



## **KUALITAS PELAYANAN DIGITAL MELALUI APLIKASI MOBILE LAYANAN DIGITAL ISLAMIC NETWORK(STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT KCP MERDEKA TANGERANG)**

**Siti Nursoleha Indah Sari<sup>1</sup>, Rio Juliansyah<sup>2</sup>, Sisca Sayang Niat Zebua<sup>3</sup>, Irvan Arif Kurniawan<sup>4</sup>**

[2201010009@students.unis.ac.id](mailto:2201010009@students.unis.ac.id)<sup>1</sup>, [2201010022@atudents.unis.ac.id](mailto:2201010022@atudents.unis.ac.id)<sup>2</sup>,  
[2201010044@students.unis.ac.id](mailto:2201010044@students.unis.ac.id)<sup>3</sup>, [iakurniawan@unis.ac.id](mailto:iakurniawan@unis.ac.id)<sup>4</sup>

**Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang**

**Abstrak:** Kualitas layanan digital yang diberikan Bank Muamalat melalui aplikasi DIN Muamalat, dalam konteks persaingan industri perbankan Indonesia yang semakin ketat. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, Bank Muamalat KCP Merdeka Tangerang berupaya memenuhi kebutuhan nasabah melalui inovasi layanan berbasis digital yang memudahkan transaksi dan memberikan kemudahan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi DIN Muamalat secara konsisten menawarkan pembaharuan pada produk dan fitur layanan, serta menerapkan lima model strategi, yaitu bukti nyata keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Meskipun aplikasi ini memiliki berbagai fitur yang menarik, tantangan seperti stabilitas aplikasi dan kemudahan penggunaan tetap menjadi perhatian. Penelitian ini menekankan pentingnya penekanan prinsip syariah dalam setiap fitur yang ditawarkan, sehingga diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan layanan digital yang lebih baik di sektor perbankan syariah. Dengan demikian, evaluasi kualitas layanan digital di Bank Muamalat melalui DIN Muamalat merupakan langkah penting untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan memenuhi harapan mereka.

**Kata Kunci:** Muamalat Din, Kualitas Pelayanan, Bank Muamalat.

**Abstract:** *The quality of digital services provided by Bank Muamalat through the Muamalat DIN application, in the context of increasingly tight competition in the Indonesian banking industry. With the rapid development of technology, Bank Muamalat KCP Merdeka Tangerang strives to meet customer needs through digital-based service innovations that facilitate transactions and provide convenience. The research method used is descriptive qualitative, with data collection from interviews, observations, and documentation. The results of the study show that the Muamalat DIN application consistently offers updates to products and service features, and implements five strategy models, namely real evidence of reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Although this application has various attractive features, challenges such as application stability and ease of use remain a concern. This study emphasizes the importance of emphasizing sharia principles in every feature offered, so that it is expected to contribute to the development of better digital services in the sharia banking sector. Thus, evaluating the quality of digital services at Bank Muamalat through DIN Muamalat is an important step to improve customer experience and meet their expectations.*

