

دور هيئات الرقابة الشرعية في جودة الخدمات المصرفية في المصارف
الإسلامية (دراسة على فروع مصرف الجمهورية بمدينة الخمس)

أطروحة

مقدمة لإستفاء بعض الشروط للحصول على درجة الدكتوراه في قسم
الاقتصاد الإسلامي



إعداد

أحمد فرج رجب الحصان

رقم القيد: F43319049

كلية الدراسات العليا

جامعة سونان أمبيل الإسلامية الحكومية سوراابايا

2023

انا الموقع أدناه وبياناتي كالآتي :

الاسم : أحمد فرج رجب الحصان

رقم القيد : F43319049

المرحلة : الدكتوراة

التخصص : الاقتصاد الإسلامي

الجهة : كلية الدراسات العليا جامعة سونان أمبيل الإسلامية الحكومية سورابايا

أقر بأن هذه الأطروحة بكافة اجزائها أحضرتها من بحثي وكتبتها بنفسي إلا مواضيع منقولة عزوتها إلى مصادر ها .

هذا وحررت هذا الإقرار بناء على رغبتي الخاصة ولم يجبرني أحد على ذلك.

سورابايا 30 نوفمبر 2023

الطالب المقر : أحمد فرج رجب الحصان



الموافقة من طرف المشرف

تمت الموافقة من طرف المشرف والمشرف المساعد على مناقشة هذه الأطروحة التي قدمها الطالب: أحمد فرج رجب الحصان.

الأستاذ الدكتور: أحمد زهرا



المشرف

الدكتورة: أيكا يونية فوزية

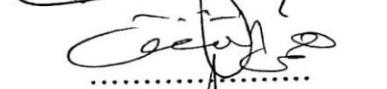
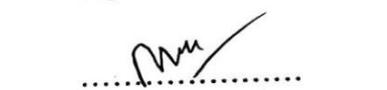
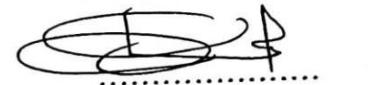


المشرف

موافقة لجنة المناقشة

تمت الموافقة على التعديلات في المناقشة المفتوحة في يوم الاربعاء الموافق ٢٩/١١/٢٠٢٣ على

رسالة الطالب/ أحمد فرج رجب الحصان من لجنة المناقشة التي تتكون من :

- | | | |
|---|---------------------------------------|------------------|
|  | ١- الأستاذ الدكتور أحمد زهرا | (مشرفا و مناقشا) |
|  | ٢- الأستاذة الدكتورة إيكأ يونيا فوزية | (مشرفا و مناقشا) |
|  | ٣- الأستاذ الدكتور هاميش الشفق | (مناقشا) |
|  | ٤- الأستاذ الدكتور أرمانو ثويب | (مناقشا) |
|  | ٥- الأستاذ الدكتور حسب الله هدى | (مناقشا) |
|  | ٦- الأستاذ الدكتور برهان جمال الدين | (مناقشا) |
|  | ٧- الأستاذ الدكتور محمد عارف | (مناقشا) |



الأستاذ الدكتور: مصدق

NIP 197103021996031002

عميد كلية الدراسات العليا



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300

E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : AHMED FARJ RAJAB ELHSAN
NIM : F43319049
Fakultas/Jurusan : EKONOMI SYARIAH
E-mail address : 4491942.taha@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

دور هيئات الرقابة الشرعية ودورها في جودة الخدمات المصرفية
في المصارف الإسلامية)
(دراسة حالة على قروع مصرف الجمهورية بمدينة الخمس)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis

()

nama terang dan tanda tangan

مستخلص البحث

أحمد فرج رجب الحصان (2023) دور هيئات الرقابة الشرعية في جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية (دراسة على فروع مصرف الجمهورية بمدينة الخمس).

فكرة البحث: تمثل هيئة الرقابة الشرعية في المصرف الإسلامي الجهة المسؤولة عن مراقبة الجودة للخدمات التي يقدمها المصرف للعملاء، ودراسة هذه الجوانب وبيان دور الهيئة الشرعية في الجودة يعد أمر ذو أهمية في جوانب تتمثل في تحديد المعايير للجودة وكيفية تطبيقها وتطويرها وكشف صعوباتها والتغلب عليها، بالتطبيق في فروع مصرف الجمهورية بمدينة الخمس ليبيا.

أسئلة البحث: كيف تكون معايير جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في مصرف الجمهورية؟ كيف تؤدي هيئة الرقابة الشرعية دورها في تحقيق جودة الخدمات المصرفية داخل مصرف الجمهورية؟ كيف تكون الصعوبات التي تواجهها إدارة مصرف الجمهورية عائقاً في تحقيق جودة الخدمات المصرفية الشرعية، وما الطريقة للتغلب عليها؟

منهج البحث: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الكيفي، باستخدام أدوات جمع البيانات وهي المقابلة والملاحظة والوثائق، ومصدر البيانات فروع مصرف الجمهورية بمدينة الخمس ليبيا خلال سنتي 2020 و2021.

