

Pengaruh Kualitas Layanan Akuntansi Syariah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah

Muammar Khaddafi ^{1*}, Rizki Zaskiyah Daulay ², Ira Wahyuni ³, Elke Dwi Soraya ⁴,
Zuhra Quratul Aini ⁵, Faraisha Syahryanna ⁶

¹⁻⁶ Universitas Malikussaleh, Indonesia

khaddafi@unimal.ac.id ^{1*}, rizki.230420160@mhs.unimal.ac.id ²,
ira.230420129@mhs.unimal.ac.id ³, elke.230420159@mhs.unimal.ac.id ⁴,
zuhra.230420141@mhs.unimal.ac.id ⁵, faraisha.230420091@mhs.unimal.ac.id ⁶

Alamat: Jl. Cot Tengku Nie, Reuleut Tim., Kec. Muara Batu, Kabupaten Aceh Utara, Aceh 24355

Korespondensi penulis: khaddafi@unimal.ac.id

Abstract. *This study aims to examine the effect of Islamic accounting service quality on customer trust in the context of Islamic banking. This literature study identifies key factors in enhancing customer trust, including transparency of financial statements, compliance with sharia principles, and overall service quality. Using the literature research method, it was found that consistent and sharia-compliant implementation of Islamic accounting plays an important role in enhancing customer trust. Service quality that includes accuracy, transparency, and sharia compliance has a significant impact on customer trust, which in turn affects customer loyalty and the growth of Islamic banks. This research provides insights for Islamic bank management to improve service quality to build customer trust.*

Keywords: *Accounting, Sharia, Trust, Customer*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan akuntansi syariah terhadap kepercayaan nasabah dalam konteks perbankan syariah. Studi literatur ini mengidentifikasi faktor-faktor kunci dalam meningkatkan kepercayaan nasabah, termasuk transparansi laporan keuangan, kepatuhan terhadap prinsip syariah, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan menggunakan metode penelitian literatur, ditemukan bahwa penerapan akuntansi syariah yang konsisten dan sesuai dengan prinsip syariah berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Kualitas layanan yang mencakup akurasi, transparansi, dan kepatuhan syariah berdampak signifikan pada kepercayaan nasabah, yang selanjutnya mempengaruhi loyalitas nasabah dan pertumbuhan bank syariah. Penelitian ini memberikan wawasan bagi manajemen bank syariah untuk meningkatkan kualitas layanan guna membangun kepercayaan nasabah.

Kata kunci: Akuntansi, Syariah, Kepercayaan, Nasabah

1. LATAR BELAKANG

Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang bertujuan memajukan pertumbuhan perekonomian suatu negara. Indonesia sebagai negara muslim terbesar didunia, membutuhkan adanya bank yang melakukan kegiatannya secara syariah. Keinginan ini tertampung dengan dikeluarkannya Undang Undang No.7 tahun 1992 tentang perbankan, bank yang kegiatan usahanya dilakukan berdasarkan prinsip syariah secara yuridis disebut “Bank berdasarkan prinsip bagi hasil”. Namun, belum dengan istilah yang tegas maka dibuatlah Undang – Undang No. 10 tahun 1998 tentang “Bank berdasarkan prinsip syariah”. Dengan dikeluarkan Undang Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah untuk memperoleh dasar hukum yang lebih khusus dan lebih kuat serta lebih tegas. Oleh karna itu, pedoman operasi merupakan ketentuan dari syariah maka dengan demikian disebut Bank Syariah (Sjhadeini, 2014:32).

Menentukan suatu pertumbuhan bank, nasabah merupakan asset yang sangat penting. Kepuasan nasabah sangat diperlukan untuk meningkatkan laba pada suatu bank. Pembelian layanan yang berkualitas tinggi merupakan strategi yang harus dilakukan pada perbankan pada bidang jasa agar tidak kehilangan para nasabahnya. Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah Upaya pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan pencapaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dengan memberikan pelayan yang berkualitas dan berbeda merupakan cara untuk menarik nasabah untuk membedakan dengan competitor lain. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. (Prama dan Rastini, 2016, Susilo dkk, 2018).

