

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan syariah Indonesia memasuki babak baru sejak Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan izin merger tiga bank syariah BUMN (PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, dan PT Bank BRI Syariah Tbk) pada 27 Januari 2021, yang kemudian diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada 1 Februari 2021 dengan nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau BSI (Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2021; Bank Syariah Indonesia, 2024). Pasca-merger, manajemen dihadapkan pada persoalan konsolidasi infrastruktur teknologi informasi tiga entitas legasi yang berbeda platform. Pilihan akhirnya jatuh pada sistem milik Bank Syariah Mandiri sebagai basis teknologi utama, dengan pertimbangan bahwa sistem tersebut dinilai lebih matang dan telah melayani basis nasabah dua kali lebih besar dibandingkan bank legasi lainnya (Hukumonline, 2021). Sistem yang dimaksud adalah *Temenos T24*, sebuah *core banking system* yang sejak tahun 2012 telah diimplementasikan di Bank Syariah Mandiri untuk menggantikan puluhan aplikasi legasi dan mengotomatisasi proses perbankannya, termasuk seluruh alur pencatatan transaksi pembiayaan (Temenos, 2012). Sejak saat itu, praktis seluruh proses akuntansi BSI mulai dari pengakuan transaksi hingga penyusunan laporan keuangan berjalan di atas satu tulang punggung sistem yang sama.

Empat tahun sejak merger, skala bisnis BSI melonjak signifikan. Hingga awal 2024, jumlah nasabah BSI tercatat mencapai 20,46 juta orang dengan jumlah pegawai mencapai 17.234 orang per akhir 2024 (Bank Syariah Indonesia, 2024; PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2025). Pertumbuhan ini tidak merata di seluruh lini pembiayaan; akad murabahah justru mendominasi struktur pembiayaan BSI secara mencolok. Berdasarkan Laporan Tahunan BSI 2024, piutang murabahah bersih tercatat sebesar Rp140,03 triliun, meningkat dari Rp132,15 triliun pada 2023, jauh melampaui pos pembiayaan berbasis akad lain seperti mudharabah, musyarakah, maupun ijarah (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2025). Dominasi portofolio ini menjadikan murabahah sebagai jenis transaksi dengan volume pencatatan tertinggi yang harus diproses *Temenos T24* setiap hari di seluruh Kantor Cabang Pembantu (KCP), mencakup pengakuan piutang saat akad, pengukuran margin keuntungan yang ditangguhkan (*deferred margin*), hingga otomatisasi pencatatan angsuran nasabah.

Besarnya volume dan nilai transaksi murabahah ini membawa konsekuensi langsung pada tuntutan keandalan pencatatannya. Setiap penyimpangan sekecil apa pun pada pengakuan piutang, alokasi margin, atau penjadwalan angsuran murabahah berpotensi terakumulasi menjadi kesalahan material dalam laporan keuangan bank, mengingat proporsinya yang begitu besar terhadap total pembiayaan BSI. Kondisi ini menuntut agar seluruh proses pencatatan pembiayaan murabahah pada *Temenos T24* senantiasa memenuhi standar PSAK 402 tentang Akuntansi Murabahah, khususnya pada aspek akurasi nilai,

ketepatan waktu pemrosesan, dan keterlulusan (*verifiability*) transaksi (Ikatan Akuntansi Syariah, 2023). Dengan kata lain, efektivitas sistem informasi akuntansi bukan sekadar isu efisiensi operasional, melainkan prasyarat langsung bagi terpenuhinya prinsip keandalan informasi akuntansi murabahah itu sendiri.

Namun demikian, harapan normatif tersebut tidak selalu sejalan dengan kondisi di lapangan. Berdasarkan pengamatan awal dan pengalaman empiris peneliti pada KCP BSI Bandung Setrasari, interaksi harian staf operasional dengan *Temenos T24* masih kerap berhadapan dengan kendala teknis, di antaranya *system lag* pada jam-jam sibuk transaksi, keterlambatan sinkronisasi data antarcabang, serta hambatan pada proses rekonsiliasi penutupan harian (*end of day*). Ketika kendala tersebut muncul, staf terpaksa melakukan penelusuran atau koreksi manual atas data yang tersimpan, sebuah langkah yang secara faktual membuka celah bagi keterlambatan *posting* angsuran nasabah maupun selisih alokasi pokok dan margin murabahah. Fenomena teknis semacam ini, meski tampak kecil pada tataran harian, berpotensi menggerus prinsip ketepatan waktu (*timeliness*) dan akurasi yang menjadi inti keandalan pencatatan akuntansi.