**Keywords:** *Muamalat Din, Quality Of Service, Bank Muamalat.*

## PENDAHULUAN

Layanan perbankan saat ini telah mengalami transformasi signifikan, terutama dengan adanya digitalisasi di sektor finansial. Digitalisasi perbankan tidak hanya memungkinkan efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan pengalaman nasabah. Bank Muamalat Indonesia, sebagai salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia, terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah, termasuk melalui pengembangan layanan digital. Sebab itu di era teknologi modern sektor perbankan memerlukan inovasi yang tinggi akan layanan yang dibentuk sehingga dapat menarik dan memberi layanan yang aman, nyaman, dan mudah bagi nasabah. Salah satu inovasi yang dihadirkan adalah aplikasi Mobile Layanan Digital Islamic Network (Mobile DIN) (Septia, Fasa, and Suharto 2023) yang bertujuan untuk menyediakan layanan keuangan syariah yang cepat, mudah, dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Studi ini secara khusus berfokus pada Bank Muamalat Merdeka, untuk menganalisis kualitas pelayanan digital melalui aplikasi tersebut. Mobile banking di Indonesia berkembang sangat pesat karena layanannya bisa memberikan kepraktisan, fleksibilitas, dan kemudahan dalam segala urusan. Nasabah dapat menggunakan telephone bahkan internet untuk berhubungan dengan bank tanpa harus datang ke kantor (Lesti 2019). Meskipun aplikasi Mobile DIN menawarkan berbagai fitur unggulan, beberapa isu terkait pelayanan digital masih menjadi perhatian. Berdasarkan penelitian sebelumnya, salah satu tantangan utama dalam layanan digital adalah stabilitas aplikasi, kemudahan penggunaan (usability), dan keandalan dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara real-time (Aida Mulida 2014). Nasabah sering kali menghadapi kendala teknis seperti kesulitan akses, gangguan server, atau kurangnya kejelasan informasi yang disediakan oleh aplikasi. Hal ini juga didukung oleh temuan (Widyastuti, Judijanto, and Rukmana 2024) yang menyebutkan bahwa kualitas layanan digital sangat bergantung pada persepsi nasabah terhadap kemudahan dan kepercayaan yang diberikan oleh platform tersebut.

Di sisi lain, layanan perbankan syariah juga menghadapi tantangan khusus dalam menjaga prinsip-prinsip syariah dalam konteks digital. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Vanessa 2022) terdapat kebutuhan untuk memastikan bahwa semua fitur yang ditawarkan oleh aplikasi digital tetap mematuhi hukum syariah dan mampu menjawab kebutuhan spiritual nasabah. Bank Muamalat, dengan visi untuk menjadi pelopor dalam perbankan syariah, perlu memastikan bahwa inovasi digital mereka tidak hanya sekadar memenuhi aspek teknologi tetapi juga mencerminkan nilai-nilai Islam, khususnya di KC Merdeka, isu kualitas layanan digital menjadi penting karena persaingan yang ketat di antara bank-bank syariah lainnya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi digital, seperti kemudahan transaksi, kecepatan layanan, dan responsivitas terhadap keluhan atau masukan nasabah (Rizal, Rahim, and Wardiana 2020). Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan digital melalui Mobile DIN di KCP Merdeka menjadi langkah penting untuk memahami bagaimana bank dapat meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah.

Dengan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan digital yang disediakan oleh Bank Muamalat melalui aplikasi Mobile DIN. Studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai kekuatan

dan kelemahan layanan digital Islamic network, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan prinsip syariah. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur terkait layanan digital di sektor perbankan syariah, Maka berdasarkan latar belakang dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan Digital Melalui Aplikasi Mobile Layanan Digital Islamic Network(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Merdeka Tangerang)".

### **METODE PENELITIAN**

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah data primer dan sekunder. Data primer berupa wawancara langsung dengan manager, karyawan dan nasabah. Kemudian data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan referensi yang mendukung. Setelah data yang dikumpulkan sudah dikatakan cukup selanjutnya peneliti menggunakan pengecekan keabsahan data triangulasi. Triangulasi digunakan untuk memverifikasi keabsahan data yang telah diperoleh dari data lain yang telah dikumpulkan. Data yang dikumpulkan dapat dibandingkan dengan temuan para ahli(Moleong 2015) Sehingga peneliti nantinya dapat melakukan pengecekan kembali data temuannya.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu reduksi data, Reduksi data pembuangan data yang tidak perlu(A. Maicel Huberman 1992) penelitian ini menggunakan 5 sampel yaitu 2 staff dan 3 nasabah pengguna Muamalat DIN. kemudian peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan terkait optimalisasi layanan bank Muamalat KCP Merdeka,Kemudian peneliti menarik kesimpulan(Sugiono 2013).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

