

Analisis Kualitas Layanan Muamalat *Digital Islamic Network* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Gowa

Nur Fahira^{1*}, Supriadi², St. Hafsa Umar³, Kamaruddin⁴, Asyraf Mustamin⁵

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

* E-mail Korespondensi: nurfahira0606@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 01-01-2026

Revision: 17-01-2026

Published: 22-01-2026

DOI Article:

10.24905/mlt.v6i2.335

A B S T R A K

Muamalat *Digital Islamic Network* (M-DIN) merupakan salah satu inovasi digital yang dihadirkan oleh Bank Muamalat untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Muamalat *Digital Islamic Network* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Gowa. Peran teknologi dalam mendukung layanan perbankan syariah menjadi sangat penting, terutama dalam memenuhi ekspektasi dan kenyamanan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan beberapa nasabah pengguna M-DIN dan pegawai bank, observasi langsung, serta dokumentasi pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan M-DIN memiliki kualitas layanan yang baik dalam hal kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan, serta tampilan aplikasi yang user-friendly. Nasabah merasa puas dengan fitur-fitur yang disediakan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan layanan informasi saldo. Selain itu, tanggapan cepat dari pihak bank terhadap keluhan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada edukasi nasabah dan kesiapan sumber daya manusia internal. Oleh karena itu, Bank Muamalat perlu melakukan penguatan sistem digital secara teknis serta memperluas program literasi digital syariah bagi nasabah. Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan strategi pelayanan digital perbankan syariah di masa mendatang, khususnya dalam menghadirkan layanan yang lebih responsif, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Muslim yang terus berkembang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, M-DIN, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat, Layanan Digital, Penelitian Kualitatif

A B S T R A C T

Muamalat Digital Islamic Network (M-DIN) is a digital innovation introduced by Bank Muamalat to facilitate customers in conducting online banking transactions. This study aims to

Acknowledgment

analyze the quality of Muamalat Digital Islamic Network services in improving customer satisfaction at Bank Muamalat KCP Gowa. The role of technology in supporting Islamic banking services is very important, especially in meeting customer expectations and convenience. This study used a descriptive qualitative method. Data were obtained through in-depth interviews with several M-DIN users and bank employees, direct observation, and supporting documentation. The results showed that M-DIN services have good service quality in terms of ease of access, transaction speed, security, and user-friendly application display. Customers were satisfied with the features provided, such as fund transfers, bill payments, and balance inquiry services. In addition, the bank's rapid response to complaints increased customer trust and comfort. The implications of these findings indicate that improving the quality of digital services depends not only on technology, but also on customer education and the readiness of internal human resources. Therefore, Bank Muamalat needs to technically strengthen its digital systems and expand its Sharia digital literacy program for customers. This research contribution is expected to serve as a reference for developing future digital service strategies for Sharia banking, particularly in providing more responsive, inclusive services that meet the evolving needs of the Muslim community.

Key word: Service Quality, M-DIN, Customer Satisfaction, Bank Muamalat, Digital Services, Qualitative Research

© 2026 Published by multiplier. Selection and/or peer-review under responsibility of multiplier

PENDAHULUAN

Diera globalisasi saat ini, perkembangan teknologi digital semakin hari semakin pesat, dimana hampir semua bidang teknologi yang ada semakin canggih dan moderen semua aktivitas dapat diakses melalui smartphone. Meluasnya pengaruh teknologi dimasa kini membuat tidak ada pekerjaan atau aktivitas apapun yang tidak bersentuhan dengan peralatan digital, mulai dari kehidupan rumah tangga hingga aktivitas perkantoran. Hal tersebut juga berdampak pada industri perbankan yang menyebabkan mereka harus terus-menerus mencari inovasi terbaru sebagai layanan yang diharapkan mampu memuaskan nasabah, salah satunya menyediakan layanan digital yang disebut *Mobile banking*.

Secara umum perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki ciri perekonomian yang modern yaitu sebagai badan usaha yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat lainnya untuk meningkatkan

taraf hidup banyak orang. Di dalam mengoperasionalkan perbankan syariah dikenal dengan beberapa prinsip-prinsip dasar dalam pengelolaan kegiatan usaha perbankan syariah. Adapun prinsip dasar tersebut harus terbebas dari istilah maghrib (*maysir, gharar, haram, riba, dan batil*), kepercayaan dan kehati-hatian dalam pengelolaan kegiatan perbankan syariah serta prinsip yang didasarkan pada akad. ketiga prinsip tersebut pada intinya mengacu kepada syariah Islam dengan berpedoman kepada Al-Qur'an dan Hadist. Maka larangan tentang riba dalam Al-Quran yaitu diharamkan karena dikaitkan kepada suatu tambahan yang berlipat ganda. Adapun dalil Al-Quran yang menjelaskan tentang riba tidak hanya membahas tentang pelarangannya, tetapi juga betapa berbahayanya praktik riba tersebut. Oleh sebab itu sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S Al-Imran/3: 130 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَوْا أَضْعَافًا مُضْعَفَةٌ وَإِنْفَوْا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ شَفَّحُونَ

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.” [3]:130.

Adapun maksud riba dalam ayat ini yaitu sebagai utang-piutang yang ketika tidak bisa dibayar pada waktu jatuh tempo, pengutang diberi tambahan waktu, tetapi dengan ganti berupa penambahan jumlah yang harus dilunasinya. Menurut para ulama, riba nasiah ini haram, walaupun jumlah penambahannya tidak berlipat ganda. Dari Ibnu Jarir berkata, “bahwa yang dimaksud Allah dalam ayat ini ialah: Hai, orang-orang yang beriman kepada Allah dan Rasul-Nya, janganlah kamu memakan riba berlipat ganda, sebagaimana kamu lakukan pada masa jahiliah sesudah kamu masuk Islam, padahal kamu telah diberi petunjuk oleh-Nya.” Pada masa itu bila seseorang meminjam uang sebagaimana disepakati waktu meminjam, maka orang yang punya uang menuntut agar utang itu dilunasi menurut waktu yang dijanjikan. Orang yang berutang (karena belum ada uang untuk membayar) meminta penangguhan dan menjanjikan akan membayar dengan tambahan yang ditentukan. Setiap kali pembayaran tertunda ditambah lagi bunganya. Inilah yang dinamakan riba berlipat ganda, dan Allah melarang kaum Muslimin melakukan hal yang seperti itu.

Berdasarkan ayat dan tafsir diatas menggambarkan dengan cukup jelas bahwa status kedudukan riba dalam hukum islam adalah hal yang diharamkan dan dilarang langsung oleh Allah. Selain itu jika dikaitkan dengan perbankan syariah maka dapat disimpulkan bahwa Maghrib (*maysir, gharar, haram, riba, dan batil*) sangat tidak diperbolehkan dalam perbankan

syariah karena praktik riba tidak hanya merugikan satu pihak saja, tetapi dapat meruntukan perekonomian yang dapat merugikan seluruh warga masyarakat.

Nasabah juga memiliki berbagai persepsi dalam memilih atau menentukan produk yang diinginkan, termasuk faktor penggunaan aplikasi digital, kemudahan penggunaan, dan tingkat kehalalan dari produk tersebut. Maka dari itu Bank Muamalat dengan aplikasi layanan digital M-DIN yang dapat diakses kapan saja, dimana saja serta mudah, efektif dan efisien, dengan adanya akses teknologi yang lebih mudah mampu memberikan layanan yang dibutuhkan oleh nasabah, yang membuat setiap individu maupun perusahaan menggunakan teknologi tersebut sebagai alat dalam pencapaian tujuan masing-masing. Hal ini juga di dukung oleh masyarakat sekarang yang lebih nyaman dengan teknologi baru dan menginginkan kecepatan serta praktis dalam melakukan sesuatu tanpa batasan ruang dan waktu dengan demikian penggunaan Muamalat DIN telah menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat.