نتائج البحث (1) أن المعايير للجودة المصرفية الإسلامية منشأها مصرف ليبيا المركزي الذي فرض على المصارف المتوافقة مع الشريعة الأخذ بمعايير المحاسبة والمراجعة والضوابط والمعايير الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية الصادرة عن هيئة المحاسبة (AAOIFI) ويتم الإشراف على الجودة من مصرف الجمهورية الرئيسي، وأن معيار الإمكانات المادية بالمصرف جيد مع الحاجة لزيادة مكائنات الصرف للزبائن، وأن ما يخص معيار الاستجابة ومعياري إنجاز الخدمة فهي ضعيفة، وبالنسبة لمعيار الضمانات والعناية بالزبون والعمل فهي جيدة، ولكنها تحتاج لدعم أكثر. (2) أن هيئة الرقابة الشرعية بالمصرف تعمل من الإدارة الرئيسية، وليس من الفروع، وتؤدي عملها وفق الضوابط الصادرة من مصرف ليبيا المركزي، وقد حدد ضوابط تولى أعضائها، ولا يوجد قسم جودة بالفروع، وكذلك لا توجد وحدة تمثل الهيئة الشرعية بالفروع، وهذا أدى لضعف أعمال الرقابة الشرعية بالفروع. (3) أن هناك صعوبات تواجهها إدارة مصرف الجمهورية في فروعها بالخمس في تحقيق جودة الخدمات المصرفية الإسلامية وأهمها في قلة العناصر المؤهلة في الصيرفة الإسلامية وفي الجودة، وضعف دور هيئة الرقابة الشرعية وتواصلها مع الفروع لتطوير برامج الجودة، وعدم التنوع في المنتجات المصرفية الإسلامية، لمعالجة الصعوبات أن يتم إنشاء قسم مختص بالجودة للخدمات المصرفية الشرعية بالفروع، وإنشاء وحدة تمثل هيئة الرقابة الشرعية بالفروع، وتطوير الأفراد العاملين بالمصرف، والتحسين المستمر للخدمات الإلكترونية والأجهزة التي تستخدمها إدارة المصرف.

الآثار المترتبة من النتيجة: أهمية وجود مراقب شرعي وقسم جودة خاص بالخدمات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في كل فرع من فروع المصارف، ولا تكفي بما يرد إلى الفروع من الإدارة المركزية أو المصرف المركزي، وأن يتم العمل على تطبيق هذا المفهوم وإخراجه للواقع بعد دراسته من حيث التكلفة والإمكانات، وفي سياق خطة محددة وشاملة.

ABSTRACT

Ahmad Farij Rajab al Hishan (2023) The Role of the Shari'ah Supervisory Board (SSB) in the Quality of Banking Services in Islamic Banks (A Study on the Branch of the National Bank in the City of Khums).

Research idea: The Sharia's Supervisory Board in Islamic banks is an association responsible for the quality control of banking services provided by banks to clients and customers. It is significant to study these aspects and clarify the role of sharia's councils in defining quality standards, how to implement and develop them, and how to express their difficulties and overcome them. Especially the one applied in a branch of the National Bank in the Al-Khums, Libya.

Research question: What is the quality standard of Islamic banking services at Bank Nasional? What is the role of SSB in achieving the quality of banking services at the National Bank? How do the obstacles faced by the management of Bank Nasional become obstacles to achieving the quality of Islamic banking services, and how to overcome them?

Research Methodology: The researcher uses a qualitative descriptive approach, using data collection tools, namely interviews, observations, and documents, and the data source is a branch of the National Bank in the city of Al-Khums, Libya, between 2020 and 2021.

The results of study 1) The quality standards of Islamic banking come from the Central Bank of Libya, which imposes Islamic banks to adopt accounting and auditing standards, controls, and sharia standards for Islamic financial institutions issued by the Accounting Organization (AAOIFI). The banks are good in the case of adding exchange machines for customers, however, in terms of response and service standards, they are weak, and in terms of guarantee standards and customer services, they are good, but they need more support. 2) The Sharia Supervisory Board in the bank operates from the central management, not the branch. It carries out its work following the control issued by the Central Bank of Libya and has established control to take over its members. However, there is no quality department in the branch and no unit representing the sharia council as well leads to weak sharia supervision work in the branch. 3) The management of the National Bank faced difficulties in its five branches that are in achieving the quality of Islamic banking services. It was because of the lack of capable and qualified elements of Islamic banking. Next, the role of SSB is weak so does its communication with the branches when developing quality programs. Then, the lack of diversity of Islamic banking products when overcoming the difficulties of the quality department specifically to Islamic banking services in the branches, and the establishment of units representing the Sharia Supervisory Board in the branches, the development of personnel working in banks, and the continuous improvement of services and electronic devices used by bank management.

The implication of the theory: It is significant to have a qualified sharia supervisor and department specializing in sharia-compliant transactions and services in every branch of a bank related to Islamic banking, and that is not enough for what Islamic banks receive. A branch bank from the central government or the central bank should work to implement this concept and its realization after studying it in terms of costs and capabilities and the context of a specific and comprehensive plan.

ABSTRAK

Ahmad Farij Rajab al Hishan (2023) Peran dewan pengawas syariah dalam kualitas layanan perbankan di bank syariah (studi pada cabang bank Nasional di kota Khums).

