

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam menggunakan *nagari mobile* nasabah terlebih dahulu harus melakukan aktivasi. Tujuan dilakukannya aktivasi agar nasabah dapat mengakses aplikasi *nagari mobile*. Tata cara aktivasi *nagari mobile* yaitu nasabah harus memiliki rekening aktif pada Bank Nagari. Lalu nasabah mendatangi kantor Bank Nagari terdekat untuk melakukan aktivasi akun. Setelah itu, sebelum melakukan aktivasi nasabah harus memiliki *smartphone*, mengunduh aplikasi *nagari mobile* pada *playstore* atau *appstore*, memiliki pulsa minimal seribu rupiah, mengisi formulir aktivasi digital, memiliki kuota internet, dan kartu prabayar yang didaftarkan harus berada pada *smartphone* yang dipakai. Setelah melengkapi semua persyaratan nasabah akan dipandu oleh *customer service* untuk mengirimkan sebuah pesan singkat. Ketika balasan sukses diterima, nasabah baru dapat melanjutkan untuk membuat kode akses dan kata sandi. Setelah melakukan semua langkah-langkah tersebut nasabah sudah bisa menggunakan aplikasi *nagari mobile*.
2. Penggunaan aplikasi *nagari mobile* cukup mudah digunakan. Tata cara penggunaan *nagari mobile* yaitu nasabah harus membuka aplikasi *nagari mobile* pada *smartphone* yang sudah diaktivasi sebelumnya. Lalu nasabah

memasukkan kode akses, setelah memasukkan kode akses nasabah baru bisa mengakses fitur-fitur *nagari mobile*. Fitur-fitur nagari mobile seperti fitur nagari info, fitur nagari QR code, fitur nagari tunai, fitur nagari transfer, fitur nagari *payment*, fitur nagari *prepaid*, fitur nagari admin.

3. Penerapan *nagari mobile* juga melibatkan beberapa pihak agar dapat memberikan nilai tambah bagi nasabah. Pihak-pihak yang terlibat seperti bank yang merupakan pihak penyedia layanan, operator telekomunikasi untuk menyediakan konektivitas untuk mengakses *nagari mobile*, vendor perangkat lunak dan perangkat keras untuk menyediakan aplikasi dan bertanggung jawab untuk pengembangan, perancangan, dan memelihara aplikasi *nagari mobile*, penyedia layanan teknologi keuangan untuk penyediaan teknologi dan infrastruktur yang berguna untuk pengembangan aplikasi, pemerintah sebagai pihak yang mengatur dan mengawasi penerapan sistem *nagari mobile*, nasabah yaitu pihak yang menggunakan aplikasi *nagari mobile*.
4. Dalam penerapan sistem *nagari mobile* tentunya ada pihak yang bertanggung jawab dalam mengatasi keluhan nasabah. Pihak yang bertanggung jawab antara lain bank yang bertanggung jawab atas keluhan dan memberikan pemecahan masalah kepada nasabah, tim dukungan teknis yang menangani keluhan terkait masalah teknis, departemen layanan pelanggan yang menangani keluhan terkait masalah non teknis, tim pengembang aplikasi bertanggung jawab atas perbaikan masalah

teknis melalui pembaruan perangkat lunak atau melakukan rilis versi terbaru.

5. Dalam menjalankan sebuah pekerjaan yang dilakukan pastinya memiliki kendala yang dihadapi. Kendala yang sering nasabah keluhkan pada *nagari mobile* adalah menu transaksi *e-commerce* dan *e-wallet* yang kurang lengkap, malasnya nasabah melakukan registrasi secara *offline*, dan sering terjadinya sistem error ketika melakukan sebuah transaksi.
6. Dari semua kendala yang terjadi pastinya dari bank nagari memiliki sebuah solusi dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi yaitu dari bank nagari akan selalu melakukan pembaruan menu-menu yang ditawarkan agar menjadi lebih bervariasi, mempermudah nasabah dalam melakukan registrasi untuk aktivasi *nagari mobile*, dari bank nagari akan selalu melakukan pengecekan jaringan sistem secara berkala, dan memberikan keterangan yang jelas terhadap transaksi nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat serta dapat dipertimbangkan oleh berbagai pihak. Berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Dalam penerapan *nagari mobile* hendaknya Bank Nagari lebih mengoptimalkan dalam mengedukasi nasabah terkait penggunaan *nagari mobile*. Sehingga meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan seperti penipuan.

2. Bank Nagari sebaiknya lebih memperhatikan dan terus melakukan pembaruan terhadap aplikasi *nagari mobile* sehingga nasabah lebih nyaman dalam menggunakan *nagari mobile*.
3. Lebih memberikan tampilan yang lebih menarik dan beragam agar nasabah lebih tertarik menggunakan *nagari mobile*. Sehingga pemakaian *nagari mobile* dapat menjadi lebih optimal digunakan oleh nasabah Bank Nagari.
4. Bank Nagari hendaknya memberikan pelayanan registrasi dan aktivasi secara online agar nasabah tidak perlu datang langsung ke Bank Nagari. Sehingga meminimalisir nasabah agar tidak berlama-lama di bank dan bank juga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah Bank Nagari.

