

Pengaruh *Knowledge Management*, *Intellectual Capital*, *Islamic Work Ethic*, dan *Accrual Basic* Terhadap *Service Quality* Pada Nasabah Perbankan Syariah

Oleh:

Bobby Arinawan

Imelda Dian Rahmawati

Progam Studi Akuntansi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

September, 2026



Pendahuluan

Knowledge
Management

Intellectual
Capital

Islamic Work
Ethic

Accrual Basic

Service quality menjadi faktor penting dalam perbankan syariah karena berpengaruh terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Namun, perbankan syariah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya pemahaman nasabah terhadap produk syariah, ketidak konsistenan pelayanan, serta tingginya persaingan dengan bank konvensional dan layanan keuangan digital. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan memerlukan dukungan faktor internal organisasi.

Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Apakah Knowledge Management Berpengaruh Terhadap Service Quality Pada Nasabah Perbankan Syariah?

- Untuk Menganalisis Pengaruh Knowledge Management Terhadap Service Quality Pada Nasabah Perbankan Syariah

Apakah Intellectual Capital Berpengaruh Terhadap Service Quality Pada Nasabah Perbankan Syariah?

- Untuk Menganalisis Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Service Quality Pada Nasabah Perbankan Syariah

Apakah Islamic Work Ethic Berpengaruh Terhadap Service Quality Pada Nasabah Perbankan Syariah?

- Untuk Menganalisis Pengaruh Islamic Work Ethic Terhadap Service Quality Pada Nasabah Perbankan Syariah

Apakah Accrual Basic Berpengaruh Terhadap Service Quality Pada Nasabah Perbankan Syariah?

- Untuk Menganalisis Pengaruh Accrual Basic Terhadap Service Quality Pada Nasabah Perbankan Syariah

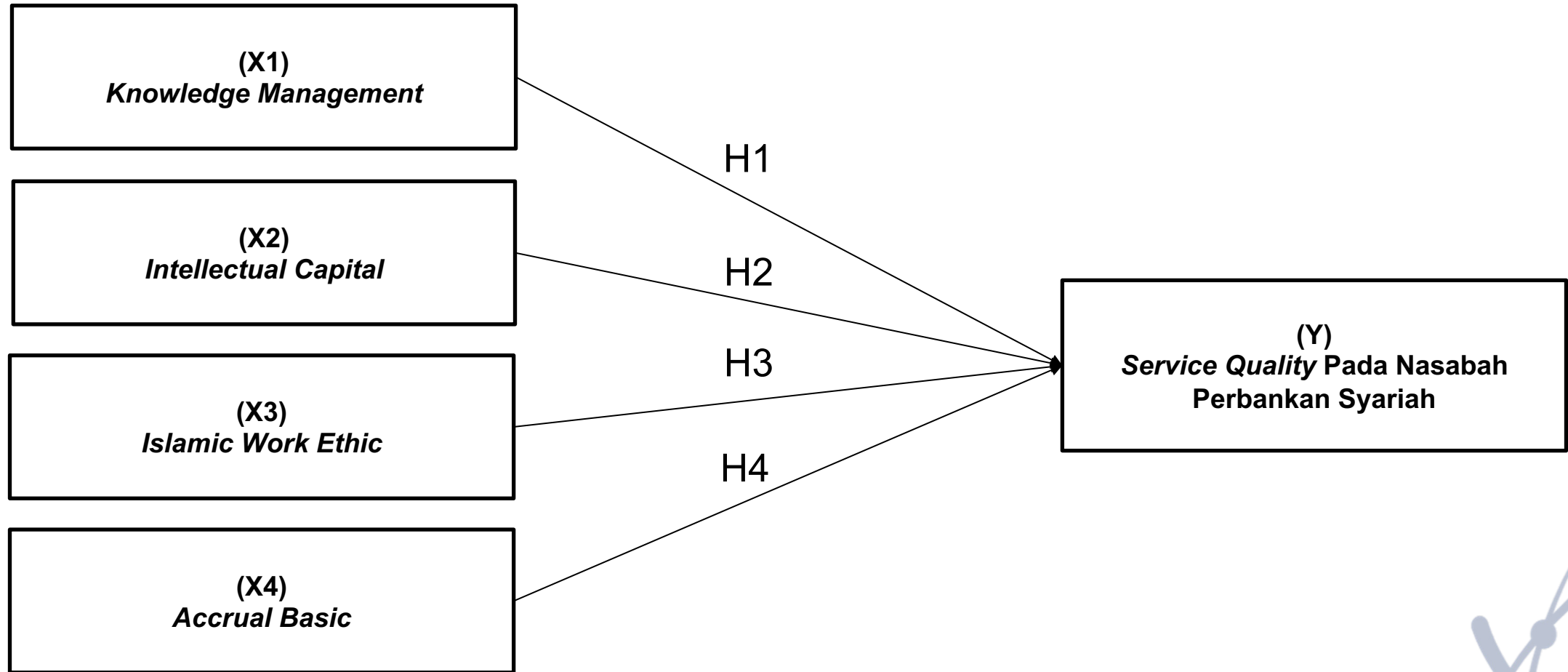
Grand Theory (Resource-Based View / RBV)

