

Inovasi Produk dan Layanan Bank Muamalat sebagai Strategi Peningkatan Loyalitas Nasabah

Rezza Rivana

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: *rezza2orivana@gmail.com

Kata Kunci:

Bank Muamalat, Inovasi, Loyalitas Nasabah, Perbankan Digital, Prinsip Islam.

Keywords:

Muamalat Bank, innovation, customer loyalty, digital banking, Islamic principles

ABSTRAK

Bank Muamalat telah meluncurkan berbagai inovasi produk dan layanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah di era digital. Inovasi ini mencakup platform perbankan digital Muamalat DIN, program tabungan Ramadan, dan rekening tabungan Haji yang fleksibel, semuanya selaras dengan prinsip-prinsip Islam. Selain itu, bank ini juga berfokus pada literasi keuangan melalui inisiatif GEULIS dan kemitraan dengan BAZNAS untuk memfasilitasi pembayaran zakat. Penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital dan peningkatan kualitas layanan tidak hanya memenuhi harapan nasabah tetapi juga berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah, Bank Muamalat perlu terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang berkembang. Aplikasi Muamalat DIN dan berbagai program tabungan menarik merupakan contoh nyata dari upaya bank dalam meningkatkan pengalaman nasabah

ABSTRACT

Muamalat Bank has launched various product and service innovations to enhance customer loyalty in the digital era. These innovations include the Muamalat DIN digital banking platform, Ramadan savings programs, and flexible Hajj savings accounts, all aligned with Islamic principles. Additionally, the bank has focused on financial literacy through its GEULIS initiative and partnerships with BAZNAS to facilitate zakat payments. Research indicates that the integration of digital technology and improved service quality not only meets customer expectations but also contributes to sustainable development. To maintain and attract customer loyalty, Bank Muamalat needs to continue innovating and adapting to the evolving market needs. The Muamalat DIN application and various attractive savings programs are real examples of the bank's efforts to improve customer experience.

Pendahuluan

Perubahan era digital menuntut bank untuk melakukan transformasi dalam model bisnis mereka. Ini melibatkan integrasi teknologi mutakhir, penyusunan strategi bisnis yang adaptif terhadap dinamika pasar, serta investasi dalam pengembangan kompetensi karyawan agar mampu beradaptasi dengan lanskap bisnis yang terus berubah (Qothrunnada et al., 2023). Sebagai pelopor perbankan syariah di Indonesia, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk pertama kali berdiri pada tanggal 1 November 1991 atas inisiatif bersama Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI). Didukung penuh oleh pemerintah dan para pengusaha muslim, pendirian bank ini menandai tonggak sejarah baru dalam dunia perbankan nasional. Secara resmi, Bank Muamalat memulai operasionalnya pada 1 Mei 1992. Sejak saat itu, bank ini konsisten menjadi pionir dalam penerapan prinsip-prinsip syariah dalam setiap transaksi keuangan. Dengan mengutamakan keadilan, transparansi, dan kemaslahatan umat, Bank Muamalat menawarkan beragam produk dan layanan perbankan yang



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

sesuai dengan syariat Islam, seperti tabungan wadiah yang mengutamakan sifat titipan, pembiayaan mudharabah yang berbasis bagi hasil, serta investasi musyarakah yang menggabungkan modal dan usaha. Berkat komitmennya dalam memberikan layanan perbankan yang berkualitas dan sesuai dengan nilai-nilai Islam, Bank Muamalat telah tumbuh dan berkembang dengan pesat. Saat ini, jaringan kantor cabang Bank Muamalat telah menjangkau seluruh wilayah Indonesia, bahkan telah merambah pasar internasional dengan adanya cabang di Kuala Lumpur, Malaysia. Dalam upaya untuk terus memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, Bank Muamalat senantiasa berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan zaman. Dengan mengadopsi teknologi terkini, Bank Muamalat berupaya memberikan kemudahan akses bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan (Sarasati & Tomo, 2021).

