

IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE MELALUI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC SUMBER

Siti Khoiriah¹, Alvien Septian Haerisma², Nur Eka Setiowati³

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

E-mail : ddyang2123@gmail.com¹, alvienseptian@uinssc.ac.id², nurekstw@uinssc.ac.id³

ABSTRACT

Bank Muamalat KC Sumber in increasing customer loyalty through the implementation of Muamalat DIN online services faces challenges that come from external factors, namely from the side of customers who experience the Muamalat DIN application blocked due to incorrect password, PIN or TIN. Customers also often change cellphone numbers so that the Muamalat DIN application cannot be used because the data does not match the system at the Bank. The purpose of this research is to analyze in depth the implementation of online services through Muamalat DIN, this research also identifies inhibiting factors in the implementation of online services both from a technical perspective and from customer perceptions. In addition, this research also focuses on online service development strategies undertaken by Bank Muamalat KC Sumber in order to increase customer loyalty.

This research is a qualitative research with a case study approach. The data sources used are primary and secondary data. Data collection techniques in this study are observation, interviews and documentation. Researchers use data reduction techniques, present data and draw conclusions in data analysis.

The results showed that the implementation of Muamalat DIN related to accessibility, such as opening accounts from home, using attractive transaction features and ease of use that can be done anywhere and anytime, the implementation of online services through Muamalat DIN has been running optimally to provide convenience to customers. The obstacles found are related to technical constraints such as blocked applications, obstacles originating from external factors, namely customers entering the wrong password, PIN or TIN. Nevertheless, customer loyalty is maintained because the Muamalat DIN application makes it easier for customers to transact. Strategies used by Bank Muamalat KC Sumber such as direct education to customers, innovative feature development and direct promotion. The development strategy that is considered the best and adopted by Bank Muamalat KC Sumber is direct promotion, which can increase customer understanding and loyalty to online banking services through Muamalat DIN.

Keywords: Online banking services, Muamalat DIN, Customer Loyalty

ABSTRAK

Bank Muamalat KC Sumber dalam meningkatkan loyalitas nasabah melalui implementasi layanan online Muamalat DIN menghadapi tantangan yang berasal dari faktor eksternal yakni dari sisi nasabah yang mengalami aplikasi Muamalat DIN terblokir karena

salah dalam memasukkan kata sandi, PIN maupun TIN. Nasabah juga sering mengganti nomor handphone sehingga aplikasi Muamalat DIN tidak dapat digunakan karena data yang tidak sesuai pada sistem pada Bank. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam mengenai implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan online baik itu dari segi teknis maupun yang berasal dari persepsi nasabah. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada strategi pengembangan pelayanan online yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Sumber dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data yang digunakan merupakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan dalam analisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya implementasi Muamalat DIN terkait dengan aksesibilitas, seperti pembukaan rekening dari rumah, penggunaan fitur transaksi yang menarik dan kemudahan penggunaan yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN telah berjalan dengan maksimal guna memberikan kemudahan kepada nasabah. Hambatan yang ditemukan terkait kendala teknis seperti aplikasi yang terblokir, kendala berasal dari faktor eksternal yakni nasabah salah memasukkan kata sandi, PIN ataupun TIN. Meskipun demikian, loyalitas nasabah tetap terjaga karena aplikasi Muamalat DIN mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Strategi yang digunakan oleh Bank Muamalat KC Sumber seperti edukasi langsung kepada nasabah, pengembangan fitur yang inovatif dan promosi langsung. Strategi pengembangan yang dinilai paling baik dan di adopsi oleh Bank Muamalat KC Sumber ialah promosi secara langsung, dapat meningkatkan pemahaman dan loyalitas nasabah terhadap pelayanan perbankan online melalui Muamalat DIN.

Kata Kunci: Pelayanan online perbankan, Muamalat DIN, Loyalitas Nasabah

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah memungkinkan perbankan, termasuk Bank Muamalat, untuk menyediakan layanan perbankan secara online melalui berbagai kanal digital (Ilmiah, I. N., et al 2024). Salah satu inisiatif strategis Bank Muamalat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jaringan dengan melalui *Digital Islamic Network* atau Muamalat DIN (Kholis, N, 2023). Mobile banking hadir dari permasalahan yang terjadi pada perbankan tradisional yakni keterbatasan akses, banyak nasabah yang sulit mengakses perbankan tradisional atau Bank fisik terlebih lagi Bank Syariah. Mobile banking hadir untuk memfasilitasi transaksi yang lebih cepat dan efisien (Yusuf, M., 2023).