Penelitian ini menggunakan teori Resource-Based View (RBV) yang menjelaskan bahwa keunggulan organisasi berasal dari pengelolaan sumber daya internal secara efektif. Dalam perbankan syariah, knowledge management, intellectual capital, Islamic work ethic, dan accrual basic merupakan aset strategis yang mendukung peningkatan service quality melalui penguatan pengetahuan, kualitas SDM, etika kerja Islami, serta transparansi informasi keuangan.

Dengan demikian, RBV menekankan bahwa pengelolaan sumber daya internal yang baik mampu meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.



Hipotesis dan Kerangka Konseptual



Metode (Jenis Penelitian dan Sumber Data)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang dilakukan secara sistematis untuk menganalisis hubungan antar variabel melalui data yang dapat diukur secara objektif. Pengolahan data dilakukan menggunakan teknik statistik guna menghasilkan temuan penelitian yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Sumber data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah perbankan syariah yang memenuhi kriteria penelitian. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi responden terkait knowledge management, intellectual capital, Islamic work ethic, accrual basis, dan service quality. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel dalam penelitian.

Metode (Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data)

Populasi

- Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah perbankan syariah. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi responden terkait knowledge management, intellectual capital, Islamic work ethic, accrual basis, dan service quality. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hubungan antarvariabel penelitian.

Sampel

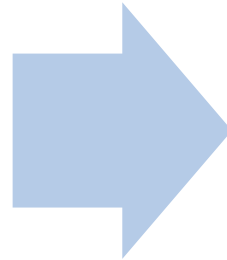
- Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang dipilih sesuai dengan karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian. Pengambilan sampel dilakukan karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga, sehingga tidak seluruh populasi dapat diteliti. Oleh karena itu, pemilihan sampel dilakukan secara cermat agar hasil penelitian dapat mewakili populasi penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

- Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring menggunakan Google Forms. Metode ini dipilih karena mudah diakses, efisien dari segi waktu dan biaya, serta mendukung pengumpulan data secara terstruktur. Kuesioner disusun sesuai variabel penelitian sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara kuantitatif dengan lebih akurat dan konsisten.

Metode (Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel)

Definisi operasional digunakan untuk menjelaskan batasan dan pengukuran setiap variabel penelitian. Knowledge management diukur melalui pengelolaan dan pemanfaatan pengetahuan dalam organisasi, intellectual capital mencakup human capital, structural capital, dan relational capital, Islamic work ethic diukur melalui penerapan nilai kerja Islami seperti jujur, amanah, dan profesionalisme, sedangkan accrual basis diukur melalui transparansi dan akurasi informasi keuangan. Adapun service quality diukur berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.