Meningkatkan loyalitas nasabah sangat penting bagi Bank Muamalat karena loyalitas nasabah berkontribusi langsung pada stabilitas dan pertumbuhan bank. Nasabah yang loyal cenderung lebih sering menggunakan produk dan layanan bank, yang meningkatkan pendapatan dan mengurangi biaya akuisisi nasabah baru. Selain itu, nasabah yang loyal memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap bank, yang membuat mereka lebih mungkin untuk merekomendasikan Bank Muamalat kepada orang lain, membantu menarik nasabah baru melalui word-of-mouth. Kepercayaan ini juga berarti bahwa nasabah lebih cenderung tetap bersama bank meskipun ada penawaran menarik dari kompetitor. Loyalitas nasabah juga berkontribusi pada peningkatan citra dan reputasi bank, karena bank yang dikenal memiliki nasabah yang loyal biasanya dianggap lebih dapat dipercaya dan stabil (Fattah et al., 2024).

Latar belakang dilakukannya penelitian mengenai inovasi produk dan layanan Bank Muamalat sebagai strategi peningkatan loyalitas nasabah berakar pada kebutuhan untuk tetap kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan, khususnya perbankan syariah. Dengan perkembangan teknologi dan perubahan preferensi nasabah, bank harus terus berinovasi untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengembangkan produk serta layanan baru yang tidak hanya sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga mampu memberikan nilai tambah bagi nasabah. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada bagaimana inovasi tersebut dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada pertumbuhan dan stabilitas Bank Muamalat. Dengan memahami kebutuhan dan harapan nasabah melalui penelitian ini, Bank Muamalat dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah di era digital ini.

Pembahasan

Pengertian Inovasi Produk dan Layanan

Inovasi produk dan layanan adalah proses pengembangan dan penerapan ide-ide baru untuk menciptakan atau meningkatkan produk dan layanan yang ada, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen yang terus berkembang. Inovasi ini dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari pengenalan fitur-fitur baru, peningkatan kualitas, hingga penyederhanaan proses untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi

pengguna. Dalam konteks perbankan, inovasi produk dan layanan bisa berarti pengembangan aplikasi mobile banking yang lebih user-friendly, penawaran produk keuangan yang lebih fleksibel, atau peningkatan layanan pelanggan melalui teknologi digital. Tujuan utama dari inovasi ini adalah untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, serta menjaga daya saing di pasar yang semakin dinamis dan kompetitif. Dengan terus berinovasi, perusahaan dapat memastikan bahwa mereka tetap relevan dan mampu memberikan nilai tambah yang signifikan bagi konsumen mereka (Maika, 2016).

Pengertian Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah tingkat kesetiaan dan komitmen seorang nasabah terhadap suatu bank atau lembaga keuangan, yang tercermin dari keinginan mereka untuk terus menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas ini tidak hanya didasarkan pada kepuasan nasabah terhadap kualitas produk dan layanan, tetapi juga pada hubungan emosional dan kepercayaan yang terbangun antara nasabah dan bank. Nasabah yang loyal cenderung lebih sering melakukan transaksi, menggunakan berbagai produk dan layanan yang ditawarkan, serta memberikan umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan. Selain itu, mereka juga lebih tahan terhadap penawaran dari kompetitor dan lebih mungkin untuk tetap setia meskipun ada perubahan dalam kondisi pasar. Bagi bank, loyalitas nasabah sangat penting karena dapat meningkatkan pendapatan, mengurangi biaya akuisisi nasabah baru, dan memperkuat reputasi serta citra positif di mata publik (Rahmawati et al., 2022).

