

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam memenuhi tuntutan terhadap pengembangan inovasi yang berbasis teknologi, Bank Nagari berupaya penuh untuk dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan nasabahnya, untuk itu pada 7 November 2018, secara resmi Nagari Mobile Banking diperkenalkan kepada publik dengan maksud dan tujuan untuk menjawab tantangan Revolusi Industri 4.0 yang semakin ketat, membuat perbankan termasuk Bank Nagari harus terus memperbaharui performa dan juga kinerja serta produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah. Nagari Mobile Banking ditujukan untuk menjawab kebutuhan dan keinginan nasabah mengenai keefektifan dalam bertransaksi keuangan.

Dengan diluncurkannya layanan Nagari Mobile Banking ini, diharapkan akan semakin memudahkan nasabah dan masyarakat untuk melakukan transaksi sehingga pada akhirnya Bank Nagari semakin dapat menambah nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah. Nagari Mobile Banking dirancang dengan fitur-fitur dan layanan terlengkap yang memudahkan nasabah ketika ingin bertransaksi. Terdapat beberapa fitur yang bisa dimanfaatkan oleh nasabah diantaranya yaitu fitur untuk Nagari Info, yang mana fitur ini membantu nasabah untuk dapat mengetahui informasi mengenai saldo rekening dan informasi mengenai 10 transaksi terakhir yang dilakukan oleh nasabah. Selain itu juga terdapat fitur Nagari Payment yang bisa dimanfaatkan dan digunakan oleh nasabah untuk membayar tagihan rutin seperti untuk pembayaran tagihan biaya pendidikan, biaya kesehatan, biaya listrik PLN ataupun pembayaran PDAM dan kartu kredit. Nagari Mobile Banking juga dilengkapi dengan fitur Nagari Prepaid yang bisa digunakan untuk

pembelian atau isi ulang Prabayar. Juga terdapat pilihan menu untuk pembelian *multy biller* seperti token listrik, pulsa HP, paket data, maupun transaksi online shopping. Dilengkapi dengan menu untuk Change of Primary Account atau layanan yang membuat nasabah memiliki pilihan untuk mengubah akun utama untuk nomor rekening baru lain saat melakukan transaksi.

Bertransaksi menggunakan Nagari Mobile Banking dinilai aman dikarenakan pada saat setiap proses transaksi yang dilakukan oleh nasabah, akan diminta PIN yang hanya diketahui oleh nasabah saja, sehingga keamanan dalam bertransaksi tetap dapat dijaga. Bagi nasabah yang ingin menggunakan fasilitas Nagari Mobile Banking, nasabah dapat langsung mendaftar lewat mesin ATM Bank Nagari terdekat, dan setelah melakukan pengaktifan dapat langsung mendatangi kantor pusat maupun kantor cabang Bank Nagari terdekat, dan menghadap atau menemui *customer service* pada Bank Nagari. Nasabah hanya perlu datang dengan membawa persyaratan yaitu kartu identitas seperti KTP, buku tabungan, kartu ATM, smartphone dan nomor hp yang aktif dan alamat email yang aktif.

Nasabah pengguna Nagari Mobile Banking dapat merasakan kepuasan terhadap layanan maupun inovasi yang diluncurkan oleh Bank Nagari saat ini. Mereka berpendapat ada beberapa faktor dan juga kriteria penting yang menjadi alasan nasabah akhirnya memberanikan diri untuk berpartisipasi ikut mencoba produk yang ditawarkan diantaranya selain memberikan kemudahan, inovasi harus sesuai dengan gaya hidup dan juga kebutuhan nasabah. Biaya yang akan dikeluarkan oleh nasabah saat mengakses inovasi tersebut juga menjadi pertimbangan yang penting ketika akan menggunakannya. Kesesuaian terhadap gaya hidup dan kebutuhan nasabah juga menjadi



alasan penggunaan *mobile banking* bagi nasabah. Mampu mengikuti pola dan arus perkembangan zaman menjadi faktor penting kelayakan sebuah inovasi produk, sehingga nantinya nasabah dapat merasakan pengalaman yang menyenangkan dan tetap setia terhadap produk yang ditawarkan oleh Bank Nagari.

5.2 Saran

Setelah mengemukakan beberapa kesimpulan terkait inovasi produk Mobile Banking pada Bank Nagari, selanjutnya akan disampaikan beberapa saran yang dapat diberikan terkait Inovasi Mobile Banking, diantaranya :

1. Hendaknya dapat memberikan cara yang lebih efektif dan mudah dalam mendapatkan layanan ini tanpa harus melalui beberapa proses aktivasi. Diharapkan nasabah langsung dapat mengakses layanan saat sesudah melakukan pembukaan rekening baru sehingga saat nasabah mencantumkan nomer telephone ataupun nomer rekening sudah langsung terhubung dan aplikasi sudah dapat langsung digunakan. Cara ini dianggap lebih efektif oleh nasabah karena tidak perlu melakukan registrasi yang berulang-ulang.
2. Agar tetap menjaga loyalitas nasabah, diharapkan beberapa kelemahan yang ditemukan pada aplikasi *mobile banking* dapat diatasi dengan baik, seperti kelemahan teknis berupa error jaringan dan keharusan nasabah memasukkan nomor ponsel yang digunakan saat aktivasi ulang. Beberapa kelemahan ini dinilai sangat mengganggu nasabah. Sehingga diharapkan Bank Nagari dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas jaringan agar kedepannya tidak ada lagi

masalah dan nasabah tetap merasa nyaman dalam memanfaatkan Mobile Banking Bank Nagari.

3. Tetap terus berinovasi dengan menambahkan beberapa fitur baru yang bermanfaat bagi nasabah seperti dengan menambahkan fitur untuk memudahkan nasabah membuat rekening baru sehingga nasabah hanya perlu melakukan pembuatan rekening baru melalui aplikasi Nagari Mobile Banking, tanpa harus mendatangi bank untuk membuat rekening baru.

4. Selain terus berinovasi, memperhatikan kondisi persaingan antar bank juga diperlukan, sehingga diharapkan nantinya program dan juga fitur-fitur pada Nagari Mobile Banking dapat didesain sedemikian rupa dengan terus mengikuti pola kemajuan zaman sehingga nasabah tidak akan berpindah loyalitas.

Tetap menjaga keamanan dan juga privasi nasabah adalah salah satu hal yang dapat dipertahankan ketika menggunakan *mobile banking* sebagai alat transaksi keuangan, tetap menjaga komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah Bank Nagari.