Strategi pemasaran yang dilakukan bank syariah sama dengan yang dilakukan perusahaan lain yaitu untuk menarik minat nasabah agar bertransaksi di bank tersebut. Beberapa faktir yang mempengaruhi nasabah pada perusahaan perbankan syariah salah satunya variabel kualitas layanan yang merupakan faktor menentukan loyalitas nasabah. Menurut Tjiptono kualitas atau mutu dalam industry jasa pelayanan “Suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku produk tersebut diadakan dan penyampaiannya sama dengan yang diinginkan konsumen” (Sunyoto, 2014: hlm. 240).

2. KAJIAN TEORI

Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai pembeda antara harapan dan kenyataan nasabah atas layanan dan bantuan yang didapat. Kualitas layanan dapat diketahui dengan melihat kesan nasabah terhadap bantuan yang didapat. Seperti yang disebutkan oleh Lewis dan Blasts pada penelitian Tjiptono & Gregorius Chandra (2005), menyebutkan kualitas layanan merupakan korelasi dari bagaimana tingkat layanan sinkron dengan asumsi nasabah (Guspul, 2014). Kualitas layanan adalah tingkat pemenuhan yang dilakukan oleh adanya aktivitas transaksi tertentu antara nasabah dengan pihak bank, yang merupakan kondisi mental yang dihasilkan ketika elemen emosional mendorong asumsi dan perubahan sesuai dengan pengalaman pemanfaatan masa lalu (Oliver, 1981).

Menurut Nasution dalam Rusydi (2017, hlm. 39) kualitas pelayanan adalah ‘tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen’. kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik suatu produk atau layanan yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas definisi yang berpusat pada pelanggan. Dapat dikatakan

penjual telah memberikan kualitas setiap kali produk atau layanannya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Kualitas layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) pelanggan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan tersebut akan dianggap baik dan memuaskan (Parasuraman et al., 1985). Pelayanan yang ramah, fasilitas yang bersih, kesesuaian layanan dengan prinsip syariah, serta penampilan fisik yang menarik dari karyawan Bank Syariah maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dari Bank Syariah. Sejalan dengan pendapat Kotler & Killer (2009) yang menjelaskan bahwa pelanggan yang mempersepsikan kualitas layanan yang baik maka akan merasa puas.

Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas (Sugandi, 2014). Kualitas layanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk menggunakan ulang jasa perbankan (Hidayat, 2009). Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan (Astuti & Salisah, 2016). Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan nasabah untuk tercapainya loyalitas.

Akuntansi Syariah

Menurut Nurhayati dan Wasilah (2014), akuntansi syariah adalah proses akuntansi atas transaksi-transaksi yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT. Akuntansi syariah diperlukan untuk mendukung kegiatan sesuai syariah, karena tidak mungkin dapat menerapkan akuntansi yang sesuai syariah jika transaksi yang akan dicatat tidak sesuai dengan syariah.

Akuntansi syariah adalah suatu proses, metode, dan teknik pencatatan, penggolongan, pengikhtisaran transaksi, dan kejadian-kejadian yang bersifat keuangan dalam satuan uang, guna mengidentifikasi, mengukur, dan menyampaikan informasi suatu entitas ekonomi yang pengelolaan usahanya berlandaskan syariah, untuk dapat digunakan sebagai bahan mengambil kebijakan ekonomi dan memilih alternatif-alternatif tindakan bagi para pemakainya.

Akuntansi syariah diperlukan untuk mendukung kegiatan yang harus dilakukan sesuai syariah. Dengan berlandaskan Al-Quran dan As-Sunnah, akuntansi syariah memandang bahwa tujuan dasar dari akuntabilitas dalam praktiknya bukanlah sekedar akuntabilitas yang bersifat horizontal saja (*hablum min al-nas*) saja tapi juga sebagai akuntabilitas yang bersifat vertikal, bisa dipertanggung-jawabkan kepada Tuhannya (*hablum min al-Allah*).

Kepercayaan Nasabah

Pengertian kepercayaan nasabah menurut Sumarwan dalam Sangadji & Sopiah (2013, hlm. 201) menyatakan bahwa ‘kepercayaan adalah kekuatan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Kepercayaan itu sering disebut perkaitan objek-atribut (*objecy-atribut linkage*), yaitu kepercayaan konsumen tentang kemungkinan adanya hubungan antara sebuah objek dengan atributnya yang relevan’. Sedangkan menurut Mowen & Minor dalam Priansa (2017, hlm. 116) ‘menyatakan bahwa kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya’.