Pengukuran variabel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 4 poin, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju. Variabel knowledge management diukur melalui proses penciptaan, penyimpanan, berbagi, dan pemanfaatan pengetahuan. Intellectual capital diukur melalui human capital, structural capital, dan relational capital. Islamic work ethic diukur berdasarkan penerapan nilai kerja Islami seperti kejujuran, amanah, tanggung jawab, dan disiplin. Accrual basis diukur melalui transparansi, akurasi, ketepatan waktu, dan relevansi informasi keuangan, sedangkan service quality diukur melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Seluruh variabel dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Metode (Teknik Analisis Data)

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan SmartPLS versi 3.2.9. Metode PLS digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel dalam model penelitian berbasis Structural Equation Modeling (SEM). Proses analisis meliputi evaluasi outer model, inner model, dan pengujian hipotesis untuk mengetahui hubungan antarvariabel penelitian.

1. Outer Model

- Uji Validitas
- Uji Reabilitas

2. Inner Model

3. Pengujian Hipotesis

- P-Value
- T-statistik

Hasil Uji t

- H1 ditolak karena nilai koefisien jalur sebesar 0,081, dengan T-statistics sebesar 0,993 dan P-value sebesar 0,321 ($>0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Knowledge Management tidak berpengaruh signifikan terhadap Service Quality.
- H2 diterima karena nilai koefisien jalur sebesar 0,215, dengan T-statistics sebesar 2,819 dan P-value sebesar 0,005 ($<0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Intellectual Capital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Service Quality.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
(X1) -> (Y)	0.081	0.098	0.082	0.993	0.321
(X2) -> (Y)	0.215	0.225	0.076	2.819	0.005
(X3) -> (Y)	0.543	0.534	0.096	5.631	0.000
(X4) -> (Y)	0.194	0.195	0.108	1.805	0.072

- H3 diterima karena nilai koefisien jalur sebesar 0,543, dengan T-statistics sebesar 5,631 dan P-value sebesar 0,000 ($<0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Islamic Work Ethic berpengaruh positif dan signifikan terhadap Service Quality.
- H4 ditolak karena nilai koefisien jalur sebesar 0,194, dengan T-statistics sebesar 1,805 dan P-value sebesar 0,072 ($>0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Accrual Basic tidak berpengaruh signifikan terhadap Service Quality.

Pembahasan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Knowledge Management belum mampu meningkatkan Service Quality secara langsung, karena pengelolaan pengetahuan belum sepenuhnya diterapkan dalam praktik pelayanan kepada nasabah.
2. Intellectual Capital terbukti mampu meningkatkan Service Quality melalui kompetensi karyawan, sistem organisasi yang efektif, serta hubungan yang baik dengan nasabah.
3. Islamic Work Ethic menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan Service Quality. Penerapan nilai kejujuran, amanah, tanggung jawab, disiplin, dan orientasi ibadah mendorong karyawan memberikan pelayanan yang lebih profesional dan berintegritas.
4. Sementara itu, Accrual Basic belum memberikan pengaruh langsung terhadap Service Quality karena penerapannya lebih berfokus pada transparansi, akuntabilitas, pelaporan, dan pengambilan keputusan internal dibandingkan interaksi pelayanan dengan nasabah.

Kesimpulan

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa Intellectual Capital dan Islamic Work Ethic berpengaruh positif dan signifikan terhadap Service Quality, sedangkan Knowledge Management dan Accrual Basic tidak berpengaruh signifikan.
- Islamic Work Ethic menjadi faktor paling dominan, diikuti oleh Intellectual Capital. Oleh karena itu, perbankan syariah perlu memperkuat etika kerja Islami, kompetensi SDM, sistem organisasi, serta hubungan dengan nasabah untuk meningkatkan kualitas layanan.

