

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bank Nagari perlu memperluas jangkauan merchant QRIS ke seluruh UMKM di Sumatera Barat dengan memanfaatkan sistem keamanan berlapis dan layanan transaksi yang fleksibel. Hal ini bertujuan agar aplikasi Ollin by Nagari menjadi pilihan utama bagi pelaku usaha dalam transaksi sehari-hari. Selain itu, penerapan teknologi baru seperti *blockchain* dan *Artificial Intelligence* dalam aplikasi Ollin by Nagari diharapkan dapat meningkatkan keamanan dan efisiensi operasional. Inovasi ini harus dilengkapi dengan fitur-fitur yang sudah ada, seperti *top up e-wallet*, transfer antar rekening, dan pembayaran kebutuhan keuangan, sehingga memberikan pengalaman perbankan yang optimal bagi nasabah.

Kemitraan dengan institusi pendidikan juga perlu diperkuat untuk memfasilitasi pembayaran UKT melalui Ollin by Nagari, memanfaatkan kekuatan institusi pendidikan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan mobile banking, serta mendukung digitalisasi sektor pendidikan. Selain itu, Bank Nagari perlu menggunakan aplikasi mobile banking yang user-friendly untuk memperluas jangkauan layanan ke daerah terpencil, meningkatkan literasi keuangan, dan memperkuat basis nasabah. Penerapan sistem keamanan yang andal dan layanan call center 24 jam akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi.

Kolaborasi dengan pemerintah daerah juga harus diperkuat melalui program-program seperti Gerakan Tabungan Pajak Kendaraan. Kerjasama ini tidak hanya mendukung kebijakan pemerintah daerah tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan perbankan modern. Secara keseluruhan, langkah-langkah ini akan mengoptimalkan penggunaan QRIS pada UMKM, mendorong inovasi produk dan layanan, memperkuat kemitraan dengan institusi pendidikan, memperluas layanan dan literasi keuangan, serta meningkatkan kerjasama dengan pemerintah daerah, sehingga Bank Nagari dapat memberikan

layanan perbankan yang lebih baik dan inklusif.

5.2 Saran

1. Bagi Lembaga Bank Nagari

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga dan bahan pertimbangan bagi lembaga Bank Nagari dalam mengembangkan strategi bisnisnya. Penting bagi Bank Nagari untuk terus melakukan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) terhadap setiap produk yang mereka tawarkan. Dengan memahami kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada, Bank Nagari dapat mengoptimalkan layanan mereka, meningkatkan daya saing, dan memastikan kepuasan nasabah.

Berdasarkan informasi yang penulis dapat melalui nasabah dan juga karyawan pada Bank Nagari bahwasanya ukuran dari pada aplikasi Ollin Bank Nagari ini cukup besar, diharapkan kepada Bank Nagari untuk lebih mengoptimalkan ukuran / *size* aplikasi tersebut. Analisis yang konsisten akan membantu lembaga dalam merespons perubahan pasar secara lebih cepat dan efektif.

2. Bagi *Customer Service*

Untuk tim *customer service*, penelitian ini memberikan pandangan mendalam tentang pentingnya memahami dan mengatasi kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan layanan bank. Diharapkan *customer service* lebih proaktif dalam mendengarkan dan menangani keluhan nasabah dengan tepat waktu dan solusi yang efektif. Dengan demikian, nasabah akan merasa lebih percaya dan puas dengan produk serta layanan yang ditawarkan oleh Bank Nagari. Memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan informatif akan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, serta meningkatkan reputasi bank di mata masyarakat.

3. Bagi Nasabah

Peningkatan kualitas layanan perbankan sangat dipengaruhi oleh umpan balik dari nasabah. Oleh karena itu, nasabah diharapkan lebih aktif dalam

berkomunikasi dengan customer service mengenai segala hal yang kurang dipahami atau yang menjadi kendala dalam penggunaan layanan bank. Nasabah yang aktif bertanya dan memberikan masukan akan membantu bank dalam memahami kebutuhan dan ekspektasi mereka, sehingga bank dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan layanan. Dengan demikian, nasabah dapat menikmati pengalaman perbankan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi oleh peneliti lain yang tertarik untuk memperdalam keilmuan dalam bidang analisis SWOT dan pengembangan layanan perbankan digital. Peneliti lain diharapkan dapat memperluas penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel baru atau mengaplikasikan metode penelitian yang berbeda untuk mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menambah wawasan keilmuan tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan sektor perbankan, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Penelitian lebih lanjut diharapkan dapat mencakup analisis yang lebih mendetail tentang implementasi teknologi baru, pemahaman yang lebih dalam tentang perilaku nasabah, serta evaluasi yang kontinu terhadap efektivitas strategi yang diadopsi oleh Bank Nagari. Melalui upaya kolaboratif ini, Bank Nagari dapat terus berinovasi dan memenuhi kebutuhan nasabah di era digital yang terus berkembang.

