

Pengaruh *Digital Competence* dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior*

(Studi Kasus Pegadaian Cabang Dompu)

Sahrul Ariyanto^{1*}, Yeye Suhaety², Fahrudin³

¹Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Indonesia

^{2,3}Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Indonesia

*Penulis Korespondensi: anotherarul31@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the influence of Digital Competence and Accounting Information System (AIS) Quality on Employee Performance, with Organizational Citizenship Behavior (OCB) as a mediating variable, among employees of PT Pegadaian Dompu Branch. This research employs a quantitative approach using a survey method with 50 employees as a saturated sample. Data were analyzed using regression analysis and the Sobel test to examine the mediating role of OCB. The results show that Digital Competence and AIS Quality each have a positive and significant effect on both OCB and Employee Performance. OCB is also found to have a positive and significant effect on Employee Performance, with the largest contribution among the variables studied. The Sobel test results indicate that OCB significantly mediates the influence of Digital Competence and AIS Quality on Employee Performance. These findings suggest that improving employee performance is not solely determined by digital competence and system quality, but is also strongly influenced by employees' voluntary behavior in supporting the organization. This study provides empirical contributions to the development of employee performance models in non-bank financial institutions in regional areas, particularly within the context of digital transformation.*

Keywords: *Accounting Information System Quality; Digital Competence; Digital Transformation; Employee Performance; Organizational Citizenship Behavior.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Digital Competence dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variabel mediasi pada karyawan PT Pegadaian Cabang Dompu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 50 karyawan sebagai sampel jenuh. Data dianalisis menggunakan analisis regresi dan uji Sobel untuk menguji peran mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Digital Competence dan Kualitas SIA masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB maupun Kinerja Karyawan. OCB juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan kontribusi paling besar di antara variabel lainnya. Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa OCB secara signifikan memediasi pengaruh Digital Competence dan Kualitas SIA terhadap Kinerja Karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi digital dan kualitas sistem yang baik, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh perilaku sukarela karyawan dalam mendukung organisasi. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan model kinerja karyawan pada lembaga keuangan non-bank di wilayah daerah, khususnya dalam konteks transformasi digital.

Kata Kunci: Digital Competence; Kinerja Karyawan; Kualitas Sistem Informasi Akuntansi; Organizational Citizenship Behavior; Transformasi Digital.

1. LATAR BELAKANG

Era digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor organisasi, termasuk sektor jasa keuangan. Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan adopsi teknologi, tetapi juga perubahan proses bisnis, pola kerja, dan pengelolaan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan (Manik & Juwono, 2024). Dalam konteks ini, organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki digital competence, yaitu kemampuan menggunakan teknologi digital secara efektif, mengelola informasi, dan beradaptasi dengan perubahan sistem (Ingsih et al., 2021).

Selain itu, kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) juga berperan penting karena sistem yang akurat, andal, relevan, dan mudah digunakan mampu mendukung efektivitas kerja serta peningkatan kinerja karyawan (Ighoroje et al., 2025; Anggraeni et al., 2021).

Namun demikian, implementasi sistem digital dalam organisasi tidak selalu berjalan secara optimal di setiap unit kerja. Berdasarkan hasil observasi awal tanggal 12 maret 2026 yang dilakukan pada Pegadaian Cabang Dompu, diketahui bahwa jumlah karyawan yang berkerja di cabang tersebut adalah sebanyak 50 orang. Seluruh aktivitas operasional telah terintegrasi dengan sistem digital, mulai dari absensi hingga transaksi pelayanan nasabah. Meskipun sistem digital membantu mempercepat pekerjaan, masih ditemukan kendala seperti pending transaksi, kegagalan verifikasi data, dan gangguan saat maintenance. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya bergantung pada kualitas sistem, tetapi juga pada kemampuan karyawan dalam memanfaatkan teknologi secara optimal.