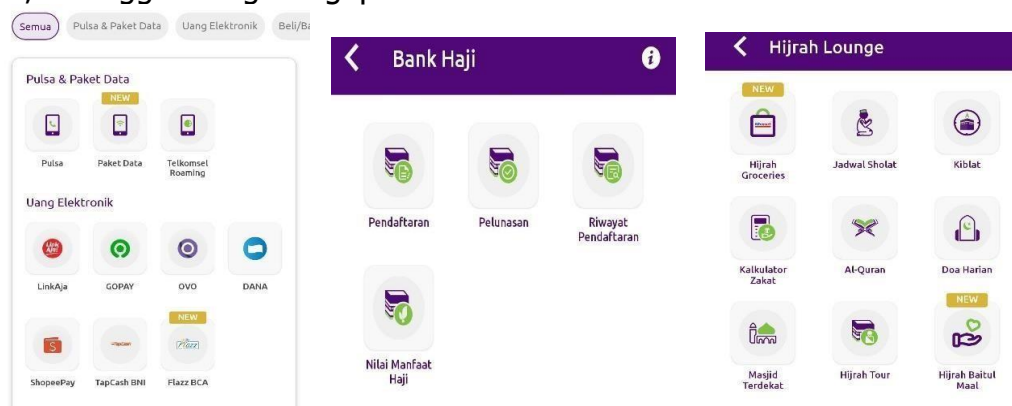
Berdasarkan Berdasarkan hasil temuan penelitian menguraikan bahwa kualitas pelayanan digital melalui M-DIN bank muamalat Merdeka masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan yang ada di mobile banking bank muamalat merdeka Tangerang adapun beberapa nasabah yang yang telah di wawancarai dimana responden tersebut merupakan responden yang meggunakan mobile banking dari bank muamalat merdeka tangerang dengan menggunakan indikator dari Parasuraman dengan menggunakan 5 dimensi kualitas layanan.

#### ***Tangibles(bukti langsung)***

Tangibles menurut (Parasuraman 1988) adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

Fasilitas fisik yang disediakan oleh Bank Muamalat KCP Merdeka dirancang untuk mendukung kenyamanan nasabah selama berada di kantor cabang. Ruang tunggu dilengkapi dengan tempat duduk ergonomis, pendingin udara yang memadai, serta suasana yang bersih dan tertata rapi. Lokasi tempat informasi yang strategis dengan petugas yang ramah dan siap membantu memberikan nilai tambah bagi pengalaman nasabah. Selain itu, desain interior yang modern dan profesional menciptakan citra positif yang mencerminkan kepercayaan dan kualitas layanan Bank Muamalat.

Tidak hanya fasilitas fisik, sistem komputerisasi dan teknologi yang digunakan juga menunjukkan komitmen Bank Muamalat dalam memberikan layanan terbaik. Teknologi yang diterapkan memungkinkan proses administrasi berjalan lebih cepat dan efisien, sehingga mengurangi potensi kesalahan.



*Sumber : Mobile Banking Bank Muamalat*

Aplikasi Mobile DIN adalah salah satu inovasi yang mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembukaan rekening secara online. Dengan antarmuka yang mudah digunakan dan akses yang real-time, aplikasi ini mendukung kebutuhan nasabah akan layanan perbankan yang modern dan praktis.

***Reliability(kehandalan)***

Reliability menurut (Parasuraman 1988) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan sebagainya.

Kehandalan layanan digital, khususnya aplikasi Mobile DIN, menjadi salah satu kekuatan utama Bank Muamalat. Sebagian besar nasabah mengakui bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Namun, beberapa kendala teknis, seperti kesulitan akses pada waktu tertentu atau fitur yang tidak berfungsi optimal, sempat dilaporkan oleh pengguna. Bank Muamalat merespons hal ini dengan cepat melalui layanan pelanggan yang tersedia secara langsung maupun digital, menunjukkan komitmen dalam menjaga kepuasan nasabah.