Strategi Bank Muamalat dalam Inovasi Produk dan Layanan untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Sebagai pelopor dalam industri perbankan syariah di Indonesia, Bank Muamalat secara konsisten berkomitmen untuk menjalin hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan para nasabahnya. Dalam upaya mewujudkan hal tersebut, Bank Muamalat terus berupaya menghadirkan berbagai inovasi produk dan layanan perbankan yang tidak hanya memenuhi, namun juga melampaui ekspektasi nasabah. Berbagai strategi inovatif telah dan terus dikembangkan oleh Bank Muamalat untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Salah satu fokus utama adalah pengembangan produk-produk perbankan yang berbasis syariah dan relevan dengan kebutuhan nasabah di era digital. Selain itu, Bank Muamalat juga secara aktif melakukan transformasi digital untuk memberikan kemudahan akses dan pengalaman perbankan yang lebih seamless bagi nasabah.

Muamalat DIN (Digital Islamic Network)

Bank Muamalat telah menjadi pionir dalam adopsi layanan perbankan digital di Indonesia. Sejak tahun 2016, mereka terus berinovasi dengan meluncurkan berbagai aplikasi mobile banking, yang terbaru adalah Muamalat DIN pada tahun 2019. Popularitas Muamalat DIN sangat tinggi, terbukti dengan jumlah pengguna yang melampaui 500 ribu dan rating yang positif. Pandemi COVID-19 semakin mendorong masyarakat untuk beralih ke layanan digital, sehingga transaksi melalui Muamalat DIN melonjak drastis dan mencapai puluhan triliun rupiah. Keunggulan dari Muamalat DIN adalah tampilannya yang user-friendly, sehingga mudah digunakan oleh semua

kalangan, termasuk mereka yang baru mengenal teknologi perbankan digital. Selain itu, Muamalat DIN juga dilengkapi dengan fitur keamanan yang canggih, seperti verifikasi dua faktor (two-factor authentication) dan biometrik login, untuk melindungi data nasabah dari penyalahgunaan. Dengan adanya Muamalat DIN, Bank Muamalat semakin memantapkan posisinya sebagai bank syariah yang terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya di era digital (Wibowo et al., 2023).

Tabungan Prima Berhadiah (TPB) Paket Ramadhan

Tabungan Prima Berhadiah (TPB) Paket Ramadhan adalah program tabungan khusus yang ditawarkan oleh Bank Muamalat selama bulan Ramadhan. Program ini memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mendapatkan hadiah menarik di awal penempatan dana, tanpa perlu menunggu undian. Selain itu, dengan memilih TPB Paket Ramadhan, nasabah juga turut berpartisipasi dalam kegiatan sosial, karena sebagian dari dana yang dihimpun akan disalurkan ke lembaga amal zakat nasional. Keunggulan dari TPB Paket Ramadhan adalah fleksibilitas dalam memilih jangka waktu menabung, yaitu 3, 6, atau 12 bulan. Selain itu, program ini juga bebas biaya bulanan. Dengan demikian, nasabah dapat merencanakan keuangan dengan lebih baik sambil mendapatkan manfaat tambahan berupa hadiah dan pahala. TPB Paket Ramadhan merupakan perpaduan antara menabung, mendapatkan hadiah, dan beramal, sehingga sangat sesuai dengan semangat bulan Ramadhan (Khukmiah & Budiantono, 2021).

Tabungan Haji

Bank Muamalat senantiasa berinovasi untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya, terutama dalam mempersiapkan ibadah haji. Dalam hal ini, Bank Muamalat telah meluncurkan beragam produk tabungan haji yang fleksibel. Nasabah dapat memilih antara tabungan haji dalam mata uang rupiah atau dolar Amerika Serikat, sesuai dengan preferensi dan perencanaan keuangan masing-masing. Tidak hanya itu, Bank Muamalat juga menawarkan produk tabungan haji yang terintegrasi dengan asuransi, memberikan perlindungan tambahan bagi nasabah. Salah satu keunggulan menabung haji di Bank Muamalat adalah kemudahan bertransaksi di Tanah Suci. Setiap nasabah yang telah mendaftar porsi haji akan dilengkapi dengan kartu Shar-E debit Ihram. Kartu ini sangat praktis karena dapat digunakan untuk berbagai transaksi, mulai dari penarikan tunai di mesin ATM Bank Al Rajhi yang tersebar luas di Makkah, Madinah, dan Jeddah, hingga pembayaran di berbagai merchant yang menerima kartu VISA. Menariknya, kartu ini juga dilengkapi dengan fitur transaksi berbahasa Indonesia, sehingga nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi tanpa perlu khawatir dengan kendala bahasa. Fleksibilitas penggunaan kartu Shar-E debit Ihram ini semakin lengkap dengan dukungan jaringan VISA, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi di berbagai mesin ATM dan EDC berlogo VISA/Plus di seluruh wilayah Arab Saudi (Akbar & Jannah, 2022).