Selain faktor teknis, keberhasilan implementasi teknologi dalam organisasi juga dipengaruhi oleh faktor perilaku organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku sukarela karyawan yang melampaui tuntutan formal pekerjaan dan dapat memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas organisasi (Ukkas & Lattif, 2017 dalam Kurniawan & Hina, 2023). Dalam konteks digitalisasi organisasi, perilaku seperti kesediaan membantu rekan kerja dalam memahami penggunaan sistem digital, berbagi pengetahuan terkait teknologi, serta menunjukkan inisiatif dalam menghadapi perubahan sistem menjadi faktor penting yang dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digital competence berpengaruh positif terhadap OCB dan kinerja karyawan (Huu, 2022), sementara OCB juga terbukti meningkatkan kinerja individu (Wonda, 2024). Namun, penelitian mengenai kualitas SIA umumnya hanya menekankan pengaruh langsung terhadap kinerja, sedangkan peran OCB sebagai variabel mediasi masih jarang dikaji, khususnya pada lembaga keuangan non-bank di daerah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh digital competence dan kualitas SIA terhadap kinerja karyawan dengan OCB sebagai variabel mediasi pada PT Pegadaian Cabang Dompu.

2. KAJIAN TEORITIS

Digital Competence (X1)

Digital competence merupakan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi digital secara efektif untuk mengakses, mengelola, memahami, dan memanfaatkan informasi dalam aktivitas kerja.

Kompetensi ini mencakup kemampuan teknis, adaptasi terhadap perubahan teknologi, serta kemampuan memecahkan masalah berbasis digital (Ingsih et al., 2021). Dalam penelitian ini, digital competence dipandang melalui perspektif Human Capital Theory dari Becker (1964), yang menyatakan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi merupakan modal manusia yang mampu meningkatkan produktivitas organisasi. Semakin tinggi kompetensi digital karyawan, semakin besar kemampuannya dalam bekerja secara efektif dan efisien.

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X2)

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang akurat, relevan, andal, tepat waktu, dan mudah digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan (Anggraeni et al., 2021). Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989) sebagai landasan teoritis, yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Sistem yang berkualitas akan meningkatkan penerimaan pengguna dan efektivitas kerja karyawan.

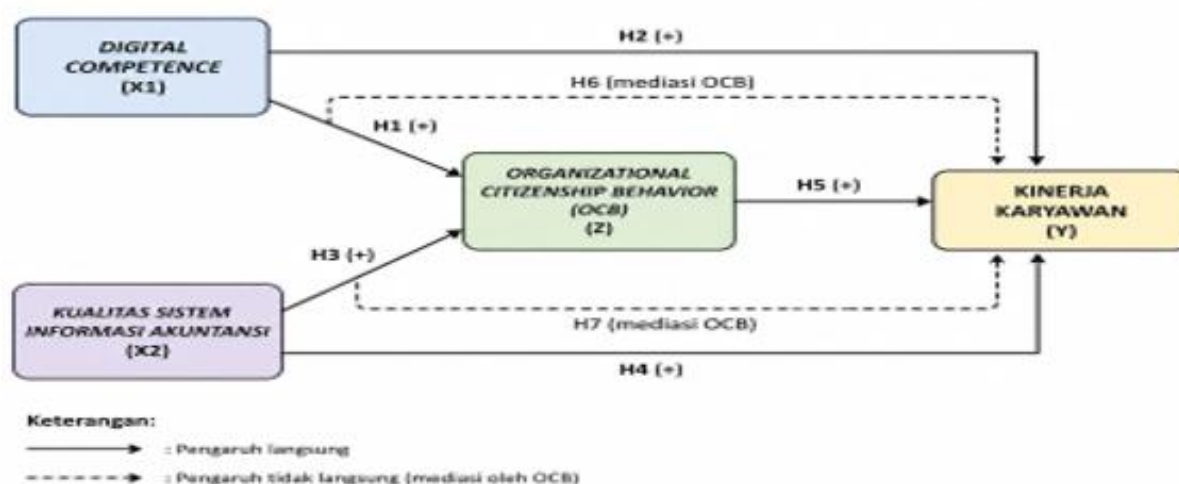
Organizational Citizenship Behavior (Z)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku sukarela karyawan di luar tugas formal yang berkontribusi terhadap efektivitas organisasi, seperti membantu rekan kerja, menjaga hubungan kerja yang harmonis, dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi (Kurniawan & Hina, 2023). Menurut Organ (1988), OCB mencakup dimensi altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, dan civic virtue. Dalam penelitian ini, OCB diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana kompetensi digital dan kualitas SIA dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai target organisasi (Wonda, 2024). Campbell (1990) dan Borman & Motowidlo (1993) membedakan kinerja menjadi task performance dan contextual performance. Dalam penelitian ini, kinerja dipahami sebagai hasil kerja yang dipengaruhi oleh kompetensi individu, kualitas sistem pendukung, serta perilaku ekstra peran karyawan. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digital competence berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena meningkatkan kemampuan adaptasi teknologi dan efisiensi kerja (Huu, 2022; Widodo et al., 2024). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja dan kinerja organisasi melalui penyediaan informasi yang akurat dan andal (Anggraeni et al., 2021; Paula