Selain menangani masalah teknis, Bank Muamalat juga secara rutin melakukan pembaruan pada aplikasi Mobile DIN untuk meningkatkan performa dan menambahkan fitur-fitur baru. Pembaruan ini mencerminkan fokus Bank Muamalat pada inovasi berkelanjutan dan kemampuannya mendengarkan kebutuhan nasabah. Layanan yang cepat, aman, dan konsisten ini menjadi alasan mengapa banyak nasabah tetap memilih Bank Muamalat untuk kebutuhan perbankan mereka.

Secara keseluruhan, baik dari segi fasilitas fisik maupun kehandalan layanan digital, Bank Muamalat KC Merdeka telah menunjukkan kualitas yang memadai untuk mendukung kenyamanan dan kepuasan nasabah. Dengan fokus pada teknologi dan pelayanan yang terus ditingkatkan, bank ini mampu mempertahankan posisinya sebagai salah satu institusi keuangan syariah terdepan di Indonesia

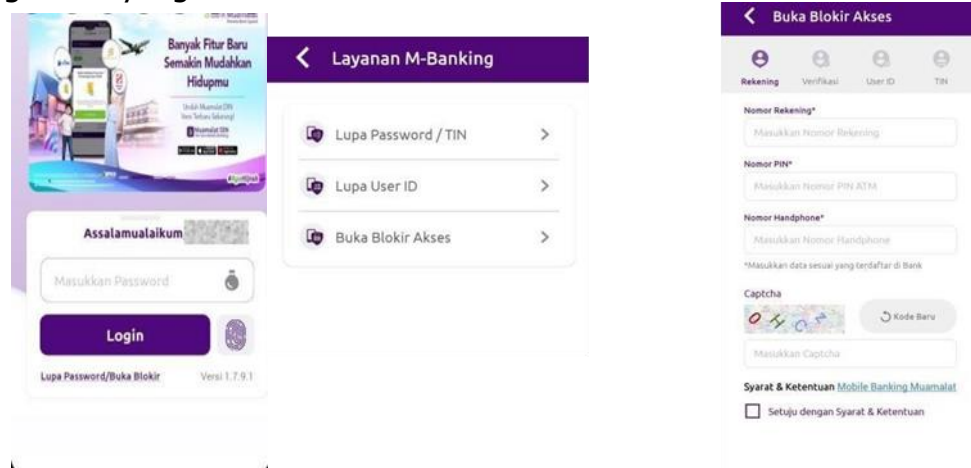
***Responsiveness(daya tanggap)***

Responsiveness menurut (Parasuraman 1988) adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimngerti.

Dalam konteks pelayanan perbankan berbasis teknologi daya tanggap pada sistem harus mampu menyelesaikan permintaan nasabah secara singkat. Namun nasabah yang tidak terbiasa atau tidak mampu menerima, dan memanfaatkan layanan berbasis digital justru dapat menjadikan tantangan untuk perbankan syariah karena terbatasnya sosialisasi sehingga di butuhkan inovasi untuk pengembangan layanan dan diperlukan juga evaluasi produk ataupun pemasarannya.

Dalam konteks pelayanan perbankan berbasis teknologi daya tanggap pada sistem harus mampu menyelesaikan permintaan nasabah secara singkat. Namun nasabah yang tidak terbiasa atau tidak mampu menerima, dan memanfaatkan layanan berbasis digital justru dapat menjadikan tantangan untuk perbankan syariah karena terbatasnya sosialisasi sehingga di butuhkan inovasi untuk pengembangan layanan dan diperlukan juga evaluasi produk ataupun pemasarannya.