Gerakan Literasi Syariah (GEULIS)

GEULIS merupakan sebuah inisiatif yang digagas oleh Bank Muamalat dan Muamalat Institute dengan tujuan meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat, khususnya generasi muda, tentang keuangan syariah. Program ini dirancang untuk memberikan edukasi mengenai konsep-konsep dasar keuangan syariah, produk-produk perbankan syariah, serta pentingnya menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam

kehidupan sehari-hari, terutama dalam pengelolaan keuangan. GEULIS tidak hanya sebatas penyampaian informasi, tetapi juga berupaya menanamkan nilai-nilai etika dan moral dalam bertransaksi keuangan sesuai dengan ajaran Islam. Melalui berbagai kegiatan seperti sosialisasi, workshop, dan pembuatan konten edukatif, GEULIS bertujuan untuk membentuk generasi yang cerdas secara finansial dan berakhlak mulia. Dengan demikian, diharapkan GEULIS dapat berkontribusi dalam meningkatkan literasi keuangan syariah di Indonesia dan mendukung pengembangan sektor keuangan syariah yang lebih inklusif (Institute, 2024)

Program Kemitraan dengan BAZNAS

Bank Muamalat dan BAZNAS telah menjalin kerja sama yang kuat untuk mempermudah masyarakat dalam menunaikan zakat. Melalui kemitraan ini, Bank Muamalat menyediakan berbagai saluran pembayaran zakat yang mudah dan aman, seperti melalui ATM, internet banking, mobile banking, dan cabang-cabang Bank Muamalat. Selain itu, Bank Muamalat juga turut serta dalam program-program sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya zakat yang diselenggarakan oleh BAZNAS. Tujuan utama dari kerja sama ini adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban zakat, mempermudah proses pembayaran, dan memastikan dana zakat yang terkumpul dikelola secara transparan dan tepat sasaran. Kemitraan ini juga mencakup pengembangan produk dan layanan perbankan yang mendukung kegiatan zakat. Bank Muamalat dan BAZNAS bekerja sama untuk menciptakan produk-produk perbankan syariah yang inovatif, seperti rekening zakat dan produk investasi syariah yang dikaitkan dengan zakat. Dengan adanya produk-produk ini, nasabah dapat dengan mudah mengalokasikan sebagian dari hartanya untuk zakat dan mendapatkan manfaat investasi sekaligus. Selain itu, kerja sama ini juga bertujuan untuk meningkatkan sinergi antara sektor perbankan dan lembaga amal zakat, sehingga pengelolaan zakat di Indonesia dapat menjadi lebih efektif dan efisien (Alfitri, 2021).