Selain itu, kepuasan nasabah juga dapat diukur melalui aplikasi Muamalat DIN yaitu dengan memberikan kualitas layanan yang merupakan salah satu dari beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi industri perbankan karena nasabah akan dengan mudah berpindah ke bank lain jika tidak mendapatkan apa yang ia harapkan. Kepuasan nasabah menurut Kotler and Keller (2016) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Zainal et al. (2017), kepuasan nasabah dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap suatu produk baik barang maupun jasa, yang seharusnya sesuai dalam syariat Islam dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan nasabah tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Secara umum, nasabah ingin dilayani dgn ramah & berkualitas.

Terbaru saat ini tahun 2025 pengguna aplikasi M-DIN telah mengalami peningkatan signifikan. Jumlah pengguna aktif mencapai lebih dari 571.000 per November 2024, naik sekitar 19% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengguna aplikasi Muamalat DIN semakin meningkat dari tahun ketahun. Selain itu, setelah melakukan *survey* di PT. Bank Muamalat KCP Gowa. penulis menemukan bahwa jumlah nasabah pengguna aplikasi M-DIN pada bulan Maret 2025 terdapat sekitar 350 nasabah yang sudah terdaftar di Bank Muamalat KCP Gowa pada saat penelitian ini dilakukan. Adapun data peningkatan pengguna aplikasi M-DIN yang didapatkan dari Bank Muamalat KCP Gowa

terhitung mulai dari tahun 2019 hingga tahun 2025.

Tabel 1. Peningkatan pengguna aplikasi M-DIN

NO	Tahun	Jumlah Pengguna Aplikasi Muamalat DIN
1.	2019	25
2.	2020	150
3.	2021	125
4.	2022	189
5.	2023	230
6.	2024	253
7	2025	350

Sumber: Sumber Bank Muamalat KCP. Gowa

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah nasabah dari tahun 2019-2025 selalu mengalami kenaikan. Hal ini menandakan bahwa tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan platform layanan digital aplikasi Muamalat DIN telah memenuhi kepuasan nasabah dalam kegiatan transaksi perbankan. Semakin banyak jumlah nasabah maka semakin tinggi tingkat loyalitas dari nasabah itu sendiri untuk menggunakan jasa Bank Muamalat dan semakin sedikit kemungkinan nasabah tersebut untuk pindah ke bank lain. Nasabah yang menerima kualitas layanan yang baik akan merasa puas dan loyal, selain itu mereka akan bertahan sebagai nasabah dalam jangka waktu yang lama kedepannya dengan berbagai pemanfaatan jasa Bank, mereka juga dapat sebagai alat pemasaran yang ampuh melalui aktifitas informasi positif yang mereka sampaikan kepada masyarakat lainnya. Sehingga masyarakat tertarik untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Gowa.

Bank Muamalat KCP Gowa sebagai salah satu kantor cabang pembantu di wilayah Sulawesi Selatan, turut menerapkan layanan Muamalat DIN untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Namun, dalam implementasinya, realita di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua nasabah merasa puas dengan layanan Muamalat DIN. Beberapa keluhan nasabah muncul terkait seperti seperti: 1). (Kesulitan dalam Akses Aplikasi) Nasabah sering mengeluhkan sulit login, aplikasi error, atau tiba-tiba keluar sendiri, 2). (Masalah pada Transaksi) yaitu Gagal transfer, pending saat melakukan pembayaran, atau saldo berkurang tapi transaksi belum berhasil tercatat, 3). (Lambatnya Respon *Customer Service Digital*) Ketika ada kendala di aplikasi, nasabah merasa respon dari call center atau customer service digital kurang cepat, 4). (Tampilan dan Navigasi Aplikasi Kurang *User Friendly*) Beberapa nasabah, terutama yang kurang akrab dengan teknologi, merasa aplikasi membingungkan atau terlalu

rumit, 5). (Update Aplikasi Tidak Konsisten) kadang-kadang update aplikasi membuat perubahan mendadak yang belum disosialisasikan dengan baik ke nasabah, 6). (Gangguan Server) Pada jam-jam tertentu (biasanya jam sibuk atau akhir bulan), aplikasi menjadi lambat atau tidak bisa diakses. Sehingga ada nasabah yang tetap memilih layanan secara langsung di kantor cabang. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi nasabah, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan bank.

Berdasarkan fenomena tersebut, untuk memastikan kualitas dari layanan aplikasi M-DIN, perlu dilakukan analisis mendalam mengenai kualitas layanan Muamalat DIN dan hubungannya dengan kepuasan nasabah khususnya di Bank Muamalat kantor cabang pembantu (KCP) Gowa. Oleh karena itu melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan gambaran sejauh mana aspek-aspek kualitas layanan digital mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah serta bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan Muamalat DIN dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah dan menjadi dasar rekomendasi atau masukan untuk peningkatan layanan di Bank Muamalat KCP Gowa ke depannya.

Penelitian yang relevan sebelumnya pernah dilakukan oleh Putri Amelia yang menge-mukakan bahwa pengaruh kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan *M-bangking* berpengaruh positif dan signifikan baik secara persial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Melfi Adela menunjukkan bahwa faktor keamanan dan kemudahan sistem mobile bangking tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari penelitian tersebut, faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah secara signifikan adalah faktor kualitas layanan *M-Bangking* tentang kemudahan, keamanan dan kecepatan. Selain itu ada pula penelitian yang dilakukan oleh Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat” jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan teknik penelitian purposive sampling, populasi pada penelitian Nasabah Bank Muamalat Cirebon, Persamaan pada penelitian ini sama-sama membahas kualitas layanan M-DIN terhadap kepuasan nasabah, perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan faktor yang mempengaruhi

Dari gambaran hasil penelitian terdahulu, dapat dikemukakan bahwa penelitian yang dilakukan memiliki kajian yang berbeda. Meskipun ada yang sama pada pembahasan bagian kualitas layanan *M-Bengking*. Namun dapat ditegaskan bahwa penelitian yang dilakukan oleh

penulis memiliki kajian yang berbeda serta penetapan lokasi dan metode penelitian yang digunakan juga berbeda dari penelitian terdahulu.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini oleh penulis adalah penelitian lapangan dengan metode kualitatif yang dalam pengumpulan datanya menggunakan metode deskriptif, yaitu pengumpulan data dari responden atau narasumber. Penelitian ini di lakukan secara langsung oleh penulis di lapangan yaitu di Bank Muamalat KCP Gowa pada kegiatan penelitian ini penulis berusaha untuk mengumpulkan fakta yang ada, penelitian ini tertuju pada sebuah aplikasi digital yakni aplikasi layanan Muamalat DIN (Digital Islami Network) atau M-Banking dari Bank Muamalat. Dalam hal ini penulis mengungkapkan suatu permasalahan dan kondisi tentang kualitas pelayanan bank muamalat kepada nasabahnya sebagaimana yang diteliti dan dipelajari bahwa kepuasan nasabah sangatlah penting bagi bank sebagai tolak ukur bahwa bank tersebut telah memberikan pelayanan yang baik bagi nasabahnya.

Berdasarkan penelitian ini, lokasi yang menjadi objek penelitian adalah Bank Muamalat KCP Gowa yang berlokasi di Jl. Kh. Wahid Hasyim No. 186 Ruko Balla Lompoa Plaza Blok B2, Sunguminasa, Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan 92111, Kota Makassar. Peneliti memilih Bank Muamalat KCP Gowa sebagai lokasi penelitian karena melihat pesatnya peningkatan jumlah pengguna Muamalat DIN (Digital Islami Network) dari tahun 2019 sampai sekarang.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara deskriptif dengan metode yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kualitatif, yang artinya setiap data terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang dan sesuai dengan judul penelitian. Uji keabsahan data pada penelitian kualitatif yaitu : uji validitas internal (uji kredibilitas), eksternal (dependability), reliabilitas dan obyektivitas. Pada penelitian ini, peneliti hanya menggunakan pengujian validitas data, meliputi validitas internal (uji kredibilitas). Yang dimaksud uji kredibilitas data adalah dalam penelitiannya menggunakan perpanjangan dalam pengamatan, tingkat ketekunan dan triangulasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Muamalat *Digital Islami Network (DIN)* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Gowa.