Ide penelitian: Dewan Pengawas Syariah di bank syariah merupakan badan yang bertanggung jawab atas kontrol kualitas layanan perbankan yang diberikan oleh bank kepada klien dan pelanggan. Mempelajari aspek-aspek ini dan memperjelas peran Dewan Syariah dalam kualitas adalah hal yang sangat penting dalam aspek yang diwakili dalam mendefinisikan standar kualitas dan bagaimana menerapkan dan mengembangkannya, mengungkapkan kesulitan mereka dan mengatasinya. Hal ini diterapkan di cabang Bank Nasional di kota Al-Khums, Libya.

Pertanyaan penelitian: Bagaimana standar kualitas layanan perbankan syariah di Bank Nasional? Bagaimana peran DPS dalam mencapai kualitas layanan perbankan di Bank Nasional? Bagaimana kendala yang dihadapi oleh manajemen Bank Nasional menjadi kendala dalam pencapaian kualitas layanan perbankan syariah, dan bagaimana cara mengatasinya?

Metodologi Penelitian: Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan menggunakan alat pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumen, dan sumber data adalah cabang Bank Nasional di kota Al-Khums, Libya selama tahun 2020 dan 2021.

Hasil penelitian 1) bahwa standar kualitas perbankan syariah berasal dari Bank Sentral Libya, yang memberlakukan bank syariah untuk mengadopsi standar akuntansi dan audit, kontrol dan standar syariah untuk lembaga keuangan syariah yang dikeluarkan oleh Accounting Organization (AAOIFI). Bank baik, dengan kebutuhan untuk menambah mesin penukar bagi pelanggan, dan bahwa dalam hal standar respon dan standar pelayanan, mereka lemah, dan dalam hal standar jaminan dan layanan pelanggan dan nasabah, mereka bagus, tetapi mereka membutuhkan lebih banyak dukungan. 2) Dewan Pengawas Syariah di bank beroperasi dari manajemen utama, bukan dari cabang, dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan kontrol yang dikeluarkan oleh Bank Sentral Libya, dan telah menetapkan kontrol untuk mengambil alih anggotanya, dan tidak ada departemen kualitas di cabang, serta tidak ada unit yang mewakili dewan syariah di cabang, dan ini menyebabkan lemahnya pekerjaan pengawasan syariah di cabang. 3) Bahwa terdapat kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh manajemen Bank Nasional di lima cabangnya dalam mencapai kualitas layanan perbankan syariah, yang terpenting adalah kurangnya unsur-unsur perbankan syariah yang mumpuni dan berkualitas, Lemahnya peran DPS dan komunikasi dengan cabang untuk mengembangkan program yang berkualitas, dan kurangnya keragaman produk perbankan syariah, untuk mengatasi kesulitan bahwa departemen kualitas khusus untuk layanan perbankan syariah di cabang, dan pembentukan unit yang mewakili Dewan Pengawas Syariah di cabang-cabang, pengembangan personil yang bekerja di bank, dan peningkatan berkelanjutan layanan dan perangkat elektronik yang digunakan oleh manajemen bank.

Implikasi dari teori: pentingnya memiliki pengawas syariah dan departemen berkualitas yang menghususkan diri dalam transaksi dan layanan yang sesuai syariah di setiap cabang bank yang berhubungan dengan perbankan syariah, dan itu tidak cukup untuk apa yang diterima oleh bank syariah. cabang dari pemerintah pusat atau bank sentral, dan pekerjaan itu harus dilakukan untuk mengimplementasikan konsep ini dan realisasinya setelah mempelajarinya dari segi biaya dan kemampuan, dan dalam konteks rencana yang spesifik dan komprehensif.

المحتويات

أ	صفحة العنوان
ب	إقرار الطالب
ج	الآية القرآنية
د	الإهداء
هـ	الشكر والتقدير
و	المستخلص
ط	المحتويات

الباب الأول : المقدمة

1	أ - خلفية البحث::
6	ب - مشكلة البحث وتحديده:
8	ج - أسئلة البحث:
9	د - أهداف البحث:
9	هـ - أهمية البحث:
10	و - الدراسات السابقة:
20	ز. الإطار النظري:
24	ح - منهج البحث:
29	ط- حدود البحث:
29	ك- هيكل البحث:

الباب الثاني : المصارف الإسلامية وخدماتها

32	المبحث الأول: المصارف الإسلامية
32	المطلب الأول:- مفهوم ونشأة المصارف الإسلامية
35	المطلب الثاني: المصارف الإسلامية (الأهمية والخصائص والأهداف)
39	المطلب الثالث: المعوقات والتحديات التي تواجه المصارف الإسلامية
43	المطلب الرابع: مصادر تمويل المصارف الإسلامية
47	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية وجودتها
47	المطلب الأول: الخدمات المصرفية (المفهوم والأهمية والخصائص وأنواعها)
55	المطلب الثاني: جودة الخدمات (مفهومها أهميتها وأبعادها)
59	المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية

الباب الثالث : الرقابة الشرعية بالمصارف

64	المبحث الأول: الرقابة الشرعية (مفهومها وأهميتها وأهدافها ومسمياتها)
64	المطلب الأول: مفهوم الرقابة الشرعية