Hijrah Groceries

Hijrah Groceries adalah layanan belanja online yang inovatif yang diluncurkan oleh Bank Muamalat bekerja sama dengan WIR Group. Layanan ini memungkinkan nasabah Bank Muamalat untuk dengan mudah berbelanja kebutuhan sehari-hari melalui aplikasi mobile banking Muamalat DIN. Dengan mengintegrasikan layanan ini ke dalam aplikasi, nasabah dapat memesan berbagai produk yang tersedia di jaringan Alfamart dan produk tersebut akan diantar langsung ke alamat yang diinginkan. Keunggulan dari Hijrah Groceries adalah kemudahan dan kecepatan dalam berbelanja. Nasabah tidak perlu lagi repot pergi ke toko untuk membeli kebutuhan sehari-hari. Selain itu, layanan ini juga memberikan fleksibilitas dalam memilih waktu pengiriman. Dengan adanya Hijrah Groceries, Bank Muamalat semakin memperkuat posisinya sebagai bank syariah yang terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya di era digital. Layanan ini juga sejalan dengan konsep syariah yang mengedepankan kemudahan dan manfaat bagi Masyarakat (Muamalat, 2024).

Pembiayaan Hijau

Pembiayaan Hijau di Bank Muamalat merupakan salah satu bentuk komitmen bank dalam mendukung upaya pelestarian lingkungan dan pembangunan berkelanjutan.

Pembiayaan ini diarahkan pada proyek-proyek yang ramah lingkungan dan memiliki dampak positif bagi masyarakat. Contohnya, Bank Muamalat menyalurkan pembiayaan untuk pengembangan energi terbarukan seperti tenaga surya dan angin, pengelolaan sampah, serta kendaraan listrik. Dengan demikian, Bank Muamalat tidak hanya memberikan manfaat finansial kepada nasabahnya, tetapi juga berkontribusi dalam mengatasi permasalahan lingkungan yang semakin mendesak. Konsep Pembiayaan Hijau di Bank Muamalat sejalan dengan prinsip-prinsip syariah yang mengutamakan kemaslahatan umat. Selain itu, pembiayaan hijau juga sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals) yang ditetapkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa. Dengan demikian, Bank Muamalat tidak hanya menjalankan bisnis perbankan, tetapi juga berperan aktif dalam mewujudkan masyarakat yang lebih baik dan berkelanjutan (Ria et al., 2023).

Service Soul "HIJRAH"

Service Soul "HIJRAH" adalah konsep pelayanan yang menjadi landasan utama dalam memberikan layanan kepada nasabah di Bank Muamalat. Singkatan "HIJRAH" memiliki makna mendalam yang menggambarkan komitmen bank dalam memberikan pelayanan terbaik. H - Hormat, I - Ikhlas, J - Jujur, R - Ramah, A - Amanah, dan H - Hafal. Konsep ini mengintegrasikan nilai-nilai keislaman dengan standar pelayanan profesional, sehingga setiap interaksi dengan nasabah dilakukan dengan penuh ketulusan, kejujuran, dan rasa tanggung jawab. Implementasi Service Soul "HIJRAH" dapat dirasakan dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat, mulai dari tatap muka langsung, telepon, hingga layanan digital. Dengan mengutamakan konsep ini, Bank Muamalat berharap dapat membangun hubungan yang kuat dan saling percaya dengan nasabah. Selain itu, Service Soul "HIJRAH" juga menjadi pembeda Bank Muamalat dengan bank lainnya, karena menggabungkan aspek spiritualitas dengan profesionalisme dalam memberikan pelayanan perbankan (Muamalat, 2023).

Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Muamalat telah berhasil memperkaya portofolio produk dan layanannya dengan inovasi-inovasi yang relevan dengan kebutuhan nasabah modern. Melalui layanan seperti Hijrah Groceries dan Pembiayaan Hijau, bank tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan. Sebagai pelopor perbankan syariah, Bank Muamalat telah membuktikan kemampuannya untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Aplikasi Muamalat DIN dan berbagai program tabungan menarik merupakan contoh nyata dari upaya bank dalam meningkatkan pengalaman nasabah. Penelitian ini menyoroti pentingnya loyalitas nasabah bagi pertumbuhan bank. Dengan fokus pada pengembangan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan nilai tambah, Bank Muamalat semakin memperkuat posisinya sebagai pemimpin pasar perbankan syariah di Indonesia.