Nasabah akan menunjukkan perilaku loyal yang didahului oleh kepuasan seperti melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan produk dari Bank Syariah, jika nasabah tersebut merasakan kualitas layanan Bank Syariah sesuai dengan harapannya. Begitupula sebaliknya, jika kualitas layanan Bank Syariah yang dipersepsikan nasabah buruk, maka nasabah akan membalasnya dengan melakukan perpindahan (*switching*) dan menceritakan keburukan Bank Syariah kepada orang lain. Hoyt et al. (2015) menjelaskan bahwa loyalitas nasabah merupakan hambatan nasabah untuk melakukan perpindahan (*switching*). Selain itu, tingginya kepuasan pelanggan juga dapat memprediksi kredibilitas perusahaan, reputasi dan bonus dari pemimpin perusahaan (Jin & Yeo, 2011; O'Connell & O' Sullivan, 2011).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan akuntansi syariah yang dapat mempengaruhi seberapa percaya nasabah terhadap bank syariah. Penelitian ini merupakan studi untuk pengungkapan hubungan yang lebih spesifik antara kualitas layanan akuntansi syariah dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Melalui pendekatan literatur, penelitian akan mengumpulkan, menganalisis, dan menyusun beberapa yang relevan.

Merujuk dari keseluruhan pembahasan sejauh mana layanan akuntansi yang diberikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Mulai dari pencarian informasi yang mudah diakses oleh nasabah, serta komunikasih yang efektif antara bank dan nasabah dan layanan akuntansi berdasarkan prinsip prinsip syariah.

Kepercayaan nasbah merupakan konsep yang abstrak dan sulit diukur secara langsung. Namun, penelitian ini dapat menggunakan indicator seberapa tingkatan kepercayaan nasabah. Penelitian akan menentukan kata kunci seperti “Kualitas Nasabah

dan Bank Syariah”. Penelitian akan mencari literatur dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, artikel, website dari situs resmi, dan laporan skripsi dari beberapa sumber.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan akuntansi terhadap akuntansi syariah terhadap kepercayaan nasabah bank syariah merupakan studi yang sangat relevan dan penting. Dengan memahami hubungan antara kedua variable ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah dan memperkuat kepercayaan nasabah terhadap industry perbankan syariah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Akuntansi syariah merupakan sistem akuntansi yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah Islam, yang menekankan pada keadilan, transparansi, dan etika dalam penyusunan laporan keuangan serta dalam pengambilan keputusan ekonomi.

Seiring dengan meningkatnya popularitas bank syariah, kualitas layanan akuntansi syariah menjadi salah satu faktor kunci dalam mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kualitas layanan akuntansi syariah mengacu pada penerapan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aspek pelayanan akuntansi yang diberikan oleh bank syariah. Layanan ini mencakup penyusunan laporan keuangan yang sesuai dengan standar syariah, pengelolaan zakat, wakaf, dan pengawasan investasi yang halal. Aspek-aspek utama kualitas layanan akuntansi syariah meliputi:

a. **Transparansi dan Kejujuran:**

Nasabah mengharapkan informasi keuangan yang disampaikan oleh bank syariah disajikan secara jujur dan transparan, sesuai dengan prinsip keadilan dalam Islam.

b. **Kepatuhan Syariah:**

Kepatuhan terhadap hukum dan prinsip syariah adalah aspek yang paling penting dalam bank syariah. Akuntansi syariah harus menghindari unsur riba, gharar (ketidakpastian), dan maysir (spekulasi).

c. **Pelayanan Cepat dan Efisien:**

Proses penyusunan laporan, pembagian keuntungan, dan layanan akuntansi lainnya harus efisien untuk meningkatkan kepercayaan nasabah.

d. **Profesionalisme SDM:**

Keterampilan dan pengetahuan tenaga akuntansi dalam menerapkan akuntansi syariah juga merupakan penentu kualitas layanan.