et al., 2024). Selain itu, OCB terbukti berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja melalui perilaku kolaboratif dan kerja sama tim (Wonda, 2024). Meskipun demikian, penelitian yang mengintegrasikan digital competence, kualitas SIA, dan OCB dalam satu model empiris masih terbatas, khususnya pada lembaga keuangan non-bank di daerah seperti Dompu, Nusa Tenggara Barat. Sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada sektor perbankan, manufaktur, atau perusahaan besar di wilayah perkotaan. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi research gap dengan menguji peran OCB sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara digital competence, kualitas SIA, dan kinerja karyawan pada PT Pegadaian Cabang Dompu.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menguji pengaruh Digital Competence dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) terhadap kinerja karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variabel mediasi. Penelitian dilaksanakan di PT Pegadaian Cabang Dompu, Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat, pada periode Februari sampai Maret 2026. Populasi penelitian berjumlah 50 karyawan, sehingga teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian (Lombogia Cintia, 2022). Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup menggunakan skala Likert lima poin melalui *Google Form*. Variabel penelitian meliputi *digital competence*, kualitas SIA, OCB, dan kinerja karyawan. Seluruh kuesioner berhasil dikembalikan sehingga tingkat respons mencapai 100%. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan IBM SPSS Statistics. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji instrumen (validitas dan reliabilitas) serta uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas).

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, sedangkan pengujian efek mediasi OCB dilakukan menggunakan uji Sobel dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) (Ghozali, 2021). Untuk menguji pengaruh antarvariabel digunakan analisis regresi linear berganda dengan dua model persamaan sebagai berikut:

$$Z = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \text{ dan } Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + e$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Pegadaian Cabang Dompu merupakan unit layanan PT Pegadaian (Persero) yang berlokasi di Kabupaten Dompu, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sebagai lembaga keuangan non-bank milik negara, Pegadaian Cabang Dompu menjalankan kegiatan operasional yang meliputi layanan gadai, pembiayaan berbasis syariah, serta produk simpanan dan investasi bagi masyarakat di wilayah Dompu dan sekitarnya. Cabang ini melayani nasabah dari berbagai lapisan masyarakat dengan memanfaatkan sistem digital terintegrasi dalam setiap proses operasional, mulai dari absensi karyawan, pengelolaan data nasabah, hingga transaksi pelayanan harian. Berdasarkan observasi awal pada 12 Maret 2026, Pegadaian Cabang Dompu memiliki 50 karyawan aktif yang seluruhnya telah menggunakan sistem digital dalam mendukung aktivitas kerja. Penerapan sistem informasi berbasis digital di cabang ini menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji pengaruh kompetensi digital dan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1. Karakteristik Responden.

Karakteristik	Kategori	Jumlah Responden (n=50)
Jenis Kelamin	Laki-laki	34
	Perempuan	16
Usia	< 20 Tahun	-
	20–30 Tahun	25
	31–40 Tahun	20
	> 40 Tahun	5
	SMA/SMK	13
Pendidikan Terakhir	Diploma (D3/D4)	1
	Sarjana (S1)	36
	Pascasarjana (S2)	–
Lama Bekerja	< 1 Tahun	–
	1–3 Tahun	16

	4-6 Tahun	8
	> 6 Tahun	26
	Customer Service	1
	Kasir/Teller	12
	Penaksir	5
Jabatan	Staff Administrasi/Operasional	3
	Accounting Officer	4
	Manajerial (Kepala Unit/Pimpinan Cabang)	13
	Lainnya	12

Sumber: Data primer, diolah peneliti (2026).