- المطلب الثاني: أهمية الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية.....67
- المطلب الثالث: أهداف ومسميات الرقابة الشرعية.....70
- المبحث الثاني: الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية مهامها وأنواعها والأسس التي قامت عليها.....71
- المطلب الأول: مهام الرقابة الشرعية:.....71
- المطلب الثاني: أنواع الرقابة الشرعية.....73
- المطلب الثالث: الأسس والمبادئ التي قامت عليها الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية..76
- المبحث الثالث: مكونات الرقابة الشرعية وضوابطها.....78
- المطلب الأول: معايير الرقابة الشرعية الصادر من هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية.....78
- المطلب الثاني: مكونات الرقابة وموقعها في الهيكل التنظيمي للمصرف.....87
- المطلب الثالث: تشكيل هيئة الرقابة الشرعية وضوابط العاملين فيها.....94
- المبحث الرابع: دور الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية وصعوباتها.....98
- المطلب الأول: استقلالية الرقابة الشرعية والزامية قراراتها.....98
- المطلب الثاني: الصعوبات التي تواجه هيئة الرقابة الشرعية وحلولها المقترحة.....101
- المطلب الثالث: سلبيات وإيجابيات الرقابة الشرعية.....104

الباب الرابع :

أداء المصارف الإسلامية والرقابة عليها في مصرف الجمهورية الخمس

- المبحث الأول: التعريف بمصرف الجمهورية ليبيا وخدماته.....107
- المبحث الثاني: التعريف بفروع مصرف الجمهورية الخمس.....114
- المبحث الثالث: الرقابة الشرعية في مصرف الجمهورية وفروعه بالخمس.....115

الباب الخامس :

هيئات الرقابة الشرعية وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية في مصرف الجمهورية الخمس

(الجانب التحليلي)

- المبحث الأول: معايير جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في مصرف الجمهورية.....119
- المبحث الثاني: دور هيئة الرقابة الشرعية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية داخل مصرف الجمهورية.....138
- المبحث الثالث: المعوقات التي تواجهها إدارة مصرف الجمهورية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية الإسلامية والحلول المقترحة للتغلب عليها.....153

الباب السادس : خاتمة البحث وتوصياته والآثار النظرية

- أ. النتائج.....172
- ب. التوصيات.....174
- ج. الآثار المترتبة من النظرية.....175

قائمة الجداول

- جدول 1 الدراسات السابقة 18
- جدول 2 أسماء وصفات المقابلين بفروع مصرف الجمهورية مدينة الخمس 119

قائمة الرسوم التوضيحية

- رسم توضيحي 1 حصة مصرف الجمهورية في الأصول المصرفية 109
- رسم توضيحي 2 توزيع ملكية أصول مصرف الجمهورية 109
- رسم توضيحي 3 ملخص نتائج البحث الأول التحليلي 137
- رسم توضيحي 4 ملخص نتائج البحث الثاني التحليلي 152
- رسم توضيحي 5 ملخص نتائج البحث الثالث التحليلي 169

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

المراجع

- إبراهيم، يوسف، التمويل الإسلامي وآفاق التنمية في مصر، مقالة بمؤتمر التمويل الإسلامي وآفاق التنمية في مصر، جامعة الأزهر، بورسعيد، مصر، 2012.
- أحمد، أحمد محمود، تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري تطبيقي، عمان الأردن، دار البركة للنشر، ط1، 2001.
- إرشيد، محمود عبد الكريم، الشامل في عمليات المصارف الإسلامية. عمان: دار النفائس، 2007.
- أسرج، (ال)، حسين عبد المطلب، جودة أنشطة الرقابة الشرعية، موسوعة الاقتصاد الإسلامي، 2014-12-25، <https://iefpedia.com>، أخذت من الموقع بتاريخ 25-سبتمبر-2020.
- إسكافي، معتصم محمود، "الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية الفلسطينية بين الواقع والطموح"، مؤتمر الصيرفة الإسلامية في فلسطين، جامعة النجاح الوطنية فلسطين، 26-4-2018.
- إسماعيل، شاكر تركي، "التسويق الإلكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الأردنية: المصارف ديناصورات تواجه الانقراض"، مجلة علوم إنسانية، العدد 45، جامعة فيلادلفيا، الأردن، 2007.
- إقبال، منور، التحديات التي تواجه العمل المصرفي الإسلامي، البنك الإسلامي للتنمية جدة، السعودية، الطبعة الثانية، 2001.
- بالريش، عبد القادر، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة شمال أفريقي، العدد 3، 2005.
- بعلي، (ال)، عبد الحميد محمود، الاستثمارات والرقابة الشرعية في البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، القاهرة مصر، مكتبة وهبة، ط1، 1991.
- بقاعي، (ال)، أنس، "تجربة المصارف الإسلامية في سورية الواقع والمعوقات من 2007-2014"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانون، العدد 1، المجلد 30، 2014.

بلوم، السعيد، "أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة المحركات والجرارات بالسوناكوم"، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، الجزائر، مجهول سنة النشر. بهجت، محمد فداء الدين، "نحو معايير الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية"، مجلة بحوث الاقتصاد الإسلامي، العدد 3، جدة السعودية، 1994.

جابري، (ال)، خالد محمد، "تقييم جودة الخدمة المصرفية في البنوك اليمنية، دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، العدد 3، المجلد 6، مصر، 2015.

جبلي، هدى، "قياس جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك البركة الجزائري"، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010.

جدي، عبد القادر، "دور الرقابة والتدقيق الشرعيين في تجويد عمل المصارف الإسلامية"، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة. العدد 2، المجلد 5، 2020.