Implikasi Manajerial ialah bagi manajemen bank syariah, menjaga dan meningkatkan kualitas layanan akuntansi syariah sangat penting untuk memenangkan kepercayaan nasabah dan bersaing di pasar perbankan. Investasi dalam pelatihan SDM, peningkatan sistem teknologi informasi untuk penyajian laporan keuangan yang lebih cepat dan akurat, serta memperkuat pengawasan kepatuhan syariah adalah langkah-langkah yang bisa diambil. Selain itu, bank syariah juga harus terus berinovasi dalam memberikan solusi yang relevan bagi nasabah, seperti menghadirkan fitur digital banking yang syariah-compliant, sehingga nasabah dapat dengan mudah memantau dana dan transaksi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, produk perbankan syariah, dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini dilakukan dengan harapan bahwa informasi ini dapat menjadi masukan dalam Menyusun strategi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik nasabahnya diimasa yang akan datang.

Pembahasan

Bank adalah suatu usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya secara umum dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Indonesia memiliki dua sistem perbankan: perbankan konvensional dan perbankan syariah. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, menurut Heri Sudarsono (2003) secara umum, bank syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menyediakan layanan keuangan dan lainnya dengan lalu lintas pembayaran dan aliran dana yang beroperasi menurut prinsip syariah. Tujuan dari bank syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Sedangkan fungsi dari bank syariah adalah :

- a. Bank syariah dan unis usaha syariah wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- b. Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul maal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.

Pelayanan merupakan daya tarik utama bagi pelanggan, sehingga para pelaku bisnis menggunakannya sebagai cara untuk menarik minat nasabah serta kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik, jujur, amanah dan bertanggung jawab. Kualitas pelayanan dapat juga didefinisikan sebagai seluruh aktifitas yang

dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

- a. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- b. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- c. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai.
- d. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan,
- e. memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
- f. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata , yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Menurut Kotler (2008), kualitas juga dapat didefinisikan sebagai tingkat kualitas yang diharapkan dan pengendalian variasi untuk mencapai kualitas tersebut guna memenuhi kebutuhan konsumen. Layanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terlihat dan tidak mengklaim kepemilikan apa pun. Pelayanan adalah perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen guna mencapai kepuasan dari konsumen itu sendiri. Dari definisi kualitas layanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima/terima dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan/inginkan atas atribut pelayanan mereka. Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian konsumen terhadap inti dari pelayanan, penyedia, dan organisasi secara keseluruhan.

Beberapa aspek kualitas layanan yang sering ditemukan memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan nasabah dalam perbankan syariah antara lain:

- a. Keandalan Layanan: Keandalan layanan melibatkan kemampuan bank syariah untuk memberikan layanan dengan akurat, konsisten, dan tanpa kegagalan.

- b. Tanggap Layanan: Daya tanggap layanan mencakup kecepatan dan efektivitas bank dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, atau permintaan nasabah.
- c. Jaminan Layanan: Jaminan layanan berhubungan dengan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah dalam menjagakerahasiaan informasi pribadi dan mengelola risiko dengan baik.
- d. Empati Layanan: Empati layanan melibatkan kemampuan bank untuk memahami dan merespons kebutuhan, harapan, dan masalah nasabah dengan perasaan yang tulus dan penuh perhatian.
- e. Bukti Fisik Layanan: Bukti fisik layanan mencakup tampilan dan kondisifisik kantor bank, fasilitas yang disediakan, serta dokumentasi dan materi promosi yang diberikan oleh bank syariah.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan akuntansi syariah berdampak positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah bank syariah. Hasil temuan ini menunjukkan bahwa faktor kunci yang harus dipertimbangkan oleh bank syariah adalah transparansi laporan keuangannya, kepatuhan pada prinsip syariah, kecepatan dan efisiensi layanan, dan profesionalisme SDM. Selain itu, faktor lain yang harus diperhatikan adalah konsistensi bank syariah dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah, yaitu kejujuran, keadilan, dan mematuhi hukum Islam. Dalam hal tersebut, nasabah yang merasa puas dengan layanan bank syariah akan kembali mememanfaatkannya dan merekomendasikan bank syariah kepada orang lain. Rekomendasi manajerial dari penelitian ini adalah bahwa bank syariah perlu meningkatkan kualitas layanan dengan menyediakan SDM yang kompeten dan ahli, meningkatkan teknologi, dan layanan inovatif berdasarkan prinsip syariah, seperti digital banking. Hal ini sangat diperlukan karena bank syariah harus membangun kepercayaan nasabah dan berkompetisi dalam industri perbankan syariah. Oleh karena itu, penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan akuntansi syariah akan menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan nasabah dan memajukan bank syariah. kualitas layanan dan kepercayaan nasabah, berinteraksi simultan untuk meningkatkan loyalitas nasabah serta kepercayaan nasabah merupakan nilai tambah bagi pihak bank syariah.