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Digital Competence (X1)	X1.1	0,605	0,361	Valid
	X1.2	0,629	0,361	Valid
	X1.3	0,695	0,361	Valid
	X1.4	0,731	0,361	Valid
	X1.5	0,582	0,361	Valid
	X1.6	0,555	0,361	Valid
	X1.7	0,564	0,361	Valid
	X1.8	0,745	0,361	Valid
Kualitas SIA (X2)	X2.1	0,542	0,361	Valid
	X2.2	0,741	0,361	Valid
	X2.3	0,785	0,361	Valid
	X2.4	0,661	0,361	Valid
	X2.5	0,503	0,361	Valid
	X2.6	0,636	0,361	Valid
	X2.7	0,51	0,361	Valid
	X2.8	0,541	0,361	Valid
	X2.9	0,496	0,361	Valid
	X2.10	0,603	0,361	Valid
OCB (Z)	Z.1	0,636	0,361	Valid
	Z.2	0,627	0,361	Valid
	Z.3	0,813	0,361	Valid
	Z.4	0,704	0,361	Valid
	Z.5	0,745	0,361	Valid
	Z.6	0,744	0,361	Valid
	Z.7	0,593	0,361	Valid
	Z.8	0,537	0,361	Valid
	Z.9	0,503	0,361	Valid
	Z.10	0,764	0,361	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y.1	0,625	0,361	Valid
	Y.2	0,569	0,361	Valid
	Y.3	0,65	0,361	Valid
	Y.4	0,813	0,361	Valid
	Y.5	0,76	0,361	Valid
	Y.6	0,625	0,361	Valid
	Y.7	0,776	0,361	Valid
	Y.8	0,537	0,361	Valid
	Y.9	0,547	0,361	Valid
	Y.10	0,555	0,361	Valid

Sumber: Output SPSS, Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan pada variabel Digital Competence (X1), Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X2), Organizational Citizenship Behavior (Z), dan Kinerja Karyawan (Y) memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,361). Dengan demikian, seluruh item instrumen dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat, sehingga layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Uji Reliabilitas *All Variable*

Tabel 3. Uji Reliabilitas *All Variable*.

Variabel	Nilai Crobach's Alpha	Perbandingan	Standar Crobach's Alpha	Hasil Uji Reliabilitas
Digital Competence	0,788	$>$	0,60	Realibel
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	0,807	$>$	0,60	Realibel
Organizational Citizenship Behavior	0,856	$>$	0,60	Realibel
Kinerja Karyawan	0,843	$>$	0,60	Realibel

Sumber : Output SPSS, diolah peneliti (2026).

Berdasarkan hasil uji spss untuk variabel X1,X2 dan Z terhadap Y memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai standar Cronbach's Alpha yang ditetapkan sebesar 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian seluruh instrument memenuhi kriteria reliabilitas.

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4. Analisis Statistik Deskriptif.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	50	9	40	31.04	7.199
X2	50	17	48	38.38	7.740
Z	50	30	48	40.80	4.571
Y	50	25	50	41.42	5.436
Valid N (listwise)	50				

Sumber : Output SPSS, Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 4, hasil analisis statistik deskriptif terhadap 50 responden menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai rata-rata yang relatif tinggi. Variabel Digital Competence (X1) memiliki nilai mean sebesar 31,04 dengan standar deviasi 7,199, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X2) memiliki mean 38,38 dengan standar deviasi 7,740, Organizational Citizenship Behavior (Z) memiliki mean 40,80 dengan standar deviasi 4,571, dan Kinerja Karyawan (Y) memiliki mean 41,42 dengan standar deviasi 5,436. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum digital competence, kualitas SIA, OCB, dan kinerja karyawan pada PT Pegadaian Cabang Dompu berada dalam kategori baik, dengan variasi jawaban responden yang relatif rendah hingga sedang.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Tabel 5. Uji Normalitas.

Persamaan	Residual	Asymp. Sig	Test Statistic	Keputusan
$X1, X2 \rightarrow Z$	RES_1	0,200	0,085	Normal
$X1, X2, Z \rightarrow Y$	RES_2	0,200	0,094	Normal

Sumber : Output SPSS, Diolah Peneliti (2026).

Uji normalitas dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test terhadap residual pada kedua model regresi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa residual model pertama (RES_1) memiliki nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 dan residual model kedua (RES_2) juga memiliki nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200. Karena seluruh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual kedua model regresi berdistribusi normal sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

a) Model 1 ($X1, X2 \rightarrow Z$)

Tabel 6. Uji Multikolinearitas Model 1.

Variabel	Tolerance	VIF
Digital Competence	0,996	1,004
Kualitas SIA	0,996	1,004

Sumber : Output SPSS, Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas model 1, seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance sebesar 0,996 ($>0,10$) dan nilai VIF sebesar 1,004 (<10). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas, sehingga variabel Digital Competence dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dapat digunakan dalam model penelitian.

b) Model 2 ($X1, X2, Z \rightarrow Y$)

Tabel 7. Uji Multikolinearitas Model 2.

