara 3,13 hingga 3,25, menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kualitas Pelatihan (X4), nilai rata-rata berkisar antara 3,18 hingga 3,24, menunjukkan bahwa responden menilai kualitas pelatihan yang diberikan relatif baik. Terakhir, untuk variabel Kinerja Individual (Y), nilai rata-rata berkisar antara 3,33 hingga 3,47, menunjukkan bahwa responden memiliki pandangan positif terhadap kinerja individu mereka. Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap semua variabel yang diteliti, dengan sebagian besar nilai rata-rata di atas 3, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang memadai.

Tabel 5.
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		0,850
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,000
	Std. Deviation	1,591
Most Extreme Differences	Absolute	0,086
	Positive	0,086
	Negative	-0,080
Test Statistic		0,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,173 ^c

Sumber: Data Penelitian, 2024

Uji normalitas bertujuan untuk menilai apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal, sebagaimana dijelaskan oleh Ghozali (2018). Pengujian ini dilakukan dengan menerapkan uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Sebuah distribusi data dianggap normal jika nilai koefisien Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05. Hasil uji normalitas pada Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,173, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Tabel 6.
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity		Asumsi Multi korelasi
	Tolerance	VIF	
Kualitas Sistem (X ₁)	0,358	2,795	Tidak Terjadi Multikolerasi
Kualitas Informasi (X ₂)	0,382	2,614	Tidak Terjadi Multikolerasi
Kualitas Layanan (X ₃)	0,529	1,890	Tidak Terjadi Multikolerasi
Kualitas Pelatihan (X ₄)	0,513	1,910	Tidak Terjadi Multikolerasi

Sumber: Data Penelitian, 2024

Hasil uji multikolinearitas yang disajikan dalam Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk semua variabel lebih besar dari 0,1, sementara nilai Variance Inflation Factor (VIF) berada di bawah 10. Temuan ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas di antara semua variabel bebas yang digunakan dalam analisis.

Tabel 7.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,218	1,119		1,983	0,051
Kualitas Sistem (X ₁)	0,068	0,083	0,150	0,816	0,417
1 Kualitas Informasi (X ₂)	-0,023	0,106	-0,039	-0,218	0,828
Kualitas Layanan (X ₃)	0,007	0,112	0,010	0,066	0,947
Kualitas Pelatihan (X ₄)	-0,188	0,129	-0,222	-1,461	0,148

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang disajikan dalam Tabel 7, nilai Signifikansi (Sig.) untuk semua variabel berada di atas 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan.

Tabel 8.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,605	1,958		2,352	0,021
Kualitas Sistem (X ₁)	0,103	0,145	0,097	0,708	0,481
1 Kualitas Informasi (X ₂)	0,394	0,186	0,280	2,118	0,037
Kualitas Layanan (X ₃)	0,497	0,197	0,284	2,527	0,013
Kualitas Pelatihan (X ₄)	0,278	0,225	0,140	1,237	0,220

Sumber: Data Penelitian, 2024

Dari hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 8 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,605 + 0,103X_1 + 0,394X_2 + 0,497X_3 + 0,278X_4 + e \dots \dots \dots (2)$$

Nilai koefisien regresi untuk variabel bebas dinyatakan positif jika memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil analisis, terlihat bahwa variabel Kualitas Informasi (X₂) dan Kualitas Layanan (X₃) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kinerja Individual. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam kualitas informasi dan layanan dapat meningkatkan kinerja individu di lingkungan kerja. Sementara itu, Kualitas Sistem (X₁) dan Kualitas Pelatihan (X₄) juga menunjukkan nilai koefisien positif, tetapi dengan nilai signifikansi yang lebih dari 0,05. Ini berarti bahwa meskipun kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif, pengaruhnya terhadap kinerja individu tidak signifikan secara statistik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem dan pelatihan tidak berkontribusi secara berarti terhadap peningkatan kinerja individu dalam penelitian ini. Hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,682 ^a	0,465		0,438

Sumber: Data Penelitian, 2024

Hasil uji koefisien determinasi yang disajikan dalam Tabel 9, terlihat bahwa nilai adjusted R² sebesar 0,438 atau 43,8 persen. Ini menunjukkan bahwa kinerja individu (Y) dipengaruhi oleh variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Kualitas Pelatihan (X4) sebesar 43,8%. Artinya, hampir setengah dari variasi kinerja individu dapat dijelaskan oleh keempat variabel tersebut. Sementara itu, sisa 56,2 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, menunjukkan adanya faktor-faktor eksternal yang mungkin juga berkontribusi terhadap kinerja individu.