Hal lain yang menjadi faktor pendorong ialah kurang praktis dan nyaman jika menggunakan bank fisik, dengan menggunakan mobile banking maka nasabah dapat mengelola keuangannya secara mandiri dan *real-time* tanpa harus ke bank. Selain itu biaya operasional yang tinggi jika menggunakan staf di cabang fisik menjadikan mobile banking ini pilihan yang tepat untuk mengurangi biaya operasional (Regi, N.C, 2023).

Pada Bank Muamalat KC Sumber dalam penggunaan Muamalat DIN kendala utama yang sering dialami bersumber dari faktor eksternal. Kendala tersebut terjadi karena *human error* atau nasabah yang sering mengalami lupa TIN (*Transaction Identification Number*). Salah memasukkan kata sandi dan juga PIN sehingga aplikasi Muamalat DIN terblokir. Meskipun menyajikan desain yang simpel dan kekinian dengan berbagai fitur terbarunya, namun saat awal penggunaannya tidak semua nasabah langsung dapat memahami bagaimana cara penggunaannya. Kurangnya edukasi juga membuat nasabah tidak dapat mengetahui fitur dan produk yang tersedia. Sehingga dalam penggunaan Muamalat DIN ini belum optimal pada semua nasabah. Meskipun terjadi hal yang demikian itu, nasabah atau pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Sumber tetap setia menggunakan aplikasi ini sebab disamping kendalanya, banyak kelebihan yang dimiliki oleh Muamalat DIN seperti desain yang simpel dan fitur dan produk yang beragam dan menarik serta mudah untuk digunakan.

Dengan kemudan dan berbagai fitur yang disajikan dalam aplikasi Muamalat DIN ini mengalami kenaikan jumlah pengguna aktif sesuai yang dikatakan oleh *Head of Digital Banking* Bank Muamalat Dadang Rohandi bahwa Muamalat DIN telah diunduh oleh lebih dari 600.000 kali sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2019. Jumlah pengguna aktif pada Muamalat DIN telah mencapai lebih dari 571.000 per November 2024, atau secara *year on year* (yoy) naik sekitar 19% (Bankmuamalat.co.id).

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pelayanan Online Perbankan Syariah

Pelayanan online merupakan jenis pelayanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi serta melakukan transaksi melalui media elektronik seperti ATM serta mobile banking. Dengan demikian, nasabah yang menggunakan pelayanan online ini merasa lebih nyaman dan mudah (Putri, C. A., et al, 2022).

Kemudahan layanan perbankan online tentu sangat penting guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna dan mendorong adopsi layanan perbankan digital. Dimensi kemudahan layanan perbankan online secara umum, kemudahan internet banking dapat dikaitkan dengan beberapa dimensi, termasuk:

- a. Aksesibilitas: Beberapa pengguna mungkin merasa kesulitan untuk menggunakan layanan perbankan online, baik melalui situs web maupun aplikasi seluler.
- b. Menavigasi sistem menjadi lebih mudah dengan adanya beberapa fitur ramah pengguna yang memungkinkan pengguna menemukan informasi dan fitur yang mereka butuhkan.

- c. Kemudahan pemahaman: Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menjelaskan kepada pengguna bagaimana menggunakan berbagai fitur dan fungsi yang tersedia.
- d. Kemudahan penggunaan layanan perbankan online memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi dengan cepat dan efisien.
- e. Mendapatkan bantuan: Jika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan, ada beberapa cara untuk mendapatkan bantuan (Nurparliana, L., Astuti, T., et al., 2022).

Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan perbankan online secara syariah. Terlepas dari kenyataan bahwa bank-bank syariah semakin mengembangkan layanan online, masih ada beberapa faktor yang menghambat pertumbuhan dan penggunaan layanan ini. Berikut adalah beberapa faktor yang biasanya ditemukan:

- a. Faktor Teknis
- b. Faktor Sumber Daya Manusia
- c. Faktor Psikologis
- d. Faktor Regulasi
- e. Faktor Produk dan Layanan

Dalam pelayanan online bank perlu melakukan strategi pengembangan agar tidak tertinggal oleh perbankan lain. Terlebih lagi persaingan pada industri perbankan tentu sangat ketat. Pengembangan pelayanan mobile banking menjadi fokus utama bagi perbankan untuk tetap kompetitif dan memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin beragam. Strategi yang digunakan antara lain:

- a. Fokus pada pengalaman pengguna (*user experience*),
- b. Pengembangan fitur yang inovatif
- c. Integrasi dengan ekosistem digital
- d. Edukasi nasabah
- e. Kerjasama dengan Fintech

Muamalat DIN

Layanan perbankan digital menjadi layanan yang esensial sebab menghadirkan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai kegiatan transaksi. Pembayaran digital merupakan fitur yang paling sering digunakan oleh nasabah. Metode pembayaran yang semula bersifat tradisional kini lebih menghemat waktu dan biaya dengan pembayaran modern (Irimia-Diéguez, A., et al, 2024). Bank Muamalat sebagai salah satu pionir perbankan syariah memiliki aplikasi pelayanan yang berbasis digital bernama Muamalat DIN yang menyediakan berbagai fitur dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah. Layanan ini

memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi secara real-time kapanpun dan dimanapun. (Takdir, A, 2021).

Pembuatan Muamalat DIN untuk menambah minat nasabah agar lebih aktif dalam melakukan kegiatan transaksi hanya dengan smartphone dan melakukan kegiatan digital lainnya dengan efektif dan efisien. Selain itu untuk meningkatkan pengalaman nasabah dalam pelayanan digital yang aman dan sesuai dengan kebutuhan sehari-hari yang sesuai dengan prinsip syariah (Zahra, J. F. A., et al, 2023).

Loyalitas Nasabah

Loyalitas berasal dari interaksi positif antara Bank dan nasabah yang meliputi kualitas pelayanan, layanan pelanggan dan loyalitas secara keseluruhan (Aisy. P. R, 2023). Jika nasabah setia pada suatu Bank maka tidak akan mencari Bank lain untuk menginvestasikan dananya. Mereka juga akan melihat pelayanan, mengetahui program yang ditawarkan dan memiliki ikatan jangka panjang dengan Bank. (Budiarti, 2017). Indikator loyalitas nasabah menurut Kusniati. K & Saputra. A, (2020), yakni :

- a. Keinginan untuk memakai jasa kembali
- b. Mereferensikan bank kepada orang lain
- c. Komitmen kepada bank

Komitmen yang kuat dari nasabah untuk konsisten menggunakan produk atau jasa Bank secara berulang bahkan saat menghadapi persaingan yang ketat, itu dinamakan loyalitas. Kualitas pelayanan, kepercayaan dan ikatan emosional yang kuat antara Bank dan Nasabah akan berkontribusi pada loyalitas. Indikator loyalitas meliputi rekomendasi kepada orang lain, komitmen terhadap bank, dan akuisisi berulang. Faktor penting untuk membangun loyalitas adalah kepercayaan dan kemajuan teknologi dan inovasi merupakan kunci untuk memperkuat dan meningkatkan loyalitas di era yang semakin kompetitif.

3. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dipilih karena dapat memahami suatu permasalahan dengan lebih menyeluruh dan mengungkapkan makna dibalik suatu peristiwa juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kasus yang diteliti. Sumber data berasal dari data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti ialah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Pelayanan Online Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Sumber

Implementasi pelayanan online mengacu pada pelayanan digital yang dilakukan Bank Muamalat melalui platform digital yakni Muamalat DIN. Implementasi pelayanan online sejalan dengan teori yang dijelaskan oleh Nurparliana et al (2022) terkait dengan faktor aksesibilitas, navigasi dan kemudahan penggunaan telah diterapkan oleh Bank Muamalat KC Sumber melalui aplikasi Muamalat DIN.

Terkait dengan kemudahan aksesibilitas Bank Muamalat KC Sumber telah memberikan kemudahan akses sesuai yang dikatakan oleh Branch Manager Bank Muamalat KC Sumber *“Muamalat DIN telah memberikan aksesibilitas yang mudah melalui kemudahan penggunaan dan pelayanannya juga kini nasabah dapat membuka rekening hanya dirumah saja melalui Muamalat DIN”*. Bank Muamalat KC Sumber melalui Muamalat DIN telah memberikan kemudahan aksesibilitas dalam pelayanannya seperti pembukaan rekening secara online yang dapat dilakukan dirumah saja.