Variabel	Tolerance	VIF
Digital Competence	0,563	1,776
Kualitas SIA	0,637	1,569
OCB	0,413	2,423

Sumber : Output SPSS, diolah peneliti (2026).

Hasil uji multikolinearitas model 2 menunjukkan bahwa variabel Digital Competence memiliki nilai tolerance sebesar 0,563 dan VIF sebesar 1,776, variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi memiliki nilai tolerance sebesar 0,637 dan VIF sebesar 1,569, sedangkan variabel OCB memiliki nilai tolerance sebesar 0,413 dan VIF sebesar 2,423. Seluruh variabel memiliki nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

a) Model 1 ($X_1, X_2 \rightarrow Z$)

Tabel 8. Uji Heteroskedastisitas Model 1.

Variabel Independen	Sig.	Kriteria	Kesimpulan
Digital Competence	0,602	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas SIA	0,765	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Output SPSS, Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas metode Glejser pada Model 1 (Digital Competence dan Kualitas SIA terhadap OCB), diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Digital Competence sebesar 0,602 dan variabel Kualitas SIA sebesar 0,765. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 (Sig. > 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Dengan demikian, varians residual pada Model 1 bersifat konstan (homoskedastisitas), sehingga model regresi memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

b) Model 2 ($X_1, X_2, Z \rightarrow Y$)

Tabel 9. Uji Heteroskedastisitas Model 2.

Variabel Independen	Sig.	Kriteria	Kesimpulan
Digital Competence	0,220	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas SIA	0,407	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
OCB	0,316	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Output SPSS, Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser pada Model 2 (Digital Competence, Kualitas SIA, dan OCB terhadap Kinerja Karyawan), diperoleh nilai signifikansi Digital Competence sebesar 0,220, Kualitas SIA sebesar 0,407, dan OCB sebesar 0,316. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 (Sig. > 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, varians residual pada Model 2 bersifat konstan (homoskedastisitas), sehingga model regresi telah memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Regresi Linear Berganda

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R Square
X1 dan X2 terhadap Z	0,570
X1, X2, dan Z terhadap Y	0,742

Sumber : Output SPSS, Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 10, nilai R Square pada Model 1 sebesar 0,570 yang menunjukkan bahwa Digital Competence dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi mampu menjelaskan variasi Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebesar 57%, sedangkan 43% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pada Model 2, nilai R Square sebesar 0,742 yang berarti Digital Competence, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, dan OCB mampu menjelaskan variasi Kinerja Karyawan sebesar 74,2%, sedangkan 25,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Uji F (Simultan)

Tabel 11. Uji F (Simultan).

Model	F	Sig
X1 dan X2 terhadap Z	47,936	< 0,001
X1, X2, dan Z terhadap Y	47,936	< 0,001

Sumber : Output SPSS, Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 11, hasil uji F pada Model 1 menunjukkan nilai F sebesar 47,936 dengan signifikansi < 0,001, sehingga Digital Competence dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Pada Model 2, nilai F sebesar 47,936 dengan signifikansi < 0,001 juga menunjukkan bahwa Digital Competence, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, dan OCB secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dengan demikian, kedua model regresi dinyatakan layak digunakan dalam pengujian hipotesis.

Uji T (Parsial) X1, X2 terhadap Z

Tabel 12. Uji T Model 1.

Variabel	Coefisien	t	Sig.	Keputusan
Digital Competence	0,358	6,007	<0,001	H1 diterima
Kualitas SIA	0,285	5,140	<0,001	H3 diterima

Sumber : Output SPSS, Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil analisis berganda pada model 1 diperoleh persamaan berikut :

$$Z=18,742+0,358X1+0,285X2+e$$

a) Pengaruh *Digital Competence* terhadap OCB

Berdasarkan hasil uji T pada Model 1, variabel *Digital Competence* memiliki nilai koefisien sebesar 0,358 dengan nilai signifikansi <0,001. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa semakin tinggi *Digital Competence* karyawan, semakin tinggi pula *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang ditunjukkan. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga Digital Competence berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Dengan demikian, H1 diterima.

b) Pengaruh Kualitas SIA terhadap OCB

Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi memiliki nilai koefisien sebesar 0,285 dengan nilai signifikansi <0,001. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas SIA yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula OCB yang ditunjukkan. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Dengan demikian, H3 diterima.