حداد، (ال)، عوض بدير، تسويق الخدمات المصرفية، القاهرة مصر، دار البيان، ط 1، 1999. حسان، حسين حامد، "المسؤولية الشرعية والقانونية لأعضاء الهيئات الشرعية"، المؤتمر الثاني للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، 29-30 أكتوبر 2002.

حسين، داود، الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية، القاهرة، المعهد العالي للفكر الإسلامي، ط 1، 1996.

حسين، نيفين، البنوك التقليدية والإسلامية في الإمارات، الإمارات العربية، وزارة الاقتصاد الإماراتية، 2017.

حسيني، (ال)، فلاح حسن، إدارة البنوك، عمان الأردن، دار وائل، ط 3، 2003.

حضري، (ال)، مجدي السيد، "الخدمات المصرفية وفق المعايير الشرعية"، رسالة ماجستير، الجامعة الأمريكية المفتوحة، القاهرة، 2017.

حضري، (ال)، محسن أحمد، البنوك الإسلامية، دار للطبعة والنشر، الطبعة الثالثة، مصر، 1999.

_____، التسويق المصرفي، القاهرة، مصر، دار ايتراك، ط 1، 1999.

حلوز، (ال)، فاطمة محمد، هاني محمد الضمور، "أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية"، *مجلة دراسات العلوم الإدارية*، العدد الأول، المجلد التاسع والثلاثون، 2012.

حماد، حمزة عبد الحميد محمد، *الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية*، عمان الأردن، دار النفائس، ط1، 2006.

حمدي، (ال)، ياقوت، *تاريخ البلدان*، بيروت، لبنان، دار الثقافة، 1995.

حميد، ابن، أحمد بن عبد الله، دور الرقابة الشرعية في ضبط أعمال البنوك الإسلامية أهميتها، شروطها، طريقة عملها، "مجمع الفقه الإسلامي الدولي، الدورة التاسعة عشرة". الإمارات العربية المتحدة، الشارقة، إبريل 2009.

حميش، عبد الحق، "تفعيل دور هيئات الفتوى والرقابة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية"، *مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والإنسانية*، العدد 8، المجلد 4، 2007.

خفاجي، محمد عبد المنعم، *الاقتصاد الإسلامي*، بيروت لبنان، دار الجبل للطباعة، ط1، 1990.

خليف، (ال)، رياض منصور، "المنافسة بين مكاتب التدقيق وأثرها على استقلالية المراجعين"، *مجلة المحاسبون الكويتية*، المؤتمر الثالث لهيئات الرقابة الشرعية، العدد 18، 2003.

داود، حسن يوسف، *الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية*، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، القاهرة، 1996.

دخيل، (ال)، أحمد خلف حسين، التعريف بهيئة الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية العراقية ووجودها"، *مجلة تكريت للحقوق*، العدد 1، المجلد 1، العراق، 2016.

رازي، (ال)، محمد بن أبي بكر، مختار الصحاح، تحقيق محمود خاطر، مادة رقب، بيروت مكتبة لبنان، 1995.

رشيد، دريس، الخدمات المالية الإسلامية فرصة المصارف الإسلامية في بناء المزايا التنافسية، *مجلة الاقتصاد الجديد*. العدد 11، المجلد 2، 2014.

رفاعي، (ال)، فادي محمد، *المصارف الإسلامية*، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2004.

زحيلي، (ال)، وهبة مصطفى، المعاملات المالية المعاصرة. دمشق: دار الفكر، الطبعة : الأولى، 2002.

_____، الفقه الإسلامي وأدلته. دمشق: دار الفكر، الطبعة: الرابعة،
مجهول سنة النشر.

زرقاء،(ال)، محمد أنس، "الهيكل الشرعي للصناعة المالية الإسلامية جوانب الخلل وطريق
الإصلاح"، بحث ضمن ندوة القيم والأخلاق لعمل المؤسسات الاقتصادية، الكويت،
2008.

زعتز، علاء الدين، فقه المعاملات المالية المقارن، سوريا، دار العطاء، ط1، 2005.

زغير، محمد عبد الكريم، "دور الرقابة الشرعية"، مجلة الاقتصاد الإسلامي، العدد 1، مجهول سنة
النشر.

زغبة، عز الدين، "هيئات الفتوى والرقابة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية أهميتها معوقات
عملها"، مؤتمر المصارف الإسلامية بين الواقع والمأمول، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل
الخيري، دبي، 2009.

زلطوم، محمد مصباح، وعبد الرحمن بشير ميلاد، "قياس جودة الخدمات في المصارف التجارية
الليبية من وجهة نظر المدراء دراسة ميدانية مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة"، مجلة
آفاق اقتصادية. العدد 9، المجلد 5، ليبيا، يوليو 2019.

_____، وفتحي أحمد انقيطة، "قياس جودة الخدمات في المصارف التجارية
الليبية دراسة ميدانية بين المصارف التجارية والخاصة"، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال.
العدد الأول، يونيو 2015.

زيتون، منذر عبد الهادي رجب، "تقييم جودة أداء وسائل الاستثمار، المراجعة، المضاربة، المشاركة،
الإجارة المنتهية بالتمليك في البنوك الإسلامية الأردنية دراسة تطبيقية"، رسالة ماجستير،
جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2010.