6. SARAN

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh bank syariah :

- a. Pentingnya mengedukasi nasabah mengenai prinsip-prinsip akuntansi syariah agar mereka lebih memahami perbedaan dan keunggulan dibandingkan dengan sistem konvensional. Pengetahuan ini akan meningkatkan keyakinan nasabah terhadap layanan yang diberikan.
- b. transparansi dalam penyampaian laporan keuangan yang sesuai dengan syariah menjadi kunci utama. Bank syariah harus mampu menunjukkan bahwa seluruh transaksi dan pengelolaan dana berjalan sesuai dengan prinsip syariah, termasuk menghindari riba dan unsur spekulasi yang bertentangan dengan hukum Islam.
- c. Inovasi dalam layanan juga diperlukan, terutama dalam konteks digital. Nasabah saat ini cenderung menginginkan akses yang mudah dan cepat terhadap informasi keuangan mereka. Oleh karena itu, menghadirkan layanan perbankan digital yang tetap sesuai dengan prinsip syariah akan menjadi nilai tambah bagi bank syariah, selain juga memperkuat kepercayaan nasabah.
- d. Pelatihan yang tepat untuk meningkatkan pengetahuan mereka tentang akuntansi syariah dapat membantu meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan. Selain itu, bank syariah harus secara rutin mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan melalui survei atau umpan balik langsung dari nasabah.

Dengan menjaga standar layanan yang tinggi, fokus pada transparansi, dan inovasi yang berkelanjutan, bank syariah dapat memperkuat kepercayaan nasabah dan membangun loyalitas jangka panjang.

DAFTAR REFERENSI

- AAOIFI (Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions). (2010). *Standards for Islamic Financial Institutions*. Bahrain: AAOIFI.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Bank Indonesia. (2016). *Pedoman Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAЕ) Proceeding. (2019). *Proceedings of the Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAЕ)*, 2, 170–178.
- Hasan, A. (2020). Pengaruh sistem akuntansi syariah terhadap kinerja bank syariah di Indonesia. *Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Hmawati, A., & Santoso, B. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

- pelanggan di perusahaan XYZ. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 8(1), 12–25.
- Ibrahim, S., et al. (2020). Customer satisfaction and loyalty in Islamic banking: The role of service quality. *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 151–169.
- Islamic Banks: A Study from Malaysia. *Journal of Islamic Finance and Banking*, 8(1), 33–45.
- Kajian Pustaka. (2022, Juli 22). Akuntansi syariah (pengertian, tujuan, asas, dan prinsip). *Kajian Pustaka*.
- Karim, A. A. (2010). *Ekonomi Islam Suatu Kajian Ekonomi Makro*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- M. Zakiy. (2017). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1), Januari–Juni.
- Meliani Utami, T., Handayani, T., & Pusporini. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2, 170–178.
- Mohamed, Z. A., et al. (2017). The relationship between service quality and customer satisfaction in Islamic banking. *Journal of Islamic Finance*, 6(2), 9–17.
- Novita Sari, & Kusumaningtias, R. (2021). Pengaruh kualitas layanan, bagi hasil, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2).
- Novita Sari. (2021). Pengaruh kualitas layanan, bagi hasil, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2).
- Othman, A. W., et al. (2019). Impact of shariah governance on customer trust. *Journal of Islamic Finance and Banking*, 6(2), 33–45.
- Setiawan, A. (2020). Analisis perkembangan ekonomi Islam di Indonesia. *JEBIS: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(1), 10–20.