Pada bagian ini, pembahasan dan hasil penelitian ini dijelaskan sesuai dengan temuan di lapangan atau lokasi penelitian yang berlandaskan pada penyajian data yang disajikan dengan melakukan analisis terhadap hasil temuan serta konsep wawancara yang sudah relavan pada penelitian sebelum melakukan sesi tanya jawab dengan informan dan tetap merujuk pada fokus penelitian, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang kemudian dianalisis sesuai dengan metodologi penelitian yaitu menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengolahan data pada penelitian yang diperoleh dengan cara dikumpulkan dari lapangan kemudian diolah melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang diakhiri dengan validasi tinjauan teori.

Berdasarkan sumber data yang dikumpulkan yaitu berasal dari hasil wawancara bersama dengan 3(tiga) narasumber yakni Pak Rahman, Ibu Karniati dan saudara Riski selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Gowa. Kemudian 3(tiga) narasumber lainnya dari pihak Bank Muamalat yakni Ibu Cahyani selaku *Branch Manager*, Ibu Juliana selaku *Customer Service*, Pak Anwar selaku *Manager Consumer* di Bank Muamalat KCP Gowa. Pada hasil wawancara yang telah dilakukan, ada beberapa hasil temuan yang telah ditemukan pada penelitian ini yaitu:

Berikut wawancara bersama dengan 3(tiga) narasumber yakni Pak Rahman, Ibu Karniati dan Saudara Riski selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Gowa. Mereka memiliki jawaban yang sama terkait pertanyaan wawancara mengenai “*Bagaimana dampak kualitas layanan aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (M-DIN) yang anda rasakan?.*” Adapun pendapat mereka:

Pak Rahman, Ibu Karniati dan Saudara Riski memiliki pendapat yang sama sebagai berikut :*“Dampak yang kami rasakan sangatlah positif. Kami merasakan kualitas layanan digital ini sangat membantu. Aplikasi ini membuat kami lebih mudah mengakses layanan perbankan, seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo. Prosesnya cepat dan tanpa hambatan, terutama bagi kami yang lebih suka bertransaksi secara mandiri dan tidak ingin menghabiskan waktu di kantor cabang. Sebelumnya, kami sering harus pergi*

ke kantor cabang hanya untuk melakukan hal-hal sederhana, sekarang semua bisa diselesaikan dari rumah. Selain itu, kami merasa lebih aman karena aplikasi ini sudah dilengkapi dengan sistem keamanan yang ketat. Jadi, kami bisa bertransaksi kapan saja dan dimana saja dengan rasa tenang.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dampak kualitas layanan aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network* (M-DIN) yang dirasakan oleh nasabah sangat positif. Berikut adalah beberapa poin-poin utama dari hasil wawancara dengan nasabah :

1. Kemudahan Akses Layanan: Pak Rahman, Ibu Kurniati, dan saudara Riski, semua merasakan bahwa M-DIN mempermudah akses terhadap berbagai layanan perbankan. Nasabah tidak perlu lagi datang ke cabang untuk melakukan transaksi seperti transfer, cek saldo, atau pembayaran tagihan, yang sebelumnya memakan waktu.
2. Efisiensi dan Keamanan: Nasabah merasa lebih efisien dalam mengelola transaksi mereka karena aplikasi ini memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan yang baik. Mereka merasa lebih tenang karena aplikasi dilengkapi fitur keamanan yang memadai.
3. Dampak Positif Secara Keseluruhan: Secara keseluruhan, dampak positif yang dirasakan oleh nasabah adalah peningkatan efisiensi, kemudahan, dan kenyamanan dalam bertransaksi, yang secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan Bank.

Hasil dari penelitian diatas dapat dinilai menegenai dampak kualitas layanan M-DIN pada nasabah yang aktif menggunakan. Sejalan dengan hal tersebut hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu (Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi) bahwa secara umum nasabah merupakan individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Selanjutnya didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dwitya Pratiwi Wulandari) yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam”. Dimana hasil penelitian ini menjelaskan bahwa, minat pengguna Mobile Banking yaitu karena manfaat yang dirasakan seperti keamanan dan kenyamanan yang diberikan sehingga nasabah tidak ragu menggunakan Mobile Banking. Persamaan penelitian (Dwitya Pratiwi Wulandari) dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah sama-sama membahas dampak kualitas layanan M-DIN dan persepsi nasabah terhadap faktor kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan yang kemudian mempengaruhi kepuasan nasabah.

Setelah mengetahui dampak kualitas layanan yang di rasakan oleh nasabah. Selanjutnya penulis juga melihat hasil temuan berdasarkan hasil dari wawancara dengan pihak Bank Muamalat yakni ibu Cahyani selaku *Branch Manager*, ibu Juliana selaku *Customer Service*, dan pak Anwar selaku *Manager Consumer*, mengenai "*Bagaimana dampak kualitas layanan Muamalat Digital Islamic Network (M-DIN) berpengaruh dalam meningkatkan Kepuasan nasabah Pada Bank Muamalat KCP Gowa?*." Sebagai berikut yaitu:

Menurut Ibu Cahyani "*Kualitas layanan yang kami hadirkan melalui aplikasi M-DIN sangat berdampak terhadap tingkat kepuasan nasabah. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta keamanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Kualitas layanan dari aplikasi M-DIN sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah kami. Aplikasi ini juga menjawab kebutuhan nasabah yang semakin dinamis yakni memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan perbankan syariah secara digital. Hal ini membuat nasabah merasa waktunya lebih dihargai, khususnya di wilayah KCP Gowa.*"

Pendapat ibu Cahyani di dukung dengan pendapat dari ibu Juliana dan pak Anwar, sebagai berikut: "*Sebagai customer service dan Manager consumer yang langsung berinteraksi dengan nasabah setiap hari, kami melihat bahwa layanan (M-DIN) sangat berpengaruh dan membantu dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Banyak nasabah yang menyampaikan bahwa mereka merasa nyaman karena bisa mengakses layanan perbankan tanpa harus antre di kantor cabang. Kemudian fitur-fitur dari M-DIN seperti transfer dana, pembayaran tagihan, cek saldo, bahkan pembukaan rekening secara online, sangat memudahkan mereka. Kami sering menerima respon positif dari nasabah, terutama mereka yang sibuk atau sering bepergian, mereka merasa lebih praktis dan merasa lebih terbantuh karena dapat mengakses layanan syariah kapan saja dan di mana saja.*"

Hasil wawancara dengan pihak internal Bank Muamalat KCP Gowa, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan M-DIN memiliki dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang menunjukkan bahwa aplikasi ini benar-benar memberi nilai tambah dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan juga berdampak pada kepercayaan terhadap Bank. Selain itu ada beberapa poin utama kesimpulan dari hasil wawancara berikut:

1. Kemudahan dan kenyamanan akses serta efisiensi waktu. Semua narasumber menyatakan bahwa M-DIN memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu ke kantor cabang. Hal ini memberikan

kenyamanan, efisiensi waktu, dan kemudahan akses, bagi nasabah yang jauh dari kantor cabang.