ساركان، آخرون، اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: حالة ليتوانيا ولاتفيا، مجلة التعلم
والتغيير. العدد 1، المجلد 9، 2017.

سرحان، (ال)، هايل فلاح مقداد، "تقييم جودة لخدمات التي تقدمها دائرة الجمارك في المعابر الحدودية من وجهة نظر المستفيدين"، رسالة ماجستير، جامعة آل بيت، الأردن، 2006.

سرطاوي، (ال)، فؤاد عبد الطيف، التمويل الإسلامي ودور القطاع الخاص، عمان الأردن، دار الميسرة للنشر، 1420هـ.

شير، محمد عثمان، المعاملات المالية المعاصرة، عمان الأردن، دار النفائس، ط1، 1996.

شحاتة، حسين حسين، المصارف الإسلامية بين الفكر والتطبيق. القاهرة: دار النشر للجامعات، 2009.

_____، الرقابة الشرعية وموقف مراقب الحسابات منها مع التطبيق على المؤسسات الإسلامية، بحث مقدم إلى مؤتمر الضريبي الثالث، مركز صالح عبد الله كامل، جامعة الأزهر، 1996.

شحاتة، شوقي إسماعيل، البنوك الإسلامية، جدة السعودية، دار الشروق للنشر والطباعة، 1997.

شريف، (ال)، محمد عبد الغفار، "الرقابة الشرعية على المصارف والشركات المالية الإسلامية"، المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي. جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، مجهول السنة.

شلهوب، محمد علي، شؤون النقود وأعمال البنوك. بيروت: شعاع للنشر والعلوم، 2007.

شويدح، أحمد دياب، "دور هيئة الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية في قطاع غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية، مجلد 11، 2003.

شويش، (ال)، فوزي عبد السلام، مدير التسويق بمصرف الجمهورية الليبي، في تصريحات خاصة لبوابة روز اليوسف على هامش مشاركة المصرف بمؤتمر المصارف العربية 2018، تاريخ الاقتباس 27 نوفمبر 2020.

صرن، (ال)، رعد حسين، عولمة جودة الخدمات المصرفية، عمان الأردن، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2007.

الصالح، ابن، أبو عمرو عثمان، أدب المفتي والمستفتي، تحقيق موفق عبد القادر، بيروت، لبنان، عالم الكتاب، مجهول السنة.

صلاحيين، عبد المجيد، "هيئات الفتوي والرقابة الشرعية ودورها في البنوك الإسلامية"، بحث في مؤتمر المؤسسات المالية الإسلامية معالم الواقع وآفاق المستقبل، المجلد 1، 2007.

ضموري، (ال)، هاني، تسويق الخدمات، عمان، الأردن، دار وائل للنشر، ط1، 2002.

ضیحان، (ال)، عبد الرحمن بن إبراهيم، الرقابة الإدارية المنظور الإسلامي المعاصر والتجربة السعودية، جدة، السعودية، دار العلم جدة، 1986.

طالب، علاء فرحان، المزيج التسويقي المصرفي في الصورة المدركة للزبائن، عمان الأردن، دار صفاء، ط1، 2010.

طعم الله، خميس، مناهج البحث وأدواته في العلوم الاجتماعية، تونس، مركز النشر الجامعي، 2004.

ظهیر، ابن، عثمان، "المعايير الشرعية تاج على رأس المصرفية الإسلامية"، صحيفة الاقتصادية. العدد 6004، السعودية: السبت 1431/4/4هـ، الموافق 20 مارس 2010.

عاشور، بشير محمد، "درويش إعادة هيكلة المصارف التجارية الليبية مع الإشارة إلى تجربة مصرف الصحارى". جامعة قاصدي مرباح الجزائر 2019.

عاشور، يوسف حسن، مقدمة في إدارة المصارف الإسلامية، فلسطين، دار للنشر والتوزيع، 2002.

عاني، (ال)، أسامة، قندولي، (ال)، أجد، إمكانية تحول المصارف التقليدية الي مصارف إسلامية في ليبيا، مجلة بيت المشورة، العدد 11، قطر، أكتوبر 2019.

عبادة، إبراهيم عبد الحليم، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، عمان، الأردن، دار النفائس للنشر والتوزيع، 2008.

عبد الحميد، عبد المطلب، اقتصاديات الاستثمار والتمويل الإسلامي في الصيرفة الإسلامية، الإسكندرية، مصر الدار الجامعية، ط1، 2014.

عبد القادر، هيام محمد، "الرقابة على المصارف الإسلامية بين التأصيل والتطبيق"، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، العدد الأول، المجلد 40، 2013.

عبد القادر، سام، "العوامل المؤثرة في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 2، المجلد 8، عمان الأردن، 2012.

عبد الله، أحمد علي، "تفعيل الرقابة الشرعية بالمصارف الإسلامية"، حويلة، مجلة البركة، العدد 3، مجموعة البركة، ط1، 2001.

عبد الله، خالد أمين، حسين سعيد سيعفان، العمليات المصرفية الإسلامية الطرق المحاسبية الحديثة، عمان الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، ط3، 2015.

عبدو، عيشوش، "تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية دراسة حالة"، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضير، الجزائر، 2009م.

عبود، خالد صالح، "قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي سوريا"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 2، المجلد 28، سوريا، 2012.

عبودي، زيد منير، إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية عليها، عمان الأردن، دار الشروق لنشر والتوزيع، 2009.

