

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai penerapan aplikasi Ollin by Nagari untuk meningkatkan jumlah nasabah di PT. Bank Nagari Tbk KCU Padang Pemuda, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting sebagai berikut :

1. Peningkatan Pengalaman Pengguna : Transisi dari Nagari Mobile Banking ke Ollin menandai evolusi yang signifikan dalam pengalaman perbankan digital bagi nasabah Bank Nagari. Ollin memberikan antarmuka yang lebih modern dan intuitif, memperbaiki fitur-fitur yang ada, dan menambahkan fitur-fitur baru yang mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah.
2. Fitur-Fitur Unggulan Ollin : Aplikasi Ollin menyajikan serangkaian fitur yang memenuhi berbagai kebutuhan perbankan nasabah. Mulai dari kemampuan untuk melakukan transfer dana antar-rekening hingga pembayaran tagihan dan pembelian pulsa, Ollin dirancang untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam bertransaksi secara digital.
3. Proses Pendaftaran yang Mudah : Proses pendaftaran Ollin dirancang dengan baik, dengan langkah-langkah yang jelas dan terstruktur untuk memudahkan calon nasabah yang belum memiliki rekening dan memfasilitasi transisi bagi nasabah yang sudah ada. Hal ini penting untuk memastikan akses yang mudah bagi pengguna baru dan menjaga kepuasan nasabah yang sudah ada.
4. Penerapan Ollin dalam Meningkatkan Pelayanan : Bank Nagari berhasil

memanfaatkan Ollin untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Peluncuran aplikasi mobile banking ini memperluas jangkauan layanan bank, meningkatkan jumlah nasabah, dan memperkuat kehadiran digital Bank Nagari di pasar. Ini juga mencerminkan responsibilitas Bank Nagari terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah.

5. Dampak Perbankan Digital selama Pandemi : Peningkatan penggunaan aplikasi mobile banking, terutama selama pandemi COVID-19, telah mempercepat transformasi digital dalam industri perbankan. Bank Nagari, dengan memperkenalkan Ollin, menunjukkan kesanggupannya untuk beradaptasi dengan perubahan ini dan tetap menjadi bagian integral dari kehidupan keuangan masyarakat.
6. Tantangan dan Strategi Penanganannya : Meskipun implementasi teknologi digital dalam layanan perbankan membawa berbagai tantangan, Bank Nagari dapat mengatasi hal ini dengan berbagai strategi, termasuk investasi dalam infrastruktur teknologi, kerja sama dengan vendor, pelatihan nasabah, dan peningkatan kesadaran tentang keamanan digital.

Secara keseluruhan, penerapan aplikasi Ollin by Nagari berhasil meningkatkan jumlah nasabah dan mempermudah transaksi perbankan di Bank Nagari. Strategi pemasaran yang efektif, kemudahan pendaftaran, serta upaya penanggulangan keluhan nasabah menjadi faktor utama kesuksesan ini. Meskipun ada kendala teknis, Bank Nagari terus berupaya memastikan layanan mobile banking yang optimal bagi nasabahnya.

## **5.2 Saran**

1. Peningkatan Kualitas Aplikasi : Bank Nagari harus terus berupaya

meningkatkan kualitas dan keandalan aplikasi Ollin dengan memperhatikan masukan dan umpan balik dari nasabah. Pengujian yang cermat sebelum setiap pembaruan juga sangat penting.

2. Edukasi Nasabah : Pelatihan dan edukasi nasabah tentang cara menggunakan aplikasi Ollin secara efektif dan aman dapat membantu meningkatkan adopsi teknologi dan mengurangi tingkat kesalahan pengguna.
3. Optimisasi Infrastruktur Teknologi : Diversifikasi penyedia layanan jaringan internet dan pengembangan infrastruktur teknologi yang kuat akan membantu Bank Nagari mengatasi kendala terkait jaringan dan perangkat keras yang mungkin menghambat pengalaman pengguna.
4. Kolaborasi dengan Fintech : Kerja sama dengan perusahaan teknologi finansial (fintech) dapat membantu Bank Nagari memperkenalkan fitur-fitur baru yang inovatif dan memperluas jangkauan layanannya, sekaligus memperkuat posisi Bank Nagari sebagai inovator di industri perbankan.
5. Peningkatan Kesadaran tentang Keamanan Digital : Meningkatkan kesadaran nasabah tentang pentingnya keamanan digital dan cara melindungi informasi pribadi mereka dapat membantu mengurangi risiko keamanan dalam penggunaan aplikasi Ollin.
6. Layanan Dukungan Teknis yang Responsif : Memperluas layanan dukungan teknis 24/7 dan memastikan responsivitas yang tinggi dalam menanggapi masalah dan permintaan nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat hubungan antara Bank Nagari dan nasabahnya.

Dengan menerapkan saran-saran ini, Bank Nagari dapat terus memperkuat posisinya sebagai pemimpin dalam menyediakan layanan perbankan digital yang unggul dan responsif terhadap kebutuhan nasabahnya.

