

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN  
PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP TRANSAKSI  
KEUANGAN DI BANK MUAMALAT INDONESIA**

**SKRIPSI**

**SYAFHIRA DIAN UTAMI**

**11180000110**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**JAKARTA**

**2022**

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN  
PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP TRANSAKSI  
KEUANGAN DI BANK MUAMALAT INDONESIA**

**SKRIPSI**

**SYAFHIRA DIAN UTAMI**

**11180000110**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA AKUNTANSI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP TRANSAKSI KEUANGAN DI BANK MUAMALAT INDONESIA**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)-Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 05 Agustus 2022



Syafhira Dian Utami

11180000110

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :


### **PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP TRANSAKSI KEUANGAN DI BANK MUAMALAT INDONESIA**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Program Studi Strata-1 Akuntansi, Prodi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Rimi Gusliana Mais, SE. M.Si, CSRS, CSRA dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 05 Agustus 2022

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi,



Dr. Rimi Gusliana Mais, SE., M.Si., CSRS, CSRA    Siti Almurni, SE., M.Ak., CAP, CAAT


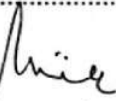
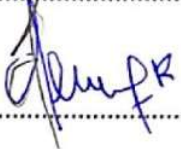

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP TRANSAKSI KEUANGAN DI BANK MUALAMAT INDONESIA**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 25 Agustus 2022 dengan nilai

#### **Panitia Ujian Skripsi**

1.  : Siti Almurni, S.E., M. Ak., CADE., CAP., CAAT  
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  : Dr. Rimi Gusliana Mais, SE., M.Si., CSRS., CSRA  
(Dosen Pembimbing)
3.  : Devvy Rusli, S.E., M.Acc  
(Ketua Penguji)
4.  : Drs. Dadang Rahmat, Ak., M.Ak., CA  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP TRANSAKSI KEUANGAN DI BANK MUAMALAT INDONESIA**”, yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga tidak luput dari berbagai masalah dan menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan yang diperoleh bukanlah semata-mata hasil usaha penulis sendiri, melainkan berkat bantuan, dorongan, bimbingan dan pengarahan yang tidak ternilai harganya dari pihak lain, yakni ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Allah SWT dengan rahmat dan ridho-Nya kepada penulis sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Rimi Gusliana Mais, SE.,M.Si.,CSRS,CSRA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan ibu dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
4. Drs. Ridwan Marongrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Ibu Siti Almurni, S.E., M.Ak., CAP, CAAT selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh Staf Dosen Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang selama ini telah memberikan ilmu yang begitu berharga dan membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan studi.
7. Orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril maupun materil, untuk setiap waktu yang telah diluangkan mendengarkan keluh kesah penulis selama masa

penulisan, serta nasehat dan arahan penuh kasih sayang dalam keadaan susah dan senang.

8. Teman saya tercinta Widianti, Salafia, Suci, Hesti, Ismi, Hafidh Listanti, Fira, Retno, dan Lutfhie Andiyani yang sudah, membantu, mendoakan serta mendengarkan keluh kesah penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Akuntansi angkatan 2018 yang sama-sama melalui proses dari awal sampai akhir.
10. Terima kasih sebesar-besarnya untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas doa, bantuan, dan dukungan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2022

**Syafhira Dian Utami**

**11180000110**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN**  
**AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syafhira Dian Utami  
NPM : 11180000110  
Program Studi : S-1 Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN**  
**NILAI ISLAM TERHADAP TRANSAKSI KEUANGAN DI**  
**BANK MUAMALAT INDONESIA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 05 Agustus 2022

Yang menyatakan

Syafhira Dian Utami



Syafhira Dian Utami 11180000110 Program Studi S-1 Akuntansi	Dosen Pembimbing :  Dr. Rimi Gusliana Mais, SE.M.Si.,CSRS,CSRS
<b>PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP TRANSAKSI KEUANGAN DI BANK MUAMALAT INDONESIA</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Transaksi Keuangan di Bank Muamalat Indonesia. Penelitian ini terdiri atas dua variabel independen, dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam, sedangkan variabel dependennya adalah Transaksi Keuangan.</p> <p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, diukur dengan menggunakan metode berbasis regresi linier berganda dengan IBM SPSS 24. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah/pengguna Bank Muamalat. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang ditentukan berdasarkan rumus slovin. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang di distribusikan ke nasabah secara online melalui <i>google form</i>.</p> <p>Hasil penelitian membuktikan bahwa keunggulan produk secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap transaksi keuangan nasabah, dan penerapan nilai Islam berpengaruh positif signifikan terhadap transaksi keuangan nasabah di Bank Muamalat Indonesia. Dengan hasil demikian diharapkan untuk Bank Muamalat agar dapat selalu meningkatkan dan mengupdate produknya agar nasabah semakin puas melakukan transaksi di Bank Muamalat, serta tetap mempertahankan sistem penerapan Islam yang selama ini telah digunakan oleh Bank Muamalat. Penelitian ini memberikan bukti bahwa kinerja Bank Muamalat bisa di buktikan dari berbagai aspek, variabel yang digunakan dalam penelitian ini sangat berpengaruh.</p>	
<b><i>Kata Kunci : Keunggulan Produk, Penerapan Nilai Islam, Transaksi Keuangan</i></b>	