Uji T (Parsial) X1, X2, dan Z terhadap Y**Tabel 13.** Uji T Model 2.

Variabel	Coefisien	t	Sig.	Keputusan
Digital Competence	0,290	3,971	<0,001	H2 diterima
Kualitas SIA	0,218	3,408	0,001	H4 diterima
OCB	0,495	3,686	<0,001	H5 diterima
Variabel	Coefisien	t	Sig.	Keputusan

Sumber : Output SPSS, Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil analisis berganda pada model 2 diperoleh persamaan berikut :

$$Y=3,860+0,290X1+0,218X2+0,495Z+e$$

a) Pengaruh *Digital Competence* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji t pada Model 2, variabel Digital Competence memiliki nilai koefisien sebesar 0,290 dengan nilai signifikansi <0,001. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa semakin tinggi Digital Competence karyawan, semakin tinggi pula Kinerja Karyawan yang dihasilkan. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga Digital Competence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dengan demikian, H2 diterima.

b) Pengaruh Kualitas SIA terhadap Kinerja Karyawan

Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi memiliki nilai koefisien sebesar 0,218 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas SIA yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula Kinerja Karyawan yang dihasilkan. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dengan demikian, H4 diterima.

c) Pengaruh OCB terhadap Kinerja Karyawan

Variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki nilai koefisien sebesar 0,495 dengan nilai signifikansi <0,001. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa semakin tinggi OCB yang ditunjukkan karyawan, semakin tinggi pula Kinerja Karyawan yang dihasilkan. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dengan demikian, H5 diterima.

Uji Sobel Test (Mediasi)**Tabel 14.** Uji Sobel (Mediasi).

Mediasi	Z Sobel	p-value	Kesimpulan
X1 → Z → Y	4,016	0,00006	Memediasi
X2 → Z → Y	3,644	0,00027	Memediasi

Sumber : Output SPSS, Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan uji Sobel, OCB terbukti memediasi pengaruh Digital Competence terhadap Kinerja Karyawan ($Z = 4,016$; $p < 0,05$) dan memediasi pengaruh Kualitas SIA terhadap Kinerja Karyawan ($Z = 3,644$; $p < 0,05$). Dengan demikian, H6 dan H7 diterima.

Pembahasan

H1: Pengaruh Digital Competence terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Digital Competence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kompetensi digital karyawan, semakin tinggi pula kecenderungan mereka menunjukkan perilaku OCB. Karyawan yang memiliki kemampuan digital yang baik cenderung lebih cepat beradaptasi terhadap perubahan sistem, mampu mengatasi kendala teknis, serta lebih mudah membantu rekan kerja dalam penggunaan teknologi. Pada konteks PT Pegadaian Cabang Dompu, seluruh aktivitas operasional telah terintegrasi dengan sistem digital, sehingga kompetensi digital menjadi faktor penting dalam mendukung kerja sama antar karyawan, terutama saat terjadi kendala seperti pending, maintenance, atau kegagalan verifikasi data. Temuan ini sejalan dengan Human Capital Theory (Becker, 1964), yang menjelaskan bahwa kompetensi merupakan modal manusia yang dapat meningkatkan kontribusi individu terhadap organisasi, termasuk melalui perilaku membantu dan berbagi pengetahuan sebagai bentuk OCB. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian (Mailukni, 2025) yang membuktikan bahwa kompetensi digital berpengaruh positif terhadap OCB pegawai.

H2: Pengaruh Digital Competence terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Digital Competence berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi digital yang tinggi membantu karyawan bekerja lebih cepat, akurat, dan efisien, sehingga mampu mengurangi kesalahan input data, mempercepat proses transaksi, serta meningkatkan respons terhadap kebutuhan nasabah. Pada PT Pegadaian Cabang Dompu, hampir seluruh aktivitas operasional bergantung pada sistem digital, sehingga kemampuan karyawan dalam mengoperasikan teknologi secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan dan produktivitas kerja. Temuan ini sejalan dengan Human Capital Theory (Becker, 1964), yang menegaskan bahwa kompetensi merupakan aset strategis untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian (Widodo et al., 2024) dan (Dewi et al., 2025) yang membuktikan bahwa digital competence berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dalam era transformasi digital.

