

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Penerapan Sistem Mobile Banking Ollin by Nagari Sebagai Bagian Pelayanan Prima dalam Transaksi Keuangan pada Bank Nagari Cabang Pariaman. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam menggunakan mobile banking Ollin by Nagari nasabah harus melakukan aktivasi akun. Tujuan dari aktivasi agar nasabah dapat mengakses aplikasi Ollin by Nagari. Tata cara aktivasi Ollin by Nagari yaitu nasabah mendatangi kantor Bank Nagari terdekat. Lalu nasabah harus membuka rekening baru atau memiliki rekening aktif pada Bank Nagari. Sebelum melakukan aktivasi nasabah terlebih dahulu melengkapi persyaratan yang harus disediakan yaitu memiliki smartphone, mengunduh aplikasi melalui playstore atau appstore, memiliki pulsa minimal lima ribu rupiah, memiliki nomor telepon seluler yang masih aktif, memiliki koneksi internet, memiliki buku Tabungan, Kartu tanda pengenal, dan kartu keluarga. Setelah melengkapi seluruh persyaratan nasabah akan dibantu oleh Customer Service dalam melakukan aktivasi akun dan mengirimkan kode OTP ke nomor telepon nasabah. Kemudian nasabah melanjutkan membuat kode akses dan kode PIN serta nasabah mengaktifkan fitur terbaru dari Ollin by Nagari yaitu biometric (sidik jari, pengenalan wajah) untuk menjaga keamanan akun. Setelah nasabah melakukan semua langkah-

langkah tersebut nasabah dapat menggunakan aplikasi mobile banking Ollin by Nagari.

2. Dalam penggunaan aplikasi Ollin by Nagari sangat mudah digunakan. Tata cara penggunaan Ollin by Nagari yaitu nasabah harus membuka aplikasi Ollin by Nagari pada smartphone yang sudah melakukan aktivasi sebelumnya. Lalu nasabah memasukkan kode akses atau menggunakan pengenalan wajah. Setelah itu nasabah baru bisa mengakses fitur-fitur mobile banking Ollin by Nagari. Fitur-fitur yang ada pada Ollin by Nagari yaitu fitur informasi, fitur transfer, fitur payment, fitur penambahan rekening, dan fitur layanan lainnya.
3. Penerapan sistem Ollin by Nagari melibatkan beberapa pihak agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pihak-pihak yang terlibat yaitu bank merupakan pihak yang menyediakan layanan, tim teknologi informasi bertanggung jawab dalam mengembangkan, perancangan, dan memelihara sistem Ollin by Nagari, operator telekomunikasi menyediakan konektivitas jaringan untuk mengakses Ollin by Nagari, penyedia layanan teknologi keuangan untuk memfasilitasi fitur tambahan seperti pembayaran digital, pemerintah daerah sebagai pihak yang mengatur dan mengawasi penerapan sistem Ollin by Nagari, terakhir nasabah pihak yang menggunakan layanan mobile banking Ollin by Nagari.
4. Penerapan sistem mobile banking Ollin by Nagari ada beberapa pihak yang bertanggung jawab dalam mengatasi keluhan nasabah dan sekaligus pemecah masalah kepada nasabah yaitu bank bertanggungjawab penuh atas

keluhan nasabah, tim teknologi informasi yang bertugas untuk menangani dan pemecah masalah kepada nasabah, customer service dapat membantu nasabah dalam menangani keluhan tentang transaksi keuangan.

5. Dalam menjalankan sistem aplikasi pastinya memiliki kendala yang dihadapi. Kendala yang sering dikeluhkan nasabah yaitu, sistem pada Ollin by Nagari yang sering error, tidak lengkapnya menu pada e-commerce, tidak adanya menu pembelian tiket kereta api, dan malasnya nasabah mendatangi kantor cabang Bank Nagari terdekat melakukan registrasi offline.
6. Dari semua kendala pada sistem Ollin by Nagari pastinya Bank Nagari mempunyai Solusi dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi. Solusi yang akan dilakukan Bank Nagari adalah melakukan maintance atau pengecekan sistem secara berkala, melakukan pembaruan menu yang ditawarkan agar menjadin lebih variasi, dan mempermudah nasabah dalam pengaktifan mobile banking Ollin by Nagari.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, ada beberapa saran yang bermanfaat serta dapat dipertimbangkan oleh berbagai pihak sebagai berikut:

1. Dalam penerapan Ollin by Nagari baiknya Bank Nagari mengoptimalkan melakukan edukasi kepada nasabah terkait penggunaan mobile banking Olling by Nagari. Tujuannya untuk meminimalisir hal yang tidak diinginkan seperti penipuan.
2. Bank Nagari hendaknya memperhatikan dan terus melakukan maintenance/pengecekan secara berkala terhadap aplikasi Ollin by Nagari

agar nasabah mendapatkan kenyamanan dalam menggunakan mobile banking Ollin by Nagari.

3. Memberikan tampilan yang membuat nasabah tertarik untuk menggunakan Ollin by Nagari. Agar pemakaian Ollin by Nagari dapat lebih optimal digunakan oleh nasabah.
4. Bank Nagari dapat memberikan pelayanan prima melalui registrasi dan aktivasi akun Ollin by Nagari secara online. Sehingga nasabah tidak perlu mendatangi kantor cabang Bank Nagari terdekat dan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah.