2. Fitur yang Lengkap dan Relevan. M-DIN menyediakan fitur yang lengkap mulai dari cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, hingga pengajuan produk syariah. Ini memberikan nilai tambah yang nyata bagi nasabah, karena mereka dapat melakukan transaksi secara digital.
3. Kontribusi dalam peningkatan kepercayaan nasabah. Kualitas layanan yang baik, akan membuat nasabah merasa lebih puas dan percaya terhadap layanan digital Bank Muamalat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap bank.
4. Respon Positif dari Nasabah. Semua pihak yang diwawancara menyampaikan bahwa mereka menerima banyak tanggapan positif dari nasabah terkait layanan digital ini, yang menunjukkan bahwa implementasi M-DIN diterima dengan baik dan berdampak nyata pada kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke-6 narasumber yakni dari pihak nasabah dan pihak Bank Muamalat, maka kesimpulan umum mengenai dampak kualitas layanan M-DIN adalah nasabah memiliki respon yang sangat positif dan merasa puas dengan kualitas layanan yang di berikan oleh pihak Bank Muamalat. Kemudian melalui pelayanan berbasis digital diharapkan mampu menciptakan kualitas layanan dan bersaing dengan Bank syariah lainnya. Selain itu M-DIN juga menyediakan berbagai fitur transaksi keuangan. Sehingga hanya dengan melalui handphone nasabah mampu melakukan berbagai transaksi yang diinginkan. Tentu hal ini merupakan bentuk *upgrade* kualitas layanan bagi sebuah bank dalam memberikan layanan yang berkualitas dan relevan sesuai dengan kebutuhan nasabah melalui kemudahan, kecepatan, keamanan, dan fitur yang sesuai kebutuhan nasabah. Hal ini berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Gowa, terutama di kalangan generasi muda dan profesional. Serta memperkuat daya saing Bank dalam industri perbankan syariah.

selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh penulis didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakuakn oleh (Wirdayani Wahab) mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah, pihak Bank harus mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Secara umum indikator *reliability* atau *keandalan* terkait layanan yang diberikan pada nasabah. Indikator kualitas layanan lain seperti *responsiveness* (ketanggapan), *empathy* (empati), *assurance* (kepastian) juga perlu ditingkatkan. Untuk indikator *tangible* (keberwujudan) dapat dipertahankan dengan baik. Kelima dimensi metode *SERVQUAL* di atas digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah.

Kemudian berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wulandari et al., (2017) menjelaskan dampak kualitas layanan dapat dibuktikan bahwa sebuah sistem dibuat untuk memberikan kemudahan kepada nasabah bukan untuk mempersulit penggunanya, dengan demikian seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan secara manual. Sehingga adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan tersebut. Selanjutnya adapun menurut (Jogiyanto), persepsi kemudahan adalah pendapat seseorang yang percaya bahwa penggunaan teknologi akan memudahkan penggunanya. Jika seseorang yang berfikir bahwa sistem teknologi itu mudah digunakan, dipahami dan dipelajari maka akan memutuskan untuk menggunakannya. Ada banyak faktor yang menjadi perhatian nasabah dalam minat menggunakan aplikasi mobile banking, seperti persepsi keamanan, kepercayaan dan kemudahan.

Keamanan adalah persepsi nasabah tentang kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap penggunaan atau pengumuman yang tidak berwenang (Wijanarko). Sehingga nasabah akan merasa bahwa kerahasiaan data-data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui mobile banking. Keamanan data adalah hal yang paling penting diperhatikan dalam menggunakan layanan mobile banking. Dalam transaksi online, resiko hilangnya kerahasiaan adalah faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Sudah banyak survei yang menemukan adanya kekhawatiran yang tinggi dari nasabah tentang kerahasiaan data-data pribadi mereka saat bertransaksi secara online (Maharsi & Fenny) Kekhawatiran utama bagi pengguna mobile banking adalah kurangnya pengendalian data-data yang kita miliki.

Kesimpulan umum diatas mengenai persepsi nasabah dalam hal kemudahan, keamanan, dan kepercayaan sangat penting dalam keberhasilan layanan perbankan digital. Dengan fokus pada peningkatan ketiga aspek kualitas layanan ini, bank dapat membangun loyalitas nasabah, mendorong pertumbuhan bisnis, dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Gowa.

Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas layanan dalam menggunakan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* Pada Bank Muamalat KCP Gowa?

Selanjutnya pada bagian ini, penulis lebih fokus menganalisis menegenai persepsi nasabah yang kemudian hasil penelitian didasarkan pada hasil wawancara dengan ke-6 narasumber yakni dari pihak nasabah dan pihak Bank Muamalat. Berikut ada beberapa hasil temuan pada penelitian ini yaitu:

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pihak nasabah terkait. “*Bagaimana presepsi anda terhadap kualitas layanan dalam menggunakan aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (M-DIN) Pada Bank Muamalat KCP Gowa?*” sebagai berikut:

Adapun pendapat Pak Rahman dan Ibu Kurniati memiliki jawaban yang sama yaitu menurut mereka: “*Secara keseluruhan, aplikasi M-DIN ini sangat memuaskan. Dengan adanya aplikasi ini kami merasa sangat terbantu dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti transfer antarbank dan pembayaran tagihan. Selain itu, prosesnya cepat dan keamanan serta privasi data kami juga terjaga, sehingga kami merasa lebih nyaman dan tenang dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sebelumnya, kami sering menghabiskan waktu untuk pergi ke cabang, namun sekarang dengan adanya M-DIN kami bisa melakukan berbagai transaksi tanpa harus keluar rumah.*

Kemudian presepsi dari Pak Rahman dan Ibu Kurniati didukung dengan pendapat dari saudara Riski, yang merupakan nasabah muda, ia memberikan feedback positif terkait kemudahan dan kepraktisan aplikasi M-DIN: “*Aplikasi M-DIN sangat memudahkan saya, terutama karena mengaksesnya bisa kapan saja. Saya yang memiliki jadwal yang padat merasa sangat terbantu, karena tidak perlu lagi antri di cabang hanya untuk melakukan transaksi yang sederhana. Fitur-fitur seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, dan pembukaan rekening secara online sangat bermanfaat.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke-3 nasabah dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi M-DIN secara keseluruhan mereka merasa puas dengan aplikasi M-DIN karena aplikasi tersebut memberikan kemudahan, kenyamanan dan efisiensi waktu dalam melakukan berbagai transaksi. Selain itu, privasi keamanan data mereka juga sangat terjaga sehingga nasabah merasa nyaman dan lebih tenang dalam menggunakan jasa tersebut.

Aspek keamanan merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi. Terlebih lagi bagi perusahaan besar yang akan menjadi masalah jika menyangkut pada keamanan sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang bersifat sangat rahasia. Menurut Rahardjo keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan(cheating) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Menurut Yousafzai dalam Lallmahamood (2007) dalam konteks internet banking, ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data

melalui akses yang tidak sah kerekuning dengan cara otentikasi palsu.

Persepsi kemudahan merupakan faktor yang terpenting dalam menentukan apakah pengguna teknologi mengadopsi dan apakah mereka benar-benar menggunakan suatu teknologi yang baru saja diajukan. Menurut Adzima & Ariyanti (2018) persepsi kemudahan adalah tingkat dimana seseorang mempercayai jika penggunaan sebuah teknologi tertentu dapat bebas dari usaha. Menurut Adiwijaya menyatakan bahwa persepsi kemudahan adalah sebagai ukuran dimana seseorang yakin bahwa komputer mudah dipahami dan digunakan.

Penelitian tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuningsih dan Janah), penelitian ini fokus pada identifikasi elemen-elemen yang memengaruhi persepsi dan pengalaman nasabah terhadap layanan perbankan digital ini dengan tujuan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam konteks perbankan digital, khususnya di Bank Muamalat. Penelitian tersebut menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam layanan internet banking di Bank Muamalat dengan penekanan pada persepsi dan pengalaman nasabah terhadap layanan perbankan digital. Selanjutnya penelitian yang dilakukan (Nado Amanda Rohman) yang berjudul Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking *Muamalat Digital Islamic Network* (M-DIN). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari persepsi manfaat, persepsi keamanan dan persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan mobile banking muamalat DIN pada Bank Muamalat Kota Madiun. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nado Amanda Rohman) mendukung penelitian yang dilakukan oleh penulis dimana hasil temuan dalam penelitian tersebut, berdasarkan presepsi nasabah yang menggunakan aplikasi M-DIN. Sehingga penulis menarik kesimpulan bahwa keamanan dan kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi M-DIN pada Bank Muamalat KCP Gowa. Selain itu, dari pihak bank juga dinilai responsif dalam memberikan bantuan kepada nasabah. Adapun responsif pihak Bank mengenai pertanya sebagai berikut:

Apakah ada permasalahan atau kendala yang biasa dikeluhkan oleh nasabah mengenai aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (M-DIN) serta apa solusi yang ditawarkan oleh pihak Bank pada nasabah?