Uji F digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji ini juga menilai kelayakan model yang dihasilkan dengan tingkat signifikansi α (alpha) sebesar 0,05 atau 5 persen. Jika nilai signifikansi $F \leq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $F > 0,05$, maka semua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil dari uji F ini dapat dilihat dalam Tabel 10.

Tabel 10.
Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	184,851	4	46,213	17,393	0,000 ^b
Residual	212,561	80	2,657		
Total	397,412	84			

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 10 dijelaskan bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kualitas pelatihan secara simultan terhadap kinerja individual adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $17,393 > F$ tabel 2,48, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3) dan kualitas pelatihan (X4) secara simultan terhadap kinerja individual (Y).

Tabel 11.
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,605	1,958		2,352	0,021
Kualitas Sistem (X ₁)	0,103	0,145	0,097	0,708	0,481
1 Kualitas Informasi (X ₂)	0,394	0,186	0,280	2,118	0,037
Kualitas Layanan (X ₃)	0,497	0,197	0,284	2,527	0,013
Kualitas Pelatihan (X ₄)	0,278	0,225	0,140	1,237	0,220

Sumber: Data Penelitian, 2024

Hasil hipotesis (H₁) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kinerja individu. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam kualitas sistem tidak berdampak pada penurunan kinerja individu. Fenomena ini mungkin disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kompleksitas sistem yang lebih tinggi atau peningkatan beban kerja yang diakibatkan oleh penerapan sistem baru. Hasil ini menunjukkan bahwa walaupun sistem informasi akuntansi di BPR menyediakan akses informasi yang cepat akan tetapi masih belum mampu meningkatkan kinerja individual secara langsung, dimana kemampuan atau performa sistem yang dimiliki dalam menyediakan informasi masih belum sesuai kebutuhan pengguna yang mengakibatkan belum mampu meningkatkan kinerja individual. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Paramitha, 2020), dimana kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kinerja individual dikarenakan sistem belum mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan adanya pengolahan data ulang secara manual sehingga adanya kualitas sistem tidak meningkatkan kinerja individual. Hasil studi ini tidak sejalan dengan (Swandewi *et al.*, 2017) bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh pada kinerja individual.

Hasil hipotesis (H₂) menyatakan bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh positif terhadap kinerja individual. Hal ini berarti jika kualitas informasi semakin bagus maka akan berdampak pada kinerja individual yang dapat meningkatkan nilai suatu perusahaan. Informasi pada sistem informasi akuntansi di BPR bersifat *up to date* dimana kualitas informasi yang dimiliki BPR dapat dipercaya, akurat, tepat waktu dan relevan dimana mempengaruhi kinerja individual yang nantinya informasi tersebut digunakan dalam proses pengambilan keputusan yang akan mempengaruhi suatu perusahaan. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Chen *et al.*, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja individual karena mempunyai dampak signifikan terhadap efektivitas kerja dan produktivitas individu. (Mellouli *et al.*, 2020) menyatakan bahwa kualitas informasi juga penting dalam menciptakan sikap positif tentang keuntungan menggunakan sistem informasi tertentu. (Al-Hajri *et al.*, 2021) membuktikan bahwa kualitas informasi secara positif berpengaruh pada kinerja individual.