H3: Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Sistem yang akurat, andal, mudah digunakan, dan mampu menyediakan informasi tepat waktu menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, sehingga mendorong karyawan untuk saling membantu dan berpartisipasi aktif dalam aktivitas organisasi. Pada PT Pegadaian Cabang Dompu, kualitas SIA yang baik memudahkan karyawan mengakses informasi nasabah secara cepat dan akurat, sehingga tekanan kerja berkurang dan perilaku kolaboratif lebih mudah terbentuk. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (Davis, 1989), yang menjelaskan bahwa teknologi yang bermanfaat dan mudah digunakan akan meningkatkan penerimaan pengguna sekaligus mendorong perilaku saling membantu. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian (Ighoroje et al., 2025) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berkontribusi terhadap perilaku kerja yang lebih kolaboratif.

H4: Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sistem yang akurat, andal, tepat waktu, dan mudah digunakan membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif serta meminimalkan kesalahan dalam proses kerja. Pada PT Pegadaian Cabang Dompu, SIA berperan penting dalam pencatatan transaksi dan pengelolaan data nasabah, sehingga kualitas sistem secara langsung memengaruhi efisiensi kerja dan produktivitas karyawan. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (Davis, 1989), yang menjelaskan bahwa sistem yang bermanfaat dan mudah digunakan akan meningkatkan efektivitas kerja. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian (Larissa, 2024) serta (Nurwenda & Azhari, 2025) yang menunjukkan bahwa kualitas SIA berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H5: Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai koefisien terbesar pada Model 2, sehingga OCB menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja. Karyawan yang menunjukkan perilaku OCB, seperti membantu rekan kerja, menjaga hubungan kerja yang harmonis, dan tetap kooperatif dalam berbagai situasi, cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Pada PT Pegadaian Cabang Dompu, OCB menjadi sangat penting terutama saat volume nasabah meningkat atau terjadi gangguan sistem, di mana kerja sama tim berperan besar dalam menjaga kualitas pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan teori OCB dari Organ (1988) yang menjelaskan bahwa perilaku ekstra peran mampu meningkatkan efektivitas organisasi. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian Wonda (2024) serta (Najib & Nurrofi, 2025) yang menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.

H6: Organizational Citizenship Behavior Memediasi Pengaruh Digital Competence terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) memediasi pengaruh Digital Competence terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi digital tidak hanya meningkatkan kinerja secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan perilaku OCB, seperti kesediaan membantu rekan kerja, berbagi solusi teknis, dan mendukung adaptasi teknologi dalam lingkungan kerja. Pada PT Pegadaian Cabang Dompu, karyawan dengan kompetensi digital tinggi sering menjadi rujukan ketika rekan kerja menghadapi kendala teknis, sehingga memperkuat kerja kolektif dan meningkatkan kinerja tim. Temuan ini sejalan dengan teori Campbell (1990) serta Borman dan Motowidlo (1993) yang membedakan task performance dan contextual performance, di mana OCB berperan sebagai jembatan yang mentransformasikan kompetensi individu menjadi peningkatan kinerja. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian (Bramantya, 2022) yang menunjukkan bahwa OCB berfungsi sebagai mekanisme mediasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

H7: Organizational Citizenship Behavior Memediasi Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) memediasi pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas SIA tidak hanya meningkatkan kinerja secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan perilaku OCB. Sistem yang berkualitas, akurat, andal, dan mudah digunakan mampu menciptakan pengalaman kerja yang lebih positif, mengurangi hambatan kerja, serta mendorong kolaborasi antar karyawan. Pada PT Pegadaian Cabang Dompu, SIA yang berjalan stabil mendukung kelancaran pelayanan dan memungkinkan karyawan lebih fokus pada kerja sama tim. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (Davis, 1989) dan teori OCB dari Organ (1988), yang menjelaskan bahwa sistem yang bermanfaat dan mudah digunakan dapat mendorong perilaku kolaboratif sehingga memperkuat kinerja. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian (Alnajjar, n.d.) yang menunjukkan bahwa pengaruh SIA terhadap kinerja turut dipengaruhi oleh perilaku karyawan dalam organisasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Digital Competence dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) maupun Kinerja Karyawan pada PT Pegadaian Cabang Dompus. Selain itu, OCB juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan serta menjadi variabel dengan kontribusi paling dominan. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa OCB secara signifikan memediasi pengaruh Digital Competence dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi digital dan kualitas sistem, tetapi juga oleh perilaku sukarela karyawan dalam mendukung pekerjaan dan rekan kerja.