Reverence

- [1] N. Alfiah Kurniawati, "Influence of Service Quality Dimensions of Islamic Banks on Customer Satisfaction and Their Impact on Customer Loyalty," 2021.
- [2] S. Wulandari, "KNOWLEDGE MANAGEMENT PADA BANK SYARIAH, STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH DI INDONESIA," *Justisia Ekonomika Jurnal Magister Hukum Ekonomi Syariah*, vol. 6, pp. 624–635.
- [3] R. Purbayati, E. Hatma Juniwati, R. Pakpahan, F. Hadiani, and N. Aini, "Financial Sustainability On Islamic Banking: Intellectual Capital And Knowledge Management," *Indonesian Journal of Economics and Management*, vol. 5, no. 2, pp. 133–148, Mar. 2025, doi: 10.35313/ijem.v5i2.6524.
- [4] H. Aravik, U. P. Tegal, N. Khasanah, A. T. Sekolah, T. Ekonomi, and B. Syariah, "Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah Volume 10 Nomor 1 Edisi Agustus 2024 I 63."
- [5] A. Alifah and A. Sukmawati, "Significant Role of Islamic Work Ethic in Islamic Banking: A Systematic Literature Review and Direction for Future Research," vol. 8, no. 1, pp. 27–40, 2022, [Online]. Available: <http://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/altijarah>
- [6] P. Studi, P. Syariah, and I. P. Raya, "Penerapan Dasar Akrua pada Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Enriko Tedja Sukmana, MSI," 2017.
- [7] N. Nasirwan, M. A. Ridha, and D. Juliani, "Does intellectual capital efficiency improve islamic banking performance? The moderating effect of islamic governance," *Journal of Accounting and Investment*, vol. 25, no. 1, pp. 193–209, Feb. 2024, doi: 10.18196/jai.v25i1.20786.
- [8] M. Aisyah, "Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty," *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, vol. 10, no. 2, May 2018, doi: 10.15408/aiq.v10i2.7135.
- [9] R. Muhammad, M. A. Mangawing, and S. Salsabilla, "The influence of intellectual capital and corporate governance on financial performance of Islamic banks," *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, vol. 7, no. 1, pp. 77–91, 2021, doi: 10.20885/JEKI.vol.
- [10] Y. T. Anggani and A. K. Widagdo, "Intellectual capital performance of Sharia banks: Evidence from Indonesia," *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, vol. 23, no. 4, Oct. 2019, doi: 10.26905/jkdp.v23i4.3563.
- [11] M. Iqbal, B. Ramadhan, A. Abdurahim, and H. Sofyani, "MODAL INTELEKTUAL DAN KINERJA MAQASHID SYARIAH PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, vol. 6, no. 1, 2018.
- [12] "(16)sumardi,+7.+Artikel+Mohammad+Taufiqul+Hidayat+(186-207) (1)".
- [13] "(17)12_".
- [14] J. Manajemen, D. Bisnis, A. Kustya Ulfa, and F. Riyanto, "ISLAMIC WORK ETHICS IN IMPROVING HUMAN RESOURCE PERFORMANCE THROUGH AFFECTIVE COMMITMENT," 2023.
- [15] R. A. Rangkuti and A. Soemitra, "Application of Accrual Basis in Syariah Banking Financial Reports", doi: 10.5281/zenodo.13972299.
- [16] Robby Gamas and Ersi Sisdianto, "Analisis Penerapan Metode Pencatatan Akuntansi Dengan Konsep Accrual Accounting Pada Perbankan Syariah," *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, vol. 2, no. 2, pp. 92–99, May 2024, doi: 10.61132/nuansa.v2i2.893.
- [17] Muammar Khaddafi, Rizki Zaskiyah Daulay, Ira Wahyuni, Elke Dwi Soraya, Zuhra Quratul Aini, and Faraisha Syahryanna, "Pengaruh Kualitas Layanan Akuntansi Syariah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah," *SANTRI : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, vol. 2, no. 6, pp. 94–103, Nov. 2024, doi: 10.61132/santri.v2i6.1005.
- [18] S. Dan, "METODE PENELITIAN KUANTITATIF."
- [19] V. Soraya Auliya Kasih, A. Sunindyo, and R. Gunawan Setianegara, "Analysis of the Influence of Knowledge, Service Quality, and Digital Banking on Students' Interest in Becoming Customers of Islamic Banks in Semarang City," *Applied Accounting and Management Review*, [Online]. Available: <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/AAMAR>