Hasil hipotesis (H₃) menyatakan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja individual. Hal ini berarti bahwa semakin bagus kualitas layanan akan memberikan dampak pada kinerja individual. Sistem informasi akuntansi yang digunakan BPR memberikan peningkatan kualitas layanan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat diandalkan, kompeten secara teknis, akurat dan responsif. Layanan berkualitas yang diberikan oleh penyedia akan membawa keuntungan dan kesuksesan bagi suatu organisasi karena secara positif terkait dengan profitabilitas yang lebih tinggi, loyalitas klien, dan keunggulan kompetitif. Sejalan dengan temuan (Mukamurenzi *et al.*, 2019) bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kinerja individual. Karena kualitas layanan harus menyediakan data yang relevan, tepat waktu, dan andal, agar pengguna sistem merasa terjamin dengan keamanan dan ketersediaan datanya. (Pratama *et al.*, 2019) juga menemukan pengaruh positif dari kualitas layanan pada kinerja individual.

Hasil hipotesis (H₄) menyatakan bahwa kualitas pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja individual, yang menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas pelatihan tidak mempengaruhi kinerja individual. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelatihan yang diberikan belum berhasil meningkatkan kinerja individu secara langsung. Artinya, program pelatihan terkait sistem informasi akuntansi yang telah dilaksanakan mungkin belum cukup memberikan keyakinan atau kepercayaan yang memadai bagi karyawan dalam menggunakan sistem tersebut. Hal ini membuat karyawan merasa kurang yakin atau masih belum mahir menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada di BPR dimana pelatihan yang diberikan belum mampu meningkatkan kinerja individual. Hasil studi ini berbeda dengan (Akrong *et al.*, 2022) yang membuktikan bahwa kualitas pelatihan secara positif berdampak pada kinerja individual. Demikian juga pada temuan (Costa *et al.*, 2020) bahwa kualitas pelatihan secara positif berdampak kinerja individual.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja individu di Bank Perekonomian Rakyat (BPR). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas sistem dalam menyediakan informasi tinggi, hal tersebut tidak berdampak positif pada kinerja individu di BPR. Di sisi lain, kualitas informasi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu. Hasil ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang disediakan, semakin baik pula kinerja individu yang dihasilkan di BPR. Selain itu, kualitas layanan juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan berbanding lurus dengan peningkatan kinerja individu. Namun, kualitas pelatihan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja individu, artinya meskipun kualitas pelatihan yang diberikan mungkin meningkat, hal tersebut tidak berdampak pada kinerja individu di BPR. Temuan ini menyoroti pentingnya fokus pada kualitas informasi dan layanan dalam upaya meningkatkan kinerja individu di institusi tersebut.

Penelitian ini menyarankan pada manajemen Bank Perekonomian Rakyat (BPR) untuk dapat meningkatkan kualitas informasi dan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kinerja individual yang akan memberikan manfaat pada BPR kedepannya. Penelitian ini hanya menggunakan lokasi penelitian pada seluruh BPR kota Denpasar. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk memperluas cakupan BPR seperti seluruh BPR di Bali sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi secara luas.

REFERENSI

- Agustina, R., Gustiana, R., Hestiawati, R., & Nasional Banjarmasin, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Muhammadiyah Banjarmasin* (Vol. 15, Issue 2). <https://doi.org/10.53651/jdeb.v15i2.395>
- Akrong, G. B., Shao, Y., & Owusu, E. (2022). Evaluation of organizational climate factors on tax administration enterprise resource planning (ERP) system. *Heliyon*, 8(6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09642>
- Almajali, D. A., Masa'deh, R., & Tarhini, A. (2016). Antecedents of ERP systems implementation success: a study on Jordanian healthcare sector. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(4), 549–565. <https://doi.org/10.1108/JEIM-03-2015-0024>
- Al-Hajri, A., et al. (2021). Efisiensi Perangkat Pendukung dalam Pelaksanaan Sistem Informasi e-Puskesmas Kota Sungai Penuh. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(2), 1-10. <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v19i3.724>
- Al-Okaily, A., Al-Okaily, M., Shiyab, F., & Masadah, W. (2020). Accounting information system effectiveness from an organizational perspective. *Management Science Letters*, 10(16), 3991–4000. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020>
- Chen, Y. C., Hu, L. T., Tseng, K. C., Juang, W. J., & Chang, C. K. (2019). Cross-boundary e-government systems: Determinants of performance. *Government Information Quarterly*, 36(3), 449–459. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.02.001>
- Costa, C. J., Aparicio, M., & Raposo, J. (2020). Determinants of the management learning performance in ERP context. *Heliyon*, 6(4). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03689>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dewi, L. P. R., & Dharmadiaksa, I. B. (2019). Pengaruh Efektivitas SIA, Kecanggihan Teknologi Informasi, dan Kemampuan Teknik Pemakai SIA pada Kinerja Individu. *E-Jurnal Akuntansi*, 1735. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i03.p04>
- Edison, G., Manuere, F., & Joseph, M. (2012). Evaluation Of Factors Influencing Adoption Of Accounting Information System By Small To Medium Enterprises In Chinhoyi. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(6), 1124–1141. <https://1library.net/document/yr0ppejy-evaluation-factors-influencing-adoption-accounting-information-enterprises-chinhoyi.html>