Saran

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel dan lokasi penelitian agar hasil dapat digeneralisasi secara lebih luas, serta mempertimbangkan variabel lain seperti motivasi kerja, budaya organisasi, dan dukungan kepemimpinan. Penggunaan pendekatan mixed method juga dapat dipertimbangkan untuk menggali faktor non-teknis yang memengaruhi OCB secara lebih mendalam. Bagi manajemen PT Pegadaian Cabang Dompus, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kompetensi digital karyawan secara berkelanjutan serta memperkuat budaya kerja kolaboratif agar implementasi sistem informasi dapat memberikan dampak optimal terhadap kinerja organisasi.

DAFTAR REFERENSI

- Alnajjar, M. I. M. (n.d.). *Impact of Accounting Information System on Organizational Performance : A Study of SMEs in the UAE*. 1–21.
- Anggraeni, A. F., Mukti, U. W., Barat, J., Winarningsih, S., & Barat, J. (2021). *The effects of accounting information system quality on financial performance*. 6239, 128–133.
- Bramantya, A. (2022). *Research in Business & Social Science The effect of perceived organizational support and psychological capital on work performance mediated by organizational citizenship behavior*. 11(6), 229–240.
- Dewi, N. P., Elkarima, N., & Pawar, A. (2025). *Transformational Leadership , Digital Competence , and Employee Performance : Examining the Mediating Role of Self-Efficacy and the Moderating Influence of Perceived Organizational Support*. 16(1). <https://doi.org/10.18196/mb.v16i1.25429>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hina, K. &. (2023). 1 2 1,2. 12(10), 1079–1098.

- Huu. (2022). *Impact of Employee Digital Competence on the Relationship between Digital Autonomy and Innovative Work Behavior : A Systematic Review*.
- Ighoroje, J. E., Onojaife, C. A., Sinebe, T. M., Onuorah, A. C., & Onyeogo, S. (2025). *Moderating roles of digital competence on accounting information system and employee productivity in the Nigerian manufacturing industry*. 8(2), 4197–4209. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v8i2.6268>
- Ingsih et al., 2024. (2021). *The role of digital competence in improving service quality and employee performance*. 1–9.
- Kautsar, F. A., & Muslichah, M. (2022). *The Influence of Accounting Information System Quality on Employee Performance with Good Corporate Governance as a Moderating Variable*. August, 262–269.
- Larissa, A. (n.d.). *Kecanggihan Teknologi Informasi, Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, Partisipasi Manajemen dan Kinerja Karyawan*. 993–1004. <https://doi.org/10.24843/EJA.2024.v34.i04.p12>
- Lombogia Cintia, T. I. (2022). ISSN 2303-1174 C. Lombogia., I, Tran ., M, H, Ch, Pandowo *Pengaruh Organizational Citizen Behavior (OCB) Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Tomohon) The Effect Of Organizational Citizen*. 10(2), 145–155.
- Mailukni. (2026). *The Effect Of Digital Competence, Organizational Citizenship Behavior (OCB), And Religiosity On The Performance Of Educational Staff With Intrinsic Motivation As A Mediating Variable Pengaruh Kompetensi Digital, Organization Citizen Behaviour (Ocb)*. 9, 2886–2904.
- Manik, J. (2024). *Strategi Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan : Studi*. 9(1), 1–16.
- Najib, K., & Nurrofi, A. (2025). *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Keterikatan Karyawan , OCB dan Etos Kerja Pada Karyawan PT . Maxistayl Indonesia Abstrak*. 11(5), 3182–3193.
- Nurwenda, M., & Azhari, M. (2025). *Mirna Nurwenda, Meisha Azhari*. 02(1).
- Paula, A., Vale, J., Leite, E., & Lis, M. (2024). *International Journal of Accounting Linking quality of accounting information system and financial reporting to non-financial performance: The role women managers*. *International Journal of Accounting Information Systems*, 54(June), 100692. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2024.100692>
- Widodo, S. D., Rubiyanti, N., Widodo, A., & Silvianita, A. (2024). *The Role of Digital Transformation in Improving Employee Performance*. 7(1), 109–118.
- Wonda, T. A. (2024). *Examination of organizational citizenship behavior influence on employee performance attainment: an empirical investigation*. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2418422>