

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan dapat diambil dari pembahasan pada bab sebelumnya, antara lain sebagai berikut:

1. Nasabah harus terlebih dahulu menyelesaikan proses aktivasi agar dapat menggunakan aplikasi *Ollin by Nagari*. Tujuan dari aktivasi ini adalah agar pengguna dapat mengakses layanan aplikasi. Hal pertama yang harus dilakukan adalah memastikan nasabah memiliki rekening aktif di Bank Nagari dan mendatangi kantor cabang terdekat untuk menyelesaikan proses aktivasi. Nasabah juga harus memiliki telepon pintar, mengunduh aplikasi *Ollin by Nagari* dari Playstore atau App Store, memiliki saldo minimal 1.000 Rupiah, memiliki koneksi internet, dan mengisi formulir aktivasi digital sebelum akun dapat diaktifkan. Selain itu, kartu prabayar harus terpasang di perangkat yang sama. Layanan nasabah akan membantu nasabah dengan mengirimkan pesan singkat setelah semua persyaratan terpenuhi. Setelah mendapat respons yang memuaskan, nasabah dapat melanjutkan dengan menyiapkan kata sandi dan kode akses. Nasabah dapat menggunakan aplikasi *Ollin by Nagari* setelah seluruh proses selesai.
2. Aplikasi *Ollin by Nagari* tergolong mudah digunakan. Nasabah hanya perlu memasukkan kode akses setelah membuka aplikasi di ponsel pintar yang telah diaktifkan. Nasabah dapat memanfaatkan beberapa fitur aplikasi, termasuk

Transfer Antar Rekening, Transfer antar bank, Fitur Bayar, Fitur Beli, Fitur E-Wallet, Fitur Rekeningku, Fitur Layanan, Fitur Lifestyle, Fitur Tarik Tunai, dan Fitur Ziswaf.

3. Penerapan sistem administrasi yang berupa beberapa fitur pada *Ollin by Nagari* dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Pada penerapan ini dapat membantu Bank Nagari dalam meningkatkan daya saing perbankan. Maka dari itu dengan meningkatkan sistem administrasi, Bank Nagari melakukan pengembangan pada infrastruktur, Inovasi Layanan, Peningkatan Keamanan, Integrasi Sistem, Pendekatan Layanan Prima. Upaya ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan efisiensi administrasi bagi nasabah di era digital.
4. Dalam menjalankan sebuah pekerjaan yang dilakukan pastinya memiliki kendala yang dihadapi. Kendala yang sering nasabah keluhkan pada *Ollin by Nagari* adalah sering terjadi error dan gangguan transaksi, kapasitas server terbatas, masalah jaringan internet, kurangnya respon dan penanganan keluhan, biaya pengembangan dan pemeliharaan yang tinggi, serta kekurangan pada aplikasi *Ollin by Nagari*.
5. Dari semua kendala yang terjadi pada *Ollin by Nagari*, Bank Nagari memiliki Solusi dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi yaitu bank nagari meningkatkan kapasitas dan pemeliharaan server, mengembangkan dan melakukan pembaruan pada fitur *Ollin by Nagari*, mempermudah nasabah dalam melakukan proses aktivasi dan registrasi, memberikan edukasi dan sosialisai

kepada nasabah dalam penggunaan *Ollin by Nagari*, melakukan penanganan keluhan, serta fokus pada keamanan transaksi.

## 5.2 Saran

Kesimpulan yang telah disampaikan menghasilkan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat dan dapat dipertimbangkan oleh berbagai pihak. Berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Dalam penerapan sistem administrasi pada *Ollin by Nagari*, Bank Nagari harus mengoptimalkan dalam mendukung nasabah terkait penggunaan *Ollin by Nagari*. Dengan memberikan edukasi kepada nasabah hal ini dapat mencegah terjadinya penipuan.
2. Bank Nagari sebaiknya lebih memperhatikan dan terus melakukan pembaruan terhadap aplikasi *Ollin by Nagari* agar nasabah lebih nyaman melakukan transaksi keuangan menggunakan *Ollin by Nagari*.
3. Untuk menarik minat pengguna menggunakan aplikasi *Ollin by Nagari*, Bank Nagari harus memberikan tampilan dengan lebih menarik dan beragam. Dengan demikian, nasabah dapat memanfaatkan aplikasi *Ollin by Nagari* secara maksimal.
4. Untuk menghilangkan keharusan bagi nasabah untuk datang langsung ke kantor cabang, Bank Nagari harus menawarkan layanan pendaftaran dan aktivasi online. Dengan hal ini, Bank Nagari dapat menawarkan layanan nasabah yang lebih baik dan mengurangi waktu tunggu nasabah.

5. Agar pengguna merasa lebih nyaman menggunakan aplikasi *Ollin by Nagari*, Bank Nagari harus lebih cepat menanggapi keluhan mereka. Dengan demikian, nasabah akan merasa dihargai dan menganggap bahwa Bank Nagari menanggapi keluhan mereka dengan serius.