- Emeka, N. N. A. (2012). Repositioning Accounting Information System Through Effective Data Quality Management: A Framework For Reducing Costs And Improving Performance. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 1(10). www.ijstr.org
- Geebren, A., Jabbar, A., & Luo, M. (2021). Examining the role of consumer satisfaction within mobile eco-systems: Evidence from mobile banking services. *Computers in Human Behavior*, 114. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106584>
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kelton, A. S., Pennington, R. R., & Tuttle, B. M. (2010). The effects of information presentation format on judgment and decision making: A review of the information systems research. *Journal of Information Systems*, 24(2), 79–105. <https://doi.org/10.2308/jis.2010.24.2.79>
- Mellouli, M., Bouaziz, F., & Bentahar, O. (2020). E-government success assessment from a public value perspective. *International Review of Public Administration*, 25(3), 153–174. <https://doi.org/10.1080/12294659.2020.1799517>
- Mukamurenzi, S., Grönlund, Å., & Islam, S. M. (2019). Improving qualities of e-government services in Rwanda: A service provider perspective. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 85(5). <https://doi.org/10.1002/isd2.12089>
- Nita, N. M. A. A., & Yadnyana, I. K. (2019). Pengaruh Pelatihan, Kemampuan Teknik Pemakai Sistem Informasi Akuntansi dan Dukungan Manajemen Puncak Pada Kinerja Individual. *E-Jurnal Akuntansi*, 1788. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i03.p06>
- Paramitha, A. A. (2020). *Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, Tingkat Keahlian, Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Individual Karyawan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Trenggalek*. <http://repo.uinsatu.ac.id/id/eprint/16256>
- Pratama, G. S., Ariyanto, D., & Aryista Dewi, A. (2019). Kinerja Individu Sebagai Pengukuran Kesuksesan Adopsi SIA dengan Model UTAUT dan Delone & Mc Lean. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(2), 1607. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i02.p30>
- Pratiwi, L. P. E. A., & Dharmadiaksa, I. B. (2018). Pengaruh Pemanfaatan dan Relevansi Teknologi Informasi Serta Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Akuntansi*, 351. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v23.i01.p14>
- Raharjo, N. K., Majidah, M., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 7, 671. <https://doi.org/10.24843/EEB.2020.v09.i07.p05>
- Ram, J., Corkindale, D., & Wu, M. L. (2013). Implementation critical success factors (CSFs) for ERP: Do they contribute to implementation success and post-implementation performance? *International Journal of Production Economics*, 144(1), 157–174. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2013.01.032>
- Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39–50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Shagari, S. L., Abdullah, A., & Saat, R. M. (2017). Accounting information systems effectiveness: Evidence from the Nigerian banking sector. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 12, 309–335. <https://doi.org/10.28945/3891>
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>
- Sridarmaningrum, L. G., & Widhiyani, N. L. S. (2018). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, Kesesuaian Tugas, Kenyamanan Fisik dan Lingkungan Kerja pada Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Akuntansi*, 1955. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v23.i03.p13>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. ALFABETA, CV.
- Susanti, Y., & Suhono, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(11), 1083-1102. <https://doi.org/10.24843/EEB.2020.v09.i11.p04>
- Swandewi, L. P., Ariyanto, D., Gede, L., & Dewi, K. (2017). *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kabupaten Buleleng* (Vol. 19).
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.00>