

BAB V

PENUTUP

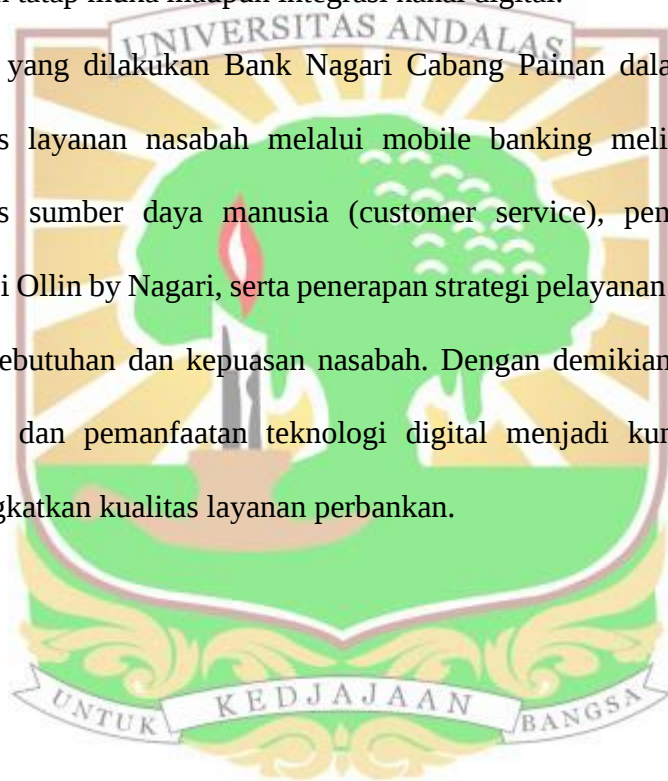
1.1 Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang telah direvisi sesuai dengan judul “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Melalui Aplikasi Mobile Banking (Ollin by Nagari) Komunikasi Bisnis Perbankan Pada Bank Nagari Cabang Painan”:

1. Peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Painan sangat penting, terutama dalam pemanfaatan aplikasi *mobile banking* (Ollin by Nagari). *Customer service* tidak hanya berfungsi sebagai pemberi informasi, tetapi juga sebagai komunikator yang menjembatani kebutuhan nasabah dengan layanan digital perbankan, sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi secara cepat dan efisien.
2. Penggunaan aplikasi *mobile banking* Ollin by Nagari memberikan dimensi kepraktisan, aksesibilitas yang akurat, serta keandalan sistem keamanan bagi nasabah dalam memproses pelbagai transaksi finansial tanpa batasan geografis kantor cabang; fenomena ini mengindikasikan bahwa akselerasi digitalisasi layanan perbankan secara substansial mampu meningkatkan mutu pelayanan sekaligus memformasi pengalaman pengguna yang lebih efisien dan fleksibel.
3. Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas layanan nasabah melalui *mobile banking* antara lain kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan sistem, efisiensi waktu, serta kemampuan *customer service* dalam

memberikan edukasi dan solusi kepada nasabah terkait penggunaan layanan digital

4. Customer service mengemban peran strategis dalam arsitektur komunikasi bisnis perbankan, yang mana efektivitasnya terwujud melalui peningkatan ikatan relasional dengan nasabah, penguatan ekspektasi kepercayaan, serta pemeliharaan loyalitas jangka panjang yang diakomodasi lewat interaksi yang komunikatif, tanggap, dan sarat informasi, baik dalam bentuk artikulasi layanan tatap muka maupun integrasi kanal digital.
5. Upaya yang dilakukan Bank Nagari Cabang Painan dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah melalui mobile banking meliputi peningkatan kualitas sumber daya manusia (customer service), pengembangan fitur aplikasi Ollin by Nagari, serta penerapan strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan nasabah. Dengan demikian, peran customer service dan pemanfaatan teknologi digital menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan.



1.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan nasabah melalui aplikasi *mobile banking* (Ollin by Nagari) pada Bank Nagari Cabang Painan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bank Nagari diharapkan terus melakukan inovasi dan pengembangan fitur pada aplikasi Ollin by Nagari, seperti penambahan layanan pembukaan rekening secara online, peningkatan user interface yang lebih sederhana, serta fitur bantuan langsung (*live chat*) agar nasabah lebih mudah dalam mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor cabang.
2. *Customer service* perlu terus meningkatkan kompetensi, khususnya dalam pemahaman teknologi digital dan komunikasi bisnis, sehingga mampu memberikan edukasi, solusi, serta pendampingan kepada nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* secara optimal.
3. Bank Nagari sebaiknya meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah terkait penggunaan aplikasi Ollin by Nagari, baik melalui media sosial, brosur, maupun secara langsung di kantor cabang, agar seluruh lapisan nasabah dapat memanfaatkan layanan digital dengan baik.
4. Dalam menghadapi persaingan antar bank yang semakin ketat, Bank Nagari perlu terus menjaga kualitas layanan dengan mengutamakan kecepatan, keamanan, dan kenyamanan dalam bertransaksi melalui *mobile banking*, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.
5. Bank Nagari juga diharapkan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kinerja aplikasi dan pelayanan *customer service* berdasarkan feedback

nasabah, sehingga dapat mengetahui kekurangan yang ada dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

