

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada poin-poin sebelumnya mengenai peran dan pengaruh aplikasi Ollin by Nagari, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi Ollin berperan signifikan sebagai instrumen pengurai antrian (dekongesti) di kantor cabang, terbukti dengan total 10.354 pengguna yang telah beralih ke layanan digital.
2. Terdapat pertumbuhan basis pengguna yang sangat progresif, di mana penambahan 540 pengguna baru berhasil melampaui target yang ditetapkan (capaian mencapai 165,14%). Hal ini mengindikasikan tingginya penerimaan masyarakat Lubuk Basung terhadap migrasi transaksi dari konvensional ke digital.
3. Berkurangnya volume transaksi rutin di meja teller memungkinkan staf untuk memberikan pelayanan yang lebih fokus, teliti, dan solutif bagi nasabah dengan kebutuhan kompleks. Kondisi ini didukung oleh profil Risiko Operasional yang terjaga pada level Low (Rendah) dengan capaian skor 93,83%.

5.2 Saran

Guna meningkatkan performa dan keberlanjutan layanan digital di Bank Nagari Cabang Lubuk Basung, penulis menyarankan beberapa hal berikut:

1. Mengingat tingginya angka pengguna baru (165,14%), bank perlu menyediakan petugas yang secara aktif mengedukasi nasabah tentang fitur-fitur transaksi mandiri di dalam aplikasi Ollin agar mereka tidak kembali mengantre di teller hanya untuk urusan administratif sederhana.
2. Produk ini sebaiknya dipromosikan secara langsung melalui push notification pada aplikasi Ollin dan perlu adanya upaya pemasaran yang lebih intensif untuk produk Tabungan Diversifikasi, baik konvensional maupun syariah, karena realisasinya masih berada di bawah ekspektasi (beberapa poin mencatat nilai 0).
3. Mengingat capaian Tabungan Wadiah (36,76%) dan Tabungan Mudharabah (76,02%) masih memiliki ruang untuk tumbuh, bank disarankan menambah fitur-

fitur khusus syariah yang lebih interaktif untuk menarik minat segmen nasabah syariah di wilayah Lubuk Basung.

4. Untuk mempertahankan skor Risiko Operasional yang sudah baik (Low), bank harus memastikan infrastruktur teknologi aplikasi Olin tetap stabil guna menghindari kegagalan transaksi yang dapat menyebabkan nasabah datang secara serentak ke kantor cabang dan memicu penumpukan antrian kembali.