Berdasarkan hasil wawancara seperti nasabah yang sudah lansia ataupun bahkan yang masih muda pun daya tanggap nya masih kurang untuk memahami muamalat din itu sendiri di karenakan nasabah yang lupa kode TIN (kode yang digunakan untuk transaksi di M-DIN) karena apabila tiga kali input PIN salah maka M-DIN dapat terblokir dan selebihnya hanya karena faktor belum terbiasa menggunakan layanan tersebut. walaupun sudah di berikan penyampain yang jelas dan cukup mudah dimengerti terkait dengan fitur fiturnya yang mungkin cukup gampang di pahami. Nasabah yang mengalami kesulitan lupa pin dapat menyebabkan mobile banking terblokir untuk permasalahan itu sendiri di dalam mobile banking muamalat din sudah terdapat penyelesaian untuk masalah tersebut seperti gambar yang tertera di bawah ini.



*Sumber : Mobile Banking Bank Muamalat*

Jadi dalam indikator ini semua fitur sudah di lengkapi dan mudah dimengerti namun yang terjadi tidak semua nasabah bisa menggunakan digital banking karena tidak semua nasabah merupakan anak muda melainkan lansia juga, Layanan kepada pengguna sehingga meningkatkan pemahaman mereka terhadap rangkaian produk Bank Muamalat yang ditawarkan melalui mobile banking. Karena Muamalat DIN memiliki fitur yaitu konten Islami seperti kalkulator zakat, arah kiblat, dan waktu sholat, aplikasi ini dapat dimanfaatkan oleh nasabah.

### **Assurance(jaminan)**

Assurance menurut parasuraman(Parasuraman 1988) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

Assurance memiliki peran penting untuk memberikan kepercayaan kepada nasabah dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking, dalam dimensi ini meliputi sikap kontak dalam personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Pada Bank Muamalat memiliki perbedaan dalam transaksinya yakni menggunakan TIN(Transaction Identification Number) yakni 6 digit yang digunakan dalam transaksi dinansial pada saat penggunaan mobile banking muamalat TIN ini perlu diingat oleh nasabah agar transaksinya yang dilakukan berlangsung dengan aman dan mudah digunakan.



*Sumber : Mobile Banking Bank Muamalat*

Limit transaksi diperhatikan dalam penggunaan mobile banking, melakukan transfer ke berbagai rekening dapat dilakukan secara berulang kali dalam satu hari. Bukti transaksi yang dilakukan dapat langsung dibagikan ke aplikasi di smartphone.

### **Empathy(empati)**

Empathy menurut (Parasuraman 1988) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik kemampuan teknologi nasabah menjadi faktor penting dalam penggunaan mobile banking. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bertransaksi, sebagian nasabah yang tidak mahir dalam teknologi mengalami kesulitan dan memerlukan bantuan customer service, yang kadang memakan waktu lama. Ketidaktahuan atau ketidakmampuan memanfaatkan fitur-fitur dalam aplikasi mobile banking juga dapat menjadi hambatan. Keempat, kualitas jaringan internet yang tidak stabil juga dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking. Jika koneksi internet kurang baik, pengalaman penggunaan aplikasi dapat terganggu. Kelima, biaya SMS untuk pendaftaran nomor rekening baru juga menjadi pertimbangan bagi nasabah. Biaya tambahan ini bisa membuat nasabah berpikir ulang dalam menggunakan mobile banking.

Dalam mengatasi perbedaan-perbedaan ini, Bank Muamalat KC Merdeka perlu melakukan upaya dan strategi yang tepat. Perbaikan dalam sistem keamanan dan