Pengamatan peneliti selama magang di KCP BSI Bandung Setrasari tersebut bukan sekadar temuan yang berdiri sendiri di satu kantor cabang, melainkan sejalan dengan sejumlah kasus serupa yang menunjukkan bahwa kendala teknis semacam ini benar-benar berdampak langsung pada nasabah, bukan sekadar potensi risiko administratif semata. Sebagai ilustrasi, gangguan pada aplikasi

Byond by BSI pada September 2025 sempat melumpuhkan akses transaksi sejumlah nasabah selama beberapa hari, sehingga nasabah tidak dapat memenuhi kewajiban finansial rutin seperti pembayaran biaya pendidikan anak (Kompas.com, 2025). Pada kasus lain yang lebih terkait langsung dengan proses pencatatan pembiayaan, seorang nasabah pembiayaan BSI KCP Sutomo melaporkan bahwa saldo pembiayaannya sempat tertahan tanpa penjelasan yang memadai meskipun kewajiban angsuran telah dipenuhi tepat waktu, sebuah keluhan yang menggambarkan bagaimana ketidaktepatan proses administrasi dan pencatatan pada sistem berpotensi merugikan nasabah secara langsung (Mediakonsumen.com, 2025). Secara nasional, tren pengaduan konsumen terhadap sektor jasa keuangan turut menunjukkan skala persoalan yang tidak kecil, Otoritas Jasa Keuangan mencatat bahwa hingga pertengahan Desember 2024 terdapat 33.319 pengaduan konsumen yang masuk melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK), dengan sektor perbankan menyumbang porsi terbesar yaitu 12.776 pengaduan (Otoritas Jasa Keuangan, 2025). Meskipun data ini tidak memilah pengaduan berdasarkan penyebab teknis pencatatan pembiayaan secara spesifik, besarnya angka tersebut mengindikasikan bahwa persoalan keandalan sistem informasi dan pelayanan berbasis teknologi merupakan isu yang berdampak luas pada kepercayaan dan kenyamanan nasabah, bukan sekadar persoalan teknis internal yang berhenti pada level operasional bank semata. Dengan kata lain, kendala teknis yang diamati peneliti selama magang di KCP BSI Bandung Setrasari bukan sekadar fenomena lokal yang berdiri sendiri, melainkan cerminan dari persoalan

keandalan sistem yang lebih luas dan nyata dirasakan oleh nasabah di berbagai titik layanan BSI, sehingga semakin menguatkan urgensi untuk mengkaji lebih lanjut pengaruh efektivitas Temenos T24 terhadap keandalan pencatatan pembiayaan murabahah pada level operasional KCP.

Kerentanan pada level operasional tersebut sejalan dengan risiko yang lebih besar yang pernah terekspos secara nasional. Pada 8–11 Mei 2023, BSI mengalami gangguan layanan berskala nasional akibat serangan *ransomware* LockBit 3.0 yang melumpuhkan akses ATM, *mobile banking*, hingga sistem transaksi di kantor cabang selama beberapa hari (Kompas.com, 2023; Tempo.co, 2023). Insiden tersebut bersifat *force majeure* dan tidak menjadi fokus utama penelitian ini, namun kejadiannya memperkuat argumen bahwa ketergantungan operasional yang sentralistik pada satu sistem inti menyimpan risiko yang nyata bagi kelangsungan proses pencatatan keuangan bank, sekaligus menegaskan relevansi mengkaji keandalan sistem tersebut pada level operasional yang lebih rutin, yakni kendala teknis harian di KCP sebagaimana diuraikan sebelumnya.