Syafhira Dian Utami 11180000110 Program Studi S-1 Akuntansi	Dosen Pembimbing :  Dr. Rimi Gusliana Mais, SE.M.Si.,CSRS,CSRS
<b>THE EFFECT OF PRODUCT EXCELLENCE AND THE APPLICATION OF ISLAMIC VALUES ON CUSTOMER FINANCIAL TRANSACTIONS AT BANK MUAMALAT INDONESIA</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<p>This study aims to examine how the Effect of Product Excellence and Application of Islamic Values on Customer Financial Transactions at Bank Muamalat Indonesia. This study consists of two independent variables, and one dependent variable. The independent variable in this study is Product Excellence and Application of Islamic Values, while the dependent variable is Customer Financial Transaction.</p> <p>This research uses quantitative research, measured by using multiple linear regression based method with IBM SPSS 24. The population of this reserch is the customers/users of Bank Muamalat. The number of samples in this study were 100 respondents who were determined based on the slovin formula. The data used in this study are primary data. The data collection technique uses a questionnaire which is distributed to customers online via google form.</p> <p>The results of the study prove that product superiority partially has a significant positive effect on customer financial transactions, and the application of Islamic values has a significant positive effect on customer financial transactions at Bank Muamalat Indonesia. With these results, it is hoped that Bank Muamalat can always improve and update its products so that customers are more satisfied with making transactions at Bank Muamalat, as well as maintaining the Islamic application system that has been used by Bank Muamalat. This study provides evidence that the performance of Bank Muamalat can be proven from various aspects, the variables used in this study are very influential.</p>	
<b><i>Kata Kunci : Product Excellence, Application of Islamic Values, Customer Financial Transactions</i></b>	

# DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Keunggulan Produk.....	9
2.1.2 Pengertian Produk .....	9
2.1.3 Penerapan Nilai Islam .....	11
2.1.4 Transaksi Keuangan.....	16
2.1.5 Kepuasan Nasabah .....	18
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	20
2.2 Hubungan antar Variabel .....	24
2.3.1. Pengaruh Keunggulan Produk terhadap Transaksi Keuangan nasabah ....	24
2.3.2. Pengaruh Penerapan Nilai Islam Terhadap Transaksi Keuangan Nasabah	25
2.4. Kerangka Konseptual .....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Strategi Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel.....	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel .....	27
3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.3.1. Jenis Data .....	28
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4. Definisi Operasionalisasi Variabel .....	30
3.4.1. Variabel Independen .....	30

3.4.2.	Variabel Dependen .....	30
3.5	Metode Analisis Data.....	32
3.5.1	Uji Kualitas data.....	32
3.5.1.1.	Uji Validitas .....	32
3.5.1.2.	Uji Reliabilitas .....	32
3.5.2.	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.5.2.1.	Uji Normalitas.....	33
3.5.2.2.	Uji Multikolinieritas.....	33
3.5.2.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.5.3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.5.4.	Uji Hipotesis .....	34
3.5.4.1	Uji t (Uji Parsial).....	34
3.5.4.2	Uji F (Uji Simultan).....	35
3.5.4.3	Uji R <sup>2</sup> (Uji Koefisien Determinasi).....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		36
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	36
4.2.	Karakteristik Responden.....	38
4.2.1.	Responden Berdasarkan Usia .....	38
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
4.2.4.	Teknik pengumpulan Data.....	40
4.3.	Metode Analisis Data.....	40
4.3.1.	Uji Validitas.....	40
4.3.2.	Uji Reliabilitas .....	51
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.3.1	Uji Normalitas.....	52
4.3.3.2	Uji Multikolinearitas.....	52
4.3.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	53
4.3.4.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
4.3.5.	Uji Hipotesis .....	55
4.3.5.1	Uji T.....	55
4.3.5.2	Uji F.....	56
4.3.5.3	Uji R <sup>2</sup> .....	57
4.4.	Interprestasi Hasil Penelitian .....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		62
5.1.	Kesimpulan.....	62
5.2.	Saran .....	62
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	63
DAFTAR REFERENSI .....		64
DAFTAR LAMPIRAN.....		69

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Pengukuran Skala Likert .....	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4.4 Kuesioner yang dijawab responden (X1) .....	42
Tabel 4.5 Kuesioner yang dijawab oleh responden (X2).....	43
Tabel 4.6 Kuesioner yang dijawab oleh responden (Y).....	46
Tabel 4.7 Hasil Ujian Validitas Variabel Keunggulan Produk .....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Nilai Islam.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji T (Parsial).....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Uji Simultan) .....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji R <sup>2</sup> (Koefisiensi Determinasi).....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	26
---------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	70
Lampiran 2 Data Tabulasi .....	74
Lampiran 3 Hasil <i>Output</i> SPSS 224 .....	83
Lampiran 4 Tabel R .....	91
Lampiran 5 Tabel T .....	93
Lampiran 6 Tabel F.....	96
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	100