edukasi kepada nasabah tentang potensi risiko dan cara menghadapinya dapat membantu mengurangi potensi kejahatan dan penipuan. Bank juga perlu berupaya meningkatkan infrastruktur jaringan internet di berbagai daerah dan memberikan pelatihan serta dukungan teknologi kepada nasabah yang kurang mahir. Selain itu, pelayanan customer service yang responsif dan efisien juga penting untuk mengatasi masalah-masalah teknis yang dihadapi oleh nasabah. Dengan langkah-langkah ini, Bank Muamalat KC Merdeka dapat lebih mendekati ekspektasi ideal dan meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah melalui implementasi aplikasi mobile banking secara signifikan.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan menggunakan indikator (Parasuraman 1988) yang telah dilakukan oleh peneliti maka diperoleh kesimpulan, berdasarkan kelima indikator ini terdapat fasilitas yang disediakan oleh Bank muamalat KCP Merdeka memberikan kenyamanan dengan fasilitas lengkap yang memadai bukan hanya fasilitas fisik saja namun juga komputerisasi dan teknologi yang sudah memadai memudahkan nasabah untuk bertransaksi dan juga aplikasi Mobile DIN adalah salah satu inovasi yang mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembukaan rekening secara online. Jaminan yang diberikan bank muamalat sangat baik dalam penyampaian untuk memberikan rasa percaya dan aman kepada nasabah nya untuk menggunakan Mobile banking muamalat itu sendiri dengan adanya penguasaan tin atau pin secara acak. dan permasalahan yang ada pada indikator parasuraman terdapat dua permasalahan yang terjadi yaitu pada indikator daya tanggap dimana tidak semua nasabah dapat mudah mengerti dalam penggunaan mobile banking muamalat, karena nasabah di bank muamalat itu sendiri merupakan nasabah lansia yang sulit mengikuti digitalisasi seperti penggunaan tin atau pin yang secara acak yang menyebabkan permasalahan dan mengakibatkan mobile bankin terblokir. walaupun sudah di berikan penyampain yang jelas dan cukup mudah dimengerti terkait dengan fitur-fiturnya yang mungkin cukup gampang di pahami. Dan pada indikator empati terjadi permasalahan dimana sebagian nasabah yang tidak mahir dalam teknologi mengalami kesulitan dan memerlukan bantuan customer service, yang kadang memakan waktu lama. Ketidaktahuan atau ketidakmampuan memanfaatkan fitur-fitur dalam aplikasi mobile banking juga dapat menjadi hambatan sehingga nasabah tidak bisa menggunakan mobile banking dengan sebaik mungkin, namun kita pegawai hanya memberikan penjelasan dan mengajari nasabah agar bisa memahami apa keinginan dari nasabah itu sendiri.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- A. Maicel Huberman, B Miles Mathew. 1992. "Qualitatif Data Analisis, Edisi Bahasa Indonesia." ANALISIS PENELITIAN KUALITATIF MODEL MILES dan HUBERMAN: 1–30.
- Aida Mulida, 2021. 2014. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Pengaruh Customer Perceived Value Dan Trust Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia.
- Handoyo, Eko. 2010. "Kebijakan Publik Sebagai Kebijakan Publik." *Jurnal MEDTEK* 2(3): 78–91.

- Lesti. 2019. "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Risiko Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Mobile Banking (Masyarakat Kec. Suli, Kab.Luwu)." Skripsi.
- Moleong, Lexy J. 2015. "Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosda Karya." Lexy J. Moleong 53(9): 167–69.
- Parasuraman, A. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64(1): 5–6. <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0148296399000843>.
- Rizal, Samsul, Abdul Rahman Rahim, and Eka Wardiana. 2020. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.UNIT BENGO CABANG WATAMPONE." *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability* 4(1): 98–113. doi:10.26618/profitability.v4i1.3051.
- Septia, Elia, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)* 3(1): 53–62. doi:10.56870/ambitek.v3i1.65.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Vanessa. 2022. "Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Area Pekanbaru." Tesis: 168.
- Veronica, Deka. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Journal Development* 5(1): 55–69. doi:10.53978/jd.v5i1.45.
- Widyastuti, T. A Ratna, Loso Judijanto, and Arief Yanto Rukmana. 2024. 19 *Produk Digital: Revolusi Produk Digital Dan Inovasi Di Era Teknologi*.
- Wijayanti, Kiki Arsi. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Mandiri." *ahmiyya: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2): 409–17. <https://e-journal.uingusdur.ac.id/sahmiyya/article/view/1828>.