

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di bab 4 mengenai penerapan promosi untuk meningkatkan pengguna Nagari *Mobile Banking* di Bank Nagari Kantor Kas DPKAD Bukittinggi, maka penulis dapat menarik kesimpulan dan juga saran mengenai Bank Nagari Kantor Kas DPKAD Bukittinggi sebagai berikut :

1. Untuk penerapan promosi yang paling efektif digunakan oleh Bank Nagari Kantor Kas DPKAD Bukittinggi adalah penerapan penjualan personal, karena penjualan personal yang dilakukan Bank Nagari Kantor Kas DPKAD Bukittinggi yaitu dengan menggunakan pendekatan komunikasi dan penyebaran informasi secara langsung kepada nasabah mengenai aplikasi Nagari *Mobile Banking*, sehingga nasabah akan lebih paham dan mengerti bagaimana cara menggunakan *mobile banking* serta mengetahui manfaat menggunakan fitur-fitur di *mobile banking*.
2. Peningkatan penggunaan Nagari *Mobile Banking* disebabkan karena penerapan promosi yang dilakukan. Hal ini dibuktikan dengan data pengguna *mobile banking* pada tahun 2020-2022, total pengguna *mobile banking* pada tahun 2020 yaitu berjumlah 3,521 pengguna, tahun 2021 berjumlah 5,260 pengguna dan tahun 2022 mencapai 8,387 pengguna *mobile banking*.

3. Target pasar dalam penggunaan *mobile banking* adalah semua nasabah yang memiliki rekening tabungan. Bank Nagari DPKAD Bukittinggi mengikuti pola penetapan target pasar yaitu menawarkan aplikasi *mobile banking* kepada nasabah dan memiliki tabungan bank dengan harapan dapat mengurangi transaksi yang dilakukan oleh teller.
4. Implementasi Nagari *Mobile Banking* kepada nasabah terkendala oleh beberapa kendala. Ini termasuk biaya tambahan, masalah jaringan, dan tanggapan negatif. Pelanggan seringkali harus membayar biaya tambahan untuk mengaktifkan *mobile banking*, yang dapat membuat mereka enggan menggunakan aplikasi. Selain itu, jaringan internet bisa menjadi tidak stabil sehingga menyebabkan masalah stabilitas dan terhentinya transaksi. *Mobile banking* juga meningkatkan risiko penipuan dan kejahatan dunia maya, karena memungkinkan peretas untuk menggandakan data pelanggan dan mengurus dana. Bank Nagari berupaya mengatasi kendala tersebut dengan mendekati nasabah secara emosional, memastikan kemudahan penggunaan, dan meningkatkan fitur keamanan. Dengan menambahkan verifikasi dua langkah pada aplikasi *mobile banking*, nasabah dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan platform tersebut.

5.2 Saran

Adapun saran yang akan diberikan penulis kepada Bank Nagari Kantor Kas DPKAD Bukittinggi terhadap peranan promosi untuk meningkatkan pengguna *mobile banking* yang telah mereka terapkan, yaitu :

1. Diharapkan selain penjualan personal yang menyumbang terbanyak peningkatan pengguna *mobile banking* di Kantor Kas DPKAD Bukittinggi, penerapan promosi dengan cara lain dapat ditingkatkan lagi agar dapat meningkatkan pengguna *mobile banking*.
2. Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, tetap berikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai layanan *mobile banking* kepada nasabah terkait keamanan dan manfaat penggunaan layanan *mobile banking*.