Sebagai pionir perbankan syariah di Indonesia, Bank Muamalat harus membangun hubungan yang kokoh dengan nasabah sebagai kunci keberhasilan jangka panjang.

Melalui program loyalitas yang menarik dan peningkatan kualitas layanan pelanggan secara berkelanjutan, Bank Muamalat berupaya menciptakan pengalaman perbankan yang tak terlupakan bagi setiap nasabah. Dalam era digital seperti sekarang, integrasi teknologi digital dalam seluruh aspek operasional menjadi sangat penting. Dengan memanfaatkan teknologi terkini, Bank Muamalat dapat memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan personal kepada nasabah, serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan operasional. Dengan mengimplementasikan strategi yang komprehensif ini, Bank Muamalat tidak hanya mampu mempertahankan loyalitas nasabah yang sudah ada, tetapi juga menarik minat nasabah baru. Dalam lanskap perbankan syariah yang semakin kompetitif, langkah-langkah proaktif ini akan menjadikan Bank Muamalat sebagai pilihan utama bagi masyarakat yang mencari solusi keuangan syariah yang aman, terpercaya, dan inovatif.

Daftar Pustaka

- Akbar, M. R., & Jannah, N. (2022). Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Rantauprapat. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 1189–1193. <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/view/3427/1188>
- Alfitri, A. (2021). My Zakat is My Money: Islamic Commercial Banks' Responses to State Intervention in Zakat Administration in Indonesia. *WZF International Conference Proceedings*, 99–112. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3833421>
- Fattah, A., Masrina, M., & Hasanah, I. (2024). Strategi Bank Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KC Banjarmasin. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(8), 169–174. <https://doi.org/10.62504/jimr834>
- Institute, M. (2024). *GEULIS bersama Universitas Muhammadiyah Cirebon*. Muamalat Institute. <https://muamalat-institute.com/?s=geulis>
- Khukmiyah, F., & Budiantono, B. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Prima Berhadiah Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Pada PT . Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Kepanjen). *The 2nd Widyagama National Conference on Economics and Business (WNCEB 2021) Program*, 2(1), 38–48.
- Maika, M. R. (2016). Inovasi Model Bisnis Bank Muamalat Indonesia. *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, 1(1). <https://doi.org/10.21070/perisai.v1i1.236>
- Muamalat, B. (2023). *Inovasi Digital Antar Bank Muamalat Jawa Pelayanan Terbaik*. Bank Muamalat. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/en/news/inovasi-digital-antar-bank-muamalat-jawara-pelayanan-terbaik>
- Muamalat, B. (2024). *Inovasi Hijrah Groceries Besutan Bank Muamalat dan WIR Group Permudah Nasabah Belanja Kebutuhan Sehari-hari via Smartphone*. Bank Muamalat. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/berita/inovasi-hijrah-groceries-besutan-bank-muamalat-dan-wir-group-permudah-nasabah-belanja-kebutuhan-sehari-hari-via-smartphone>
- Qothrunnada, N. A., Iswanto, J., Fitrotus S, D., Hendrarti, B. G., & Subekan, S. (2023). Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(3), 741–756. <https://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/IJHSS>

- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123>
- Ria, D., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. (2023). Penerapan Green Banking Di Lingkungan Bank Muamalat Indonesia. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v5i1.17195>
- Sarasati, B., & Tomo, H. S. (2021). THE CELESTIAL MANAGEMENT; KAJIAN HISTORIS RESILIENSI BANK MUAMALAT MELEWATI KRISIS EKONOMI TAHUN 1998-2000 THE. *Jurnal NisbaH*, 7(2), 73–81.
- Wibowo, D., Wanakusuma, I. W., & Simamora, S. C. (2023). Analisis Perbandingan Rasio Profitabilitas Bank Muamalat Sebelum dan Sesudah Penerapan Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN). *Technomedia Journal*, 8(1SP), 108–122. <https://doi.org/10.33050/tmj.v8i1sp.2071>