

**ANALISIS DAMPAK AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPERCAYAAN NASABAH
(Survey Pada Bank Syariah Indonesia Kota Palembang)**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Indo Global Mandiri**



Disusun Oleh:

**Rahmadhani
NPM. 2021520052**

Dosen Pembimbing:

Pembimbing I : Lili Syafitri, SE.,Ak.,M.Si

Pembimbing II : Mutiara Kemala Ratu, SE.,M.S.Ak.,Ak

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Dampak Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah (Survey Pada Bank Syariah Indonesia Kota Palembang)
Nama : Rahmadhani
NPM : 2021520052
Program Studi : Akuntansi
Pembimbing I : Lili Syafitri, SE.,Ak.,M.Si
Pembimbing II : Mutiara Kemala Ratu, SE.,M.S.Ak.,Ak
Tanggal Ujian Skripsi : 12 Februari 2025

Palembang, 28 Februari 2025

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



**Lili Syafitri, SE.,Ak.,M.Si
NIDN. 0006026101**

Pembimbing II,



**Mutiara Kemala Ratu, SE.,M.S.Ak.,Ak
NIDN. 0213089401**

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Akuntansi



**Teriza Desitama Anggraini,
SE.,M.Acc.,Ak.,CA.,ASEAN CPA
NIDN. 0206129102**

Dekan Fakultas Ekonomi



**Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D
NIDN. 0208048701**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini di ajukan oleh :

Judul Skripsi : Analisis Dampak Akuntabilitas, Transparansi, dan kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah (Survey Pada Bank Syariah Indonesia Kota Palembang)
Nama : Rahmadhani
NPM : 2021520052
Program Studi : Akuntansi

Telah dipertahankan di hadapan Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

Ketua Penguji :



Lili Syafitri, SE.,Ak.,M.Si
NIDN. 0006026102

Penguji I :



Dr. Lesi Hartati, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,
CTA.,ACPA.,CPA.,CAPM.,CAPF
NIDN. 0217067202

Penguji II :



Andini Utari Putri, SE.,M.Si.,Ak
NIDN. 0231059401

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Akuntansi



Leriza Desitama Anggraini,
SE.,M.Acc.,Ak.,CA.,ASEAN CPA
NIDN. 0206129102

Dekan Fakultas Ekonomi



Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D
NIDN. 0208048701


LEMBAR REVISI

Nama : Rahmadhani
NPM : 2021520052
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Dampak Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah (Survey Pada Bank Syariah Indonesia Kota Palembang)

Ketua Penguji :


Lili Syafitri, SE., Ak., M.Si
NIDN : 0006026102


Penguji I :


Dr. Lesi Hartati, SE., M.Si., Ak., CA.,
CTA., ACPA., CPA., CAPM., CAPF
NIDN : 0217067202

Penguji II :


Andini Utari Putri, SE., M.Si., Ak
NIDN : 0231059401

Palembang, Februari 2025
Ketua Program Studi Akuntansi


Leriza Desitama Anggraini, SE., M.Acc., Ak., CA., ASEAN CPA
NIDN. 0206129102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmadhani
NPM : 2021520052
ProgramStudi : Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 28 Februari 2025



Rahmadhani
NPM. 2021520052

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Dampak Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah (Studi Bank Syariah Indonesia Kota Palembang)”. Dalam penyusunan skripsi, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Marzuki Alie, SE.,M.M.,Ph.D selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Budi Setiawan, SE.,M.M.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Leriza Desitama Anggraini, SE.,M.Acc.,Ak.,CA.,ASEAN CPA selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Ibu Lili Syafitri, SE.,Ak.,M.Si selaku dosen pembimbing kesatu. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Mutiara Kemala Ratu, SE.,M.S.Ak.,Ak selaku dosen pembimbing dua. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis.
7. Seluruh staf administrasi, staf perpustakaan, dan staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri atas segala bantuannya selama ini.
8. Orang tua, terutama ayah dan ibuku tercinta, terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, dan do'a di setiap keringat yang tak terhingga hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan meraih cita-cita.
9. Teman-teman Akuntansi Angkatan 2021 atas segala kebersamaan dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan membutuhkan.

Palembang, 28 Februari 2025

Penyusun,

Rahmadhani

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palembang dipengaruhi oleh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan. Ekspansi perbankan syariah yang cepat di Indonesia, khususnya setelah penggabungan tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia, dan pentingnya akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah menjadi dasar dari penelitian ini.