Persoalan keandalan pencatatan pembiayaan murabahah pun tidak bersifat insidental atau spesifik pada satu bank semata. Studi pemetaan literatur oleh Lestari, Putri, Zega, dan Uspa (2025) yang menelaah 970 publikasi mengenai penerapan PSAK 402 pada perbankan syariah di Indonesia menemukan bahwa tingkat kepatuhan bank syariah terhadap standar akuntansi murabahah tersebut secara rata-rata baru berkisar 78,5–85%, yang berarti masih terdapat celah kepatuhan sebesar 15–21,5% pada aspek pengakuan, pengukuran, penyajian,

maupun pengungkapan transaksi murabahah. Temuan ini menegaskan bahwa keandalan pencatatan pembiayaan murabahah bukan sekadar asumsi normatif yang otomatis terpenuhi oleh regulasi, melainkan area yang secara empiris masih rentan terhadap deviasi antarlembaga, sehingga relevan untuk dikaji lebih lanjut secara spesifik pada konteks BSI KCP di Kota Bandung.

Di sisi lain, literatur yang membahas efektivitas sistem informasi maupun *core banking system* di sektor perbankan pada umumnya masih berhenti pada variabel dependen yang bersifat umum. Harahap (2022) menguji pengaruh efektivitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan BSI, sementara Basyir dan Safitri (2022) menilai determinan kesuksesan sistem *core banking* melalui pendekatan model DeLone dan McLean namun berhenti pada kepuasan dan manfaat pengguna secara umum. Pola serupa juga tampak pada literatur internasional: Al-Hattami (2021) memvalidasi model kesuksesan DeLone dan McLean pada konteks sistem informasi akuntansi perbankan di negara berkembang, dan Ali, Khairalla, serta Ahmed (2026) memvalidasi model yang sama pada industri perbankan Sudan, namun keduanya mengukur kesuksesan sistem secara umum dicerminkan oleh penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih tanpa mengaitkannya dengan keandalan pencatatan pada jenis pembiayaan tertentu. Dengan kata lain, baik penelitian nasional maupun internasional secara konsisten menunjukkan bahwa efektivitas sistem berpengaruh terhadap berbagai luaran organisasi, tetapi tidak satu pun yang menjadikan keandalan pencatatan pembiayaan murabahah sesuai PSAK 402 sebagai variabel dependen yang diukur. Studi deskriptif lain di

lingkungan BSI Kota Bandung, seperti kajian kesesuaian pencatatan deposito mudharabah dengan PSAK 105 (Gojali, Setiawan, Tripalupi, & Islamiati, 2022), juga menegaskan pentingnya kepatuhan standar akuntansi syariah di tingkat cabang, namun berfokus pada akad mudharabah dan tidak menyentuh pembiayaan murabahah maupun pengujian pengaruh efektivitas sistem informasi secara kuantitatif.

Kelompok literatur kedua justru berjalan dari arah yang berlawanan: sejumlah penelitian secara spesifik mengkaji kesesuaian pencatatan pembiayaan murabahah dengan PSAK 402, tetapi dilakukan secara deskriptif-kualitatif tanpa mengaitkannya dengan efektivitas sistem informasi yang memprosesnya. Marlina dan Umiyati (2021) menganalisis penerapan PSAK 402 pada BSI, namun tidak menyentuh aspek efektivitas *Temenos T24* maupun konteks operasional di tingkat KCP. Puspitasari, Imron, dan Suripto (2023) mengevaluasi kesesuaian akuntansi pembiayaan murabahah dengan PSAK 402 pada koperasi syariah, sebuah konteks kelembagaan yang jauh berbeda kompleksitas teknologinya dari *core banking system* bank umum syariah. Kedua kelompok literatur ini berjalan pada jalur yang terpisah: satu kelompok menguji sistem tanpa menyentuh keandalan pencatatan murabahah, kelompok lain menguji kepatuhan murabahah tanpa mengaitkannya dengan efektivitas sistem yang memprosesnya.