**Jumlah Pengguna Muamalat DIN
pada Bank Muamalat KC Sumber (2019-2024)**

Tahun	Jumlah Pengguna
2019	2.256
2020	3.010
2021	3.287
2022	3.342
2023	3.379
2024	4.234

Sumber : Dokumen Bank Muamalat KC Sumber, 2024

Dapat diketahui bahwasannya dari kemudahan aksesibilitas yang dirasakan oleh nasabah ini berdampak pada kenaikan jumlah pengguna Muamalat DIN dari tahun ke tahun. Hal itu tercermin dari Muamalat DIN yang memberikan kemudahan dengan desain yang simpel, kekinian dan fitur serta produk yang beragam. Log in aplikasi juga kini bisa menggunakan sidik jari. Navigasi sistem pada Muamalat DIN biasanya selalu meminta untuk update aplikasi. Dilakukannya update aplikasi untuk memastikan bahwa nasabah ini selalu menggunakan versi terbaru yang relevan dengan perkembangan teknologi agar kebutuhan

dapat terpenuhi melalui Muamalat DIN. Update aplikasi terjadi karena ada fitur atau komponen baru yang bertambah.

Kemudahan penggunaan tercermin dari kebanyakan kegiatan perbankan yang kini beralih pada sistem online. Layanan Muamalat DIN memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dengan cepat dan efisien hanya dengan menggunakan Muamalat DIN. Aplikasi ini dapat diakses 24 jam non-stop kapanpun nasabah membutuhkannya. Kemudahan dapat dirasakan oleh nasabah wanita yang menggunakan niqab karena dapat membuka rekening dirumah saja tanpa perlu datang langsung ke Bank.

Implementasi pelayanan online melalui Muamalt DIN pada Bank Muamalat KC Sumber terkait dengan aksesibilitas, navigasi dan kemudahan penggunaan telah maksimal dilakukan oleh Bank Muamalat KC Sumber. Dengan memberikan kemudahan akses bagi pengguna melalui desain yang simpel, kekinian dan menarik membuat nasabah mudah menemukan fiturnya. Memnuhi kebutuhan sehari-hari nasabah hingga dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun.

Faktor Penghambat Pelayanan Online Melalui Muamalat DIN dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Sumber

Faktor teknis menjadi kendala yang paling utama dihadapi oleh pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Sumber. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Customer Service Bank Muamalat KC Sumber *“Kendala yang paling sering dialami nasabah yaitu kendala teknis, tidak bisa melakukan transaksi. Kendala utama yang dikeluhkan yakni aplikasinya terblokir karena lupa kata sandi, PIN ataupun TIN”*. Hal tersebut menjadi kendala yang paling sering dialami oleh nasabah ketika terkait dengan kendala transaksional nasabah dapat melakukan pengaduan melalui Muamalat DIN. Namun, ketika terkait sistem maka nasabah harus datang langsung ke Bank dan menyelesaikan kendala tersebut dengan bantuan customer service.

Faktor Sumber Daya manusia berasal dari kurangnya literasi sehingga kurang memahami fitur yang terdapat pada aplikasi Muamalat DIN. Penyesuaian terhadap aplikasi ketika awal penggunaan juga perlu, karena aplikasi Muamalat DIN hadir dengan tampilan yang kekinian dan berbeda dengan perbankan online lainnya.

Faktor regulasi Muamalat DIN telah sesuai dengan regulasi perbankan syariah. Muamalat DIN telah sesuai dengan aturan Undang-Undang Perbankan, izin OJK, aturan Bank Indonesia dan juga diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. Muamalat DIN menyediakan produk dan layanan yang beragam. Seperti untuk memenuhi kebutuhan nasabah sehari-hari Muamalat DIN menyediakan fitur *hijrah groceries*, juga menyediakan top up e-

tol hingga kebutuhan membeli token listrik, pulsa, hingga layanan pemerintah. Muamalat DIN juga dapat digunakan untuk bertransaksi sehari-hari menggunakan QRIS. Selain kegiatan transaksional, Muamalat DIN juga menyediakan fitur penentu arah sholat, menyediakan fitur al-qur'an hingga terdapat kata motivasi yang berbeda setiap harinya.