Menurut Ibu Cahyani, “*Permasalahan yang paling sering dikeluhkan nasabah berkaitan dengan kendala teknis, seperti aplikasi tidak bisa diakses saat ada maintenance, atau notifikasi transaksi yang kadang terlambat muncul. Meskipun tidak sering terjadi, hal ini cukup membuat*

nasabah kurang nyaman jika sedang membutuhkan transaksi cepat."

Kemudian pendapat tersebut didukung dengan pendapat lainnya dari 2 pegawai yaitu ibu Juliana dan pak Anwar sebagai pihak yang langsung melayani nasabah menurut mereka, "*Beberapa nasabah, terutama yang sudah lanjut usia atau belum terbiasa dengan teknologi, sering mengeluhkan kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi M-DIN. Misalnya lupa PIN/TIN, bingung saat registrasi ulang, atau tidak tahu cara aktivasi perangkat baru. Maka dari kami biasanya langsung membantu secara langsung dikantor cabang, dan kami beri edukasi step by step. Tantangannya lebih ke literasi digital nasabah yang masih beragam.*" *Selain itu Sebagai pihak yang langsung berhubungan dengan nasabah, kami juga berperan dalam memberikan edukasi dan pendampingan untuk nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Tujuannya agar seluruh nasabah, tanpa terkecuali, dapat merasakan manfaat dari inovasi digital dari aplikasi M-DIN ini.*

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan pihak Bank Muamalat KCP Gowa menanggapi tentang presepsi nasabah mengenai permasalahan atau kendala yang biasa dikeluhkan atau dirasakan oleh nasabah secara umum yaitu seperti kendala teknis, notifikasi yang terlambat, nasabah lanjut usia yang belum terbiasa dengan teknologi, nasabah lupa PIN/TIN, kebingungan saat registrasi ulang, atau tidak tahu cara aktivasi perangkat baru, serta literasi digital nasabah yang masih beragam. Meski masih ada beberapa kendala yang dikeluhkan oleh nasabah, pihak dari Bank Muamalat aktif dalam memberikan solusi dan berupaya terus meningkatkan kualitas layanan digital melalui M-DIN agar nasabah tetap merasa di perhatikan dan dilayani dengan baik dengan demikian kepuasan nasabah tetap bisa dijaga dan ditingkatkan.

Menurut blocher, dkk teori kendala merupakan teknik strategi yang digunakan untuk membantu perusahaan dalam mengatasi CSF (critical success factors) secara efektif. Kendala merupakan semua hal yang terjadi yang dapat menghambat kegiatan sehingga menyebabkan kerugian perusahaan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatakan bahwa setidaknya ada 3 tantangan yang dihadapi perbankan di Indonesia dalam pelayanan digital banking yakni evaluasi uji coba layanan digital banking terkait dengan sistem informasi, ketersediaan

jaringan, dan edukasi serta perlindungan konsumen.¹

Selanjutnya presepsi nasabah mengenai “Apakah ada permasalahan atau kendala yang anda dirasakan dalam menggunakan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network (M-DIN)*?”

Menurut Pak Rahman *“Saya pernah mengalami gagal login karena lupa PIN, dan harus reset lewat customer service jadi saya harus datang ke kantor cabang untuk memperbaiki. Selain itu, kadang-kadang ada kendala saat aplikasi tidak bisa diakses, terutama kalau sedang ada maintenance (pemeliharaan atau perbaikan) dari pusat. Itu cukup mengganggu kalau bagi saya yang butuh transaksi cepat. Jadi kendala teknis seperti ini masih sering terjadi.”*

Kemudian dari Ibu Kurniati menurutnya *“Saya pribadi cukup kesulitan saat pertama kali menggunakan aplikasi tersebut. Karena tampilan awalnya agak membingungkan, terutama setelah ada pembaruan. Saya harus minta bantuan ke anak saya atau datang ke kantor cabang untuk minta penjelasan. Kalau sudah terbiasa, memang enak dipakai, tapi bagi nasabah seperti saya yang tidak terlalu paham teknologi, butuh waktu untuk menyesuaikan.”*

Selanjutnya dari saudara Riski menurutnya: *“Kendala yang saya alami biasanya soal notifikasi transaksi yang kadang terlambat masuk, padahal uang sudah terpotong. Ini bikin saya khawatir kalau transaksinya gagal. Walau pada akhirnya masuk juga, tapi delay seperti itu cukup mengganggu. Pernah juga aplikasi sempat error saat saya mau transfer di malam hari. Mungkin karena sistem lagi penuh atau sedang diperbarui, saya kurang tahu.”*

Kesimpulan dari hasil temuan di atas menanggapi tentang presepsi nasabah, mengenai permasalahan atau kendala yang biasa dikeluhkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ke-3 nasabah dapat disimpulkan bahwa masing-masing nasabah memiliki permasalahan atau kendala yang dirasakan dalam menggunakan jasa Bank Muamalat sebagai berikut:

Kendala Teknis:

1. Gangguan saat *maintenance* sistem yang menyebabkan aplikasi tidak bisa diakses sementara.
2. Keterlambatan notifikasi transaksi setelah transfer atau pembayaran dilakukan.

¹ Nur Ahli, “Implementasi Keuangan *Digital Islamic Network (Din)* Dalam Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital (Studi Kasus Bank Muamalat Kcp Bone),” *Diss. Universitas Islam Ahmad Dahlan*, 2022.

3. Masalah Akses Login: Beberapa nasabah mengalami kesulitan login akibat lupa PIN atau sistem yang error, dan harus menghubungi customer service atau datang langsung ke cabang untuk reset.
4. Kesulitan Awal dalam Penggunaan: Nasabah seperti Ibu Kurniati mengaku mengalami kebingungan saat awal menggunakan aplikasi, terutama setelah ada pembaruan tampilan atau fitur.
5. Keterbatasan Literasi Digital: Bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi, penggunaan aplikasi digital seperti M-DIN memerlukan pendampingan atau edukasi tambahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis selanjutnya penelitian tersebut didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Lutfiya Tri Aryanti), yang mana tujuan penelitian tersebut untuk memahami nasabah dan sejauh mana kualitas layanan aplikasi tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah, serta minat dan persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat menggunakan aplikasi teknologi.

Selanjutnya teori yang mendukung tentang persepsi nasabah mengenai kendala merupakan semua hal yang terjadi yang dapat menghambat kegiatan sehingga menyebabkan kerugian perusahaan. Menurut blocher, dkk teori kendala merupakan teknik strategi yang digunakan untuk membantu perusahaan dalam mengatasi CSF (critical success factors) secara efektif dinilai sangat penting.

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan narasumber yakni dari pihak nasabah, maka dapat di simpulkan dari persepsi nasabah bahwa masih ada beberapa permasalahan atau kendala yang dirasakan/dikeluhkan oleh nasabah dalam menggunakan aplikasi (*M-DIN*). Beberapa kendala atau keluhan tersebut perlu diperhatikan oleh pihak Bank Muamalat kemudian merespon keluhan dari nasabah dan ditanggapi dengan baik, yang akan membuat nasabah merasa lebih diperhatikan oleh bank. Perbaikan atas keluhan dari nasabah dapat mengubah ketidak puasan nasabah menjadi kepuasan sehingga dampaknya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah yang berakhir pada keuntungan Bank Muamalat.

Selanjutnya adapun persepsi nasabah terhadap kepuasan kualitas pelayanan yang dirasakan berikut pertanyaanya. *Apakah anda merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Gowa atau memiliki saran menegenai hal apa saja yang perlu diperbaiki atau di pertahankan untuk kedepannya baik dalam pelayanan aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (M-DIN) maupun layanan nyata di Bank Muamalat KCP*

Gowa?