Kekosongan ini menjadi lebih terasa ketika mempertimbangkan bahwa hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara spesifik menguji pengaruh efektivitas *Temenos T24* terhadap keandalan pencatatan pembiayaan

murabahah pada level Kantor Cabang Pembantu, yaitu unit operasional tempat sebagian besar transaksi murabahah nasabah ritel diinput, diverifikasi, dan dicatat sehari-hari. Padahal, di titik inilah pertemuan antara kinerja teknis sistem dan kepatuhan pencatatan terhadap standar akuntansi syariah sesungguhnya diuji secara nyata, bukan sekadar pada level kebijakan atau pelaporan konsolidasi di kantor pusat. Kesenjangan riset (*research gap*) inilah yang menjadi dasar urgensi penelitian ini: mengkaji sejauh mana efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis *Temenos T24* benar-benar mendukung keandalan pencatatan pembiayaan murabahah di level ujung tombak operasional bank syariah.

Untuk mengukur efektivitas sistem informasi akuntansi tersebut, penelitian ini mengadopsi secara utuh kerangka *DeLone and McLean IS Success Model* (DeLone & McLean, 2003) sebagai instrumen pengukuran yang komprehensif. Dalam konstruksi penelitian ini, variabel independen tetap bersifat tunggal, yaitu Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi berbasis *Core Banking System Temenos T24* (X), yang dioperasionalkan melalui enam dimensi sukses model DeLone dan McLean, meliputi: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*). Pendekatan holistik ini sengaja dipilih karena efektivitas sebuah *core banking* tidak dapat dinilai hanya dari aspek teknis sistem semata, melainkan harus dinilai secara kausalitas mulai dari bagaimana kualitas sistem tersebut menstimulasi penggunaan, melahirkan kepuasan pengguna, hingga akhirnya

memberikan dampak positif bagi organisasi. Sementara itu, variabel dependen penelitian ini adalah Keandalan Pencatatan Pembiayaan Murabahah (Y), yang diukur berdasarkan kesesuaiannya dengan prinsip akurasi, ketepatan waktu, dan keterlurusan (*verifiability*) sebagaimana diatur dalam PSAK 402 tentang Akuntansi Murabahah. Dalam konteks ini, keandalan pencatatan pembiayaan tersebut diposisikan sebagai manifestasi konkret dan indikator utama dari dimensi manfaat bersih (*net benefits*) yang dihasilkan oleh efektivitas Temenos T24 pada level operasional Kantor Cabang Pembantu. Dengan konstruksi ini, hubungan kausalitas tetap berfokus pada pengaruh satu variabel X terhadap satu variabel Y secara linear sederhana, namun diukur melalui indikator yang komprehensif dan valid sesuai kaidah model kesuksesan sistem informasi.

Kota Bandung dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu pusat ekonomi terbesar di Jawa Barat dengan mobilitas transaksi pembiayaan yang tinggi, sehingga staf operasional di seluruh jaringan KCP BSI se-Kota Bandung dituntut untuk terus-menerus berinteraksi dengan *Temenos T24* dalam mengelola pencatatan pembiayaan murabahah yang masif. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penelitian ini disusun dengan judul:

“Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Berbasis *Core Banking System Temenos T24* terhadap Keandalan Pencatatan Pembiayaan Murabahah pada Bank BSI KCP di Kota Bandung”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari fokus kajian, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada dua variabel, yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis *Core Banking System Temenos T24* sebagai variabel independen (X), yang diukur melalui 6 dimensi berdasarkan kerangka DeLone and McLean IS Success Model (DeLone & McLean, 2003); serta keandalan pencatatan pembiayaan murabahah sebagai variabel dependen (Y), yang diukur berdasarkan kesesuaiannya dengan prinsip pengakuan piutang, pengukuran margin keuntungan ditanggihkan, dan pengungkapan sebagaimana diatur dalam PSAK 402 tentang Akuntansi Murabahah.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada transaksi pembiayaan dengan akad murabahah, dan tidak mencakup pencatatan transaksi pada akad pembiayaan lain seperti mudharabah, musyarakah, ijarah, maupun istishna, mengingat murabahah merupakan portofolio pembiayaan dengan volume terbesar di BSI.
3. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Syariah Indonesia yang beroperasi di wilayah Kota Bandung, dan tidak mencakup kantor cabang utama, kantor wilayah, maupun KCP BSI di luar Kota Bandung.
4. Responden penelitian dibatasi pada karyawan yang berkaitan langsung dengan proses input, verifikasi, dan pencatatan transaksi pembiayaan

murabahah melalui sistem *Temenos T24* pada KCP BSI di Kota Bandung (misalnya bagian operasional, akunting/pembukuan, dan pembiayaan), dan tidak mencakup nasabah maupun manajemen tingkat pusat.