Sering terjadinya kendala tersebut tidak lantas membuat nasabah beralih untuk menggunakan perbankan lain. Nasabah tetap setia untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Disamping kendala yang nasabah alami, nasabah lebih banyak merasakan kemudahan yang diberikan oleh Muamalat DIN dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dan hadir dengan tampilan yang simpel dan kekinian. Kendala yang terjadi juga bersumber dari faktor eksternal, yakni berasal dari nasabah tersebut.

Strategi Pengembangan Muamalat DIN dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Sumber

Strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Sumber selaku kantor cabang bertugas untuk mempromosikan aplikasi tersebut kepada nasabah. Agar semakin banyak pengguna yang menggunakan aplikasi ini. Untuk tugas pengembangan terhadap aplikasi itu dikelola oleh divisi *Digital Network* yang berada di kantor pusat.

Bank Muamalat KC Sumber melakukan promosi sekaligus edukasi secara langsung kepada nasabah yang datang ke Bank. Ketika nasabah ingin membuka rekening, maka akan diarahkan untuk pembukaan rekening secara online melalui Muamalat DIN. Dari hal tersebut, sekaligus dilakukan edukasi kepada nasabah terkait fitur dan penggunaan aplikasi Muamalat DIN ini. Guna meningkatkan loyalitas nasabah maka strategi Muamalat DIN yang fokus pada pengalaman pengguna seperti menyajikan desain yang simpel menarik dan menyenangkan mata pengguna. Seperti riwayat transaksi yang dapat dibedakan dengan mudah berdasarkan warna, warna merah untuk uang keluar dan warna hijau untuk uang masuk.

Muamalat DIN juga telah melakukan kerjasama untuk pembayaran atau top up kartu elektronik seperti TapCash BNI dan Flazz BCA. Meskipun masih bekerjasama dengan Bank Konvensional tapi dalam hal ini Muamalat DIN telah memfasilitasi nasabah yang telah berhijrah dan ingin melakukan top up kini bisa melalui aplikasi Muamalat DIN dan menggunakan fitur top up yang tersedia pada aplikasi ini.

Keunggulan fitur Muamalat DIN, diantaranya :

- a. Fitur kiblat penentu arah sholat
- b. Al-Qur'an
- c. Memiliki TIN (*Transaction Identification Number*)

- d. Fitur sedekah
- e. Al-Qur'an
- f. Kata-Kata Muatiara
- g. Resi tersimpan otomatis
- h. Riwayat transaksi dengan tampilan menarik
- i. Cek nilai tukar mata uang
- j. Limit yang besar pada Bank Muamalat

Bank Muamalat KC Sumber juga melakukan promosi yang bersifat khusus seperti ketika mendapat undangan pada acara nasabah maka Bank Muamalat KC Sumber akan *openbooth* guna mempromosikan produk-produk dari Bank Muamalat yang tentu salah satunya ialah Muamalat DIN. Dari acara *openbooth* tersebut dapat dilakukan promosi kepada tamu undangan yang hadir.

Strategi pengembangan Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Sumber yang paling baik ialah promosi secara langsung kepada nasabah ataupun calon nasabah. Dilakukan promosi dari mulut ke mulut atau *word of mouth* ini sangat bagus dan sangat berpengaruh dalam menyebarkan informasi mengenai Muamalat DIN. Dari promosi langsung tersebut nasabah dapat lebih memahami apa yang disampaikan oleh pihak Bank. Dari hal tersebut nasabah juga secara tidak langsung dapat mempromosikan Muamalat DIN. Nasabah biasanya menyampaikan pengalamannya dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN kepada keluarga hingga rekannya sehingga banyak calon nasabah tertarik untuk menggunakan Muamalat DIN berdasar pada pengalaman rekannya atau keluarganya.