Menurut Pak Rahman, Ibu Kurniati dan saudara Riski mengenai faktor kepuasan: "Secara umum kami merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Gowa. Pelayanan stafnya ramah dan cepat tanggap kalo kami datang kekantor cabang, terutama ketika kami mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, kami merasa diperhatikan meskipun tidak terlalu paham teknologi. Selain itu, aplikasinya juga membantu kami dalam bertransaksi tanpa harus antre. Terutama bagi kami yang sibuk dan jarak tempat ke bank jauh."

Adapun saran atau masukan mereka yaitu menurut (Pak Rahman) "Kalau boleh memberi saran, mungkin ke depannya perlu ada peningkatan pada sistem aplikasi supaya lebih stabil, terutama di jam-jam sibuk. Dan kalau bisa, fitur-fitur investasi syariah lebih dimaksimalkan lagi dalam aplikasi M-DIN." Kemudian dari (Ibu Kurniati) "saran saya, pihak Bank tetap menjaga keramahan dan kesabaran dalam melayani nasabah. Kemudian lebih baik lagi kalau aplikasi M-DIN punya fitur panduan video atau tutorial agar kami yang lansia juga bisa mengikuti tanpa harus datang kekantor cabang. Selanjutnya dari (saudara Riski) "Saran dari saya, agar aplikasi terus di-update supaya tampilannya lebih modern dan responsif. Dan satu lagi, bagian notifikasi perlu diperbaiki supaya real-time. Selain itu, pelayanan digital dan dikantor sudah bagus dan layak dipertahankan."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Rahman, Ibu Kurniati, dan saudara Riski secara umum mereka merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Gowa, baik dalam bentuk layanan digital melalui aplikasi M-DIN maupun layanan langsung di kantor cabang. Kepuasan ini ditunjukkan oleh respons positif terhadap keramahan staf, kecepatan pelayanan, serta kemudahan transaksi melalui aplikasi. Namun, mereka juga memberikan beberapa saran konstruktif untuk perbaikan dan pengembangan ke depan, antara lain:

1. Faktor yang paling diapresiasi oleh nasabah:
2. Keramahan dan sikap solutif dari pegawai.
3. Kemudahan dan kecepatan bertransaksi melalui aplikasi M-DIN.
4. Saran perbaikan dan hal yang perlu dipertahankan dari nasabah:
5. Stabilitas sistem aplikasi perlu ditingkatkan, terutama pada jam sibuk (Pak Rahman).
6. Penambahan fitur layanan investasi syariah (Pak Rahman).

7. Penyediaan panduan berbentuk video atau tutorial dalam aplikasi, agar lebih mudah dipahami oleh pengguna lansia atau kurang familiar dengan teknologi (Ibu Kurniati).
8. Peningkatan tampilan dan responsivitas aplikasi, agar lebih modern dan menarik (Saudara Riski).
9. Perbaikan sistem notifikasi transaksi agar lebih real-time
10. Pelayanan langsung yang ramah, sabar, dan komunikatif tetap perlu dipertahankan (Ibu Kurniati dan saudara Riski).

Kesimpulan dari hasil temuan di atas menanggapi tentang persepsi nasabah terhadap kualitas layanan dan saran perbaikan yang perlu dipertahankan oleh pihak Bank Muamalat dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Gowa. Kemudian catatan tambahan walaupun terdapat beberapa kendala, secara umum, ke-3 nasabah tetap merasa terbantu dan puas dengan aplikasi ini karena manfaatnya yang jauh lebih besar dibandingkan keterbatasan yang ada.

M-DIN merupakan versi mobile banking syariah terbaru dari Bank Muamalat Indonesia dengan berbagai kemudahan dan fasilitas yang dipersembahkan bagi para nasabah setia. Selain itu, M-DIN juga memiliki layanan pembayaran Ziswaf (zakat, infaq, sedekah, & waqaf) yang lengkap sehingga nasabah dengan leluasa dapat menyalurkan kewajibannya kepada lembaga yang dipilihnya. Mobile Banking dapat memberikan akses dan kecepatan sederhana dalam mendapatkan data terbaru dan petukaran moneter pada premis waktu yang tepat.²

Jika berfokus pada M-DIN, dalam meningkatkan kemudahan akses, dan memperkuat penekanan pada nilai-nilai syariah dapat menjadi solusi untuk mengatasi keluhan pengguna. Maka pendekatan ini dapat diperbaiki secara signifikan. Selain itu, penggunaan metode seperti survei pelanggan atau analisis data transaksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang seberapa efektif strategi tersebut dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat.³

Selanjutnya adapun solusi yang ditawarkan oleh pihak Bank Muamalat kepada nasabah sebagai upaya atau strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah, berikut ini “*Apakah ada upaya atau strategi bank muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank*

² Mustari, “M-DIN merupakan versi mobile banking syariah terbaru dari Bank Muamalat Indonesia,” 2021.

³ dan Peni Haryanti Wakhidah, Alfina Rahmaniyyah, “Efektivitas Penerapan Marketing Mix Dalam Layanan M-Din Pada Proses Transformasi Digital (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi,” ..” *Jurnal Rumpun Manajemen dan Ekonomi*, 2024.

Muamalat KCP Gowa, baik itu layanan secara langsung maupun layanan pada aplikasi M-DIN?.”

Menurut Ibu Cahyani, “*Kami memiliki beberapa strategi utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya di KCP Gowa. Pertama, kami terus mengedukasi nasabah mengenai penggunaan aplikasi M-DIN agar mereka bisa merasakan manfaat dari layanan digital secara maksimal. Kedua, kami menjaga kualitas pelayanan di kantor cabang dengan memperkuat sikap ramah, cepat, dan solutif dari seluruh staf. Selain itu, kami juga rutin mengevaluasi umpan balik dari nasabah, baik secara langsung maupun melalui survei kepuasan. Masukan tersebut menjadi dasar kami untuk melakukan perbaikan dan inovasi ke depan.*”

Selanjutnya pendapat Ibu Cahyani di perkuat dengan pendapat dari Pak Anwar dan ibu Juliana yaitu menurut mereka: “*Dari sisi pelayanan langsung, kami berkomitmen untuk memberikan layanan yang cepat, jelas, dan ramah kepada setiap nasabah. Saya pribadi juga sering membantu nasabah dalam penggunaan aplikasi M-DIN, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi. Kami juga sering melakukan pendekatan personal dan pendampingan penggunaan agar nasabah merasa dihargai dan tidak segan untuk menyampaikan keluhan atau saran. Itu menjadi dasar kami untuk terus berbenah. Karena kami percaya, semakin mereka memahami layanan kami, semakin tinggi pula tingkat kepuasannya.*”

Kesimpulan dari informan menyatakan bahwa Bank Muamalat KCP Gowa secara aktif menerapkan strategi pelayanan prima dan penguatan layanan digital melalui aplikasi M-DIN untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Mereka juga menyadari adanya kendala seperti keterbatasan staf atau hambatan teknis digital, namun tetap berkomitmen melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Sejalan dengan temuan ini pada hakikatnya, strategi merupakan suatu alat atau cara untuk mencapai tujuan, strategi sama dengan proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan dalam jangka Panjang pada organisasi beserta penyusunan sebuah cara agar target tersebut bisa tercapai. Sedangkan upaya ini diwujudkan melalui pengembangan aplikasi berbasis digital, otomatisasi berbagai proses operasional, serta penguatan literasi

digital di tengah masyarakat.⁴

Bank Muamalat menghadirkan Muamalat *Digital Islamic Network* (M-DIN) sebagai langkah strategis dalam transformasi digital yang menyeluruh. Melalui M-DIN, tersedia berbagai layanan, seperti internet banking, aplikasi mobile, dan inovasi lainnya yang dirancang untuk memudahkan transaksi berbasis prinsip syariah. Inisiatif ini ditujukan khusus untuk menarik minat generasi muda yang melek dengan teknologi dan membutuhkan layanan keuangan yang praktis serta mudah diakses. Penelitian yang dilakukan oleh (Nurfadilla) membahas peluang yang ditawarkan oleh digital banking bagi Bank Muamalat dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah melalui kualitas layanan M-DIN, Penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan yang dihadapi bank dalam mengadopsi teknologi digital, seperti perubahan perilaku pelanggan, persaingan dengan bank konvensional, dan peraturan perbankan syariah yang berlaku. Selain itu, fokus penelitian juga mencakup strategi respons yang diterapkan oleh Bank Muamalat, termasuk langkah-langkah konkret dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang digital banking.