Lampiran: Transkrip Wawancara

Transkrip wawancara Tugas Akhir
Bank Nagari Kantor Gubernur

Data Wawancara dan Informan:

Hari, Tanggal : Selasa, 2 Juli 2024
Waktu Wawancara : 16.00 WIB
Nama Informan : Vetriosa
Jabatan : Pemimpin Seksi Dana & Umum
Lokasi : Bank Nagari Kantor Gubernur

Keterangan :

P = Peneliti/Pewawancara

S = Sumber/Informan

P: Selamat sore bu, boleh saya meminta waktunya untuk saya wawancarai seputar aplikasi Ollin dari Bank Nagari?

S: *ya naufal, silahkan, dimulai saja*

P: Baik bu, dalam penelitian ini karena saya menggunakan analisis swot dalam meneliti Ollin dari Bank Nagari, pertanyaan pertama saya yaitu apa yang menjadi kekuatan atau *strength* dari Ollin sendiri?

S: *Sebenarnya ada banyak, kekuatan Ollin ini sendiri, mungkin ibu sebutkan saja yang menjadi poin poin utamanya. Yang pertama itu dari tampilan aplikasinya yang sudah modern atau kekinian lah, terus juga dari segi keamanan pun sudah bagus ya, kalau mau login ke dalam aplikasinya pun bisa menggunakan face id atau login pakai password*

pun bisa. Terus yang kedua fitur pada aplikasi Ollin sudah cukup lengkap, bisa top up ovo, link aja, shopeepay itu sudah bisa. Yang terakhir itu aplikasi Ollin ini 24 jam, jadi asalkan memiliki sinyal internet atau wifi, itu sudah bisa mengakses aplikasi Ollin.

P: Pertanyaan kedua, apa saja yang menjadi kelemahan aplikasi Ollin ini?

S: *Kalau kelemahan Ollin itu dari ancaman peretasan atau hack lah, yang namanya sebuah aplikasi pasti ada sisi lemahnya. Tetapi dengan adanya customer service kita yang siap melayani 24 jam diharapkan bisa membantu nasabah. Dan juga seperti yang ibu sebutkan tadi, kalau ada daerah daerah yang mungkin belum terjangkau oleh internet atau tidak ada wifi dan jaringan seperti itu, jadi tidak bisa membuka aplikasi Ollin nya. Aplikasi ini baru di launching pada pertengahan tahun 2023, tentu ada banyak kelemahan kelemahan, tugas kami kedepan ialah untuk terus membenahi demi kenyamanan nasabah.*

P: Pertanyaan selanjutnya, apa saja yang menjadi peluang dari Ollin kedepannya?

S: *Untuk peluang kedepannya dari Ollin ini mungkin lebih pengoptimalan penggunaan QRIS, karena berdasarkan data yang kita dapat bahwa sudah mulai banyak umkm ini yang bertransaksi menggunakan QRIS terutama di daerah Sumatera barat ini. Terus tentang keluhan nasabah, juga banyak mengeluhkan tentang aplikasi nya yang susah dibuka di android. Jadi harus di referesh lagi, baru bisa login ke aplikasi nya.*

P: Selanjutnya, apa saja ancaman dari eksternal yang ditemukan pada Ollin?

S: *mungkin kalau ancaman dari luar itu, ada kompetitor yang lebih besar*

jadi aplikasinya jauh lebih bagus, terus lebih aktif memasarkan mobile banking mereka. Lalu ada bank juga yang bisa bertransaksi walaupun sedang di luar negeri. Ancaman keduanya ya dari hacker hacker ini, walaupun keamanannya sudah bagus tapi pasti selalu ada peluang bagi mereka.

P: Bagaimana strategi pemasaran Ollin dalam meningkatkan jumlah nasabah?

S: *Strategi digital dari Ollin sendiri yaitu kami sebagai bank daerah di Sumatera Barat tentunya sudah banyak bekerja sama dengan kantor-kantor di Sumatera Barat ini. Seperti kantor gubernur ini yang menyalurkan gaji ke pegawai negeri sipil lewat bank nagari. Tentu ada banyak strategi-strategi yang kita gunakan, kalau berbicara strategi aplikasi Ollin ini kedepannya kita akan lebih mengoptimalkan aplikasi tersebut. Laporan-laporan yang ditemui oleh nasabah kita, kedepannya akan diperbaiki sehingga nasabah akan lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi Ollin. Dan juga kami akan terus memperbarui aplikasi Ollin seperti menambah lebih banyak fitur-fitur yang mungkin sekarang belum tersedia.*

P: Baik bu, terima kasih atas waktunya. Semoga Bank Nagari terus menjadi lebih baik kedepannya.

S: *iya naufal, sama-sama*