5. SIMPULAN

Implementasi pelayanan online melalui Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Sumber terkait dengan aksesibilitas, navigasi dan kemudahan penggunaan telah maksimal dilakukan dengan memberikan kemudahan akses, menyediakan fitur yang beragam dengan tampilan aplikasi yang menarik dan kekinian juga kemudahan penggunaan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan nasabah sehari-hari. Kendala pelayanan online yang dialami oleh Bank Muamalat KC Sumber berasal dari faktor eksternal yang berasal dari nasabah yang mengalami aplikasi terblokir karena salah memasukkan kata sandi, PIN dan TIN. Strategi pengembangan Muamalat DIN yang paling baik dan digunakan oleh Bank Muamalat KC Sumber ialah promosi secara langsung kepada calon nasabah dengan begitu nasabah dapat merekomendasikan pula kepada keluarga dan rekannya. Hal tersebut dinilai paling baik dan terbukti meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisy, P. R., Saraswati, H., & Hidayat, W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 1(3), 124-132.
- Apriliani, A., Salam, A., & Haerisma, A. S. (2024). The Effectiveness of Conflict Management in Overcoming Problems at Bank BJB Syariah Cirebon Branch. *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi dan Perbankan (JESKaPe)*, 8(1), 137-159. <https://doi.org/10.52490/jeskape.v8i1.2556>.
- Bank Muamalat Indonesia (2024). Pengguna Terus Naik, Muamalat DIN Perbanyak Fitur Baru. Diakses pada hari Rabu, 25 Desember 2024 pada pukul 16.49 WIB. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/berita/pengguna-terusnaik-muamalat-din-perbanyak-fitur-baru>.
- Budiarti, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya.
- Ilmiah, I. N., Nasrina, N., Salman, N. F. B., & Huda, N. (2024). Transformasi Digital Pada Perbankan Syariah Indonesia: Produk It Dan Jenis Transaksi. *Sharing: Journal of Islamic Economics Management and Business*, 3(1), 91-104.
- Irimia-Diéguez, A., Albort-Morant, G., Oliver-Alfonso, M.D. and Ullah, S. (2024), "Predicting the intention to use Paytech services by Islamic banking users", *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*.
- Kholis, N. (2023). Strategi Literasi Berbasis Digital Dalam Meningkatkan Inklusi Perbankan Syariah Perspektif Manajemen Strategi Syariah (Studi Kasus Di Bank Muamalat KC Madiun) (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Kusniati, K., & Saputra, A. (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Pada Bpr Artha Prima Perkasa Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(3).
- Mus, S. K., Haerisma, A. S., & Setiowati, N. E. (2025). Implementasi Pelayanan Online Melalui Muamalat Din (Digital Islamic Network) Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kc Sumber. *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 6(1), 76-85. <https://doi.org/10.32939/fdh.v6i1.4907>.
- Nurparliana, L., Astuti, T., & Miswan, M. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan E-Channel Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online (Studi Kasus Pada Nasabah BTN KC Kelapa Gading Square). In *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)* (Vol. 1, pp. 310-322).
- Putri, C. A., Fasa, M. I., & Fachri, A. (2022). Inovasi Green Banking pada Layanan Perbankan Syari'ah. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 2(2), 69- 79.

- Regi, N. C. (2023). Investigasi Penentu Loyalitas Nasabah Terhadap Adopsi Mobile Banking: Bukti Empiris Aplikasi Brimo di Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Ridwanah, N. S., Firdaus, S., & Haerisma, A. S. (2025). Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Sumber Daya Manusia Terhadap Akuntabilitas Keuangan Pondok Pesantren. *Journal of Sharia Accounting and Tax*, 3(2), 468-476. <https://doi.org/10.70095/jsat.v3i2.418>.
- Takdir, A. (2021). Inovasi keuangan digital islamic network (DIN) terhadap optimalisasi pelayanan jasa perbankan di era digital (studi kasus bank muamalat). *Islamic Banking and Finance*, 1(2), 103-118.
- Wartoyo, W., Maulidina, D., & Haerisma, A. S. (2024). How Customer Satisfaction Can Mediate The Effect of Profit Sharing Ratio and Service Quality on Customer Loyalty. *Wealth: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(2), 105-118.
- Yusuf, M. (2023). Peranan Financial Technology dalam Mengubah Lanskap Perbankan Modern di Indonesia. *Sultra Research of Law*, 5(1), 8-17.
- Zahra, J. F. A., Asy'ari, M. A., & Efendhi, G. G. K. (2023). Sosialisasi Pengenalan dan Pemanfaatan Penggunaan Layanan Perbankan Syariah Melalui Aplikasi Muamalat DIN Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto. *Welfare: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 253-258.