Selanjutnya terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan usaha dan strategi Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah, salah satunya yaitu terjalinnya hubungan yang baik antara nasabah dan pihak Bank. Ketika nasabah merasakan puas pada layanan yang diberikan Bank, maka loyalitas akan otomatis mengikuti. Sebuah penelitian juga mendukung pernyataan tersebut bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif pada loyalitas nasabah, tingginya kepuasan diikuti dengan peningkatan loyalitas nasabah. Kemudian pada penelitian lain juga menyebutkan bahwa variabel kepercayaan dan kepuasan secara bersamaan mempengaruhi loyalitas nasabah. Sehingga Bank akan merasa diuntungkan dengan nasabah yang loyal. Maka penting bagi sebuah bank untuk memperhatikan kepuasan nasabah atas layanan yang telah diberikan.

Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan syariah layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (M-DIN) Pada Bank Muamalat KCP Gowa.

Pada bagian ini, penulis menganalisis pengaruh kepatuhan syariah layanan M-DIN pada Bank Mumalat KCP Gowa berdasarkan data hasil analisa terhadap wawancara yang telah dilakukan dengan pihak nasabah dan juga pihak Bank Muamalat. Sehingga hasil dari penelitian tersebut, penulis mengetahui tentang kepatuhan syariah yang ada di Bank Muamalat KCP

⁴ Prawira, "Strategi Dan Upaya," 2021.

Gowa berdasarkan dari pandangan atau menurut nasabah maupun pihak Bank Muamalat sendiri, hingga penulis menemukan ada beberapa hasil temuan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Menurut anda (nasabah) apakah Bank Muamalat KCP. Gowa sudah memenuhi kepatuhan syariah dalam pemberian layanan, baik itu layanan aplikasi M-DIN maupun layanan nyata di Bank Muamalat.?

Pendapat Pak Rahman dan Ibu Kurniati memiliki jawaban yang sama sebagai berikut : "Menurut kami, Bank Muamalat sudah sangat menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah. Selama menjadi nasabah, saya tidak pernah menemukan layanan yang bertentangan dengan prinsip Islam. Kami merasa tenang karena setiap produk dan layanan yang diberikan selalu dijelaskan secara transparan dan sesuai dengan ketentuan syariah. Dalam aplikasi M-DIN pun, tidak ada fitur yang melanggar prinsip syariah. Semua transaksi, baik itu pembiayaan, transfer, atau pembayaran, tetap dalam koridor halal. Bahkan akad-akad syariahnya juga dijelaskan saat kami menggunakan produk pembiayaan. Hal itu penting bagi kami sebagai nasabah muslim."

Selanjutnya Pendapat Pak Rahman dan Ibu Kurniati didukung dengan pendapat dari saudarah Riski yang menurutnya :"Saya pribadi cukup memperhatikan aspek syariah, dan sejauh ini saya merasa Bank Muamalat sangat menjaga itu. Tidak ada unsur riba, denda berlebihan, atau sistem yang tidak transparan. Bahkan diaplikasi M-DIN pun saya rasa tidak ada yang bertentangan meskipun digital, prinsip syariahnya tetap dijaga. Contohnya, saat mau mengakses pembiayaan, kita bisa melihat jenis akad yang digunakan dan tidak ada bunga atau sistem yang mencurigakan atau merugikan nasabah."

Berdasarkan hasil wawancara, dengan ke-3(tiga) nasabah mereka sepakat menyatakan bahwa mereka meyakini bahwa Bank Muamalat KCP Gowa telah memenuhi prinsip kepatuhan syariah dalam seluruh bentuk layanannya, baik secara digital melalui aplikasi M-DIN maupun layanan langsung di kantor. Selanjutnya pernyataan langsung dari pihak Bank Muamalat mengenai kepatuhan syariah yang mereka jalankan sebagai berikut:

Menurut anda (pihak bank) Bagaimana kepatuhan syariah layanan bank muamalat apakah sudah memenuhi kepatuhan syariah dalam pemberian layanan, baik itu layanan aplikasi Muamalat DIN maupun layanan nyata?

Adapun pendapat dari Ibu Cahyani, Pak Anwar dan Ibu Juliana mereka sepakat bahwa

kepatuhan syariah yang mereka jalankan menurutnya : "Sebagai bank syariah pertama di Indonesia, kami sangat menjunjung tinggi kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Setiap layanan yang kami berikan, baik secara langsung di kantor maupun melalui aplikasi M-DIN, telah melalui pengawasan dan fatwa dari Dewan Pengawas Syariah (DPS). Semua produk memiliki akad yang jelas, misalnya murabahah, ijarah, atau mudharabah. Bahkan dalam aplikasi digital struktur syariahnya tetap dipertahankan tidak ada unsur bunga, denda riba, atau transaksi yang bertentangan dengan syariat Islam. Semua penawaran pembiayaan atau simpanan tetap mengacu pada prinsip-prinsip syariah yang telah difatwakan oleh DSN-MUI. Kami juga selalu berkoordinasi dengan tim kepatuhan dan Dewan Pengawas Syariah (DPS), agar tidak ada celah pelanggaran. Intinya semua layanan kami baik fisik maupun digital, sudah memenuhi standar syariah dan selalu dalam pantauan internal audit syariah."

Ketiga narasumber menyampaikan bahwa Bank Muamalat KCP Gowa telah memenuhi prinsip kepatuhan syariah secara menyeluruh, masing-masing informan sepakat menyatakan bahwa Bank Muamalat KCP Gowa telah memenuhi prinsip-prinsip syariah secara konsisten dalam seluruh layanan. Mereka yakin bahwa setiap produk dan transaksi yang disediakan, baik secara digital melalui aplikasi M-DIN maupun secara langsung di kantor cabang, selalu berada dalam koridor hukum Islam.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan pihak nasabah dan pihak Bank Muamalat, maka dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat KCP Gowa telah memenuhi prinsip kepatuhan syariah, Adapun kepatuhan syariah secara menyeluruh tercakup dalam beberapa poin-poin penting sebagai berikut:

1. Transparansi akad syariah setiap produk, termasuk yang diaplikasi.
2. Tidak adanya unsur riba, gharar, maisir, haram dan sulm.
3. Penjelasan yang jelas dan edukatif mengenai produk yang digunakan.
4. Nasabah merasa tenang dan percaya bahwa sistem yang digunakan sudah halal dan sesuai fatwa DSN-MUI.

Hasil temuan pada penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Meilani Sugiarti) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia”. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang berdimensi CARTER. Maka dari itu, tidak dapat dipungkiri bahwa perbankan harus mampu memberikan fasilitas dan layanan yang diinginkan konsumen saat ini. Kemudian Penelitian yang dilakukan oleh (Nilna Fauza), yang berfokus

pada pengembangan layanan digital di Bank Muamalat dengan pendekatan *Muamalat Digital Islamic Network* (M-DIN). Penelitian ini mengeksplorasi cara meningkatkan layanan digital dengan mematuhi prinsip-prinsip Islami diera digital. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dimana fokus penelitian tersebut sama-sama memperhatikan layanan digital perbankan dengan mempertimbangkan konteks Islam dan nilai-nilai Islami.