عبيد، شاهر محمد، "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. العدد 4، المجلد 29، غزة: 2021.

عجارمة، (ال)، تيسير، التسويق المصرفي، عمان الأردن، دار حامد، ط 1، 2005.

عجلوني، (ال)، محمد محمود، المصارف الإسلامية أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية، عمان الأردن، دار لمسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2008.

عربي، (ال)، سالمه صالح مجيد، "دراسة جودة الخدمة المصرفية من خلال العالقة بين الجودة المتوقعة والمدركة من وجهة نظر العملاء: دراسة ميدانية على المصارف بمدينة اجدايا، ليبيا"، مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية. جامعة طرابلس، ليبيا، العدد 1، 2017.

عسقلاني، (ال)، أحمد بن علي بن حجر، تلخيص الحبير في تخريج أحاديث الرافعي الكبير، بيروت، دار الكتب العلمية، 1989.

عصار، خير الله، محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1982.

عطوي، إلهام، "جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجيلاي، الجزائر، 2015.

عفانه، حسام الدين بن موسى، مرجعية الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية. رام الله، فلسطين المحتلة: 2010.

_____، هذا الكتاب هو أرشيف للفتاوى المطروحة على موقع الشيخ، حتى ذو القعدة 1431هـ = فبراير 2010 <http://yasaloonak.net>.

_____، يسألونك عن المعاملات المالية المعاصرة. فلسطين: جامعة القدس فلسطين الجزء الثالث، مجهول سنة النشر.

عواد، أبو، رمسيس موسى، "تقبل الزبائن للخدمات المصرفية الالكترونية في مدينة الخليل". رسالة ماجستير - جامعة الخليل فلسطين، 2020.

عويضة، عدنان عبد الله محمد، دليل ضمان جودة الأداء للمصارف الإسلامية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد الإسلامي. العدد 3، المجلد 28، المملكة العربية السعودية: أكتوبر 2015.

عيسى، خلفان أحمد، النظرية الإسلامية في الاقتصاد. عمان: الجنادرية للنشر والتوزيع، الطبعة: الأولى، 2016.

عيسى، أحمد بني، المدخل إلى الإدارة الإسلامية الحديثة، عمان، الأردن، دار اليازوري، 2019.

غالي، بتول عبد علي، "دور تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية في المصارف التجارية دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية العراقية" مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، العدد 4، المجلد 7، العراق، 2017.

فارس، ابن، أبو الحسين أحمد، معجم المقاييس اللغة، المحقق: عبد السلام محمد هارون، مادة رقيب، بيروت، دار الفكر، ج2، 1979.

فياض، عطية السيد، "الرقابة الشرعية والتحديات المعاصرة"، بحث مقدم لمؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، مجهول السنة.

فيليب كوتلر كيفين، و لين كيلر، إدارة التسويق. نيو جيرسي: الإصدار الثاني عشر، 2006. قبيلات، (ال)، حمدي سليمان، الرقابة الإدارية والمالية على الأجهزة الحكومية، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2010.

قدار، محمد يونس البير، "ضوابط اختيار أعضاء هيئات الرقابة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية"، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السابع للهيئات الشرعية للمؤسسات الإسلامية، البحرين، 2008.

قرضاوي، (ال)، يوسف عبد الله، تفعيل الليات الرقابة، مجلة الاقتصاد الإسلامي، العدد 238، مصر، مجهول سنة النشر.

قزويني، (ال)، شاكرا، محاضرات في اقتصاد البنوك، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011م. قطاف، فيروز، "تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية" لولاية بسكرة". رسالة دكتوراة- جامعة محمد خيضر الجزائر، 2011.

قطان، (ال)، محمد أمين، "الرقابة الشرعية الفعالة في البنوك الإسلامية"، بحث في المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي، جامعة أم القرى، 1425هـ.

_____، "هيئات الرقابة الشرعية: اختيار أعضائها وضوابطها". ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السابع للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، مملكة البحرين: 27 - 28 مايو 2008.

قلو، حافظ عمرو أحمد، علي ناصر الطحيطاح، "أثر جودة الخدمة المصرفية في رضا العملاء: دراسة حالة المصرف التجاري الوطني في ليبيا"، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية. العدد7، المجلد2، 2021.

قندوز، (ال)، عبد الكريم، التحوط وإدارة الخطر مدخل مالي، لندن، دار أي - كتب، 2018.
 كامل، صالح، "ترحيب مصرفي بتأسيس هيئة عليا للرقابة الشرعية على المصارف"، مجلة دنيا
 الوطن، رام الله، فلسطين: 2007.

كفراوي، (ال)، عوف محمود، المصارف الإسلامية: البنوك والنقود في النظام الإسلامي،
 الإسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب، 2001.

كفوري، (ال)، عوض محمد، البنوك الإسلامية، الإسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب
 ، 1998.

لعبوسات، جمال الدين، إدارة الجودة الشاملة، الجزائر، دار هوم، 2003.

مبارك، عبد المنعم محمد، محمد يونس، اقتصاديات النقود والصرافة والتجارة الدولية، الإسكندرية
 مصر، الدار الجامعية، 1996.

مباركية، شيماء، "إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين العمليات المصرفية دراسة على بنك
 الفلاحة"، رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي، الجزائر، 2016.