5. Penelitian ini hanya mengkaji sistem informasi akuntansi yang berjalan pada *core banking system Temenos T24*, dan tidak mencakup aplikasi pendukung lain di lingkungan BSI seperti aplikasi *mobile banking BYOND/BSI Mobile*, mengingat kedua sistem tersebut memiliki fungsi dan cakupan yang berbeda (*front-end* nasabah dan *back-end* pencatatan akuntansi).
6. Data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer hasil kuesioner yang dikumpulkan pada periode penelitian berjalan.
7. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner, sehingga hasil penelitian merefleksikan persepsi responden dan tidak dimaksudkan untuk melakukan audit forensik atau investigasi teknis mendalam terhadap *source code* maupun infrastruktur sistem *Temenos T24*.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis *core banking sistem Temenos T24* terhadap keandalan pencatatan pembiayaan murabahah pada Bank BSI KCP di Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini, yang didasarkan pada perumusan sebelumnya:

1. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis *core banking system Temenos T24* terhadap keandalan pencatatan pembiayaan murabahah pada Bank BSI KCP di Kota Bandung.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu Sistem Informasi Akuntansi (SIA), khususnya mengenai hubungan antara efektivitas sistem digital dan keandalan pencatatan pembiayaan murabahah. Hasil penelitian memperkuat teori kesuksesan sistem informasi serta menambah referensi ilmiah terkait digitalisasi perbankan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi studi selanjutnya yang membahas kualitas informasi akuntansi berbasis teknologi.

2. Manfaat Praktis

Beberapa di antaranya diharapkan dapat memetik manfaat dari penelitian ini:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi sarana penerapan teori SIA dalam konteks nyata, sekaligus menambah wawasan penulis mengenai evaluasi

efektivitas *core banking system* dan kualitas pencatatan pembiayaan murabahah.

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan empiris untuk mengevaluasi efektivitas kinerja *core banking system* Temenos T24 di level Kantor Cabang Pembantu. Temuan ini dapat dimanfaatkan oleh manajemen untuk memperkuat pengendalian internal sistem, memitigasi risiko kendala teknis operasional, serta meningkatkan keandalan pencatatan pembiayaan murabahah agar senantiasa akurat, tepat waktu, dan selaras dengan standar PSAK 402.

c. Bagi Nasabah

Secara tidak langsung, penelitian ini mendorong peningkatan akurasi dan ketepatan waktu pencatatan pembiayaan murabahah, sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan pembiayaan dan kualitas pelayanan BSI secara keseluruhan.

F. Sistematika Penulisan

1. BAB I Pendahuluan memaparkan uraian mengenai latar belakang yang menjelaskan pokok permasalahan yang menjadi dasar penelitian. Bagian ini dilanjutkan dengan identifikasi masalah, pembatasan ruang lingkup penelitian, serta perumusan masalah yang disajikan dalam bentuk pertanyaan penelitian. Selain itu, bab ini juga mencakup tujuan yang ingin dicapai, manfaat yang diharapkan dari penelitian, dan

sistematika penulisan yang menggambarkan alur isi dari setiap bab dalam laporan penelitian.

2. BAB II Tinjauan Pustaka berisi teori-teori relevan, hasil penelitian terdahulu sebagai perbandingan, kerangka berpikir yang menunjukkan hubungan antar variabel, serta hipotesis sebagai dugaan sementara dari rumusan masalah.
3. BAB III Metodologi Penelitian menjelaskan objek, pendekatan, metode, jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan, serta analisis data yang digunakan.
4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan menyajikan temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, disertai analisis statistik dan interpretasi yang relevan. Selanjutnya, bagian pembahasan mengaitkan hasil penelitian dengan teori maupun temuan dari penelitian sebelumnya untuk memperkuat kesimpulan.
5. BAB V Penutup berisi kesimpulan yang memberikan jawaban mengenai rumusan masalah serta saran bagi masing masing pembaca.