Adapun nilai-nilai Islam seperti keadilan (al-'adl), transparansi (al-bayan), dan keberlanjutan (al-istidamah) merupakan dasar utama dalam perbankan syariah. Teori Maqasid al-Shariah (Al-Ghazali) menjadi landasan penting dalam merancang layanan keuangan berbasis syariah. Kemudian penelitian Fasa et al yaitu membahas pentingnya transformasi digital untuk mempertahankan daya saing perbankan syariah di tengah perubahan lanskap teknologi dan kebutuhan konsumen. Selanjutnya menurut (Mardiaynto), membahas Bauran pemasaran syariah di dasarkan pada perspektif Islam yaitu pemasaran yang mengedepankan nilai-nilai keadilan dan kejujuran serta berpegang teguh pada Al-Qur'an dan hadits. Maka dari itu, kualitas layanan yang sesuai dengan kepatuhan syariah akan memenuhi harapan dan kepuasan nasabah serta memeberikan rasa kepercayaan terhadap nasabah dimana bahwa Bank Muamalat sudah memenuhi kepatuhan syariah. Salah satu aspek kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan nasabah adalah bank memenuhi enam kriteria CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) yang diperlukan Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan dan menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah yang setia. Yaitu:

1. *Compliance* ialah tunduk pada hukum islam dan menjalankan bisnis sejalan dengan prinsip perbankan dan ekonomi islam.
2. *Assurance* adalah kemampuan anggota staf untuk mengkomunikasikan kebenaran dan menjaga kerahasiaan, beserta pengetahuan dan perilakunya. Hal ini juga mencakup korespondensi antara anggota staf bank dan nasabah, baik tertulis maupun lisan.
3. *Reliability* yaitu kapasitas untuk memenuhi janji yang dibuat berkali-kal dengan akurat.
4. *Tangible* adalah atribut fisik bangunan, mesin, karyawan, dan materi komunikasi.
5. *Empathy* ialah kapasitas untuk memberikan perhatian yang nyata dan disesuaikan kepada klien.
6. *Responsiveness* yaitu bersikap dalam membantu nasabah dan menawarkan layanan yang cepat.

Selanjutnya pada penelitian terdahulu Othman dan Owen memasukkan variabel kepatuhan dalam dimensi ini untuk menilai kapasitas organisasi dalam mematuhi hukum islam

serta prinsip perbankan dan ekonomi islam. Hal ini ditambahkan agar bank syariah juga berbeda dengan bank konvensional dalam hal lain, seperti penerapan prinsip syariah dalam perbankan. Hal ini bertujuan guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan model CARTER yang terdiri dari 6(enam) dimensi tersebut dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Gowa. Dengan demikian adanya kualitas layanan model CARTER saat ini, diharapkan mampu melihat tingkat kepuasan nasabah dan pada bagian apa yang perlu perbaikan.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan M-DIN secara umum dinilai baik oleh para nasabah, terutama dari sisi kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keamanan transaksi. Aplikasi ini mempermudah proses perbankan sehingga nasabah merasa lebih nyaman dan efisien dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan.

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah meliputi Fitur-fitur layanan digital seperti transfer antarbank, cek saldo, pembayaran tagihan, serta layanan informasi produk perbankan dinilai sangat membantu dan responsif. Hal ini menjadi faktor utama dalam meningkatnya kepuasan nasabah.

Tingkat kepuasan nasabah meningkat sejak menggunakan M-DIN yang sudah terpercaya sesuai dengan kepatuhan syariah. Sebagian besar nasabah menyatakan bahwa layanan digital ini memberikan pengalaman yang lebih praktis dan nyaman karena kepatuhan syariah yang dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam seperti transparansi akad syariah setiap produk, termasuk yang diaplikasi, kemudian tidak adanya unsur riba, gharar, maisir, haram dan sulm dibandingkan layanan konvensional yang masih merealisasikan riba dan lainnya, hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan nasabah terutama nasabah muslim.

Tanggapan pihak bank terhadap keluhan nasabah melalui layanan pelanggan juga cukup responsif dan menjadi nilai tambah terhadap persepsi kualitas layanan digital Bank Muamalat.

DAFTAR PUSTAKA

Alfansyur, & Mariyan, "Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial," *Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 2020, hal. 146–

Amin, Muliati, *Dakwah Jamaah (Disertasi)*, Makassar: PPS. UIN Alauddin, 2010

Andi Musyarrfah Rusli, “Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah,” *Skripsi FEBI*, 2021

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta : RinekaCipta, 2000)

Aryanti, Lutfiya Tri, “Persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat menggunakan aplikasi teknologi,” 2023

Aziza, Nur, “Peran Dinas Pendidikan dalam mengatasi anak putus sekolah di kecamatan pemulutan selatan,” <Https://Repository.Unsri.Ac.Id/>, 1.17 (2017), hal. 43

Azizah, Nur, “Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan M-DIN,” *Journal of Islamic Marketing*, 2023, hal. 192–212

Budi Prijanto, Rani Ferina Pulung & Agustin Rusiana Sari, “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model,” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance*, volume 4. (2021), hal. 183–84

Cahyani, Ibu, “Profil Bank Muamalat KCP Gowa,” 2025

Davita, Annissa Widya dan, “Mengenal Komponen Teknik Analisis Data Deskriptif Kualitatif,” *DQLab.id*, 2022

Dimas, Dwi Kurniawan, dan Euis Soliha, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang,” *YUME: Journal Manager*, 5.1 (2022), hal. 348–58

DIN, Muamalat, “Aplikasi Mobile Banking Baru dari Bank Muamalat,” *Bank Muamalat* <<https://www.bankmuamalat.co.id>> [diakses 10 Oktober 2024]

Dina Nudia Ahsana dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking M-DIN Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru,” *Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah dan Akuntansi*, 2024, hal. 17

Dkk, Budi Prijanto, “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model,” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance*, 2021, hal. 178

Fandi, Achmad, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya,” *Jurnal Ekonomi Islam*, 2019, hal. 110

Fasa, Muhammad Iqbal, Suharto Suharto., ““Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.”” *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi* 3.1, 2023, hal. 53–62

Fathoni, Abdurrahmat, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* ((Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006))

Fauza, Nilna, “Pengembangan layanan digital di Bank Muamalat dengan pendekatan

Muamalat *Digital Islamic Network (M-DIN).,*” *IAIN Kediri*, 2023

Faza, Muhammad Iqbal, “Application of Sharia Bank Digital Banking as a Customer Retention Effort the Covid-19 Period,” *Jurnal.Stai-Alazharmenganti.Ac.Id*, 2021, hal. 39–54

Fikriyah, Dina, “Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Antara Bank Muamalat Cabang Makassar Dan Bank Bsi Cabang Makassar Pannampu,” 2022

Google Maps, “Lokasi Bank Muamalat KCP Gowa” <<https://g.co/kgs/HMZ7eoj>> [diakses 21 November 2024]

Handi Irawan, “10 Prinsip Kepuasan Nasabah,” *Jakarta: Elek Media Computido*, 2022, hal. 5

Haryanto, Ach Zuhri and Rudy, “Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep,” *Iqtishadia jurnal ekonomi dan perbankan syariah*, 2021, hal. 117

Ibu Cahyani (Branch Manager), “Peningkatan pengguna M-DIN pada Bank Muamalat KCP Gowa,” 2025

Indonesia, PT. Bank Muamalat, “Visi, Misi & Nilai” <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi-nilai>> [diakses 17 April 2025]

Ismawati, Supriadi and, “Implementasi Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah untuk Mempertahankan Loyalitas Nasabah,” *jurnal hukum ekonomi syariah*, 2020, hal. 42–43

Israfil, “Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Digitalisasi Layanan Pada Bank Bni Syariah Kcp. Sape Kabupaten Bima,” *Skripsi Fakultas Ekomoni Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar*, 2022

Janah, Wahyuningsih dan, “Identifikasi elemen-elemen yang memengaruhi persepsi dan pengalaman nasabah terhadap layanan perbankan digital,” 2018