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penelitian ini, yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, 100 nasabah BSI Kota Palembang diberikan kuesioner. Dengan menggunakan perangkat lunak SPSS, metode analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial dan simultan, akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan memiliki dampak yang baik dan cukup besar pada tingkat kepercayaan konsumen.

Menurut penelitian ini, kepercayaan konsumen terhadap BSI meningkat seiring dengan tingkat akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan serta kualitas layanan yang ditawarkan. Untuk mempertahankan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen, manajemen BSI dapat mempertimbangkan konsekuensi dari penelitian ini sambil meningkatkan strategi layanan dan transparansi.

Kata kunci: Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Bank Syariah Indonesia.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine how customer trust in Bank Syariah Indonesia (BSI) Palembang City is impacted by accountability, transparency, and service quality. The fast expansion of Islamic banking in Indonesia, particularly following the combination of three Islamic banks to form Bank Syariah Indonesia, and the significance of accountability, transparency, and service quality in fostering client trust serve as the foundation for this study.

In order to gather data for this study, which took a quantitative approach using a survey method, 100 current BSI Palembang City clients were given questionnaires. Using SPSS software, the data analysis method employed multiple linear regression. The findings demonstrated that, partially and simultaneously, accountability, openness, and service quality had a favorable and considerable impact on the degree of consumer confidence.

According to this research, consumer trust in BSI increases with the degree of accountability and openness in financial management as well as the caliber of services offered. In order to preserve and grow customer trust, BSI management can take into account the consequences of this research while enhancing service strategies and transparency.

Keywords: Accountability, Transparency, Service Quality, Customer Trust, Bank Syariah Indonesia.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSERTUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR REVISI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Grand Theory	9
2.1.1 Teori Sinyal	9
2.1.2 Akuntabilitas	10
2.1.3 Transparansi	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan	19
2.1.5 Kepercayaan Nasabah	23
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.2.1 Hubungan Akuntabilitas Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah	26
2.2.2 Hubungan Transparansi Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah	26
2.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah.....	27

2.2.4	Hubungan Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah.....	28
2.3	Penelitian Tedahulu	30
2.4	Kerangka Pemikiran.....	34
2.5	Hipotesis.....	36
BAB III	METODE PENELITIAN	37
3.1	Metode Penelitian.....	37
3.2	Objek Penelitian	37
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.4	Batasan Penelitian	38
3.5	Jenis dan Sumber Data	38
3.6	Populasi dan Sampel	39
3.6.1	Populasi.....	39
3.6.2	Sampel.....	40
3.7	Teknik Pengumpulan Data	41
3.8	Teknik Analisis	42
3.8.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.8.2	Uji Validitas.....	43
3.8.3	Uji Reliabilitas	44
3.8.4	Uji Asumsi Klasik	45
3.8.5	Uji Hipotesis	47
3.8.6	Koefisien Determinasi.....	47
3.9	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1	Hasil Penelitian	51
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.1.2	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	52
4.1.3	Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia	52
4.1.4	Pencapaian Terbaru	53
4.1.5	Komitmen Sosial.....	53

4.1.6	Karakteristik Responden	53
4.1.7	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.1.8	Pengujian Asumsi Klasik	60
4.1.9	Pengujian Hipotesis	65
4.1.10	Koefisien Determinasi	67
4.2	Pembahasan.....	68
4.2.1	Pengaruh Akuntabilitas terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah .	68
4.2.2	Pengaruh Transparansi terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah ..	70
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah	73
4.2.4	Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....		83
LAMPIRAN.....		86
1.	Kuesioner Penelitian	86
2.	Hasil Tabulasi Data	90
3.	Hasil Olah Data	94
4.	Kartu Bimbangan	108

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1. Daftar KC dan KCP Bank Syariah Indonesia Kota Palembang ..	38
Tabel 3.2. Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Palembang Tahun 2022	40
Tabel 3.3. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	48
Tabel 3.4. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	48
Tabel 3.5. Tabel Skor Skala Linkert	50
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.2. Usia Responden	55
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	56
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Akuntabilitas (X1).....	57
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Transparansi (X2).....	58
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	58
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Validitas Tingkat Kepercayaan Nasabah	59
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test...	60
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.12. Hasil Koefisien Regresi	64
Tabel 4.13. Hasil Uji T	65
Tabel 4.14. Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.15. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Peningkatan Nasabah Bank Syariah Indonesia Selama 3 Tahun	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah	51
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	63