مجدوب، (ال)، طارق، الإدارة العامة العملية والوظيفة العامة والاصلاح الإداري، بيروت:
 منشورات الحلبي الحقوقية، 2009.

مجدي، (ال)، عبد القادر سعيد، مسؤولية البنوك الإسلامية عن خدماتها المصرفية وأعمالها
 الاستثمارية، المنصورة، مصر، دار الفكر للنشر، ط1، 2015.

محمد، طه عبد العظيم، الإصلاح المصرفي للبنوك الإسلامية والتقليدية: في ضوء مقررات بازل 3،
 الإسكندرية مصر، دار التعليم الجامعي للنشر والطباعة والتوزيع، 2019.

محيسن، عبد الحليم إبراهيم؛ تقييم تجربة البنوك الإسلامية دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، كلية
 الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، 1989.

مرغاد، الخضر، "علاقة المصارف الإسلامية بالبنك المركزي في ظل نظام مصرفي معاصر"، مجلة
 مركز صالح للاقتصاد الإسلامي، جامعة الأزهر، العدد 27، مصر، السنة 9، 2005.

مري، (ال)، صالح راشد حمد، "العوامل المؤثرة على قرارات المستثمرين الأفراد في اقتناء أسهم
 البنوك الإسلامية الكويتية"، رسالة دكتوراه، الجامعة الإسلامية العالمية، ماليزيا، 2016.

مصطفى، إبراهيم، أعضاء مجمع اللغة العربية بالقاهرة، وآخرون، المعجم الوسيط. القاهرة: دار الدعوة، مجهول سنة النشر.

معلا، ناجي، *الأصول العلمية للتسويق المصرفي*، عمان الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2007. _____، ورائف توفيق، *أصول التسويق المصرفي: مدخل تحليلي*، عمان، الأردن، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، 2005.

مفتي، (ال)، نسرين، "المصارف الإسلامية وأثرها في نمو الاقتصاد السوري"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد جامعة دمشق، سورية، 2011.

مقداد، محمد، "سالم حلس، دور البنوك الإسلامية في تمويل التنمية في فلسطين"، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد 1، 2005.

مندور، عصام عمر أحمد، البنوك الوضعية والشرعية، الإسكندرية مصر، دار التعليم الجامعي للنشر والطباعة والتوزيع، 2013.

منظور، ابن، محمد بن مكرم، *لسان العرب*، مادة رقب، بيروت، دار صادر، 2003. موسى، أبو، عبد الحميد، "الصناعة المصرفية وتحديات المرحلة"، مجلة إيجاد المصارف العربية، العدد 284، أكتوبر 2003.

موسي، أبو، رسمية أحمد أمين، "أثر جودة الخدمات على الربحية ورضا العملاء في المصارف الأردنية"، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن، 2000.

ميهوب، علا محمد، *دور المصارف الإسلامية في تنشيط قطاع التجارة الخارجية العربية والإسلامية*، رسالة ماجستير، جامعة تشرين، سوريا، 2012.

ناصر، الغريب محمود، *أصول المصرفية الإسلامية وقضايا التشغيل*، القاهرة، مكتبة بللو، ط2، 2000.

نايلي، الهام، جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا الزبائن دراسة حالة على البنوك التجارية بولاية قسنطينة، مجلة *رؤى اقتصادية*، العدد 8، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، 2015.

نعسة، (ال)، وصفي عبد الرحمن أحمد، *التسويق المصرفي*، عمان الأردن، دار كنوز المعرفة العلمية، ط 1، 2011.

هجانة، عمر، "أثر جودة الخدمة على رضا عملا مجموعة الاتصالات الأردنية"، رسالة ماجستير، جامعة آل بيت، الأردن، 2008.

هيتي، (ال)، عبد الرزاق، المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق، عمان الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 1998.

مراجع أخرى

القانون رقم، 46 لسنة 2012، الخاص بتعديل بعض أحكام القانون رقم، 1 لسنة 2005. بشأن المصارف وإضافة فصل الصيرفة الإسلامية، وزارة العدل، الجريدة الرسمية، العدد 13، ليبيا، 2012.

اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية (القاهرة)، مطابع الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، مصر الجديدة، 1977.

اليونسكو، دائرة التربية والتعليم، إطار ضمان الجودة، الرئاسة العامة. عمان الأردن: 2008. وزارة العدل الجريدة الرسمية، قانون رقم (46) لسنة 2012م، بتعديل بعض أحكام القانون رقم (1) لسنة 2005م، بشأن المصارف وإضافة فصل خاص بالصيرفة الإسلامية.

هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (الأيوبي) معايير المحاسبة والمراجعة والحوكمة والأخلاقيات. الرياض: دار الميمان، 2015. هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، كتاب المعايير الشرعية، البحرين: مطبوعات الهيئة، 2015م.

منشورات مصرف ليبيا المركزي، الرقابة المصرفية، موقع مصرف ليبيا المركزي <https://cbl.gov.ly> تاريخ الاقتباس من الموقع 2021/12/27.

هيئة المحاسبة والمراجعة الإسلامية، معيار ضبط (3).

تقرير البنك الدولي: مراجعة القطاع المالي في ليبيا، فبراير 2020.

القانون رقم 1 لسنة 2005م بشأن المصارف.